	TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA CENTRAL DE CUMPRIMENTO DE MANDADOS DAS VARAS CÍVEIS DA COMARCA DA CAPITAL		
	Proposto por: Equipe da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)	**Analisado por:** Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)	**Aprovado por:** Juiz Coordenador da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o controle e o tratamento de produtos não conformes no âmbito da Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes à CCM/VCIV/CP, bem como provê orientações a servidores das demais Unidades Organizacionais (UO) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 01 de maio de 2010.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Ação Preventiva (AP)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Não Conformidade (NC)	Não-atendimento a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Produto Não conforme (PNC)	Produto que porte uma ou mais não conformidades.
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar tratamento de não conformidade, mediante ação corretiva e ação preventiva.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito Coordenador da CCM/VCIV/CP	• Aprovar a emissão do RACAP; • assegurar o tratamento das não conformidades identificadas na CCM/VCIV/CP; • realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar RACAP da CCM/VCIV/CP.
Diretor da CCM/VCIV/CP	• Promover a correção de problemas identificados; • investigar as causas das não conformidades reais ou potenciais identificadas e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas; • implementar as ações corretivas ou preventivas propostas para as não conformidades pertinentes à CCM/VCIV/CP.
RAS	• Verificar, em âmbito institucional, o alinhamento das ações propostas em RACAP; • emitir, controlar e acompanhar RACAP pertinentes à CCM/VCIV/CP; • verificar a eficácia das ações implementadas; • informar à DGDIN a emissão de RACAP, mediante envio da respectiva cópia; • enviar à DGDIN, até o 5º dia útil de cada mês, cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP de sua unidade.
Servidores da CCM/VCIV/CP	• Identificar e registrar no FRM-CCM/VCIV/CP-007-01 - Quadro de Controle de Produtos Não conformes os produtos não conformes referentes aos processos de trabalho em que atue; • solucionar, no seu nível de competência, não conformidades de natureza administrativa em sua respectiva unidade organizacional.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Os requisitos estabelecidos nesta RAD são aplicados, de forma complementar, aos requisitos fixados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

5.2 O responsável pelo tratamento de produtos não conformes é o Diretor da CCM/VCIV/CP, que autoriza o RAS, ou outro servidor responsável pelo processo de trabalho de que resultou o produto não conforme, a lidar com os produtos não conformes, sob a supervisão do RAS.

5.3 Em face da dinâmica dos processos de trabalho, os esforços para tratamento de produtos não conformes são concentrados naqueles mais importantes ou frequentes, conforme o respectivo impacto, do que decorre a necessidade de priorizá-los e codificá-los.

5.4 Esta RAD relaciona os produtos não conformes codificados.

5.4.1 Produtos não conformes que não estejam codificados, sempre que identificados, são registrados no FRM-CCM/VCIV/CP-007-01 e medidos, com o fim de indicar sua frequência e possibilitar o tratamento.

5.4.2 Quando a análise de dados indicar que um produto não conforme não relacionado se tornou prioritário, pela recorrência ou quando há impacto direto para os usuários, a relação desta RAD deve ser atualizada, mediante revisão do documento.

5.5 A Equipe de Processamento e a Equipe de Oficiais de Justiça Avaliadores mantêm, no quadro de avisos, uma cópia do Quadro de Controle de Produtos Não conformes (FRM-CCM/VCIV/CP-007-01) no qual registra as não conformidades identificadas no setor.

5.6 A relação dos produtos não conformes da CCM/VCIV/CP, suas definições e as ações praticadas para corrigir o produto são apresentadas na tabela do Anexo - Produtos Não Conformes na CCM/VCIV/CP.

5.6.1 A última coluna dessa tabela, “Limite de NC mensal para a abertura de RACAP”, significa a quantidade limite de ocorrência de não conformidades desse tipo no mês, a partir da qual é aberto um RACAP para seu tratamento.

5.6.2 O critério para abertura de RACAP de produtos não conformes não codificados é a permanência no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes, na condição de “não resolvido”, por prazo superior a 1 mês, contado a partir da data de ocorrência.

