

	<b>TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEGAR</b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe do Departamento de Gestão da Arrecadação (DEGAR)	<b>Analisado por:</b> Departamento de Gestão da Arrecadação (DEGAR)	<b>Aprovado por:</b> Diretor-Geral da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF)

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

## 1 OBJETIVO

Regulamentar a aplicação da RAD-PJERJ-004 - Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas no âmbito do Sistema Integrado de Gestão (SIGA), do Departamento de Gestão da Arrecadação, da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DEGAR).

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes ao DEGAR, passando a vigorar a partir de 04 de maio de 2009.

## 3 DEFINIÇÕES

### 3.1 Definições genéricas.

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 causa de uma não-conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.
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	Produto que porte uma ou mais não-conformidade.
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar tratamento de não-conformidade, mediante ação corretiva e ação preventiva.

### 3.2 Definições Relacionadas a Produto Não-Conforme.

TERMO	OBJETO
Autos indevidamente armazenados	Autos de processo administrativo armazenados em pilhas ou estantes diferentes daquelas onde deveriam estar.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPCF-021</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>1 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEGAR

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

TERMO	OBJETO
Autuações indevidas	Etiquetas de autuação de autos de processo administrativo com incorreção nos dados.
Demora na localização de documentos/registros	Dificuldade na rastreabilidade ou na recuperação dos documentos/registros do DEGAR.
Documento digitado incorretamente	Documento (por exemplo: ofícios) com destinatário, endereçamento ou finalidade digitados incorretamente.
Guia de Recolhimento de Receita Judiciária (GRERJ) não localizada	Dificuldade na rastreabilidade ou na recuperação de GRERJ.
Lançamento incorreto de dados	Dados digitados de forma incorreta, incompleta ou transcritos incorretamente para o banco de dados do sistema informatizado.
Modelagem incompleta de aplicativos do sistema informatizado	Rotinas não desenvolvidas ou apresentando a necessidade de ajuste nas suas funções, na sua totalidade ou problemas parciais.
Problemas no Sistema informatizado corporativo	Aplicativos do sistema informatizado corporativo com tempo de resposta excessivo (lento), paralisados ou sem previsão de retorno.
Remessa indevida	Encaminhamento de autos de processo, expedientes ou documentos diversos a destinatários diferentes daqueles para os quais deveriam ter sido remetidos.
Solicitações/determinações não atendidas/cumpridas	Deixar de atender ou de cumprir solicitações ou determinações.

#### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da DGPCF	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovar a emissão do RACAP;</li><li>• assegurar o tratamento das não-conformidades identificadas pertinentes à sua unidade organizacional;</li><li>• realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar RACAP de sua respectiva unidade organizacional.</li></ul>
Servidor	<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 de natureza administrativa em sua respectiva unidade organizacional.</li></ul>

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPCF-021</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>2 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEGAR

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar, em âmbito institucional, o alinhamento das ações propostas em RACAP;</li><li>• emitir, controlar e acompanhar RACAP pertinentes à sua respectiva unidade organizacional;</li><li>• verificar a eficácia das ações implementadas;</li><li>• informar à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) a emissão de RACAP, mediante envio da respectiva cópia;</li><li>• enviar à DGDIN, até o 3º dia útil de cada mês, cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP de sua unidade.</li></ul>

### 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** A autoridade final para o tratamento de produto não-conforme é do Diretor do DEGAR, que delega ao Representante da Administração Superior (RAS) a autoridade para determinar as ações que se mostrarem necessárias ao desempenho aceitável dos processos de trabalho.

### 6 PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEGAR

**6.1** Para o efeito desta RAD, os produtos não-conformes foram divididos em produtos não-conformes de informática, onde são tratados os problemas verificados junto aos sistemas informatizados e os produtos não-conformes genéricos, para as demais irregularidades detectadas, ambos aplicáveis a todas as Divisões do DEGAR.

**6.2** A identificação e o respectivo tratamento de produto não-conforme são feitos da maneira definida nas tabelas que se seguem:

a) a primeira coluna identifica o produto não-conforme;

b) a segunda coluna identifica o tratamento dado ao produto não-conforme verificado;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPCF-021</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>3 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEGAR

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

- c) os produtos não-conformes apontados, aplicáveis a todas as Divisões, devem ser lançados nos FRM-DGPCF-021-01 – Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (não-conformidades genéricas) e FRM-DGPCF-021-02 – Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes no DEGAR (não-conformidades de informática), conforme os quadros a seguir:

