1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o controle e o tratamento de produtos não conformes no âmbito do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve procedimentos pertinentes ao DEDEP, passando a vigorar a partir de 24 / 09 / 2012.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
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 (PNC)	Produto que porta uma ou mais não conformidades.
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva e ação preventiva.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DEDEP	• Assegurar o controle e o tratamento dos produtos não conformes identificados no DEDEP; • supervisionar a emissão do RACAP; • realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar os RACAP do DEDEP.
Diretores de Divisão	• Supervisionar e controlar o preenchimento do Quadro de Controle de Produtos Não Conformes nas suas respectivas divisões; • monitorar tratamento de produtos não conformes, até que sejam corrigidos e reinspecionados; • investigar as causas das não conformidades reais ou potenciais identificadas e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas; • estimular a abertura de RACAP para os casos estabelecidos; • avaliar, juntamente com o RD/RAS, o resultado das ações implementadas.
Representante da Administração Superior (RAS)	• Supervisionar o tratamento de produto não conforme; • emitir RACAP e enviar à DGDIN cópia do documento; • controlar e acompanhar RACAP emitido; • estimular os servidores quanto ao tratamento de não conformidades, em tempo razoável; • avaliar o resultado das ações implementadas no SIGA/DEDEP; • verificar o alinhamento das ações propostas no RACAP; • enviar cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP à DGDIN, dentro do prazo estipulado na RAD-PJERJ-004.
Servidor	• Identificar e informar não conformidades reais ou potenciais de sua unidade; • identificar e registrar produtos não conformes no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes; • implementar, no seu nível de competência, as correções, as ações corretivas ou ações preventivas propostas para as não conformidades identificadas em sua respectiva unidade.

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 Diretor do DEDEP delega aos Diretores de Divisão o tratamento operacional de PNC, sob supervisão do RAS.

6 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEDEP

6.1 Cada Divisão mantém, no seu quadro de avisos, uma cópia do Quadro de Controle de Produtos Não Conformes (FRM-DGPES-038-01), no qual registra as não conformidades identificadas no setor.

6.1.1 Caso o servidor identifique um novo PNC, ainda não codificado, registra-o no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes, informando o fato ao seu superior imediato ou ao RAS.

6.1.2 O RAS e os Diretores de Divisão analisam e decidem sobre a inclusão ou não dos PNC no FRM-DGPES-038-01 – Quadro de Controle de Produtos Não Conformes, tomando por base a frequência dos mesmos e o impacto que possam causar no SIGA/DEDEP.

6.1.3 O RAS atualiza o formulário, incluindo os novos PNC e seus respectivos limites para abertura de RACAP, caso seja esta a decisão, submetendo-o à aprovação do diretor do DEDEP.

6.1.4 A inclusão de novos produtos não conformes no FRM-DGPES-038-01 ou sua exclusão pode ser decidida, ainda, nas reuniões de análise crítica.

6.4 O(s) servidor(es) promove(m) a correção de produtos não conformes, observando a sua urgência ou importância, preenchendo os campos do Quadro de Controle de Produto Não Conforme pertinentes ao produto que está sendo tratado.

6.5 Os diretores de divisão monitoram o produto não conforme, mediante controle adequado, até que haja o tratamento da não conformidade por meio de correção e/ou ação corretiva.

6.5.1 O controle adequado de produto não conforme contempla a identificação do produto, a data da ocorrência, como foi corrigido, a data da correção e quem a executou.

6.6 Com o fim de orientar o preenchimento do Quadro de Controle de Produtos Não Conformes, o Anexo 1 apresenta alguns exemplos de PNC do DEDEP.

6.7 No primeiro dia útil de cada mês, o RAS consolida os PNC do mês anterior, registrados por cada divisão, no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes (FRM-DGPES-038-01) e abre RACAP para os PNC que tiverem ultrapassado os limites estabelecidos.

