

	CONTROLAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO		
	Proposto por: Equipe do Departamento de Distribuição (DEDIS)	Analisado por: Departamento de Distribuição (DEDIS)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Administração (DGADM)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para o controle e o tratamento de produto não conforme, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) do Departamento de Distribuição, da Diretoria Geral de Administração (DGADM/DEDIS).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Distribuição (DEDIS), passando a vigorar a partir de 10 de fevereiro 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 gerencial simples	Atuação imediata do gestor para eliminar tanto a não conformidade quanto suas causas, sem a necessidade de investigá-las, tendo em vista a obviedade da situação.
Ação gerencial estruturada	Atuação em geral não imediata e organizada mediante RACAP, tendo em vista a necessidade de investigar suas causas e propor as respectivas soluções para o tratamento da situação.
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 à 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 nãoconformidade mediante ação corretiva e ação preventiva.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-003	Revisão: 06	Página: 1 de 6
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



CONTROLAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

3.1 Definições Relacionadas a Produto Não Conforme

As definições dos produtos não conformes do DEDIS estão abaixo relacionadas. Novos produtos não conformes podem ser identificados e monitorados no FRM-DGADM-003-01- Quadro de Controle de Produtos não conformes.

TERMO	DEFINIÇÃO
Documento não localizado	Não localizar documento protocolizado ou distribuído
Distribuição incorreta	Distribuir para uma vara documento destinado a vara diversa, não sendo o erro observado pela conferência
Encaminhamento incorreto	Encaminhar documento para serventia diversa daquela para a qual se destina

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DEDIS	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar a emissão de RACAP;• assegurar o tratamento das não conformidades identificadas;• realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar RACAP de sua respectiva unidade organizacional.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Orientar e estimular os servidores quanto ao tratamento de produtos não conformes;• promover a correção de problemas identificáveis;• investigar as causas das não conformidades reais identificadas e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas;• implementar as ações corretivas ou preventivas propostas para as não conformidades pertinentes à sua unidade.
Chefes de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Registrar a não conformidade no FRM-DGADM-003-01 – Quadro de Controle de Produtos Não Conformes;
Servidor	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e informar ao Chefe de Serviço os produtos não conformes, referentes aos processos de trabalho em que atue, no FRM-DGADM-003-01 – Quadro de Controle de Produtos Não Conformes;• solucionar, no seu nível de competência, não conformidades de natureza administrativa em sua respectiva unidade.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Verificar, em âmbito institucional, o alinhamento das ações propostas em RACAP;• encerrar, controlar e acompanhar RACAP pertinentes à sua

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-003	Revisão: 06	Página: 2 de 6
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



CONTROLAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>respectiva unidade organizacional;</p> <ul style="list-style-type: none">• verificar a eficácia das ações implementadas;• informar à DGDIN a emissão de RACAP, mediante envio da respectiva cópia;• enviar à DGDIN, até o terceiro dia útil de cada mês, cópia da planilha de controle mensal de RACAP de sua unidade.

5 CONDIÇÕES GERAIS

- 5.1** Os requisitos estabelecidos nesta Rotina Administrativa (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 do DEDIS, que autoriza os Diretores de Divisão 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** O tratamento do produto não conforme é registrado no FRM-DGADM-003-01– Quadro de Controle de Produto Não Conforme, e, no caso de recebimento incorreto pelo PROGER, no FRM-DGADM-003-02 – Planilha de Estornos.

6 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEDIS

- 6.1** A identificação do produto não conforme e o respectivo tratamento são realizados conforme a tabela de exemplos que se segue:

PRODUTOS NÃO CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO	QUEM VAI EXECUTAR A CORREÇÃO	
Documento não localizado	Abrir os envelopes para localizar . Caso não localize, anotar em planilha própria (PROGER) ou livro de ocorrências (DINSP e DIDIC).	Servidor (abertura dos envelopes) Chefe de Serviço do PROGER (anotar em planilha própria) Diretor de Divisão (anotar em livro de ocorrências)	
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-003	Revisão: 06	Página: 3 de 6



CONTROLAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

PRODUTOS NÃO CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO	QUEM VAI EXECUTAR A CORREÇÃO
Distribuição incorreta	Excluir e distribuir para o destino correto	Diretor de Departamento ou de Divisão (excluir a distribuição) Servidor (distribuir para o destino correto)
<u>Encaminhamento incorreto no PROGER.</u>	<u>Reencaminhar corretamente, lançando no sistema, sem prejuízo de possível publicação ou emissão de guia de retirada.</u>	Servidor do respectivo processo de trabalho
<u>Encaminhamento incorreto no SEPJU.</u>	<u>Reencaminhar corretamente, lançando no sistema.</u>	<u>Chefe de Serviço.</u>
Recebimento incorreto pelo PROGER	Reencaminhar corretamente, lançando no sistema, publicar ou emitir guia de retirada	Servidor do respectivo processo de trabalho

6.2 O servidor que identificar produto não conforme promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa ao RAS, Chefe de Serviço ou Diretor de Divisão para tomar a providência de corrigi-lo.

6.2.1 Registra no FRM-DGADM-003-01 – Quadro de Controle de Produto Não Conforme o produto não conforme, o número do processo relacionado (se for o caso), a data da ocorrência, como foi corrigido, o nome do executor da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.

6.2.2 Registra no FRM-DGADM-003-02 – Planilha de Estornos, o tipo e a quantidade de erros por funcionário e, se for o caso, a data do treinamento.

6.3 O Diretor de Divisão monitora o processamento do produto não conforme, até que haja a correção da não conformidade e o Chefe de Serviço realiza o registro da solução no FRM-DGADM-003-01 – Quadro de Controle de Produto Não Conforme.

6.4 O RAS verifica, mensalmente, no FRM-DGADM-003-01– Quadro de Controle de Produto Não Conforme, as correções não resolvidas e com que freqüência, analisando,

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-003	Revisão: 06	Página: 4 de 6
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



CONTROLAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

dentre outras conseqüências, as que afetam diretamente o usuário final, com o fim de emitir RACAP para promover ações corretivas ou preventivas.

6.4.1 O RAS analisa mensalmente o FRM-DGADM-003-02 – Planilha de Estornos, avaliando a necessidade de emissão de RACAP para promover ações corretivas ou preventivas.

6.4.2 Os critérios e limites para emissão de RACAP, a partir da freqüência de ocorrência de produtos não conformes, devem ser estabelecidos na reunião de análise crítica.

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

7 VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS

7.1 A verificação da eficácia de ações corretivas é realizada pelo RAS, mediante análise das ações implementadas, verificando se o seu resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual.

8 GESTÃO DE REGISTROS

8.1 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	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (FRM-PJERJ-004-01)	0-1 c	RAS	Pasta	<u>Código</u>	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não conformes (FRM-DGADM-003-01)	0-1 b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Estornos (FRM-DGADM-003-02)	0-1 b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (FRM-PJERJ-004-02)	0-1 c	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-003	Revisão: 06	Página: 5 de 6
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



CONTROLAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

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

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.

=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-003	Revisão: 06	Página: 6 de 6
-------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------