



CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

Proposto por:

Equipe Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP)

Analisado por:

Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP)

Aprovado por:

Diretor-Geral da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer procedimentos para controle e o tratamento de produto não conforme no âmbito do Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes ao Departamento de Segurança Patrimonial, passando a vigorar a partir de 06 / 11 / 2011.

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 porte 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.
Representante da Administração Superior	Membro da Unidade Organizacional participante do escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS).

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-028	Revisão: 06	Página: 1 de 7
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

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

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar o tratamento das NC identificadas no DESEP;• Supervisionar a emissão do RACAP;• Assegurar o tratamento das não conformidades identificadas;• Realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar RACAP do DESEP.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Promover a correção dos problemas identificados;• supervisionar e controlar o preenchimento do quadro de controle de produtos não conformes nas áreas de suas respectivas divisões;• Investigar as causas das NC reais ou potenciais identificadas e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas;• Avaliar, juntamente com o RD/RAS, o resultado das ações implementadas;
RAS	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar o adequado tratamento dos PNC da respectiva unidade, quando delegado• Verificar, em âmbito institucional, o alinhamento das ações propostas em RACAP;• Emitir, controlar e acompanhar os RACAP pertinentes à sua respectiva unidade organizacional;• Informar à DGDIN a emissão de RACAP – FRM-PJERJ-004-01, mediante envio da respectiva cópia;• Enviar à DGDIN, até o 5º dia útil de cada mês, cópia da Planilha de Controle Mensal de RACAP da respectiva unidade
Servidor	<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 Produto não conforme de sua Unidade.• Implementar, no seu nível de autoridade, as correções, as ações corretivas ou ações preventivas propostas para as não conformidades pertinentes da 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-028	Revisão: 06	Página: 2 de 7
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

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

- 5.2** O responsável pelo tratamento de produtos não conformes é o Diretor do DESEP, o qual autoriza os seguintes responsáveis a lidar com seus respectivos produtos não conformes: o RAS, os Diretores das Divisões de Vigilância Patrimonial (DIVPA), de Prevenção e Combate a Incêndio (DICIN) e de Segurança de Carceragem (DISEC).
- 5.3** Em face da dinâmica dos processos de trabalho, os esforços para tratamento de 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** Esta RAD relaciona os produtos não conformes codificados
- 5.3.2** Produtos não conformes e não conformidades que não estejam codificados são registrados e medidos, com o fim de indicar sua frequência e possibilitar o tratamento.
- 5.3.3** Quando a análise de dados indicarem que um produto não conforme não relacionado tenha se tornado prioritário, pela recorrência ou quando há impacto para os usuários, a relação desta RAD deve ser atualizada e os critérios estabelecidos de acordo com o determinado no item 6.1.1 desta RAD.
- 5.4** O tratamento do produto não conforme é registrado nos FRM-DGSEI-028-01 – Quadro de Produtos Não Conformes da DIVPA, FRM-DGSEI-028-02 – Quadro de Produtos Não Conformes da DISEC e no FRM-DGSEI-028-03 – Quadro de Produtos Não Conformes da DICIN.

6 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DESEP

- 6.1** A relação dos produtos não conformes do DESEP definidos no quadro abaixo é meramente exemplificativa; caso novos produtos não conformes sejam identificados, eles devem ser monitorados no quadro de produto não conforme da UO.
- 6.1.1** No Quadro de produtos não conformes, a última coluna dessa tabela, “LIMITE NC MENSAL PARA ABERTURA DE RACAP”, significa a quantidade limite de ocorrência de não conformidades desse tipo no mês.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-028	Revisão: 06	Página: 3 de 7
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

