



SUMÁRIO

1	TRATAMENTO DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES.....	2
2	MONITORAMENTO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS.....	3
3	IDENTIFICAÇÃO DE PRODUTO NÃO CONFORME.....	3
4	FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - INSTRUÇÃO PARA PREENCHIMENTO DO QUADRO DE CONTROLE DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES - EMERJ (FRM-EMERJ- 031-02).....	5
5	DEFINIÇÕES 	6



Elaborado por:

Equipe da Assessoria de Governança, Sustentabilidade e Compliance (ASGET)



Aprovado por:

Assessora de Governança, Sustentabilidade e Compliance (ASGET)



Data de Vigência:

19/09/2025



**PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)****TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ**

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

1 TRATAMENTO DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES

- 1.1** 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.
- 1.2** Cada Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes deve conter as saídas ou os produtos referentes a uma única RAD.
- 1.3** 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.”
- 1.4** 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.
- 1.5** 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.
- 1.6** 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.
- 1.7** 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.
- 1.8** Caso seja encontrada divergência no preenchimento do FRM-EMERJ-031-02, a ASGET registra a observação na Planilha de Verificação dos Quadros de Produtos Não Conformes – FRM-EMERJ-031-04 e solicita a correção ao gestor responsável.

**PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)****TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ**

- 1.9** O RAS confere e arquiva as informações recebidas das unidades na pasta Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes - FRM-EMERJ-031-02.
- 1.10** As ocorrências registradas no Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes - EMERJ 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.
- 1.10.1** O(A) Assessor(a) da Assessoria de Governança, Sustentabilidade e Compliance monitora o tratamento de saída e de produtos não conformes, até que sejam corrigidos e inspecionados novamente.
- 1.10.2** 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.

2 MONITORAMENTO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

- 2.1** Mensalmente, os gestores emitem o Relatório do SEI contendo os processos parados, com mais de 30 (trinta) dias e, os processos sobrestados, para acompanhamento dos processos administrativos retidos em sua unidade.
- 2.2** Caso o gestor identifique processos parados com mais de 30 (trinta) dias, ele deve lançá-los no FRM-EMERJ-031-02 – Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes – EMERJ para seu devido tratamento.
- 2.3** O Relatório de Processos Parados deve ser enviado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis à ASGET.
- 2.4** A ASGET controla a entrega do Relatório mediante o FRM-EMERJ-031-05 – Controle de Entrega de Relatórios do SEI.

3 IDENTIFICAÇÃO DE PRODUTO NÃO CONFORME

- 3.1** 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.



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

RAD	IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME	OCORRÊNCIA
RAD-EMERJ-001	Reunião de Análise Crítica Trimestral	Não realização da Análise Crítica no período estimado na RAD
	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
	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



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

RAD	IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME	OCORRÊNCIA
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> (.doc)

4 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - INSTRUÇÃO PARA PREENCHIMENTO DO QUADRO DE CONTROLE DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES - EMERJ (FRM-EMERJ-031-02)

QUADRO DE CONTROLE DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES - EMERJ

RAD: ↑

Elaborado por: ↑

Aprovado por: ↑

Mês/Ano: ↑

Correção: ☐ ↑ Retificação: ☐
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.
A data deverá ser preenchida **somente** se houver alteração.
Correção: Quando a ASGET solicita adequação de alguma informação à Unidade.
Retificação: Quando a Unidade identifica a necessidade de alteração de alguma informação.

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
Formato: dd/mm/aa

↑

Lançar as ações pertinentes ao tratamento das NC registradas.

↑

Pessoa responsável pela realização da ação imediata.

↑

Sim: Data em que foi corrigida a não conformidade.
Formato: dd/mm/aa
Não: Marcar apenas com 'X'.

↑

Sim: Nº do RANAC aberto.
Não: Marcar apenas com 'X'

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

ARANJA: 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".

A legenda se refere a cor atribuída ao texto.

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



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

5 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.
Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC)	Documento utilizado para avaliação de não conformidade encontrada na UO.
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.