

	TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON		
	Proposto por: <u>Equipe do</u> Gabinete da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (GBCON)	Analisado por: Representante da Administração Superior (RD)	Aprovado por: <u>Diretoria Geral</u> de Gestão do Conhecimento (DGCON)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o controle e o tratamento de produto não-conforme no âmbito da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à DGCON, com exceção do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DGCON/DEGEA), passando a vigorar a partir de 11 de agosto de 2009.

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.
Administração Superior da DGCON	Grupo de pessoas composto pelo Diretor Geral, Assessores e Diretores de Departamento da DGCON.
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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCON-045	Revisão: 02	Página: 1 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

TERMO	OBJETO
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva e ação preventiva.
Representante da Administração Superior (RAS ou RD)	1 - Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2 - Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD.
Sistema de apoio bibliográfico automatizado (SABIA)	Sistema informatizado utilizado para registros de dados bibliográficos

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior da DGCON	Assegurar o tratamento das não-conformidades pertinentes à unidade organizacional vinculada.
Diretor Geral da DGCON	- Realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas; - encerrar RACAP.
Unidades Organizacionais vinculadas à DGCON	- Identificar não-conformidade, processo de trabalho com problema ou oportunidade de melhoria e fazer o respectivo registro; - promover a correção dos problemas identificados; - investigar as causas das não-conformidades reais ou potenciais identificadas e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCON-045	Revisão: 02	Página: 2 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• implementar as ações corretivas ou preventivas propostas para as não-conformidades pertinentes à sua unidade; • avaliar, juntamente com o RD, a eficácia das ações implementadas; • contribuir com a implementação das ações preventivas e corretivas apresentadas nos RACAP; • registrar a não-conformidade no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes; • Informar ao RD a prorrogação de prazo quando necessário.
Representante da Administração Superior (RD)	• Verificar, em âmbito institucional, o alinhamento das ações propostas em RACAP; • emitir e acompanhar RACAP <u>pertinentes à sua respectiva unidade organizacional</u>; • estimular os servidores quanto ao tratamento de RACAP em tempo razoável; • informar à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) a emissão de RACAP – <u>FRM-PJERJ-004-01</u>, mediante envio da respectiva cópia; • <u>verificar a eficácia das ações implementadas</u>; • enviar à DGDIN, até o 3º dia útil de cada mês, cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP; • acompanhar o tratamento de não-conformidade identificada e o cumprimento dos prazos definidos para a respectiva correção.
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	• Auxiliar o RD no desenvolvimento e acompanhamento dos RACAP; • auxiliar na implementação das ações propostas para a correção da não-conformidade.
Servidor	• Identificar e informar não-conformidades reais ou potenciais; • solucionar, no seu nível de competência, não-conformidades de natureza administrativa em seu respectivo serviço.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Esta RAD relaciona os produtos não-conformes mais frequentes, identificados à época de sua publicação. Se novos casos forem detectados, os procedimentos para tratamento deverão seguir o disposto neste documento.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCON-045	Revisão: 02	Página: 3 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

- 5.1.1** Se necessário, a respectiva relação deverá ser atualizada, mediante oportuna revisão desta rotina administrativa.
- 5.2** Aos requisitos estabelecidos nesta RAD aplicam-se, subsidiariamente, os definidos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.
- 5.3** Cabe à Administração Superior, ao RD e aos RDS da DGCON zelar pelo adequado tratamento de produtos não-conformes.
- 5.3.1** O controle e o tratamento de produto não-conforme no âmbito do DGCON/DEGEA é normalizado por meio da RAD-DGCON-024 – Controlar Produtos Não-Conformes no DEGEA.
- 5.4** 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.
- 5.5** O tratamento do produto não - conforme é registrado nos FRM-DGCON-045-01-Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes e FRM-DGCON-045-02 - Consolidação de Produtos Não-Conformes.
- 5.6** Os critérios para abertura de RACAP a partir de produtos não-conformes são especificados no Quadro de Produtos Não-Conformes apresentado no capítulo 6 desta RAD, observadas as diretrizes gerais estabelecidas na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

6 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

- 6.1** Os produtos não-conformes que apresentam maior frequência e/ou que mais impactam a execução dos processos de trabalho da DGCON são identificados no quadro abaixo, bem como os critérios específicos para abertura de RACAP:

