



## **TRATAR DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA**

**Proposto por:**

Equipe do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA)

**Analisado por:**

Representante da Administração Superior (RD)

**Aprovado por:**

Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

### **1 OBJETIVO**

Estabelecer os procedimentos para o controle e o tratamento de saídas e de produtos não conformes, no âmbito do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA).

### **2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA**

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica às unidades organizacionais (UOs) do DEGEA, passando a vigorar a partir de 15/12/2022.

### **3 DEFINIÇÕES**

<b>TERMO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
Ação corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
<u>Ação de Controle</u>	<u>Ação imediata válida para os casos em que a não conformidade precisa ser contida o quanto antes para que o impacto não aumente.</u>
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	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Produto Não Conforme (PNC)	<u>Produto que porte uma não conformidades.</u>
Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC)	Documento utilizado para avaliação de não conformidade encontrada na UO.
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que porte não conformidade.

Base Normativa:

**Ato Executivo nº 2.950/2003**

Código:

**RAD-DGCOM-024**

Revisão:

**06**

Página:

**1 de 8**

## **TRATAR DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA**

<b>TERMO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

### **4 RESPONSABILIDADES GERAIS**

<b>FUNÇÃO</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
Direção do <u>Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA)</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Zelar pelo</u> tratamento das saídas e dos produtos não conformes;</li><li>• supervisionar o adequado tratamento das saídas e produtos não conformes ou delegar ao representante da administração superior (RAS);</li><li>• assegurar o tratamento das não conformidades identificadas pertinentes à sua unidade organizacional;</li><li>• realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e <u>encerrar a ação corretiva.</u></li></ul>
RD e RAS (Representantes da Administração Superior)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar o alinhamento das ações propostas em RANAC;</li><li>• dar ciência ao Gabinete da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (<u>DGCOM/GBCOM</u>) sobre a abertura e encerramento de RANAC;</li><li>• <u>controlar a implementação das ações propostas nas ações corretivas emitidas por outras unidades do PJERJ.</u></li></ul>
Gestor do <u>Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA)</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar a ação corretiva.</u></li></ul>
Servidor/ Prestador de Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar não conformidades observadas no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes de sua UO.</li></ul>

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCOM-024</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>2 de 8</b>
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

## **TRATAR DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA**

### **5 CONDIÇÕES GERAIS**

- 5.1** Os requisitos estabelecidos nesta RAD são aplicados de forma complementar aos requisitos fixados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.
- 5.2** Cabe à direção do DEGEA zelar pelo adequado tratamento de saídas e de produtos não conformes, tanto pela conscientização dos executores quanto pela implementação de controles.
- 5.2.1** Para tanto, a direção do DEGEA delega autoridade aos diretores de divisão ou aos chefes de serviço, conforme o caso, para supervisionar o adequado tratamento de saídas e de produtos não conformes.
- 5.3** Em virtude da dinâmica dos processos de trabalho, os esforços para tratamento de saídas e de produtos não conformes são concentrados naqueles mais importantes conforme o impacto no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), do que, decorre a necessidade de priorizá-los e codificá-los.
- 5.4** As saídas e os produtos não conformes do DEGEA estão relacionados no Anexo, bem como os critérios para emissão de RANAC.
- 5.5** A ocorrência e o tratamento de saídas e de produtos não conformes são registrados mensalmente no FRM-DGCOM-024-01 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes, e salvos em pasta compartilhada no *One Drive*.

### **6 TRATAR DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA**

- 6.1** O servidor que identificar saída ou produto não conforme realiza o devido registro no FRM-DGCOM-024-01 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes, preenchendo todos os seus campos.
- 6.2** Os chefes de serviço informam sobre o compartilhamento do FRM-DGCOM-024-01 aos respectivos diretores de divisão.

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCOM-024</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>3 de 8</b>
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

## **TRATAR DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA**

**6.2.1** Os diretores de divisão analisam os formulários encaminhados pelos chefes de serviço e os convertem para o formato *Portable Document Format* (PDF) em pasta compartilhada no *One Drive*.

**6.2.1.1** Caso os limites de não conformidades sejam ultrapassados, o diretor da divisão responsável emite minuta do Relatório de Avaliação de Não Conformidade – RANAC e compartilha com o RAS.

**6.3** O RAS atribui numeração ao RANAC e o compartilha com o diretor do DEGEA, para análise e emissão do RANAC, e comunica a abertura ao GBCOM.

**6.3.1** Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e de produtos não conformes no DEGEA são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

## **7 ACOMPANHAR E AVALIAR O RESULTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS**

**7.1** As ações corretivas idealizadas para corrigir eventuais desvios seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

**7.2** As ações corretivas emitidas e respondidas pela direção do DEGEA são acompanhadas pelo RAS, que incentiva as unidades organizacionais do DEGEA a implementarem as ações propostas dentro do prazo previsto no registro da ação corretiva.

**7.2.1** O RAS controla a implementação, pela direção do DEGEA, das ações propostas nas ações corretivas emitidas por outras unidades do PJERJ e encaminhadas ao DEGEA.

**7.2.2** A avaliação do resultado das ações implementadas é realizada pela direção do DEGEA com o gestor da unidade do DEGEA responsável pela implementação das ações, mediante análise destas, verificando se o resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência, comparando a situação atual com a situação anterior e, em seguida, encerra a ação corretiva e comunica o encerramento ao Gabinete da DGCOM.

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCOM-024</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>4 de 8</b>
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

## TRATAR DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA

### 8 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

8.1 As informações deste processo de trabalho são geridas e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não-conformes (FRM-DGCOM-024-01)	0-1 b	UO	Irrestrito	Pasta	Assunto e data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
RANAC (FRM-PJERJ-004-01)	0-1 c	GBCOM e DEGEA	Irrestrito	Arquivo eletrônico	Data	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimento Organizar Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Integrante de Equipes de Aplicação.