6 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA CCM/VCIV/CP

6.1 O servidor que identificar produto não conforme registra a ocorrência no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes (FRM-CCM/VCIV/CP-007-01).

6.1.1 Caso não esteja autorizado ou apto a realizar a correção, informa imediatamente o fato ao RAS, para tomar a providência de corrigi-lo.

6.2 O servidor ou o RAS promove a correção do produto não conforme, observando a sua urgência ou importância, preenchendo os demais campos do Quadro de Controle de Produtos Não Conformes pertinentes ao produto não conforme que está sendo tratado.

6.3 O RAS monitora o processamento do produto não conforme, até que haja a correção de suas respectivas não conformidades.

6.4 O RAS verifica mensalmente, no FRM-CCM/VCIV/CP-007-01, as correções não-resolvidas e a frequência com que ocorreu, analisando, entre outras consequências, as que afetam diretamente o usuário final, com o fim de emitir RACAP para promover ações corretivas.

6.5 Até o quinto dia útil de cada mês, o RAS consolida os resultados do Quadro de Produtos Não Conformes do mês anterior na Planilha de Contagem de Produto Não Conforme (FRM-CCM/VCIV/CP-007-02) e abre RACAP para os produtos não conformes que tiverem ultrapassado os limites estabelecidos.

6.6 O RAS é responsável pela abertura de RACAP para a solução das não conformidades quando elas atingem a quantidade correspondente na coluna “Limite de NC mensal para a abertura de RACAP”, no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes.

6.6.1 As ocorrências de não conformidades da mesma natureza são agrupadas em um único RACAP, em face da análise de resultados da gestão das não conformidades observadas, com o fim de racionalizar recursos.

6.7 O RAS realiza o controle dos RACAP emitidos na CCM/VCIV/CP e envia à DGDIN cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP (FRM-PJERJ-004-02) até o 5º dia útil do mês subsequente.

6.8 O RAS também informa à DGDIN a emissão de RACAP, por meio do envio da respectiva cópia.

6.8.1 Os RACAP encerrados devem constar da planilha somente até o mês subsequente ao do encerramento.

7 VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS

7.1 A verificação da eficácia de ações corretivas é realizada pelo RAS, em conjunto com o Diretor da CCM/VCIV/CP e seu Assistente, mediante análise das ações implementadas, verificando se o resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência, comparando a situação atual com a situação anterior.

8 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Total de produtos não conformes	Quantidade de produtos não conformes registrados no período	Mensal

9 GESTÃO DE REGISTROS

9.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (original) FRM-PJERJ-004-01	0-1 c	RAS	Pasta	Número ou data de RACAP	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não conformes (FRM-CCM/VCIV/CP-007-01)	0-1 b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1 c	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

b) DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.

c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

12 ANEXO

- Anexo – Produtos Não Conformes na CCM/VCIV/CP.

==========

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO - PRODUTOS NÃO CONFORMES NA CCM/VCIV/CP

TIPO DE PNC	PRODUTO NÃO CONFORME	DEFINIÇÃO	AÇÃO DE CORREÇÃO	LIMITE DE NC MENSAL PARA A ABERTURA DE RACAP
1.	Mandados não devolvidos pelos OJA com 10 ou mais dias de atraso além do prazo legal	Mandado ainda não devolvido pelo OJA cujo prazo para devolução para o cartório ultrapassou em 10 dias, ou mais, o prazo legal de 20 dias	Analisar o motivo do atraso e providenciar a adequada ação corretiva necessária	140
2.	Certidão emitida pelo OJA cujo conteúdo difere da finalidade da ordem judicial	Certidão divergente do objeto do mandado expedido pelo Juízo.	Analisar a situação com o OJA e emitir nova certidão	140
3.	Certidão emitida pelo OJA sem o cumprimento dos requisitos legais	Certidão sem o cumprimento dos requisitos legais estabelecidos do CPC.	Analisar a situação com o OJA e emitir nova certidão	140