

	TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM JEC		
	Proposto por: Equipe do Juizado Especial Cível	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ)

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 do Sistema Integrado de Gestão de Juizado Especial Cível (SIGA/JEC).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) aplica-se aos Juizados Especiais Cíveis com Sistema Integrado de Gestão (SIGA) implementado ou em processo de implementação, passando a vigorar a partir de 15 de fevereiro 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 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 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 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	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: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JEC-013	Revisão: 05	Página: 1 de 5
--	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM JEC

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

3.2 Definições relacionadas a Produto Não-Conforme

As definições abaixo relacionadas são exemplificativas. Novos produtos não-conformes podem ser identificados e monitorados no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-JEC-013-01).

TERMO	OBJETO
Audiência não realizada por erro cartorário	Audiência que não é realizada por alguma falha interna. (não inclui os procedimentos realizados no núcleo de distribuição da Corregedoria)
Autos de processos judiciais não localizados no cartório	Autos de processos judiciais solicitados por usuário e não localizados no cartório.
Mandado com prazo de devolução vencido (aplicável aos JEC com quadro próprio de oficiais de justiça)	Mandado com prazo de cumprimento vencido.
Mandados de pagamento incorretos	Mandados de pagamento com valor equivocado.
Mandados de pagamento indevidos	Mandados de pagamento confeccionados indevidamente.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	• Aprovar a emissão do RACAP; • assegurar o tratamento dos produtos não-conformes; • realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar RACAP de sua respectiva unidade organizacional.
RAS	• Monitorar o tratamento de produtos não-conformes; • emitir RACAP, enviando à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) uma cópia por ocasião de sua abertura; • controlar e acompanhar RACAP emitidos; • estimular os servidores quanto ao tratamento de não-conformidade em tempo razoável; • verificar a eficácia das ações implementadas no SIGA/JEC; em relação ao Gabinete, a verificação será feita em conjunto com o Juiz; • enviar à DGDIN cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP (FRM-PJERJ-004-02).

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-JEC-013

Revisão:

05

Página:

2 de 5



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM JEC

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Servidor	- Identificar e registrar no FRM-JEC-013-01- Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes os produtos não-conformes referentes aos processos de trabalho em que atue; - executar as ações para corrigir os produtos não-conformes, sob supervisão do RAS; - propor abertura de RACAP ao RAS; - solucionar, no seu nível de competência, não-conformidades de natureza administrativa em sua respectiva unidade.

5 CONDIÇÕES GERAIS

- 5.1** Os requisitos estabelecidos nesta Rotina Administrativa (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 Juiz de Direito do Juizado Especial Cível, que autoriza o RAS, ou outro servidor responsável pelo processo de trabalho de que resultou o produto não-conforme, a lidar com os produtos não-conformes, sob a supervisão do RAS.
- 5.3** O tratamento do produto não-conforme é registrado no FRM-JEC-013-01- Quadro de Controle de Produtos Não Conformes.

6 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES

- 6.1** A identificação do produto não-conforme e o respectivo tratamento são realizados conforme a tabela de exemplos que se segue:

EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	AÇÃO DE CORREÇÃO
Audiência não realizada por erro cartório	Verifica as audiências que não foram realizadas por falha interna, registra a não-conformidade no FRM-JEC-013-01-Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes em Juizado Especial Cível e corrige a falha interna, remarcando a audiência, se for o caso.
Autos de processos judiciais não localizados no cartório	Realiza a busca no cartório e no gabinete.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JEC-013	Revisão: 05	Página: 3 de 5
--	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM JEC

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

EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	AÇÃO DE CORREÇÃO
Mandado com prazo de devolução vencido (aplicável aos JEC com quadro próprio de oficiais de justiça)	Informa ao Oficial de Justiça. Caso necessário, e com autorização do Juiz, renova a remessa ao Oficial.
Mandados de pagamento incorretos	Expede novo mandado.
Mandados de pagamento indevidos	Recolhe o mandado no Banco do Brasil.

6.2 O servidor que identificar produto não-conforme promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa ao RAS para tomar a providência de corrigi-lo.

6.2.1 Registra no FRM-JEC-013-01 o produto não-conforme: a data da ocorrência, o número do processo relacionado (se for o caso), como foi corrigido, a data da correção e o nome do executor da correção.

6.3 O RAS totaliza mensalmente no FRM-JEC-013-01 as não-conformidades ocorridas, analisando, dentre outras consequências, as que afetam diretamente o usuário final, com o fim de emitir RACAP para promover ações corretivas.

6.3.1 Os critérios para abertura de RACAP, a partir da frequência de ocorrência de produtos não-conformes, devem ser estabelecidos em reunião de Análise Crítica. Os critérios devem ser revistos na primeira reunião de análise crítica de cada ano.

6.4 Podem ser agrupadas ocorrências de não-conformidades da mesma natureza em um único RACAP, em face da análise de resultados da gestão das não-conformidades observadas, com o fim de racionalizar recursos.

6.5 O RAS encaminha o RACAP ao responsável pela correção e uma cópia à DGDIN.

6.6 O RAS realiza, mensalmente, o controle dos RACAP emitidos na Planilha de Controle Mensal de RACAP - FRM-PJERJ-004-02 e envia cópia à DGDIN, até o 3º dia útil.

6.6.1 Os RACAP encerrados devem constar da planilha somente até o mês subsequente ao do encerramento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JEC-013	Revisão: 05	Página: 4 de 5
--	-------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM JEC

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

7 VERIFICAÇÃO DE EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

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.

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 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	RAS	Pasta	Assunto e número do RACAP	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não-conformes (FRM-JEC-013-01)	0-1b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1 c	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-JEC-013	Revisão: 05	Página: 5 de 5
--	-------------------------------	-----------------------	--------------------------