



CONTROLAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIVISÃO DE MOVIMENTAÇÃO DE EXPEDIENTES

Proposto por:

RAS do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)

Analisado por:

Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)

Aprovado por:

Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)

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/produtos não conformes na Divisão de Movimentação de Expedientes da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DIMEX).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Movimentação de Expedientes da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DIMEX), passando a vigorar a partir de 07/11/2019.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação 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	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 conformidade.</u>
<u>Representante da Administração Superior (RAS)</u>	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS).
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que aporte não conformidade.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 19	Página: 1 de 5
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CONTROLAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIVISÃO DE MOVIMENTAÇÃO DE EXPEDIENTES

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar o tratamento e eliminação de saídas e de produtos não conformes;• supervisionar o adequado tratamento das saídas/produtos não conformes ou delegar ao representante da Administração Superior (RAS);• participar da elaboração de propostas de ações corretivas;• promover a correção dos problemas identificados;• investigar as causas das não conformidades reais ou potenciais identificadas e propor as respectivas ações corretivas;• <u>avaliar, juntamente com o RAS, o resultado das ações;</u>• assegurar o tratamento das não conformidades identificadas pertinentes à sua unidade organizacional.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar o adequado tratamento das saídas/produtos não conformes, quando delegado pela Administração Superior;• consolidar o preenchimento do Quadro de Saída/Produto Não Conforme;• verificar o alinhamento das ações propostas em <u>RANAC</u>;• propor, controlar e acompanhar as ações corretivas pertinentes à sua respectiva unidade organizacional, bem como avaliar a pertinência do encerramento;• avaliar o resultado das ações executadas;• informar ao Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP) as ações corretivas propostas e a sua evolução.
Servidor/ Prestador de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e informar não conformidades reais ou potenciais de sua unidade;• registrar não conformidades observadas no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes de sua UO;• implementar, no campo de sua atuação, as correções, as ações corretivas propostas para as não conformidades pertinentes à sua unidade.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Os requisitos estabelecidos nesta Rotina Administrativa (RAD) são aplicados de forma complementar aos requisitos fixados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 19	Página: 2 de 5
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CONTROLAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIVISÃO DE MOVIMENTAÇÃO DE EXPEDIENTES

5.2 Cabe à Administração Superior zelar pelo adequado tratamento de saídas/produtos não conformes, tanto pela conscientização dos executores quanto pela implementação de controles.

5.2.1 Para tanto, a Administração Superior delega autoridade ao RAS, para supervisionar o adequado tratamento das saídas/produtos não conformes.

5.3 Em face da dinâmica dos processos de trabalho, os esforços para tratamento de saídas/produtos não conformes são concentrados naqueles mais importantes ou frequentes, conforme o respectivo impacto, do que decorre a necessidade de priorizá-los e codificá-los.

5.3.1 Saídas/produtos não conformes e não conformidades que não estejam relacionados nos formulários, serão registrados e medidos, com o fim de indicar sua frequência e possibilitar o tratamento.

5.3.2 Quando a análise de dados indicar que uma saída/produto não conforme não está elencada no Quadro de Controle de Saídas/Produtos Não Conformes (FRM-DGLOG-029-03) e tenha se tornado prioritário, pela recorrência ou quando há impacto para os usuários, este deverá ser atualizado e estabelecido os critérios.

6 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES

6.1 O servidor/prestador de serviço que identificar o produto não conforme promove ação para tratar a não conformidade, não estando apto a fazê-lo, informa ao gestor da sua unidade para tratar a não conformidade.

6.1.1 Registra no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes da UO a saída ou 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.

6.2 O RAS verifica, mensalmente, no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes, as ações não resolvidas e sua frequência, analisando, dentre outras consequências, as que afetam o usuário final, com o fim de propor ações corretivas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 19	Página: 3 de 5
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CONTROLAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIVISÃO DE MOVIMENTAÇÃO DE EXPEDIENTES

- 6.2.1** Os critérios para tratamento de ações corretivas, a partir da frequência de ocorrência de produtos não conformes, são estabelecidos, registrados e revistos em reunião de análise crítica ou nesta RAD ou no (s) respectivo (s) formulário (s).
- 6.3** O RAS registra as ações no FRM-PJERJ-004-01- Relatório de Avaliação de Não Conformidade, armazenada em pasta eletrônica na UO, existente na rede corporativa do PJERJ em Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Rotinas Administrativas (RAD)/PJERJ.

7 AVALIAÇÃO DO RESULTADO DE AÇÕES CORRETIVAS

- 7.1** A avaliação do resultado 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 e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual. Em seguida, avalia a pertinência de realizar o encerramento do RANAC, registrando na planilha de ações corretivas.
- 7.2** Caso a ação corretiva tenha sido ineficaz, a Administração Superior da unidade organizacional, com base na avaliação do resultado e análise crítica, orienta a abertura de novas ações, a fim de eliminar a causa do problema.

8 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE- PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Relatório de <u>Avaliação de Não Conformidade</u> -FRM-PJERJ-004-01	0-1c	RAS	Irrestrito	Arquivo eletrônico	Data	<i>Backup</i>	3 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 19	Página: 4 de 5
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CONTROLAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIVISÃO DE MOVIMENTAÇÃO DE EXPEDIENTES

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE-PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes – DIMEX (FRM-DGLOG-029-03)	0-1b	RAS	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	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 - procedimentos - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os 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 Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 19	Página: 5 de 5
---	--	------------------------------	---------------------------------