1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o controle e o tratamento de produtos não-conformes no âmbito da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões Comarca da Capital.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às Varas de Órfãos e Sucessões com Sistema Integrado de Gestão (SIGA) implementado ou em processo de implementação, e passa a vigorar em 07 de julho de 2009.

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.

TERMO	OBJETO
Representante da Administração Superior (RAS)	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).

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito em exercício na vara	• 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.
Servidor	• Identificar e registrar no FRM-VOS-012-01- 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.
Representante da Administração Superior (RAS)	• 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/VOS; 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 de cada mês.

5 CONDIÇÕES GERAIS

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

5.2 O responsável pelo tratamento de produtos não-conformes é o Juiz de Direito da Vara de Órfãos e Sucessões, 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 Em face da dinâmica dos processos de trabalho, os esforços para tratamento de produtos não-conformes são concentrados naqueles mais importantes ou freqüentes, conforme o respectivo impacto, do que decorre a necessidade de priorizá-los e codificá-los.

5.4 Esta RAD relaciona os produtos não-conformes codificados.

5.4.1 Produtos não-conformes que não estejam codificados, sempre que identificados, são registrados e medidos, com o fim de indicar a sua freqüência e possibilitar o tratamento.

5.4.2 Quando a análise de dados indicar que um produto não-conforme não-relacionado se tornou prioritário, pela recorrência ou por implicar impacto direto para os usuários, a relação de produto não-conforme desta RAD deve ser atualizada, mediante revisão do documento.

5.5 A Vara de Órfãos e Sucessões mantém disponível no cartório e no gabinete uma cópia do Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-VOS-012-01), no qual registra as não-conformidades identificadas na unidade.

5.6 A relação dos produtos não-conformes de Varas de Órfãos e Sucessões, suas definições e as ações praticadas para corrigir o produto são apresentadas na tabela do Anexo – Produtos Não-Conformes em Vara de Órfãos e Sucessões.

5.6.1 A última coluna dessa tabela, “Limite de NC mensal para a abertura de RACAP”, significa a quantidade limite de ocorrência de não-conformidades desse tipo no mês, a partir da qual é aberto um RACAP para seu tratamento.

5.6.2 O critério para abertura de RACAP de produtos não-conformes não-codificados é a sua permanência no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes, na condição

de “não-resolvido”, por prazo superior a 1(um) mês, contado a partir da data de ocorrência.

6 TRATAR PRODUTOS NÃO-CONFORMES

6.1 O servidor que identificar produto não-conforme registra a ocorrência no Quadro de Controle de Produto Não-Conformes (FRM-VOS-012-01).

6.1.1 Caso não esteja autorizado ou apto a realizar a correção, informa imediatamente o fato ao RAS, para tomar a providência de corrigi-lo.

6.2 O servidor ou o RAS promove a correção do produto não-conforme, observando a sua urgência ou importância, preenchendo os demais campos do Quadro de Controle de Produto Não-Conformes pertinentes ao produto não-conforme que está sendo tratado.

6.3 O RAS monitora o tratamento do produto não-conforme até que haja a correção de suas respectivas não-conformidades.

6.4 O RAS verifica mensalmente, no FRM-VOS-012-01, as correções não-resolvidas e a freqüência com que ocorreu, analisando, entre outras conseqüências, as que afetam diretamente o usuário final, com o fim de emitir RACAP para promover ações corretivas.

6.5 No primeiro dia útil de cada mês, o RAS consolida os resultados do Quadro de Produtos Não-Conformes do mês anterior na Planilha de Contagem de Produto Não-Conforme (FRM-VOS-012-02) e abre RACAP para os produtos não-conformes que tiverem ultrapassado os limites estabelecidos

6.6 O RAS é responsável pela abertura de RACAP para a solução das não-conformidades quando elas atingem a quantidade estabelecida na coluna “Limite Superior para a abertura de RACAP”, no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes.

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

6.7 O RAS realiza o controle dos RACAP emitidos na Vara de Órfãos e Sucessões e envia à DGDIN cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP (FRM-PJERJ-004-02), até o 3º dia útil do mês subseqüente.

6.8 O RAS também informa à DGDIN a emissão de RACAP, por meio do envio da respectiva cópia.

6.8.1 Os RACAP encerrados devem constar da planilha somente até o mês subseqüente ao do encerramento.

7 VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS

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 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Total de produtos não-conformes	Quantidade de produtos não-conformes registrados no período	Mensal

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	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (original) FRM-PJERJ-004-01	0-1 c	RAS	Pasta	Número ou data de RACAP	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-VOS-012-01)	0-1 b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Contagem de Produto Não-Conforme (FRM-VOS-012-02)	0-1 b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 anos	Eliminação na UO

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1 c	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO

Legendas:

*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:

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.

12 ANEXO

- Anexo – Produtos Não-Conformes em Vara de Órfãos e Sucessões.

==========

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

ANEXO - PRODUTOS NÃO-CONFORMES EM VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES

TIPO DE PNC	PRODUTO NÃO-CONFORME	DEFINIÇÃO	AÇÃO DE CORREÇÃO	LIMITE DE NC MENSAL PARA A ABERTURA DE RACAP
1.	Autos de processo judicial não localizado em cartório	Autos de processo judicial solicitados por usuário e não localizados no Cartório do juízo competente.	Realizar a busca no cartório e no gabinete.	15
2.	Falta de rubrica nas folhas	A falta da rubrica no lado direito e no alto das folhas é formalidade do processamento	Verificada a não-conformidade, ela é imediatamente corrigida pelo servidor que a identificou	50
3.	Outros	Demais não-conformidades que eventualmente forem detectadas (Ex: falta do número do processo em folha de processamento, falta da certidão de juntada, etc)	Verificada a não-conformidade, ela é imediatamente corrigida pelo servidor que a identificou	15
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				