

	<b>TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ</b>		
	<b>Proposto por:</b> Representante da Administração Superior (RAS)	<b>Analisado por:</b> Assessora da Assessoria de Gestão Estratégica (ASGET)	<b>Aprovado por:</b> Secretária da Secretaria-Geral (SECGE)

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

## 1 OBJETIVO

Regulamentar o tratamento de produtos e saídas não conformes, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Escola da Magistratura (SGQ/EMERJ).

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina se aplica à Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e passa a vigorar a partir de 05/09/2022.

## 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Não conformidade (NC)	Não atendimento de uma 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)	Produto que porte uma não conformidade.
Representante da Administração Superior (RAS)	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS); 2- Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que aporte não conformidade.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-EMERJ-031</b>	<b>Revisão:</b> <b>22</b>	<b>Página:</b> <b>1 de 11</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------

## TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar ações para eliminar não conformidades de produtos;</li><li>• autorizar o uso, liberar ou aceitar, sob concessão, os produtos não conformes;</li><li>• analisar as ocorrências das saídas e dos produtos não conformes (PNC) de todas as unidades no formulário FRM-EMERJ-031-02 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes - EMERJ;</li><li>• emitir, controlar e acompanhar o Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC);</li><li>• verificar a eficácia das ações implementadas.</li></ul>
Assessor de Gestão Estratégica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar ações para eliminar não conformidades de produtos;</li><li>• supervisionar e controlar o preenchimento do Quadro de <u>Controle de Saídas e Produtos Não Conformes</u>;</li><li>• monitorar o tratamento de produtos não conformes, até que sejam corrigidos e reinspecionados;</li><li>• autorizar o uso, liberar ou aceitar, sob concessão, os produtos não conformes.</li></ul>
Assessor/ Diretor de Departamento / Secretário-Geral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorar e enviar o formulário FRM-EMERJ-031-02 à ASGET.</li></ul>
Diretor de Divisão/ Chefes de Serviço/ Gestores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidar as informações referentes aos produtos não conformes da sua unidade no <u>formulário</u> FRM-EMERJ-031-02, atribuindo uma RAD por formulário;</li><li>• autorizar o uso, liberar ou aceitar, sob concessão, os produtos não conformes;</li><li>• supervisionar e controlar o preenchimento do Quadro de <u>Controle de Saídas e Produtos Não Conformes</u>;</li><li>• monitorar o tratamento de produtos não conformes, até que sejam corrigidos e reinspecionados;</li><li>• estimular seus <u>colaboradores</u> na identificação e registro do produto não conforme.</li></ul>
Colaborador	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar e registrar os produtos não conformes;</li><li>• corrigir, no seu nível de competência, os produtos não conformes.</li></ul>

### 5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Os requisitos estabelecidos nesta RAD são aplicados, de forma complementar, aos requisitos determinados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-031</b>	Revisão: <b>22</b>	Página: <b>2 de 11</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

- 5.2** A autoridade final para o tratamento de produtos não conformes é o diretor-geral da EMERJ, que delega ao representante da administração superior (RAS), ao assessor de gestão estratégica ou aos diretores de departamento, a responsabilidade para supervisionar e controlar o adequado tratamento dos produtos não conformes.
- 5.3** Mensalmente, a Assessoria de Gestão Estratégica (ASGET) realiza análise dos registros dos produtos não conformes. Caso, no último trimestre, qualquer produto apresente registro crescente, o RAS analisa com o gestor e abre um RANAC para o efetivo tratamento.

## 6 TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES

- 6.1** Os colaboradores, ao identificarem as saídas e os produtos não conformes referentes às suas rotinas administrativas, preenchem os campos apropriados (descrição da saída/produto, data da ocorrência, ação para eliminar a não conformidade, responsável pelo tratamento e, se foi corrigido, lança a data de realização da correção) do FRM-EMERJ-031-02 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes - EMERJ e encaminham aos seus responsáveis.
- 6.2** Cada Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes deve conter as saídas ou os produtos referentes a uma única RAD.
- 6.3** A saída/produto não conforme recebe tratamento do seguinte modo:
- correção;
  - segregação, contenção, retorno ou suspensão de provisão de produtos e serviços;
  - informação ao cliente;
  - obtenção de autorização para aceitação sob concessão.
- 6.4** Os responsáveis consolidam as informações relativas à saída ou produtos não conformes registrados pelos colaboradores no FRM-EMERJ-031-02, devendo enviá-lo por e-mail à ASGET, em formato *PDF*, até o quinto dia útil de cada mês.
- 6.5** Independentemente de não ter havido PNCs no mês, os responsáveis devem informar à ASGET, mediante o preenchimento no rodapé do FRM-EMERJ-031-02, do campo que indica a ausência de ocorrências.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-EMERJ-031</b>	<b>22</b>	<b>3 de 11</b>

## TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

- 6.6** Mensalmente, a ASGET monitora a entrega e o preenchimento do FRM-EMERJ-031-02 por meio FRM-EMERJ-031-04 – Planilha de Verificação dos Quadros de Produtos Não Conformes.
- 6.7** Caso seja encontrada divergência no preenchimento do FRM-EMERJ-031-02, a ASGET registra a observação na Planilha de Verificação – FRM-EMERJ-031-04 e solicita a correção ao gestor responsável.
- 6.8** O RAS confere e arquiva as informações recebidas das unidades na pasta Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes - FRM-EMERJ-031-02.
- 6.9** As ocorrências registradas no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes são monitoradas pela ASGET que informa, quando julgar pertinente, a necessidade de abertura de RANAC para solução das não conformidades observadas, registra no formulário a ação e comunica ao responsável pelo monitoramento.
- 6.9.1** O assessor de gestão estratégica monitora o tratamento de saída e de produtos não conformes, até que sejam corrigidos e inspecionados novamente.
- 6.9.2** O representante da Administração Superior verifica a eficácia das ações implementadas e faz o registro no campo verificação da eficácia, trimestralmente, conforme o recomendado, da seguinte forma: 1º trimestre em abril, 2º trimestre em julho, 3º trimestre em outubro e 4º trimestre em janeiro, podendo, também, realizar a verificação mensalmente.

## 7 IDENTIFICAÇÃO DE PRODUTO NÃO CONFORME

- 7.1** A relação de saídas e de produtos não conformes, definidos no quadro a seguir, é meramente explicativa. Todas as saídas e PNCs identificados devem ser monitorados no FRM-EMERJ-031-02.

<b>RAD</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME</b>	<b>OCORRÊNCIA</b>
RAD-EMERJ-001	Meta não atingida	Não atingimento da meta
	Monitoramento de Indicador fora do prazo	Não recebimento da Planilha de Indicador no Prazo
RAD-EMERJ-003	Não cumprimento do Programa do Curso CP I a CP VI	Temas não abordados

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-EMERJ-031</b>	<b>Revisão:</b> <b>22</b>	<b>Página:</b> <b>4 de 11</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------

**TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ**

<b>RAD</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME</b>	<b>OCORRÊNCIA</b>
RAD-EMERJ-007	Antecipação de Término de Estágio	Ultrapassados 10 dias úteis
	Encerramento de Estágio	Ultrapassados 8 dias úteis
	Certificado de Conclusão de Curso (Diploma)	Ultrapassados <u>20</u> dias úteis
	Declaração ou Certidão	Ultrapassados 10 dias úteis
	Histórico Escolar	Ultrapassados 10 dias úteis
	Inscrição em Módulo Avulso	Ultrapassados 7 dias úteis
	Inscrição no Estágio	Ultrapassados 7 dias úteis
	Justificativa de Faltas ou Atraso	Ultrapassados 7 dias úteis
	Matrícula (cancelamento)	Ultrapassados 10 dias úteis
	Mudança de Modalidade de Estágio	Ultrapassados 7 dias úteis
	Parcelamento de Débito ou Matrícula	Ultrapassados 7 dias úteis
	Reabertura de Matrícula	Ultrapassados 4 dias do encerramento das matrículas
	Renovação de Trancamento de Matrícula	Ultrapassados 7 dias úteis
	Revisão de Prova	Ultrapassados 20 dias úteis
	Segunda Chamada de Prova	Ultrapassados 7 dias úteis
	Segunda Via de Carteira	Ultrapassados 7 dias úteis
	Suspensão de Estágio	Ultrapassados 10 dias úteis
Trancamento de Matrícula	Ultrapassados 10 dias úteis	
Transferência de Turno ou Turma	Ultrapassados 3 dias do encerramento das matrículas	
RAD-EMERJ-029	<u>Atraso na Cobrança a U.O. da Resposta da Comunicação</u>	<u>Não atendimento ao prazo de 3 dias úteis</u>
	<u>Atraso no Envio da Resposta Final da Comunicação ao Cliente</u>	<u>Não atendimento ao prazo de 3 dias úteis</u>

## TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

RAD	IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME	OCORRÊNCIA
	Comunicação Respondida Fora do Prazo	Não atendimento ao prazo de 3 dias úteis
RAD-EMERJ-031	<u>Atraso na Entrega da Planilha de PNC</u>	<u>Não atendimento ao prazo de 5 dias úteis</u>
	<u>Entrega da Planilha de PNC em Formato Adobe Reader (.pdf)</u>	<u>Entrega da Planilha de PNC em Formato Word (.pdf)</u>