<b>FRM-DGPCF-021-01 – Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (Não conformidades genéricas)</b>	
<b>PRODUTO NÃO-CONFORME</b>	<b>TRATAMENTO QUANTO À NÃO-CONFORMIDADE</b>
Autos indevidamente armazenados	Armazenar os autos de forma correta, esclarecendo a necessidade de atenção do servidor.
Autuações indevidas	Solicitar à unidade responsável a correção da autuação.
Demora na localização de documentos/registros	Reavaliação do método adotado para a localização de documentos/registros.
Demora na recuperação de caixas – GRERJ/Ofícios encaminhadas ao Arquivo Geral	Solicitação de correção à Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON) e acompanhamento.
Documento digitado incorretamente	Retificação do documento digitado, esclarecendo a necessidade de atenção do servidor.
GRERJ não localizada	Busca e localização da GRERJ.
Lançamento incorreto dos dados	Retificação dos dados lançados de forma incorreta, esclarecendo a necessidade de atenção do servidor.
Remessa indevida	Nova remessa ao local correto.
Solicitações não atendidas	Submeter questão ao órgão superior, a fim de obter o atendimento.
Determinações não cumpridas	Submeter questão ao órgão superior, a fim de obter o atendimento.

<b>FRM-DGPCF-021-02 – Quadro de Controle de Produtos Não-Conforme no DEGAR (Não conformidades de informática)</b>	
<b>PRODUTO NÃO-CONFORME</b>	<b>TRATAMENTO QUANTO À NÃO-CONFORMIDADE</b>
Modelagem incompleta de aplicativos do sistema informatizado	Solicitação de correção à Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) e acompanhamento.
Problemas no Sistema informatizado corporativo	Solicitação de correção à DGTEC e acompanhamento.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPCF-021</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>4 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEGAR

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

### 7 TRATAMENTO DE NÃO-CONFORMIDADE E DE PROCESSO DE TRABALHO-PROBLEMA

- 7.1** Cada servidor registra, no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes de sua Divisão, cada ocorrência de produto não-conforme que observar em seu processo, com a data da ocorrência e a respectiva correção da não-conformidade.
- 7.2** Cada diretor de Divisão apura e analisa mensalmente as informações do seu Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes.
- 7.3** O RAS é o responsável pelo fornecimento de números para os RACAP emitidos pelo Diretor do DEGAR, bem como pelos Diretores e Chefes de Serviço das Divisões subordinadas.
- 7.4** As ocorrências resumidas no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes são monitoradas pelo respectivo diretor de Divisão, que emite, quando julgar pertinente, bem como quando perfizer um total de 10 (dez) ocorrências de um determinado produto não-conforme, um RACAP para a solução de um conjunto significativo de produtos não-conformes observados.
- 7.5** Um RACAP somente pode ser aberto por iniciativa do Diretor do DEGAR, dos diretores de divisão ou dos chefes de serviço.
- 7.5.1** Sempre que for observada a ocorrência de uma não-conformidade que não seja relativa aos produtos não-conformes tratados nos itens 7.1 e 7.2, essa não-conformidade deve ser imediatamente relatada ao superior imediato e lançada no quadro como uma nova não-conformidade, que deve ser abordada em posterior reunião de análise de dados.
- 7.6** Os RACAP são protocolizados no Sistema PROT, em três vias, todas com o mesmo número de protocolo. A primeira via segue o trâmite normal de preenchimento do formulário. Uma das cópias é enviada à DGDIN e a outra permanece com o RAS, para controle de seu andamento, até o recebimento final do original do RACAP.
- 7.7** O RAS realiza o controle dos RACAP emitidos por meio do FRM-PJERJ-004-02 - Planilha de Controle Mensal de RACAP. Mensalmente, até o terceiro dia útil do mês

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPCF-021</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>5 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEGAR

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

subseqüente, informa à DGDIN a gestão de prazos para as ações essenciais dos RACAP, enviando-lhe essa planilha.

### 8 VERIFICAÇÃO DE EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

8.1 A verificação da eficácia das ações corretivas e das ações preventivas é feita pelo RAS, de acordo com o item 5 da RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

### 9 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Percentual de RACAP solucionados	$\frac{\text{ENCER}}{\text{ABRTO} + \text{PENDT}} \times 100 \%$	Mensal

ENCER = Quantidade de RACAP encerrados no trimestre.

ABRTO = Quantidade de RACAP abertos no trimestre.

PENDT = Quantidade de RACAP pendentes no último dia do trimestre anterior.

### 10 GESTÃO DE REGISTROS

10.1 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*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP	0-1	RAS	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes	0-1	Diretor de Divisão	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	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:

- 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-DGPCF-021</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>6 de 6</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------