



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

Proposto por:

Representante da Administração Superior (RAS)

Aprovado por:

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 saídas e de produtos 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 20/09/2023.

### 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.

## 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 <u>Produtos</u> 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 Controle de Saídas e <u>Produtos</u> Não Conformes;</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 formulário 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 Controle de Saídas e <u>Produtos</u> Não Conformes;</li> <li>• monitorar o tratamento de produtos não conformes, até que sejam corrigidos e reinspecionados;</li> <li>• estimular seus colaboradores 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>
<u>Equipe da Assessoria de Gestão Estratégica</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Receber os produtos não conformes (PNCs) que chegam por e-mail e registrar na Planilha de Verificação dos Quadros de Produtos não Conformes (FRM-EMERJ-031-04);</u></li> <li>• <u>imprimir os formulários FRM-EMERJ-031-02 entregues por todas as Unidades Organizacionais e realizar a guarda;</u></li> </ul>

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>registrar o recebimento das correções e retificações, quando houver, no formulário Quadro de Controle de Saídas e Produtos não conformes – EMERJ, atualizando o formulário FRM-EMERJ-031-04;</u></li><li>• <u>separar os formulários FRM-EMERJ-031-02 recebidos para a conferência do Representante da Administração Superior;</u></li><li>• <u>realizar o backup semanal dos registros mantidos em meio eletrônico, em HD externo.</u></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.
- 5.2** A autoridade final para o tratamento de produtos não conformes é o(a) Diretor(a)-Geral da EMERJ, que delega ao Representante da Administração Superior (RAS), ao Assessor de Gestão Estratégica, ao Assessor de Gabinete 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 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 Produtos Não Conformes - EMERJ e encaminham aos seus responsáveis.
- 6.2** Cada Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes deve conter as saídas ou os produtos referentes a uma única RAD.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-031</b>	Revisão: <b>24</b>	Página: <b>3 de 11</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

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

- 6.3** Ao lançar as ocorrências de saídas e de produtos não conformes no FRM-EMERJ-031-02, elencar em ordem cronológica crescente, tendo como critério a coluna “Data da ocorrência”.
- 6.4** 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.
- 6.5** 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.
- 6.6** 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.
- 6.7** 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.
- 6.8** 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.
- 6.9** O RAS confere e arquivam as informações recebidas das unidades na pasta Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes - FRM-EMERJ-031-02.
- 6.10** As ocorrências registradas no Quadro de Controle de Saídas e 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.
- 6.10.1** O(A) Assessor(a) de Gestão Estratégica monitora o tratamento de saída e de produtos não conformes, até que sejam corrigidos e inspecionados novamente.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-031</b>	Revisão: <b>24</b>	Página: <b>4 de 11</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

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

**6.10.2** 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	<u>Reunião de Análise Crítica Trimestral</u>	<u>Não realização da Análise Crítica no período estimado na RAD</u>
	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
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 20 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	

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

RAD	IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME	OCORRÊNCIA
	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 Carteirinha	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	Atraso na Cobrança a U.O. da Resposta da Comunicação	Não atendimento ao prazo de 3 dias úteis
	Atraso no Envio da Resposta Final da Comunicação ao Cliente	Não atendimento ao prazo de 3 dias úteis
	Comunicação Respondida Fora do Prazo	Não atendimento ao prazo de 3 dias úteis
RAD-EMERJ-031	Atraso na Entrega da Planilha de PNC	Não atendimento ao prazo de 5 dias úteis
	Entrega da Planilha de PNC em Formato <i>Adobe Reader</i> (.pdf)	Entrega da Planilha de PNC em Formato <i>Word</i> (.pdf)

### 8 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-031</b>	Revisão: <b>24</b>	Página: <b>6 de 11</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

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

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 Produtos Não Conformes (FRM-EMERJ-031-02)	0-1b	ASGET	Restrito	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 Eletrônica	Data	Backup	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*SGADM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGADM/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 Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação-SGTEC, conforme RAD- Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

