

	<b>TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGJUR</b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR)	<b>Analisado criticamente por:</b> Gabinete da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (GBJUR)	<b>Aprovado por:</b> Diretor-Geral da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR)

**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 da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR).

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Protocolo (DIPRO); à Divisão de Perícias Judiciais (DIPEJ) e Divisão do Mandados (DIMAN); à Divisão de Coleta e Tratamento de Dados (DICOL); à Divisão de Análise de Indicadores (DIANI) e ao Gabinete da Diretoria-Geral de Apoio aos órgãos jurisdicionais (GBJUR), todas unidades administrativas da DGJUR e passa a vigorar em 15 de maio de 2009.

## 3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Ação Corretiva (AC)	Ação de eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Correção	Ação de eliminar não-conformidade identificada
Ação Preventiva(AP)	Ação de eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.
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	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.
Representante da Administração Superior(RAS/RD)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membro da unidade organizacional participante do escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém a responsabilidade e a autoridade de representá-la na gestão da qualidade(RAS).</li> <li>Membro de unidade organizacional que detém a responsabilidade e a autoridade para representá-la na gestão da qualidade(RD)</li> </ol>

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGJUR-026</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>1 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGJUR

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

### 3.1 Definições relacionadas a Produtos não-conformes da DGJUR

A relação de PNC relacionado e definidos no quadro abaixo é exemplificativa; caso novos produtos não-conformes sejam identificados deverão ser monitorados no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DGJUR-026-01).

TERMO	OBJETO
Petição/processo com registro no sistema incorreto	Registrar no sistema JUD dados incorretos do expediente recebido(número, código de destino, nome, etc.)
Mandado devolvido fora do prazo estipulado	O oficial de justiça demora na devolução do mandado (cumprido ou justificado) e extrapola o prazo de vinte dias
Erros no cadastramento nos processos de DNA.	Registros incorretos no sistema informatizado, que dificultam a busca do processo
Metas estabelecidas para a DGJUR não atingidas.	As metas estabelecidas nos objetivos estratégicos não são atingidas em virtude do não cumprimento dos planos de ação.

### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da DGJUR	<ul style="list-style-type: none"><li>Assegurar o tratamento das não conformidades identificadas.</li><li><u>encerrar os RACAP da Diretoria- Geral.</u></li></ul>
Representantes da Administração Superior (RAS/RD)	<ul style="list-style-type: none"><li>Consolidar o preenchimento do FRM-DGJUR-026-01 – Quadro de Controle de Produtos Não- Conformes-DGJUR encaminhando-o às unidades da DGJUR para ciência;</li><li>verificar em âmbito institucional o alinhamento das ações propostas em RACAP;</li><li>emitir e acompanhar RACAP;</li><li>incentivar a equipe da DGJUR a tratar os RACAP em tempo razoável;</li><li>informar à DGDIN/DEMED sobre a abertura de RACAP, seu andamento e os prazos de implementação das ações, entregando cópia do RACAP aberto;</li><li>avaliar juntamente com o gestor do Departamento da DGJUR competente para tratar a não-conformidade, a eficácia das ações implementadas;</li><li>enviar à DEMED até o 3º dia útil de cada mês cópia da planilha de controle mensal de RACP ( PCMR)</li></ul>

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGJUR-026</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>2 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGJUR

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>acompanhar os prazos relativos a tratamento de não conformidades.</li></ul>
Diretores dos Departamentos da DGJUR ou seus substitutos e RDS	<ul style="list-style-type: none"><li>Promover a correção dos problemas identificados;</li><li>investigar as causas das não conformidades reais ou potenciais identificadas e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas;</li><li>implementar as ações corretivas ou preventivas propostas para as não conformidades;</li><li>avaliar, juntamente com o RD a eficácia das ações implementadas;</li><li>contribuir com a implementação das Ações preventivas e corretivas apresentadas no RACAP;</li><li>registrar não-conformidades observadas no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes de seu departamento;</li><li>encaminhar para o RD, para consolidação, o Quadro de Controle de Produtos não-conformes de seus departamentos no 1º dia útil de cada mês.</li><li>informar ao RD a prorrogação de prazo para implementação de ações propostas nos RACAP, quando necessário com justificativa para prorrogação.</li></ul>
Servidores	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar e informar não conformidades reais ou potenciais;</li><li>solucionar no seu nível de competência, não-conformidades em seu respectivo serviço.</li></ul>

### 5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Os requisitos estabelecidos nesta Rotina Administrativa (RAD) são aplicados de forma complementar aos requisitos da RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

5.2 Cabe ao Diretor-Geral da DGJUR zelar pelo adequado tratamento de produtos não conformes, tanto pela conscientização dos executores quanto pela implementação de controles.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGJUR-026</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>3 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGJUR

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

**5.2.1** Para tanto, o Diretor-Geral da DGJUR delega responsabilidade ao RAS, RD, RDS e Diretores de Departamento, conforme o caso, para supervisionar o adequado tratamento dos produtos não-conformes.

