

	<b>TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM VARA DE FAMÍLIA</b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe do Juízo da 12ª Vara de Família	<b>Analisado por:</b> Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	<b>Aprovado por:</b> 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 tratamento de produto não-conforme no âmbito do Sistema Integrado de Gestão de Vara de Família (SIGA/VFAM).

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes às Varas de Família, bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 14 de novembro de 2007.

## 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 a 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 <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-VFAM-013</b>	Data: <b>01/11/2007</b>	Revisão: <b>05</b>	Página: <b>1 de 7</b>
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM VARA DE FAMÍLIA

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

### 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-VFAM-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, ressalvados os casos previstos na Resolução nº10/2004, da CGJ.
Autos de processo judicial com carga vencida	Autos de processo judicial com carga para advogado, colaborador ou órgão público, com prazo de devolução vencido.
Autos de processo judicial com erros de processamento	Autos de processos judiciais 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 processos judiciais 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.
<u>Documento entranhado indevidamente</u>	<u>Documento com destinatário, endereçamento ou finalidade digitados incorretamente.</u>
Documento ou autos de processo encaminhados	Documento encaminhado com destinatário ou endereçamento incorreto.

Base Legal <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-VFAM-013</b>	Data: <b>01/11/2007</b>	Revisão: <b>05</b>	Página: <b>2 de 7</b>
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM VARA DE FAMÍLIA

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

TERMO	OBJETO
indevidamente	
Encerramento inadequado de volume de autos	Autos de processo com mais de 200 folhas, ressalvadas as hipóteses admitidas.
<u>Mandado com prazo de devolução vencido</u>	<u>Mandado com prazo de cumprimento vencido.</u>

#### 4 REFERÊNCIA

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

#### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar o tratamento de produto não-conforme;</li><li>• avaliar as conseqüências para o SIGA da não-conformidade descrita na emissão de RACAP;</li><li>• encerrar RACAP de sua respectiva unidade organizacional.</li></ul>
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorar o tratamento de produto não-conforme;</li><li>• emitir RACAP, enviando à DGDIN uma via por ocasião de sua abertura;</li><li>• controlar e acompanhar RACAP emitidos;</li><li>• estimular os servidores quanto ao tratamento de RACAP em tempo razoável;</li><li>• verificar a eficácia das ações implementadas no SIGA VFAM, sendo que, em relação ao Gabinete, a verificação será feita em conjunto com o juiz;</li><li>• enviar à DGDIN cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP (FRM-PJERJ-004-02) até o 3º dia útil do mês subsequente.</li></ul>
Servidor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar e registrar não-conformidade referente aos processos de trabalho em que atue, no FRM-VFAM-013-01- <u>Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes</u>;</li><li>• executar ações para corrigir produto não-conforme, quando determinado pelo RAS;</li><li>• propor abertura de RACAP ao RAS;</li></ul>

Base Legal <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-VFAM-013</b>	Data: <b>01/11/2007</b>	Revisão: <b>05</b>	Página: <b>3 de 7</b>
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM VARA DE FAMÍLIA

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>solucionar, no seu nível de competência, não-conformidade de natureza administrativa em sua respectiva unidade.</li></ul>
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<ul style="list-style-type: none"><li>Controlar as informações de prazos relativas ao tratamento de não-conformidades.</li></ul>

### 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 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-VFAM-013-01.

### 7 TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM VARA DE FAMÍLIA

- 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 processos judiciais com carga vencida	ADVOGADO – solicitar a devolução dos autos, quando conveniente, por telefone; não havendo devolução, intimar pelo DO para restituir os autos no prazo de 24 horas; não havendo restituição, expedir mandado de devolução e não sendo atendido,	Servidor do respectivo processo de trabalho

Base Legal <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-VFAM-013</b>	Data: <b>01/11/2007</b>	Revisão: <b>05</b>	Página: <b>4 de 7</b>
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM VARA DE FAMÍLIA