### 9 ANEXOS

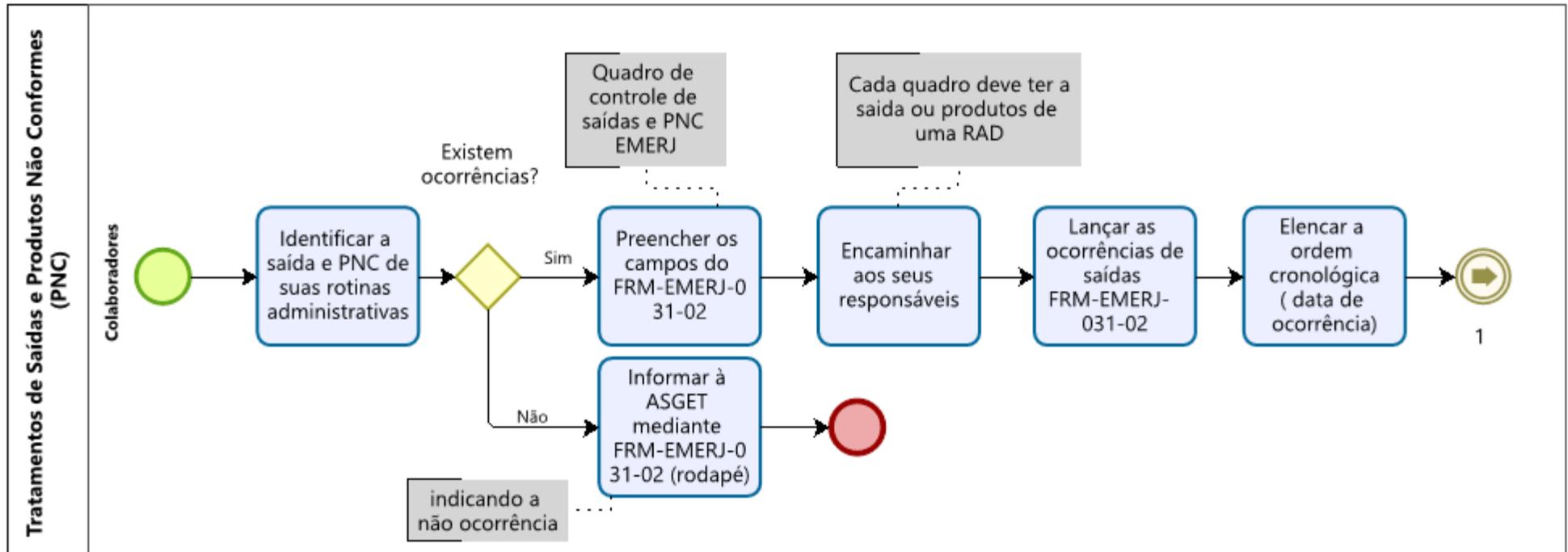
- Anexo 1 – Fluxo do Processo de Trabalho Tratar Saídas e Produtos Não Conformes na EMERJ;
- Anexo 2 – Instrução para preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes – EMERJ (FRM-EMERJ-031-02).

=====

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-EMERJ-031</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>7 de 11</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------

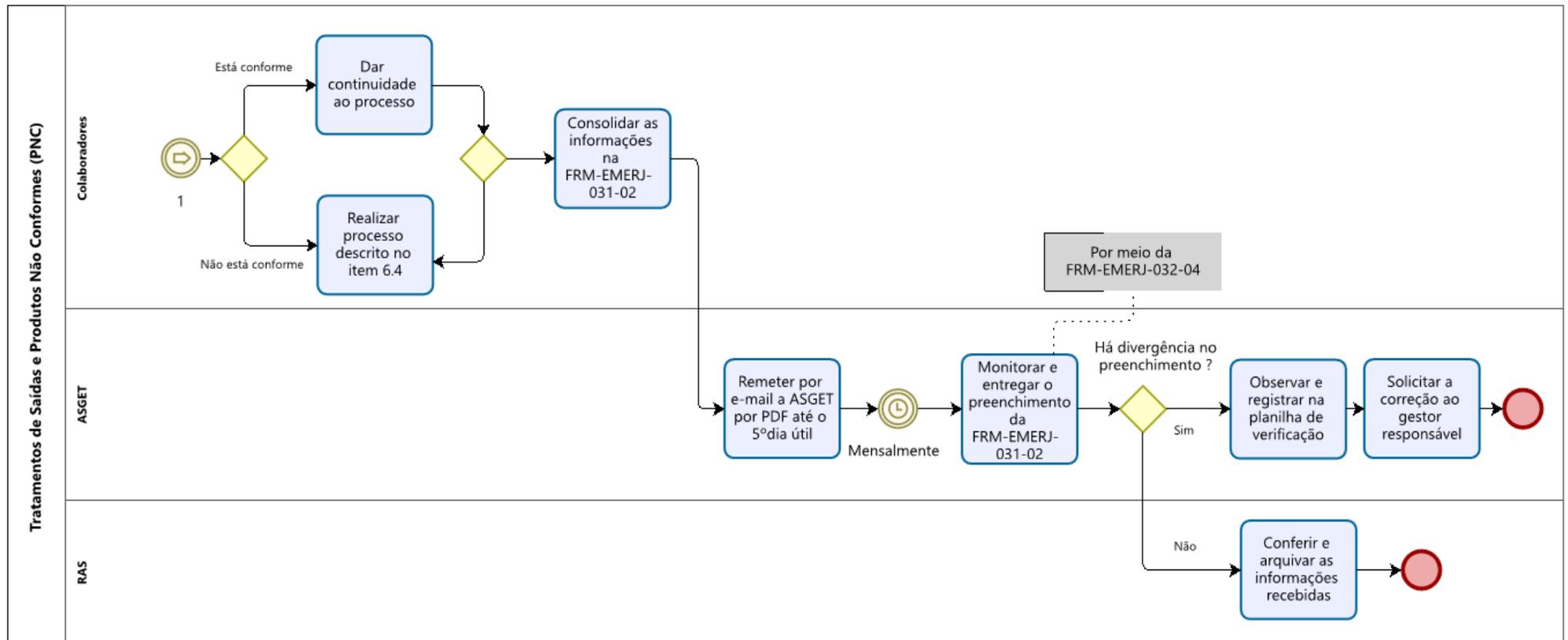
# TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

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



# TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

## ANEXO 1 – FLUXO 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 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"/> Data: <input type="checkbox"/>

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:** Nº 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