**5.3** Em virtude da dinâmica dos processos de trabalho, os esforços para tratamento dos produtos não-conformes são concentrados naqueles mais importantes ou freqüentes conforme o impacto no SIGA, do que, decorre a necessidade de priorizá-los.

**5.4** O tratamento do produto não conforme é registrado no FRM-DGJUR-026-01 e codificado, sendo registrado no formulário, a correção e o critério para abertura de RACAP.

### **6 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGJUR**

<b>QUADRO DE TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME</b>			
<b>CÓDIGO DO PNC</b>	<b>PRODUTOS NÃO-CONFORMES</b>	<b>EXEMPLO DE CORREÇÃO</b>	<b>SERVIDOR QUE VAI EXECUTAR A CORREÇÃO</b>
<b>DECOS/DIPRO 01</b>	Petição/Processo registro <u>incorreto no sistema informatizado</u>	Corrigir no sistema JUD	Servidor da DIPRO que identifica a NC
<b>DEINP/DIMAN 02</b>	Não devolução do mandado <u>no prazo estipulado (20 dias)</u>	Advertência verbal do oficial de justiça alertando sobre o cumprimento do prazo	Diretor da DIMAN
<b>DEIGE/DIANI 03</b>	<u>Processo com mais de 50 dias na DIANI</u>	<u>Advertência verbal do responsável pelo processamento</u>	Diretor da DIANI
<b>GBJUR 04</b>	Metas estabelecidas para a DGJUR não alcançadas	Medir o saldo negativo de implementação e estabelecer ações gerenciais para recuperação	Diretor-Geral, RD e servidores responsáveis pela implementação das ações em atraso

**6.1** O servidor que identificar produto não - conforme, promove ação para corrigi-lo e não estando apto a fazê-lo, informa ao superior hierárquico, a fim de providenciar a correção.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGJUR-026</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>4 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGJUR

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

- 6.2** O servidor registra no FRM-DGJUR-026-01 o produto não - conforme, a data da ocorrência, como foi corrigida, o nome do executor da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.
- 6.3** O Diretor do Departamento verifica o Quadro de Controle de Produto Não – Conforme de sua unidade e preenche conforme estabelecido nesta RAD, encaminhado ao RD até o 1º dia útil de cada mês para consolidação.
- 6.4** Os critérios para abertura de RACAP, a partir da freqüência de ocorrência de Produtos Não- Conformes, devem ser estabelecidos em reunião de análise crítica e devem ser avaliados, e se necessário, examinados na primeira reunião de análise crítica de cada ano.

### 7 VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS

- 7.1** A verificação da eficácia das ações corretivas é realizada pelo RD em conjunto com o diretor do Departamento responsável pela implementação das ações, mediante análise das ações implementadas, verificando se o resultado eliminou o problema de modo a evitar reincidência, comparando a situação atual com a anterior e, em seguida, encaminha o RACAP para o Diretor- Geral para encerramento.
- 7.2** O RD pode solicitar auxílio técnico à DGDIN para verificação da eficácia das ações implementadas, quando verificada a necessidade.

### 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	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (Original) (FRM-PJERJ-004-01)	0-1c	UO	Pasta	Assunto e número de RACAP	Condições Apropriadas	2 anos	DGCON/ DEGEA***
Quadro de Controle de Produtos não-	0-1b	RD	Pasta	Assunto e Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGJUR-026</b>	<b>Revisão:</b> <b>01</b>	<b>Página:</b> <b>5 de 6</b>
---	--	------------------------------	---------------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGJUR

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
conformes (FRM-DGJUR-026-01)							
Planilha de Controle Mensal de RACAP	0-1c	RD	Pasta	Assunto e Data	Condições Apropriadas	2 anos	DGCON/DEGEA

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: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGJUR-026</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>6 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------