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGCON-045	02	4 de 11



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

PRODUTO NÃO-CONFORME	DEFINIÇÃO	CRITÉRIOS PARA ABERTURA DE RACAP	PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL	UNIDADE EXECUTORA
DGCON/DECCO				
Incorreção dos anexos nas mensagens eletrônicas.	Por equívoco do servidor, a mensagem eletrônica é enviada com anexo incorreto ou sem o mesmo.	5 (cinco) ocorrências em um mês.	Estruturar o Banco do Conhecimento do PJERJ (RAD-DGCON-035)	Serviço de Estruturação do Conhecimento, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEESC)
		5 (cinco) ocorrências em um mês.	Divulgar Informações (RAD-DGCON-008)	Serviço de Difusão, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEDIF)
Publicação incorreta	Publicação de matéria na Revista Interação com erro de dados.	3 (três) ou mais ocorrências em um mês	Elaborar Revista Eletrônica Interação (RAD-DGCON-008)	Serviço de Difusão, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEDIF)
Falha na disponibilização de Ato no sistema de apoio bibliográfico automatizado	Por falha humana a íntegra de determinado ato é disponibilizada com erro ou por falha no sistema informatizado que impeça a inserção, a íntegra do ato não é disponibilizada dentro do prazo estabelecido pela RAD-DGCON-005 –Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais do PJERJ em sistema informatizado.	5 (cinco) ocorrências em um mês	Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais do PJERJ em Sistema Informatizado (RAD-DGCON-005)	Serviço de Disponibilização de Documentos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEDID)

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGCON-045

Revisão:

02

Página:

5 de 11



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

PRODUTO NÃO-CONFORME	DEFINIÇÃO	CRITÉRIOS PARA ABERTURA DE RACAP	PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL	UNIDADE EXECUTORA
DGCON/DEGAB				
Livro não localizado	Livro guardado em local incorreto e/ou etiqueta incorreta/ilegível	10 (dez) ou mais ocorrências em um mês	Realizar Pesquisas Bibliográficas e Legislativas (RAD-DGCON-025)	Serviço de Consulta e Empréstimo, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SECEM)
			Emprestar Acervo Bibliográfico e Digital (RAD-DGCON-026)	
		5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Catalogar Livros e Folhetos (RAD-DGCON-037)	Serviço de Catalogação e Classificação, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SECAC)
			Classificar Livros e Folhetos (RAD-DGCON-038)	
Periódico não localizado	Periódico guardado em local incorreto	5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Realizar Pesquisas Bibliográficas e Legislativas (RAD-DGCON-025)	DGCON/SECEM
			Emprestar Acervo Bibliográfico e Digital	
		5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Registrar Livros, Folhetos, Periódicos e Diários Oficiais	Serviço de Registro, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEGIS)
Número de periódico atrasado – assinatura	Fascículos que não são recebidos dentro do prazo	5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Assinar Periódicos (RAD-DGCON-028)	Serviço de Aquisição, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEQUI)
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003		Código: RAD-DGCON-045		Revisão: 02
				Página: 6 de 11



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

PRODUTO NÃO-CONFORME	DEFINIÇÃO	CRITÉRIOS PARA ABERTURA DE RACAP	PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL	UNIDADE EXECUTORA
Publicação sem alarme	Não colocação de etiqueta antifurto	5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Registrar Livros, Folhetos, Periódicos e Diários Oficiais	DGCON/SEGIS
		5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Catalogar Livros e Folhetos (RAD-DGCON-037) Classificar Livros e Folhetos (RAD-DGCON-038)	DGCON/SECAC
Catálogo/ Classificação incorreta	Erro na identificação dos elementos bibliográficos do material catalogado (nome do autor, nome da editora, data da publicação, paginação e outros)	5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Catalogar Livros e Folhetos (RAD-DGCON-037)	DGCON/SECAC
Referência bibliográfica incorreta	Erro nos elementos descritivos do artigo de periódico	5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Analisar Artigos de Periódicos (RAD-DGCON-039)	Serviço de Análise de Periódicos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEAPE)
Ato oficial não indexado	Não selecionar e não indexar o ato oficial constante do "Manual de seleção de Atos Oficiais para indexação"	5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Indexar Legislação (RAD-DGCON-003)	Serviço de Indexação Legislativa, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEIND)
Indexação legislativa incorreta	Erro nos elementos descritivos da legislação federal, estadual ou municipal	5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês		
Cadastramento incorreto no sistema de apoio bibliográfico automatizado	Erro na digitação dos dados de identificação do material documental	5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Catalogar Livros e Folhetos (RAD-DGCON-037) Classificar Livros e Folhetos (RAD-DGCON-038)	DGCON/SECAC
		5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Analisar Artigos de Periódicos (RAD-DGCON-039)	DGCON/SEAPE
		5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Indexar Legislação (RAD-DGCON-003)	DGCON/SEIND

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGCON-045

Revisão:

02

Página:

