

	TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP		
	Proposto por: Equipe do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP)	Analisado por: Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)

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 do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve procedimentos pertinentes ao DEDEP, passando a vigorar a partir de 08 de setembro 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 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 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 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 porta 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-038	Revisão: 04	Página: 1 de 7
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DEDEP	<ul style="list-style-type: none">Determinar o controle e o tratamento dos produtos não-conformes identificados no DEDEP;aprovar a emissão do RACAP;realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar os RACAP do DEDEP.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">Supervisionar e controlar o preenchimento do Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes nas suas respectivas divisões;monitorar tratamento de produtos não-conformes, até que sejam corrigidos e reinspecionados;estimular a abertura de RACAP para os casos estabelecidos.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">Monitorar o tratamento de produto não-conforme;emitir RACAP e enviar à DGDIN cópia do documento;controlar e acompanhar RACAP emitido;estimular os servidores quanto ao tratamento de não-conformidades, em tempo razoável;verificar a eficácia das ações implementadas no SIGA/DEDEP;enviar à DGDIN, até o 3º dia útil de cada mês, cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP.
Servidor	<ul style="list-style-type: none">Identificar e registrar produtos não-conformes;corrigir, no seu nível de competência, produtos não-conformes no DEDEP.

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 pelos resultados tanto de tratamento de PNC e quanto pelo encerramento de RACAP é o Diretor do DEDEP, que delega aos Diretores de Divisão o tratamento operacional de PNC, sob supervisão do RAS.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-038	Revisão: 04	Página: 2 de 7
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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, conforme o respectivo impacto, do que decorre a necessidade de priorizá-los.

6 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEDEP

6.1 O RAS, após consenso com o Diretor do DEDEP e Diretores de Divisões, inclui os produtos não-conformes (PNC) mais importantes ou freqüentes no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DGPES-038-01), bem como os respectivos limites para abertura de RACAP, com base na análise de dados realizada sobre os indicadores de produtos não-conformes identificados em períodos anteriores.

6.1.1 Com o fim de orientar a elaboração do Quadro de Controle de Produtos Não-conformes, o Anexo 1 apresenta alguns exemplos de PNC do DEDEP, dentre aqueles já identificados como mais importantes ou freqüentes.

6.1.2 Cada uma das Divisões mantém, no seu quadro de avisos, uma cópia do Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DGPES-038-01), no qual registra as não-conformidades identificadas no setor.

6.2 O servidor que identificar produto não-conforme, anota no Quadro de Controle de Produto Não-Conformes (FRM-DGPES-038-01):

- a) o código do PNC;
- b) o número do processo relacionado, caso exista;
- c) a data de ocorrência do PNC;
- d) quem identificou o PNC.

6.2.1 Caso o servidor identifique um novo PNC, ainda não-codificado, informa o fato ao seu superior imediato ou ao RAS, a quem cabe incluí-lo no quadro, sob forma manuscrita.

6.3 O servidor apto e autorizado pelo RAS promove a correção de produtos não-conformes, observando a sua urgência ou importância, e, durante ou após a

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-038	Revisão: 04	Página: 3 de 7
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

complementação da ação empreendida, preenche os demais campos do Quadro de Controle de Produto Não-Conforme pertinentes ao produto não-conforme que está sendo tratado.

- 6.3.1** Cada Diretor de Divisão monitora o tratamento dos seus respectivos produtos não-conformes, até que haja a correção das não-conformidades de cada qual.
- 6.4** No primeiro dia útil de cada mês, o RAS consolida os resultados do Quadro de Produtos Não-Conformes do mês anterior na Planilha de Contagem de Produto Não-conforme (FRM-DGPES-038-02) e abre RACAP para os PNC que tiverem ultrapassado os limites estabelecidos.
- 6.4.1** Cabe a cada Diretor de Divisão observar a frequência dos diferentes tipos de não-conformidades de suas unidades, de modo a antecipar a abertura de RACAP caso algum PNC se revele com frequências de ocorrências anormais ou que possam causar incômodos aos usuários, mesmo não tendo alcançado o limite estabelecido.
- 6.4.2** 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.
- 6.4.3** Nos casos em que determinado PNC causar impacto desproporcional ao efeito esperado, é indicada a abertura de RACAP, independentemente do limite mensal.
- 6.4.4** Cabe ao RAS, na consolidação mensal dos resultados de produtos não-conformes do DEDEP, realizar análise crítica com o fim de confirmar a necessidade de atualizar o conteúdo do Quadro de Controle de Produtos Não-conformes para o período seguinte.
- 6.4.4.1** Caso haja alteração, o RAS explica à equipe os pormenores para a identificação e tratamento dos novos produtos não-conformes incluídos no quadro.
- 6.4.5** Em qualquer caso, o RAS mantém o controle do arquivo do Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes, de modo a assegurar tanto a utilização da versão correta quanto a disponibilização do quadro à equipe.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-038	Revisão: 04	Página: 4 de 7
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

7 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Total de produtos não-conformes	Quantidade de produtos não-conformes registrados no período	Mensal
Taxa de eficácia de PNC	$[(\text{Quantidade de PNC solucionados no período})/(\text{Quantidade de PNC abertos})] \times 100$	Mensal

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	ARMAZENA-MENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (original) FRM-PJERJ-004-01	0-1c	RAS	Pasta	Número ou data do RACAP	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DEDEP-038-01)	0-1b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Contagem de Produtos Não-conformes (FRM-DGPES-038-02)	<u>0-1b</u>	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1c	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	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: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-038	Revisão: 04	Página: 5 de 7
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

9 ANEXO

- Anexo – Exemplos de Produtos Não-conformes do DEDEP.

=====



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

ANEXO 1 – EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES DO DEDEP

CÓDIGO DO PNC	PRODUTO NÃO-CONFORME	DESCRIÇÃO DO PNC	AÇÃO DE CORREÇÃO	DIVISÃO
1	Matriz de Competências Profissionais encaminhada à publicação com erro.	Matriz de Competências Profissionais encaminhada para publicação em desacordo com o mapeamento realizado ou com as diretrizes estabelecidas.	Corrigir o erro na matriz de competências	SEAPO/DISEN
2	Não cumprimento do total de visitas mensais planejadas.	Número de visita mensais previstas no cronograma de acompanhamento do processo Identificar Competências Profissionais do Servidor que não foram realizadas.	Realizar a visita	SEDEP/DISEN
3	Edital de recrutamento encaminhado à publicação com erro.	Edital enviado à publicação em desacordo com o perfil solicitado.	Republicação do edital com correção	SERSE/DIACO
4	Em desacordo aos critérios de lotação	Propor lotação de servidor em desacordo com os critérios estabelecidos em Atos Normativos.	Sugestão de nova lotação	SERSE/DIACO
5	Estagiário encaminhado à unidade errada	Encaminhamento de estagiário em desacordo com os Atos Normativos e decisões em processos administrativos.	Redirecionar o estagiário	SEADM/DIACO
6	Nota de débito atestada indevidamente	Valor atestado em desacordo com o valor devido ao agente de integração.	Contactar o agente de integração para orientar sobre compensação	SEADM/DIACO
7	Ato Executivo de Juiz de Paz e Conciliador encaminhado à publicação com erro que gere republicação	Ato Executivo de Juiz de Paz e Conciliador publicado com erro.	Republicar Ato Executivo retificado	SEADM/DIACO

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGPES-038

Revisão:

04

Página:

7 de 7