6.7.1 Cada Diretor de Divisão observa os diferentes tipos de não conformidades de suas unidades, propondo a abertura de RACAP caso algum PNC:

- seja frequente;
- produza efeito sistêmico no SIGA;
- interfira na execução das atividades planejadas, provocando prejuízo ou comprometendo o resultado do processo de trabalho;
- provoque riscos pessoais e ou danos materiais;
- afete diretamente o usuário final.

6.7.2 Não conformidades de mesma natureza são agrupadas em um único RACAP, com o fim de racionalizar recursos, excetuando-se os casos em que tal agrupamento prejudicar o desenvolvimento e a implementação das ações.

6.7.2.1 Caso haja alteração no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes, o RAS explica à equipe os pormenores para a identificação e tratamento dos novos produtos não conformes.

6.7.3 Em qualquer caso, o RAS mantém o controle do arquivo do Quadro de Controle de Produtos Não Conformes, de modo a assegurar tanto a utilização da versão correta quanto à disponibilização do quadro à equipe.

6.7.4 A emissão e o controle mensal de RACAP, a implementação e acompanhamento de ação corretiva/preventiva obedecem ao disposto na RAD-PJERJ-004.

7 ANÁLISE CRÍTICA DA EFICÁCIA DAS AÇÕES E ENCERRAMENTO DO RACAP

7.1 A avaliação do resultado da ação implementada é realizada pelo RAS, após a implementação da correção e/ou da ação corretiva / preventiva.

7.2 Caso a correção e/ou a ação corretiva/preventiva tenham sido ineficazes, o diretor do DEDEP, com base na avaliação do resultado e análise crítica, determina o encerramento do RACAP e orienta a emissão de um novo relatório, para que o fato, a correção e as causas da não conformidade sejam novamente analisadas e novas ações sejam propostas a fim de eliminar a causa do problema.

7.3 Após o encerramento, o RAS/RD informa à equipe a solução do tratamento do RACAP, objetivando reforçar a participação voluntária dos servidores em melhorias de desempenho.

8 GESTÃO DE REGISTROS

8.1 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*	RESPONSÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (original) FRM-PJERJ-004-01	0-1c	RAS	Pasta	Número ou data do RACAP	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (original) (FRM-PJERJ-004-02)	0-1c	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não Conformes (FRM-DGPES-038-01)	0-1b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	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:

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 dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

9 ANEXO

- Anexo – Exemplos de Produtos Não conformes do DEDEP.

==========

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

ANEXO 1 – EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO CONFORMES DO DEDEP

CÓDIGO DO PNC	PRODUTO NÃO CONFORME	DESCRIÇÃO DO PNC	AÇÃO DE CORREÇÃO	DIVISÃO
1	Matriz de Competências Profissionais encaminhada à publicação com erro.	Matriz de Competências Profissionais encaminhada para publicação em desacordo com o mapeamento realizado ou com as diretrizes estabelecidas.	Corrigir o erro na matriz de competências.	**SEAPO/DISEN**
2	Edital de recrutamento encaminhado à publicação com erro.	Edital enviado à publicação em desacordo com o perfil solicitado.	Republicação do edital com correção.	**SERSE/DIACO**
3	Informações incorretas no Formulário de Movimentação do Servidor – FRM-DGPES-035-03..	Erro ao registrar as informações referentes a movimentação do servidor no formulário de movimentação do servidor.	Corrigir o erro.	**SERSE/DIACO**
4	Estagiário encaminhado à unidade errada	Encaminhamento de estagiário em desacordo com os Atos Normativos e decisões em processos administrativos.	Redirecionar o estagiário.	**SEADM/DIACO**
5	Ato Executivo de Juiz de Paz e Conciliador encaminhado à publicação com erro que gere republicação	Ato Executivo de Juiz de Paz e Conciliador publicado com erro.	Republicar Ato Executivo retificado.	**SEADM/DIACO**
6	Vaga livre não encaminhada ao CIEE para preenchimento.	Não solicitado ao CIEE o preenchimento da vaga.	Solicitar ao CIEE o preenchimento da vaga livre.	**SEADM/DIACO**