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

EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO	SERVIDOR QUE VAI EXECUTAR A CORREÇÃO
	mandado de busca e apreensão; não havendo o retorno dos autos, comunicar à Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) para as providências administrativas cabíveis; MINISTÉRIO PÚBLICO (MP), DEFENSORIA PÚBLICA (DP) e INSS - Solicitar devolução. Se não devolvido, informar ao juiz; PERITO, AVALIADOR, CONTADOR, PARTIDOR ETC – Intimar, por telefone e/ou correio eletrônico, para devolução. Se não for devolvido, informar ao juiz.	
Autos de processos judiciais com erros de processamento	Corrigir o erro imediatamente	Servidor do respectivo processo de trabalho
Autos de processos judiciais não localizados no arquivo	Telefonar para o DEGEA, e, se necessário, enviar solicitação no FRM de Pedido de Desarquivamento da DGCON, por fax, pois o sistema DCP não aceita reiteração.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Autos de processos judiciais 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
Documentos digitados incorretamente	Refazer a digitação imediatamente.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Documentos entranhados indevidamente	Desentranhar e entranhar o documento no processo correto.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Documentos ou autos de processo encaminhados indevidamente	Reencaminhar os autos para destinação correta.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Encerramento inadequado de volumes de autos	Providenciar conforme previsto na Consolidação Normativa da Corregedoria Geral de Justiça.	Servidor do respectivo processo de trabalho
Mandado com prazo de devolução vencido	Informar à coordenação da Central de Cumprimento de Mandados. Não havendo Central de Cumprimento de Mandados solicita diretamente ao oficial de justiça. Sendo necessário e com a autorização do juiz renova 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.

Base Legal <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-VFAM-013</b>	Data: <b>01/11/2007</b>	Revisão: <b>05</b>	Página: <b>5 de 7</b>
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM VARA DE FAMÍLIA

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

- 7.2.1** Registra no FRM-VFAM-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-FAM-013-01, as correções não resolvidas e com que freqüência, 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 freqüência de ocorrência de produtos não-conformes, devem ser estabelecidos em reunião de Análise Crítica.
- 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.
- 7.6** O RAS realiza o controle dos RACAP emitidos e informa à DGDIN, mediante o preenchimento da Planilha de Controle Mensal de RACAP (FRM-PJERJ-004-02), até o 3º dia útil do mês subsequente.
- 7.7** Os RACAP encerrados devem constar da planilha somente até o mês subsequente ao do encerramento.

## 8 VERIFICAÇÃO DE EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

- 8.1** A verificação de 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 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 unidade organizacional e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

Base Legal <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-VFAM-013</b>	Data: <b>01/11/2007</b>	Revisão: <b>05</b>	Página: <b>6 de 7</b>
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------



## TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM VARA DE FAMÍLIA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	PRAZO DE GUARDA NA UO** (ARQUIVO CORRENTE)	DESTINAÇÃO
RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-01)	0-1 c	Escrivão	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	DGCON/ DEGEA***
Quadro de Controle de produtos não-conformes (FRM-VFAM-013-01)	0-1 b	Escrivão	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1 c	RAS	Irrestrito	Pasta	Assunto e data	Condições apropriadas	1 ano	DGCON/ DEGEA

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:

- Esta tabela foi elaborada em conformidade com os "Parâmetros Específicos de Controle de Registros nas respectivas unidades organizacionais (Arquivo Corrente)" da RAD-PJERJ-003;
- Eliminação: quando o ciclo de vida do documento se encerra na própria UO, obedece aos procedimentos da RAD-DGCON-020- Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- Quando o ciclo de vida do documento não se encerrar na própria UO, a responsabilidade passa a ser do DGCON/DEGEA e a sua eliminação ocorre conforme os procedimentos da RAD-DGCON-017-Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário. Compete ao DGCON/DEGEA manter os documentos que necessitem ser guardados permanentemente.

=====

Base Legal <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-VFAM-013</b>	Data: <b>01/11/2007</b>	Revisão: <b>05</b>	Página: <b>7 de 7</b>
---	--------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------