### 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*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (FRM-EMERJ-031-02)	0-1b	ASGET	<u>Restrito</u>	Pasta	RAD	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de verificação dos Quadros de Produtos Não Conformes (FRM-EMERJ-031-04)	0-1b	ASGET	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGC/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.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-EMERJ-031</b>	<b>Revisão:</b> <b>22</b>	<b>Página:</b> <b>6 de 11</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------

## TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

### 9 ANEXOS

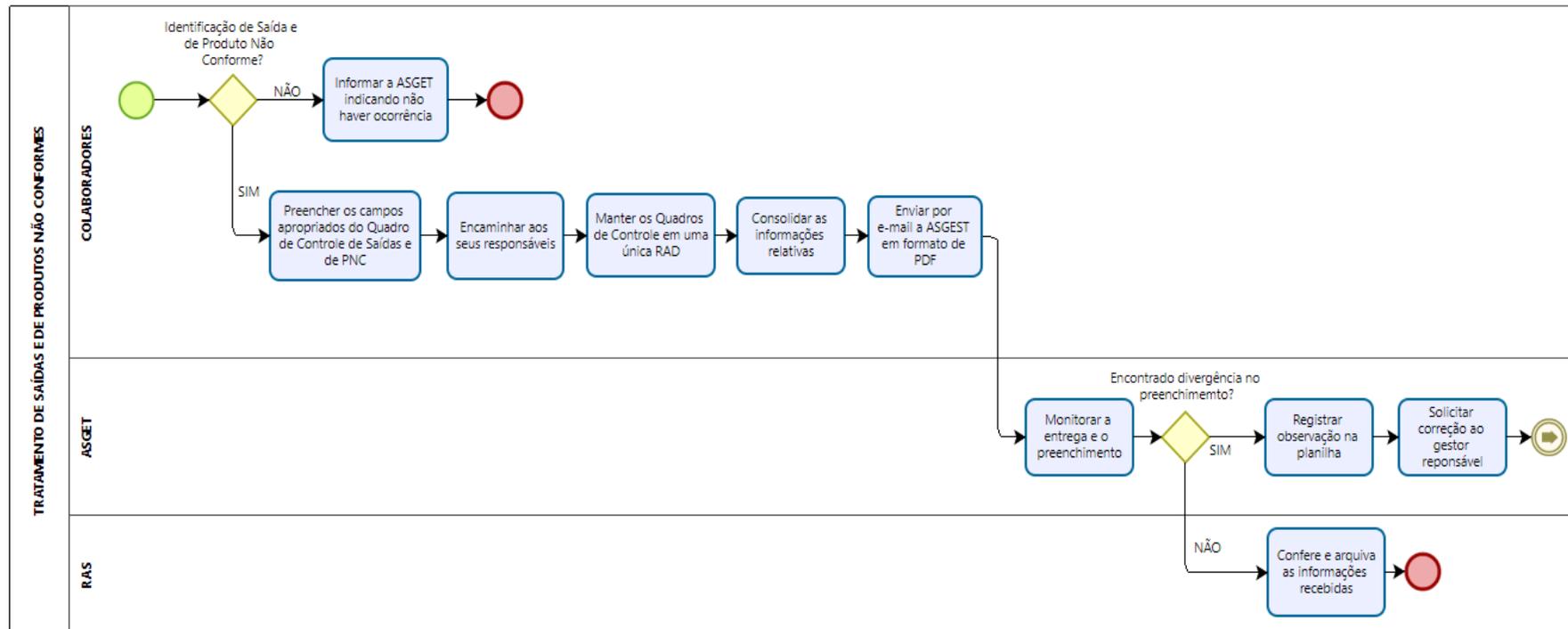
- Anexo 1 – Fluxograma do Processo de Trabalho Tratar Saídas e Produtos Não Conformes na EMERJ;
- Anexo 2 – Instrução para preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes – EMERJ (FRM-EMERJ-031-02).

=====

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-EMERJ-031</b>	<b>Revisão:</b> <b>22</b>	<b>Página:</b> <b>7 de 11</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------

