

	IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ		
	Proposto por: Equipe da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	Analisado por: Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	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 os procedimentos para o controle e tratamento de produtos não-conformes no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Escola de Administração Judiciária (SIGA/ESAJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ), passando a vigorar a partir 29 de janeiro 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 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 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.
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	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).

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-050	Revisão: 10	Página: 1 de 8
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ

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

TERMO	OBJETO
	2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Sistema de Controle de Cursos ESAJ (SCC)	Sistema informatizado que objetiva controlar as ações de capacitação realizadas pela ESAJ.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da ESAJ	<ul style="list-style-type: none">• Determinar o controle e o tratamento dos produtos não-conformes identificados no SIGA/ESAJ;• aprovar a emissão do RACAP;• encerrar os RACAP da ESAJ.
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;• consolidar o Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes da ESAJ (FRM-DGPES-050-01) de suas divisões.
Chefes de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar os Diretores de Divisão na identificação e preenchimento do Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes;• estimular a Equipe na identificação de produtos não-conformes;• registrar no (FRM-DGPES-050-01) os produtos não-conformes identificados no serviço.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Contabilizar o número de ocorrências de cada produto não-conforme, sintetizando as informações provenientes das divisões da ESAJ no FRM-DGPES-050-01;• 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 adequado;• verificar a eficácia das ações implementadas no SIGA/ESAJ;• enviar <u>mensalmente</u> à DGDIN, <u>no prazo previsto na RAD-PJERJ-004</u>, cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP.

Base Normativa

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGPES-050

Revisão:

10

Página:

2 de 8



IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Equipe da ESAJ	<ul style="list-style-type: none">Identificar e comunicar a identificação dos produtos não-conformes;corrigir, no seu nível de competência, produtos não-conformes na ESAJ.

5 CONDIÇÕES GERAIS

- 5.1** Os requisitos estabelecidos nesta RAD são aplicados de forma complementar aos requisitos determinados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.
- 5.2** O responsável pelo tratamento dado aos produtos não-conformes e pelo encerramento do RACAP é do diretor da ESAJ, que delega aos Diretores de Divisão o tratamento operacional do PNC, 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 frequentes, conforme o respectivo impacto, do que decorre a necessidade de priorizá-los e codificá-los.
- 5.4** O tratamento de produto não-conforme é registrado no FRM-DGPES-050-01 - Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (PNC) da ESAJ.
- 5.5** O quadro abaixo apresenta exemplos de produtos não-conformes codificados pela ESAJ, bem como a respectiva responsabilidade pela execução:

CÓDIGO DO PNC	EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO	QUEM CORRIGE
1	Registro (de curso, de turma, de frequência ou qualquer outro registro relacionado ao produto da ESAJ) lançado no SCC com erro ou incompleto.	Regularizar o registro no SCC.	Servidor responsável pelo respectivo processo.
2	Erro, inconsistência ou queda no sistema SCC.	Solicitar a correção à DGTEC.	DISUP

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-050	Revisão: 10	Página: 3 de 8
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ

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

CÓDIGO DO PNC	EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO	QUEM CORRIGE
3	Turma terminada com erro no preenchimento do diário ou com diário incompleto.	Corrigir o diário.	DIDES
4	Original de material didático desatualizado, incompleto ou com erro.	Atualizar ou consertar o erro.	DIEPE
5	Material didático entregue ao aluno incompleto, desatualizado ou com qualquer outro erro que prejudique o seu uso e justifique o recolhimento.	Trocar o material entregue ao aluno	DIDES
6	Não cumprimento de procedimento descrito em RAD determinando que sejam fornecidas informações (por <i>email</i> , verbais ou por qualquer outro meio) para outro ou outros serviços ou divisões da ESAJ.	Fornecer a informação necessária.	Servidor responsável pelo respectivo processo.
7	Memorando de pagamento com informações indevidas enviado à DGPES.	Corrigir informações do Memorando.	DISUP
8	<u>Falha em equipamento.</u>	<u>Conserto do equipamento.</u>	DISUP
9	Material didático não entregue no primeiro dia de aula.	Entregar o material	DIDES
<u>10</u>	<u>Material didático não entregue no primeiro dia de aula (Turma fora das dependências da ESAJ)</u>	<u>Entregar o material</u>	<u>DIDES</u>
<u>11</u>	<u>Uso de documento ou registro fora do padrão estabelecido pelo SIGA/ESAJ</u>	<u>Incluir documento ou registro no sistema.</u>	<u>Servidor responsável pelo respectivo processo.</u>
<u>12</u>	<u>Lançamento incorreto no SCC que possa gerar erro no pagamento</u>	<u>Regulariza lançamento.</u>	<u>DIDES/DISUP</u>



IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ

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

CÓDIGO DO PNC	EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO	QUEM CORRIGE
13	Falha em serviço de infraestrutura.	Readequação do serviço.	Servidor responsável pelo respectivo serviço.

6 IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ

- 6.1** A inclusão dos produtos não-conformes (PNC) mais importantes ou frequentes no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DGPES-050-01), bem como os respectivos limites para abertura de RACAP, são feitas com base na análise de dados realizada sobre os produtos não-conformes identificados em períodos anteriores.
- 6.2** Diariamente, o integrante da equipe da ESAJ, ao identificar um produto não-conforme promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa ao superior imediato para providenciar a correção.
- 6.3** Em seguida, o integrante da equipe comunica a identificação do PNC ao superior imediato para fins de registro no FRM-DGPES-050-01.
- 6.4** Os chefes de serviço consolidam as informações relativas a produtos não-conformes registrados pela equipe no FRM-DGPES-050-01 e encaminham o formulário até o quinto dia útil do mês ao diretor de Divisão.
- 6.5** O diretor de Divisão consolida no FRM-DGPES-050-01 as informações registradas por sua equipe até o décimo dia útil do mês e encaminha o consolidado ao RAS.
- 6.5.1** Cada Diretor de Divisão monitora o tratamento dos seus produtos não-conformes, até que haja a correção das não-conformidades.
- 6.6** O RAS, de posse dos formulários encaminhados pelos diretores de Divisão da ESAJ, consolida as informações no FRM-DGPES-050-01, contabilizando o total geral de produtos não-conformes da ESAJ.
- 6.6.1** Havendo ação gerencial simples não concluída, o RAS providencia, juntamente com o diretor ou chefe de serviço, a correção do problema.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-050	Revisão: 10	Página: 5 de 8
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ

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

- 6.6.2** Informa ao Diretor da ESAJ a necessidade de abertura de RACAP, quando necessária ação estruturada.
- 6.6.3** Emite o RACAP, de acordo com os critérios e procedimentos descritos na RAD-PJERJ-004 - Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.
- 6.7** Mensalmente, o RAS realiza o controle de RACAP emitidos, por meio do FRM-PJERJ-004-02 - Planilha de Controle Mensal de RACAP, e envia cópia à DGDIN no prazo previsto na RAD-PJERJ-004.
- 6.8** Cabe ao RAS, na consolidação mensal dos resultados de produtos não-conformes, analisar sobre a necessidade de atualizar o FRM-DGPES-050-01, para o período seguinte, com os novos produtos não-conformes identificados.

7 INDICADOR

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Incidência de Produtos Não-conformes Codificados.	Σ dos produtos não-conformes por código	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*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (FRM-PJERJ-004-01)	0-1 c	RAS	Pasta	Número	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes da ESAJ (FRM-DGPES-050-01)	0-1 b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (FRM-PJERJ-004-02)	0-1 c	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-050	Revisão: 10	Página: 6 de 8
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ

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

**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.
- 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 – Fluxograma do processo de trabalho Tratar Produto Não-conforme do SIGA/ESAJ.

=====

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGPES-050	10	7 de 8



IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ

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

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO-CONFORME DO SIGA/ESAJ

