

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

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 SIGA/JECRIM.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes aos Juizados Especiais Criminais, bem como prevê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 03 de abril 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(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-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.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-010	Revisão: 04	Página: 1 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES

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

3.2 Definições relacionadas a Produto Não-Conforme

3.2.1 As definições abaixo relacionadas são exemplificativas. Novos produtos não-conformes podem ser identificados e monitorados no FRM-JECRIM-010-03 - Identificação de Novos Produtos Não-Conformes.

TERMO	OBJETO
Audiência não realizada por falha interna	Audiência em que não é praticado ato processual útil por algum vício de citação / intimação causado pela equipe do IX JECRIM (p.ex.: AR e/ou mandado não expedido; AR e/ou mandado expedido com endereço diferente do indicado nos autos; data de audiência não excluída).
Autos de processos judiciais não localizados	Autos de processos judiciais solicitados por usuário e não localizados.
<u>Autos em suspensão procedimental e cumprimento de transação penal sem conferência de frequência</u>	<u>Autos aguardando o cumprimento de suspensão procedimental ou transação penal sem verificação regular</u>

4 REFERÊNCIA

- Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça;

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar o tratamento das não-conformidades identificadas pertinentes à sua unidade organizacional.• Encerrar RACAP de sua respectiva unidade organizacional.
Servidor	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e informar não-conformidade reais e potenciais;• investigar, quando determinado, possíveis causas de não-conformidade;• solucionar, no seu nível de competência, não-conformidades de natureza administrativa em sua respectiva unidade organizacional.
Escrivão ou responsável	<ul style="list-style-type: none">• Avaliar a não-conformidade;

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-010	Revisão: 04	Página: 2 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
pelo expediente	<ul style="list-style-type: none">• registrar a solução da não-conformidade no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes;• controlar e acompanhar RACAP;• estimular os servidores quanto ao tratamento de RACAP em tempo razoável;• prover a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional(DGDIN) de informações sobre a gestão de prazos de RACAP;• promover a correção de problemas identificados;• investigar as causas das não-conformidades reais ou potenciais identificadas e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas;• implementar as ações corretivas ou preventivas propostas para as não-conformidades pertinentes à sua unidade.
Supervisor de Conciliação	<ul style="list-style-type: none">• Consolidar os indicadores de não-realização de audiências.
RAS ou RD	<ul style="list-style-type: none">• Verificar, em âmbito institucional, o alinhamento das ações propostas em RACAP;• emitir, controlar e acompanhar RACAP pertinentes à sua respectiva unidade organizacional;• verificar a eficácia das ações implementadas;• informar à DGDIN a emissão de RACAP, mediante envio da respectiva cópia;• enviar à DGDIN, até o 3º dia útil de cada mês, cópia da planilha de controle mensal de RACAP de sua unidade.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 Os requisitos estabelecidos nesta RAD são aplicados de forma complementar aos requisitos fixados na RAD-PJERJ-004 - Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

6.2 O responsável pelo tratamento de produto não-conforme é o Juiz de Direito do Juizado Especial Criminal, que autoriza o Representante da Administração Superior (RAS) ou o secretário a lidar com os produtos não-conformes.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-010	Revisão: 04	Página: 3 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES

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

7 PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL

7.1 Para o efeito desta RAD, a identificação e o respectivo tratamento de produto não-conforme estão exemplificados a seguir:

CÓDIGO	PRODUTO NÃO-CONFORME	IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO
01	Audiência não realizada por falha interna	A equipe de processamento identifica as audiências que não foram realizadas por falha interna, registra a não-conformidade no FRM-JECRIM-010-01- Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes em Juizado Especial Criminal e corrige a falha interna, remarcando a audiência, se for o caso.
02	Autos de processos judiciais não localizados	O RAS recolhe diariamente o FRM-JECRIM-010-02 - Processos Não Localizados ou Indisponíveis preenchida no balcão de atendimento, registra a não-conformidade no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes e realiza a busca no cartório e no gabinete.
03	<u>Autos em suspensão procedimental e cumprimento de transação penal sem conferência de frequência</u>	<u>A equipe de processamento identifica processos cuja frequência não foi conferida no período determinado e lança no FRM-Jecrim-010-04. Mensalmente o RAS recolhe o formulário e lança a não conformidade no Quadro de Controle de Produtos não Conformes</u>

8 TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM JECRIM

8.1 O servidor que identificar produto não-conforme faz o registro da ocorrência no FRM-JECRIM-010-01 - Quadro de Controle de Produtos Não-conformes em Juizado Especial Criminal e no FRM-JECRIM-010-02 - Processos Não localizados ou Indisponíveis, quando for o caso.