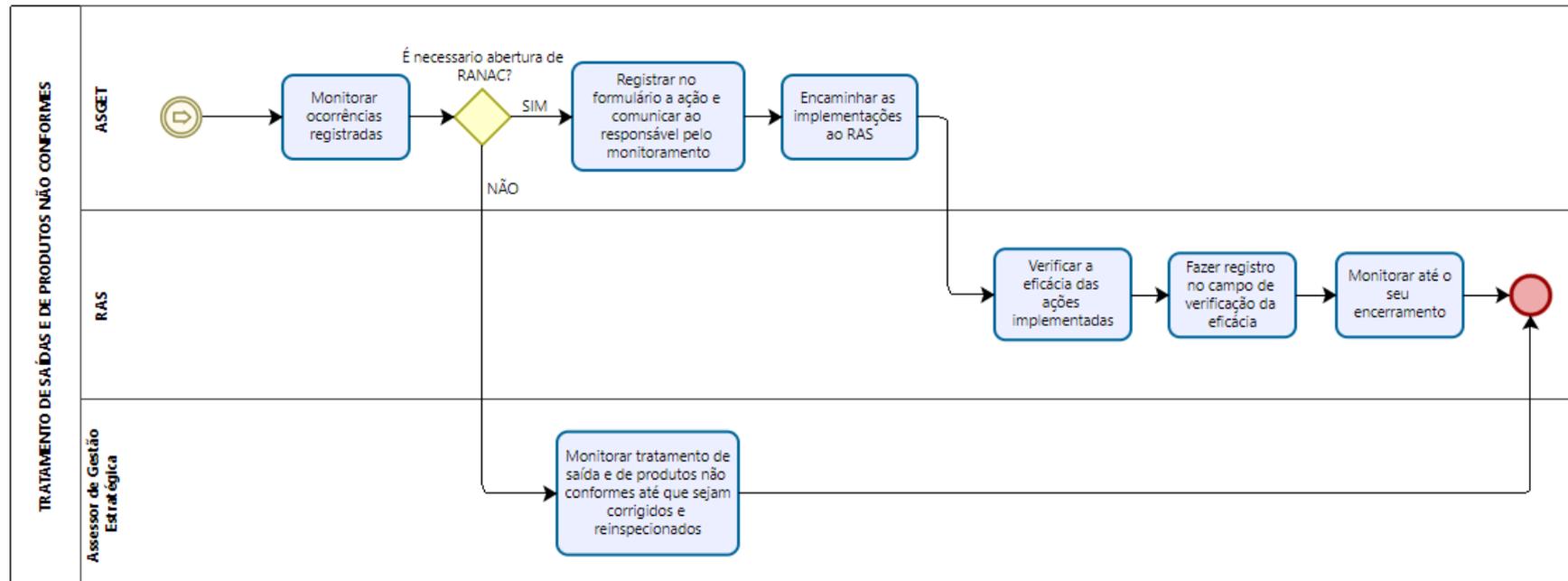
# TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

## ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO TRATAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ



## TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

### ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO TRATAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ – CONTINUAÇÃO



## TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

### ANEXO 2 – INSTRUÇÃO PARA PREENCHIMENTO DO QUADRO DE CONTROLE DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES - EMERJ (FRM-EMERJ-031-02)

	<b>QUADRO DE CONTROLE DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES - EMERJ</b>				
	RAD:	Elaborado por:	Aprovado por:	Mês/Ano:	Correção: <input type="checkbox"/> Retificação: <input type="checkbox"/> Data:

UMA RAD POR FORMULÁRIO

PESSOA OU UNIDADE RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

RESPONSÁVEL PELA UNIDADE

MÊS e ANO de referência

Identificar caso haja **CORREÇÃO** ou **RETIFICAÇÃO** da planilha e lançar a data de envio à ASGET.

Nº	Descrição	Data da Ocorrência	Correção/ segregação/ informação ao cliente/ concessão obtidas	Responsável pelo tratamento	NC Tratada		RANAC	
					Sim (data)	Não	Sim (Nº do RANAC)	Não

Número do produto cadastrado.  
**1, 2, 3...**

Descrever o Produto Não Conforme.  
**PNC** é o serviço que não condiz com sua RAD, ou seja, **é todo serviço que gere um retrabalho.**

**Data que foi identificado** o Produto Não Conforme

**Lançar as ações pertinentes ao tratamento das NC registradas.**

Pessoa responsável pela realização da ação imediata.

**Sim:** Em que data foi corrigida a não conformidade.  
**Não:** Apenas marcar com 'X'.

**Sim:** N° do RANAC aberto.  
**Não:** Apenas marcar com 'X'.

## TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

**PRETO:** PNC do mês de referência. (A data de ocorrência seja correspondente ao mês do formulário).

**LARANJA:** PNC *pendente* do mês anterior. (PNC que não foi corrigido no mês de referência será mantido no FRM do mês seguinte na cor laranja – não terá a data de correção).

**VERDE:** PNC *corrigido* do mês anterior. (Se no mês que foi registrado não tenha sido corrigido, será mantido no FRM do mês seguinte na cor verde e com a data da correção).

**E caso não possuam PNC, não se esqueçam de marcar com um 'X' o campo que fica abaixo da tabela, onde descreve "Não houve ocorrência de PNC no mês".**

 PNC pendente (mês anterior)    PNC corrigido (mês anterior)    PNC do mês de referência    Não houve ocorrência de PNC no mês



Base Normativa

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-EMERJ-031**

Revisão:

**22**

Página:

**11 de 11**