7 de 11



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

PRODUTO NÃO-CONFORME	DEFINIÇÃO	CRITÉRIOS PARA ABERTURA DE RACAP	PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL	UNIDADE EXECUTORA
DGCON/DEGEM				
Imagens digitalizadas com defeito	Imagem digitalizada que não abre no computador ou com qualidade ruim.	10 (dez) ou mais ocorrências em um mês	Digitalizar Documentos Históricos	Serviço de Documentação Histórica, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEDHI)
Fotos de catalogação com qualidade ruim	Erro na impressão das fotos tiradas para catalogar objetos	10 (dez) ou mais ocorrências em um mês	Catalogar Bem Cultural	Serviço de Museologia, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEMUS)
Pesquisa não atendida no prazo.	Pesquisa não atendida em até 15 dias úteis.	5 (cinco) ou mais ocorrências em um mês	Realizar Pesquisa Histórica	Serviço de Pesquisa e Divulgação, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/SEPED)
Processo não localizado	Processo não localizado na caixa em que foi lançado no sistema informatizado.	10 (dez) ou mais ocorrências no mês	Atender Pesquisador	DGCON/SEDHI

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGCON-045

Revisão:

02

Página:

8 de 11



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

- 6.2** O servidor que identificar produto não-conforme promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa ao seu superior para tomar as devidas providências.
- 6.2.1** Registra, mensalmente, no FRM-DGCON-045-01 - Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes o produto não-conforme, a data da ocorrência, como foi corrigido, o nome do executor da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.
- 6.3** Os chefes de serviço encaminham, até o 3º dia útil do mês subsequente ao mês de registro, o FRM-DGCON-045-01 aos respectivos diretores de divisão.
- 6.4** Os Diretores de Divisão analisam os formulários encaminhados pelos chefes de serviço e consolidam os dados da Divisão no FRM-DGCON-045-02.
- 6.4.1** Caso seja detectada alguma inconsistência ou falta de clareza no preenchimento do FRM-DGCON-045-01, devolve-o para a chefia de serviço respectiva para realizar correção ou prestar esclarecimentos.
- 6.5** Os Diretores de Divisão encaminham os formulários preenchidos ao RDS do respectivo Departamento.
- 6.6** O RDS analisa os formulários e consolida os dados do Departamento no FRM-DGCON-045-2.
- 6.6.1** Caso seja detectada alguma inconsistência ou falta de clareza no preenchimento do FRM-DGCON-045-02, devolve-o para a direção da divisão respectiva para realizar correção ou prestar esclarecimentos.
- 6.7** O RDS dá ciência ao diretor do respectivo departamento das ocorrências de produtos não-conformes consolidadas no formulário e, em seguida, encaminha-o para o RD da DGCON, destacando os casos em que haverá necessidade de abertura de RACAP.
- 6.7.1** O formulário deve ser encaminhado à RD da DGCON até o 10º dia útil.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGCON-045	02	9 de 11



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

- 6.8** O RD analisa os formulários encaminhados pelos RDS e realiza a abertura dos RACAP, quando necessário.
- 6.9** As ocorrências de não-conformidades da mesma natureza podem ser agrupadas em um único RACAP, em face da análise de resultados da gestão das não-conformidades observadas, com o fim de racionalizar recursos.
- 6.9.1** Os RDS auxiliarão o RD no desenvolvimento das etapas do RACAP.
- 6.9.2** O RD dá ciência à Direção Geral da DGCON dos RACAP abertos.
- 6.10** O RD remete cópia do RACAP ao Departamento de Melhoria do Desempenho da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN/DEMED), fazendo as devidas anotações no FRM-PJERJ-004-02 – Planilha de Controle Mensal de RACAP, a fim de facilitar o seu acompanhamento.
- 6.11** O RD realiza, mensalmente, por meio do FRM-PJERJ-004-02 - Planilha de Controle Mensal de RACAP, o controle dos RACAP emitidos e envia cópia ao DEMED, até o 3º dia útil do mês subsequente.
- 6.11.1** Os RACAP encerrados devem constar da planilha somente até o mês subsequente ao do encerramento.

7 VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS

- 7.1** A verificação da eficácia de ações corretivas é realizada pelo RD, mediante análise das ações implementadas, verificando se o seu resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência.
- 7.1.1** O RD pode solicitar ao Diretor de Departamento e ao RDS que o auxilie na verificação da eficácia das ações implementadas.
- 7.1.2** A Direção Geral da DGCON analisará criticamente os resultados das ações implementadas antes de encerrar o RACAP.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCON-045	Revisão: 02	Página: 10 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGCON

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

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
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1 c	DGCON/GBCON	Disco rígido	Assunto e data	Backup e Condições apropriadas	3 anos	<u>Eliminação na UO</u>
Quadro de Controle de Produtos Não-conformes (FRM-DGCON-045-01)	0-1 b	UO	Pasta	Assunto e data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
<u>Consolidação de Produtos Não-Conformes (FRM-DGCON-045-2)</u>	<u>0-1 b</u>	<u>UO</u>	<u>Pasta</u>	<u>Assunto e data</u>	<u>Condições apropriadas</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-01)	0-1 c	DGCON/GBCON	Pasta	Assunto e número de RACAP	Condições apropriadas	3 anos	<u>Eliminação na UO</u>

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:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- 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.
- 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-DGCON-045	Revisão: 02	Página: 11 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------