

	TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM VARA CÍVEL		
	Proposto por: Equipe de Multiplicação do SIGA/VCIV	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

Estabelecer os procedimentos para o controle e o tratamento de produto não-conforme, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão de Vara Cível (SIGA/VCIV).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) aplica-se aos cartórios de Vara Cível com Sistema Integrado de Gestão (SIGA) implementado ou em processo de implementação, passando a vigorar a partir de 16 de julho 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 tratamento de não-conformidade, mediante ação corretiva e ação preventiva.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-013	Revisão: 10	Página: 1 de 6
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM VARA CÍVEL

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-VCIV-013-01).

TERMO	OBJETO
Audiência não realizada	Audiência que não é realizada por falta de tempo hábil para cumprimento de diligência (p.ex.: não recolhimento de custas, falta de intimação de órgão público ou testemunhas, autos de processos não-devolvidos por órgão público, falta de contrafé, rol de testemunhas apresentado próximo da data designada para a realização de audiência).
Autos de processos judiciais arquivados indevidamente	Autos de processos judiciais encaminhados ao Arquivo Central do PJERJ, sem análise adequada do processamento.
Autos de processo judicial com erros de processamento	Autos de processo judicial com certidão ou informação incorreta (p.ex.: prazo, instrução, cálculo de custas).
Autos de processos judiciais não localizados no arquivo	Autos de processos judiciais solicitados por usuário e não localizados no Arquivo Central do PJERJ .
Autos de processo judicial não localizados em cartório	Autos de processo judicial solicitados por usuário e não-localizados no Cartório do juízo competente.
Autuação indevida	Autuação de processo judicial com erro (p.ex: cor da capa não corresponde ao tipo de ação).
Documento digitado incorretamente	Documento com destinatário, endereçamento ou finalidade digitados incorretamente.
Documento entranhado indevidamente	Documento entranhado em autos de processo judicial indevidamente.
Documento ou autos de processo encaminhados indevidamente	Documento encaminhado com destinatário ou endereçamento incorreto.
Encerramento inadequado de volume de autos	Autos de processo com mais de 200 folhas, ressalvadas hipóteses admitidas.
Mandado com prazo	Mandado com prazo de cumprimento vencido.



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM VARA CÍVEL

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

TERMO	OBJETO
de devolução vencido	

4 REFERÊNCIAS

- Código de Processo Civil;
- Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça – Serviços Judiciais.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar a emissão de RACAP;• assegurar o tratamento das não-conformidades identificadas;• realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar RACAP de sua respectiva unidade organizacional.
Servidor	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e registrar os produtos não-conformes, referentes aos processos de trabalho em que atue, no FRM-VCIV-013-01- Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes;• 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.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Monitorar o tratamento de produtos não-conformes;• emitir RACAP, enviando à 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 VCIV, sendo que, 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) até o 3º dia útil do mês subsequente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-013	Revisão: 10	Página: 3 de 6
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM VARA CÍVEL

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

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** 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.
- 6.2** O responsável pelo tratamento de produtos não-conformes é o Juiz de Direito da Vara 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.
- 6.3** O tratamento do produto não-conforme é registrado no - FRM-VCIV-013-01- Quadro de Controle de Produtos Não Conformes.

7 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM VARA CÍVEL

- 7.1** 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	EXEMPLO DE CORREÇÃO	SERVIDOR QUE VAI EXECUTAR A CORREÇÃO
Audiência não realizada	Verificar, dentre os requisitos necessários para a realização da audiência, aquele que não foi cumprido e cumpri-lo, remarcando a audiência, se for o caso.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Autos de processos judiciais arquivados indevidamente	Verificar se o arquivamento foi feito por equívoco e imediatamente solicitar o desarquivamento por requisição judicial, sem custo para a parte.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Autos de processo judicial com erros de processamento	Corrigir o erro imediatamente.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Autos de processos judiciais não localizados no arquivo	<u>Comprovar que o processo solicitado foi remetido anteriormente para arquivamento e entrar em contato com o DEGEA por correio eletrônico ou por telefone.</u>	Servidor do respectivo processo de trabalho
Autos de processo judicial não localizados em cartório	Realizar a busca no cartório e no gabinete.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Autuação indevida	Corrigir imediatamente a autuação indevida.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Documento digitado incorretamente	Refazer a digitação imediatamente.	Servidor do respectivo processo de trabalho



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM VARA CÍVEL

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

EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO	SERVIDOR QUE VAI EXECUTAR A CORREÇÃO
Documento entranhado indevidamente	Desentranhar e entranhar o documento nos autos do processo correto.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Documento ou autos de processo encaminhados indevidamente	Reencaminhar os autos para a destinação correta.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Encerramento inadequado de volume de autos	Providenciar conforme previsto na Consolidação Normativa da Corregedoria Geral de Justiça.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Mandados com prazo de devolução vencido	Informar à coordenação da Central de Cumprimento de Mandados. Não havendo Central de Cumprimento de Mandados, solicitar diretamente ao oficial de justiça. Caso necessário e com a autorização do Juiz, renovar a remessa ao oficial.	Servidor do respectivo processo de trabalho

7.2 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.

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

7.3 O RAS verifica, mensalmente, no FRM-VCIV-013-01, as correções não resolvidas e com que frequência, analisando, dentre outras conseqüências, as que afetam diretamente o usuário final, com o fim de emitir RACAP para promover ações corretivas.

7.3.1 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 última reunião de análise crítica de cada ano.

7.4 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.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VCIV-013	Revisão: 10	Página: 5 de 6
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM VARA CÍVEL

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

7.6 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.

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

8 VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS

8.1 A verificação da eficácia de ações corretivas é realizada pelo RAS, mediante análise das ações implementadas, verificando se o seu resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual.

9 GESTÃO DE REGISTROS

9.1 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	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-01)	0-1c	RAS	Pasta	Assunto e número de RACAP	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO **
Quadro de Controle de Produtos Não-conformes (FRM-VCIV-013-01)	0-1b	RAS	Pasta	Assunto e data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1c	RAS	Pasta	Assunto e 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-VCIV-013	Revisão: 10	Página: 6 de 6
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------