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

PRODUTOS NÃO CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO	QUEM VAI EXECUTAR A CORREÇÃO	DIVISÃO RESPONSÁVEL	LIMITE NC MENSAL PARA ABERTURA DE RACAP
Usuário não autorizado portando arma nas dependências do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ)	Condução do usuário à Reserva de Materiais de Segurança	Servidor do respectivo processo de trabalho.	DIVPA	1
Disparo acidental de arma de fogo no recebimento ou devolução da arma a um usuário.	Orientação junto ao usuário sobre os procedimentos de segurança	Servidor do respectivo processo de trabalho.	DIVPA	1
Saída indevida de objeto acautelado ou sob guarda	Realizar contato com o usuário, a fim de recuperar o objeto	Servidor do respectivo processo de trabalho.	DIVPA	1
Atraso igual ou superior a 5 (cinco) minutos no atendimento a ocorrências relacionadas ao botão de pânico	Orientação junto ao agente de segurança acerca da importância da celeridade do atendimento	Servidor do respectivo processo de trabalho	DIVPA	5
Veículo não autorizado parqueado em área de estacionamento do TJERJ	Solicitar ao usuário a retirada do veículo	Servidor do respectivo processo de trabalho.	DIVPA	3
Ocorrência em local monitorado (eletronicamente, ou não), não observada em tempo hábil para prevenção ou reação.	Orientação junto ao agente de segurança	Servidor do respectivo processo de trabalho.	DIVPA	1
Constatação de ausência de cobertura de efetivo, sem justificativa, em posto de serviço.	Providenciar efetivo para o posto de serviço	Servidor do respectivo processo de trabalho.	DIVPA	2

Base Normativa

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGSEI-028

Revisão:

06

Página:

4 de 7



CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

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

PRODUTOS NÃO CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO	QUEM VAI EXECUTAR A CORREÇÃO	DIVISÃO RESPONSÁVEL	LIMITE NC MENSAL PARA ABERTURA DE RACAP
Acautelamento indevido de equipamento, para solicitantes não autorizados.	Recuperar junto ao usuário o objeto acautelado indevidamente	Servidor do respectivo processo de trabalho	DIVPA	1
Teste de confiabilidade de alarmes de pânico realizado em período superior a 20 (vinte) dias	Promover o teste do alarme	Servidor do respectivo processo de trabalho	DIVPA	10
Atraso igual ou superior a 20 (vinte) minutos na condução de preso a unidade jurisdicional, após a solicitação desta por meio de contato telefônico.	Remanejar efetivo da DIVPA em apoio à DISEC	Servidor do respectivo processo de trabalho.	DISEC	10
Atraso igual ou superior a 3 (três) minutos no atendimento a ocorrências relacionadas ao combate a incêndios	Orientação junto ao agente de segurança acerca da importância da celeridade do atendimento	Servidor do respectivo processo de trabalho.	DICIN	3
Teste de confiabilidade de alarmes de incêndio realizado em período superior a 30 (trinta) dias	Promover o teste do alarme	Servidor do respectivo processo de trabalho	DICIN	10
Equipamento contra incêndio não encontrado, sem justificativa, em local previsto	Promover a reposição do equipamento	Servidor do respectivo processo de trabalho	DICIN	3

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGSEI-028

Revisão:

06

Página:

5 de 7



CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

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

- 6.2** O servidor que identificar o produto não conforme promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa ao Gestor da sua unidade para tratar a não conformidade.
- 6.2.1** Registra no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes da UO o produto não conforme, a data da ocorrência, como foi corrigido, o nome do executor da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.
- 6.3** RAS verifica, mensalmente, no quadro de Produtos Não Conformes, as correções não resolvidas e com que frequência, analisando, dentro outras consequências, as que afetam o usuário final, com o fim de emitir RACAP para promover ações corretivas.
- 6.4** 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.
- 6.5** O RAS realiza, mensalmente, o controle dos RACAP emitidos no FRM-PJERJ-004-02 – Planilha de Controle Mensal de RACAP e envia para o DGDIN/DEMED, de acordo com o prazo determinado na RAD-PJERJ-004, sendo que os RACAP encerrados devem constar da PCMR até o mês subsequente ao do encerramento.

7 AVALIAÇÃO DO RESULTADO DE AÇÕES CORRETIVAS

- 7.1** A avaliação do resultado de ações corretivas é realizada pelo RAS, juntamente com o Diretor da Divisão afetada, mediante análise das ações implementadas, verificando se o seu resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual, em seguida, encaminha o RACAP à Administração Superior de sua unidade para encerramento.

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:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-028	Revisão: 06	Página: 6 de 7
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
RACAP (original) FRM-PJERJ-004-01	0-1c	RAS	Pasta	Número de RACAP	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não Conformes - DIVPA (FRM-DGSEI-028-01)	0-1b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não Conformes - DISEC (FRM-DGSEI-028-02)	0-1b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não Conformes - DICIN (FRM-DGSEI-028-01)	0-1b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	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

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:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- 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.
- 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.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-028	Revisão: 06	Página: 7 de 7
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------