### 9 ANEXO

- Anexo – Tabela Saídas e Produtos Não Conformes.

=====

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCOM-024</b>	Revisão: <b>06</b>	Página: <b>5 de 8</b>
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

**TRATAR DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA**

**ANEXO – TABELA SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES**

NÚMERO	SAÍDA/PRODUTO NÃO CONFORME	DEFINIÇÃO	LIMITE DE OCORRÊNCIAS PARA ABERTURA DE RACAP	PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL	UNIDADE EXECUTORA
<b>DGCOM/DEGEA</b>					
<b>1</b>	Caixa-arquivo danificada	Caixa cujo estado compromete a integridade do conteúdo arquivado.	80 (oitenta) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos; Desarquivar Documentos; Movimentar Documentos.	SEARQ, SEDES, SEAIT e Arquivo de Rio Bonito
<b>2</b>	Caixa-arquivo não localizada	Caixa não localizada no registro indicado pelo sistema ARQGER	08 (oito) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos; Desarquivar Documentos; Movimentar Documentos; Eliminar Documentos	SEADE, SEARQ, SEDES, SEAIT e Arquivo de Rio Bonito
<b>3</b>	Erro de eliminação	Eliminação, confirmação ou retirada indevida de documentos no sistema ARQGER	10 (Dez) ou mais ocorrências no mês	Eliminar Documentos	SEADE, SEAIT e Arquivo de Rio Bonito
<b>4</b>	Envio de documento incompleto	Documento desarquivado para UO faltando volumes, apensos, anexos e outros	08 (oito) ou mais ocorrências no mês	Desarquivar documentos	SEDES
<b>5</b>	Informação não prestada	Informação solicitada pela UO não respondida em 10 dias/úteis.	05 (cinco) ou mais ocorrências no mês	Prestar atendimento ao usuário	CEATE
<b>6</b>	Pedido de desarquivamento não atendido no prazo de dez dias úteis	Solicitações de desarquivamentos não localizados e não atendidas pelo SEDES encaminhados ao SECAT para pesquisa	10 (dez) ou mais ocorrências no mês	Prestar atendimento ao usuário	CEATE

Base Normativa:

**Ato Executivo nº 2.950/2003**

Código:

**RAD-DGCOM-024**

Revisão:

**06**

Página:

**6 de 8**

**TRATAR DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA**

<b>NÚMERO</b>	<b>SAÍDA/PRODUTO NÃO CONFORME</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>LIMITE DE OCORRÊNCIAS PARA ABERTURA DE RACAP</b>	<b>PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL</b>	<b>UNIDADE EXECUTORA</b>
<b>7</b>	Erro de cadastramento	Não cadastrar o documento contido na caixa-arquivo e cadastrar documento com código da unidade organizacional, maço, partes ou número diferentes do informado no documento.	10 (dez) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos	SEARQ
<b>8</b>	Coleta não atendida	Não realizar a coleta planejada ou agendada pelo SEARQ	05 (cinco) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos	SEARQ
<b>9</b>	Erro de recebimento	Receber caixa-arquivo com inconsistências na movimentação processual, indexar a numeração errada da caixa-arquivo (maço) no sistema e confirmar recebimento de documento não contido na relação de pedido de arquivamento.	05 (cinco) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos	SEARQ e SEAIT
<b>10</b>	Documento extraviado	Documento encaminhado e não recebido pela UO, documentos remetidos para UO diferente da UO solicitante, documento enviado sem registro de guia de desarquivamento/ guia de entrega no SISCOMA, documento retirado de caixa sem emissão de guia e não localizado na caixa e documento não localizado.	05 (cinco) ou mais ocorrências no mês	Desarquivar Documentos	SEDES, SEAIT e Arquivo de Rio Bonito
<b>11</b>	Reclamação Recebida	Reclamações de usuários recebidas por e-mail, telefone ou ofício.	10 (Dez) ou mais ocorrências no mês	Prestar atendimento ao usuário	CEATE

Base Normativa:

**Ato Executivo nº 2.950/2003**

Código:

**RAD-DGCOM-024**

Revisão:

**06**

Página:

**7 de 8**

**TRATAR DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA**

<b>NÚMERO</b>	<b>SAÍDA/PRODUTO NÃO CONFORME</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>LIMITE DE OCORRÊNCIAS PARA ABERTURA DE RACAP</b>	<b>PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL</b>	<b>UNIDADE EXECUTORA</b>
<b>12</b>	Digitação incorreta de dados na TTD	Registrar prazo de guarda ou destinação final incorretos na TTD	01 (uma) ou mais ocorrências	Gerir os instrumentos arquivísticos RAD-DGCOM-019	SEGIA
<b>13</b>	Cadastramento de documento arranjado incorreto	Cadastrar incorretamente documentos indicados para arranjo (fundo documental, partes e código)	10 (dez) ou mais ocorrências no mês	Gerir Arquivo Permanente RAD-DGCOM-021	SEGAP
<b>14</b>	Documento retirado de caixa sem guia de desarquivamento	Processo, com solicitação de desarquivamento, retirado de caixa sem emissão de guia, mas posteriormente localizado na caixa de origem.	(08) oito ou mais ocorrências no mês	Desarquivar Documentos	SEDES
<b>15</b>	Outros	Todo e qualquer produto não - conforme evidenciado não constante na presente relação	Conforme decisão do RAS/RDS	Ocorrência genérica	Unidades do DEGEA

Base Normativa:

**Ato Executivo nº 2.950/2003**

Código:

**RAD-DGCOM-024**

Revisão:

**06**

Página:

**8 de 8**