

	<u>TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS</u>		
	Proposto por: Equipe da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ)	Analisado por: Representante da Administração Superior (RAS)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ)

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 produtos não-conformes no âmbito da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à DGFAJ, passando a vigorar a partir de 15 de março 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 correção, ação corretiva e ação preventiva.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGFAJ-003	03	1 de 8



**TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DIRETORIA GERAL DE
FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS**

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

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da DGFAJ	• Aprovar a emissão do RACAP • assegurar o controle e o tratamento dos produtos não-conformes identificados na DGFAJ; • realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar os RACAP da DGFAJ.
Diretores de Divisão	• Supervisionar e controlar o preenchimento do Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes nas suas respectivas divisões; • monitorar o processamento do produto não-conforme até que haja a correção da não-conformidade; • solicitar abertura de RACAP.
Representante da Administração Superior (RAS)	• Monitorar o tratamento de produtos não-conformes; • emitir RACAP e enviar à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) cópia do documento; • controlar e acompanhar os RACAP emitidos; • estimular os servidores quanto ao tratamento de não-conformidade em tempo razoável; • verificar a eficácia das ações implementadas no SIGA/DGFAJ; • enviar à DGDIN cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP.
Servidor	• Identificar e registrar produtos não-conformes; • corrigir, no seu nível de competência, produtos não-conformes em sua respectiva <u>divisão</u>.

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-Geral da DGFAJ, que autoriza os Diretores de Divisão 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 freqüentes,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-003	Revisão: 03	Página: 2 de 8
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS

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

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 e medidos, com o fim de indicar sua frequência e possibilitar-lhes o tratamento.

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

5.5 Cada uma das Divisões mantém, no quadro de avisos, uma cópia do Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DGFAJ-003-01), no qual registra as não-conformidades identificadas no setor.

5.6 A relação dos produtos não-conformes da DGFAJ, suas definições, as ações praticadas para corrigir o produto e as respectivas divisões nas quais ocorrem são apresentadas na tabela do Anexo – Produtos Não-Conformes na DGFAJ.

5.6.1 A penúltima coluna dessa tabela, “Limite de NC mensal para a abertura de RACAP”, representa 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 o impacto que o produto não-conforme pode ter sobre o Sistema Integrado de Gestão – SIGA-DGFAJ.

6 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGFAJ

6.1 O servidor que identificar produto não-conforme registra, no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DGFAJ-003-01), a identificação e a data de ocorrência do produto não-conforme.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-003	Revisão: 03	Página: 3 de 8
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS

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

- 6.1.1** Caso não esteja autorizado ou apto a realizar a correção, imediatamente informa o fato ao seu Chefe de Serviço ou Diretor da Divisão.
- 6.2** O servidor apto e autorizado promove a correção do produto não-conforme, observando a sua urgência ou importância, e, durante ou após a complementação da ação empreendida, preenche os demais campos do Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes pertinentes ao produto não-conforme que está sendo tratado.
- 6.3** O Diretor de Divisão monitora o processamento do produto não-conforme, até que haja a correção de suas respectivas não-conformidades.
- 6.4** Caso o produto não-conforme não encontre solução no mês em curso, o mesmo deverá constar do Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes do mês subsequente, com uma sinalização que indique sua repetição.
- 6.5** O Diretor de Divisão solicita ao Diretor-Geral a 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.
- 6.5.1** 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.
- 6.5.2** Nos casos em que se fizer necessária a identificação das causas e correção da não-conformidade, é indicada a abertura de RACAP, independentemente do limite mensal.
- 6.6** O Diretor de Divisão envia ao RAS o Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DGFAJ-003-01) do mês findo, devidamente preenchido, até o 3º dia útil do mês seguinte.
- 6.7** O RAS verifica, com frequência mensal o Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes das três Divisões, bem como analisa as conseqüências, com o fim de emitir RACAP para promover ações corretivas.



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS

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

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

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

7 VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS

7.1 A verificação da eficácia de ações corretivas é realizada pelo RAS, 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.

7.2 O Diretor-Geral da DGFAJ encerra todos os RACAP de sua Diretoria Geral.

8 GESTÃO DE REGISTROS

8.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela unidade organizacional (UO) e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (original) FRM-PJERJ-004-01	0-1c	RAS	Pasta	<u>Código</u>	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DGFAJ-003-01)	0-1b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1c	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO

Legendas:

*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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-003	Revisão: 03	Página: 5 de 8
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS

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

- 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.

9 ANEXO

- Anexo – Produtos Não-Conformes na DGFAJ.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-003	Revisão: 03	Página: 6 de 8
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS

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

ANEXO - PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGFAJ

TIPO DE PNC	PRODUTO NÃO-CONFORME	DEFINIÇÃO	AÇÃO DE CORREÇÃO	LIMITE DE NC MENSAL PARA A ABERTURA DE RACAP	DIVISÃO
1.	Processos com falha na instrução	Processos administrativos instruídos inadequadamente que retornam à Diretoria-Geral, oriundos de unidades externas, por falha na instrução;	Sanear o processo administrativo	4 na DIPAJ 2 na DIFIJ 2 na DIMOJ	Aplica-se a todas as Divisões e, em especial, à DIPAJ
2.	Processos administrativos na DGFAJ com prazo vencido*	Processos administrativos que ultrapassam o prazo determinado para sua instrução.	Tratar prioritariamente	8 na DIPAJ 8 na DIFIJ 4 na DIMOJ	Aplica-se a todas as Divisões e, em especial, à DIPAJ
3.	Ausência de dados no cadastro de serventias	Ausência de dados constatada no sistema SHS, nas serventias cadastradas a partir da criação do Serviço de Cadastro de Serventias Judiciais (SECAJ).	Incluir os dados no sistema	<u>10</u>	DIMOJ
4.	Inconsistência no cadastramento de serventias	Irregularidades constatadas no sistema SHS por falhas nos lançamentos, nas serventias cadastradas a partir da criação do Serviço de Cadastro de Serventias Judiciais (SECAJ).	Alterar o sistema	<u>8</u>	DIMOJ
5.	Relatórios estatísticos inadequados	Irregularidades constatadas nos relatórios estatísticos por ausência de dados ou informações incorretas.	Adequar o relatório	6	DIMOJ



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS

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

TIPO DE PNC	PRODUTO NÃO-CONFORME	DEFINIÇÃO	AÇÃO DE CORREÇÃO	LIMITE DE NC MENSAL PARA A ABERTURA DE RACAP	DIVISÃO
6.	Relatórios de monitoramento inadequados	Relatórios de monitoramento que, por falha na elaboração, não permitem a avaliação dos resultados ou a tomada de decisão.	Adequar o relatório	2	DIMOJ
7.	Relatórios de fiscalização inadequados	Relatórios de fiscalização que retornam à DGFAJ em face de impossibilidade de tomada de decisão.	Adequar o relatório ou realizar nova fiscalização	2	DIFIJ
8.	Processos com falha na instrução**	Processos administrativos instruídos inadequadamente que retornam ao servidor, oriundos da Diretoria Geral ou das Diretorias de Divisão, para correção ou adequação.	Sanear o processo administrativo	4 na DIPAJ 2 na DIFIJ 2 na DIMOJ	Aplica-se a todas as Divisões e, em especial, à DIPAJ

(*) Exceto os sobrestados por ordem dos Juízes Auxiliares, do Corregedor ou do Diretor-Geral e os que estiverem aguardando resposta de ofício.

(**) Exceto os que retornam para correção de erro material, tais como erros de digitação, de ortografia ou de formatação.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-003	Revisão: 03	Página: 8 de 8
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------