8.1.1 Quando o servidor identificar a ocorrência de produto não-conforme não relacionado no FRM-JECRIM-010-01 – Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes em Juizado Especial Criminal, realiza o registro desse produto no FRM-JECRIM-010-03 - Identificação de Novos Produtos Não-conformes.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-010	Revisão: 04	Página: 4 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES

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

- 8.1.1.1** Posteriormente à inclusão no quadro, o servidor registra neste cada nova ocorrência de produtos não-conformes, com o fim de quantificar os casos e indicar a prioridade para tratamento.
- 8.1.1.2** Com frequência mensal, o RAS realiza a apuração dos registros feitos sobre o FRM-JECRIM-010-03 – Identificação de Novos Produtos Não-Conformes e apresenta os resultados na reunião de análise crítica, quando deve ser avaliada a pertinência da inclusão de novos produtos não-conformes no FRM-JECRIM-010-01 - Quadro de Controle de Produtos Não-conformes em Juizado Especial Criminal.
- 8.2** Também com frequência mensal, o RAS realiza a apuração dos registros feitos sobre o FRM-JECRIM-010-01- Quadro de Controle de Produtos Não-conformes em Juizado Especial Criminal e emite, quando pertinente, um RACAP FRM-PJERJ-004-01 - Relatório de Ações Corretivas e Preventivas, para solução das não-conformidades observadas.
- 8.2.1** Independentemente da apuração mensal, todos os servidores da equipe do JECRIM observam a evolução de ocorrência de produtos não-conformes, fazendo a comunicação ao RAS quando houver a percepção de comportamento anômalo de qualquer produto não-conforme.
- 8.3** O RAS monitora o processamento do produto não-conforme, até que haja a correção da não-conformidade e realiza o registro da solução nos formulários FRM-JECRIM-010-01.
- 8.4** O RAS é o responsável pela emissão dos RACAP e de sua respectiva numeração.
- 8.5** O RAS envia cópia do RACAP emitido a DGDIN.
- 8.6** O RAS realiza o controle dos RACAP emitidos e, com frequência mensal, informa à DGDIN a gestão de prazos para as ações essenciais, mediante o preenchimento do FRM-PJERJ-004-02 - Planilha de Controle Mensal de RACAP, enviando cópia da Planilha até o terceiro dia útil de cada mês.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-010	Revisão: 04	Página: 5 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES

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

9 VERIFICAÇÃO DE EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

9.1 No gabinete do Juiz, a verificação de eficácia de ações corretivas e ações preventivas é feita pelo Juiz de Direito e, no cartório, pelo escrivão, que respondem pelo impacto das não-conformidades.

10 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Taxa de resolatividade	$\left[\frac{\text{[(Quantidade de RACAP encerrados no período)]}}{\text{[Quantidade RACAP emitidos]}} \right] \times 100$	Mensal

11 GESTÃO DE REGISTROS

11.1 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	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-01)	0-1 c	Escrivão	Irrestrito	Pasta	Assunto e nº de RACAP	Condições apropriadas	2 anos	DGCON/ DEGEA***
Quadro de Controle de Produtos não-conformes (FRM-JECRIM-010-01)	0-1 b	Escrivão	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Processos não localizados ou indisponíveis (FRM-JECRIM-010-02)	0-1-b	Escrivão	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Identificação de novos produtos não-conformes (FRM-JECRIM-010-03)	0-1-b	Escrivão	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1c	Escrivão	Irrestrito	Arquivo eletrônico ou Pasta	Assunto e Data	Backup e Condições Apropriadas	1ano	DGCON/ DGEA

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.

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-010	Revisão: 04	Página: 6 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES

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

- 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.

=====

Base Legal Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-JECRIM-010	Revisão: 04	Página: 7 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------