



TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

Proposto por:

Representante da Administração
Superior (RAS)

Analisado por:

Assessora da Assessoria de Gestão
Estratégica (ASGET)

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 produtos não conformes, no âmbito do 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 17/05/2019.

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 e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (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">• Determinar ações para eliminar não conformidades de produtos;• autorizar o uso, liberar ou aceitar, sob concessão, os produtos não conformes;• 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;• emitir, controlar e acompanhar o <u>Relatório de Avaliação de não conformidade (RANAC)</u>;• verificar a eficácia das ações implementadas.
Assessor de Gestão Estratégica	<ul style="list-style-type: none">• Determinar ações para eliminar não conformidades de produtos;• supervisionar e controlar o preenchimento do Quadro de Produtos Não Conformes;• monitorar tratamento de produtos não conformes até que sejam corrigidos e reinspecionados;• autorizar o uso, liberar ou aceitar, sob concessão, os produtos não conformes.
Assessor/ Diretor de Departamento / Secretário-Geral	<ul style="list-style-type: none">• monitorar e enviar do formulário FRM-EMERJ-031-02 à ASGET.
Diretor de Divisão/ Chefes de Serviço/ Gestores	<ul style="list-style-type: none">• consolidar as informações referentes aos produtos não conformes da sua unidade no FRM-EMERJ-031-02, atribuindo uma RAD por formulário;• autorizar o uso, liberar ou aceitar, sob concessão, os produtos não conformes;• supervisionar e controlar o preenchimento do Quadro de Produtos Não Conformes;• monitorar tratamento de produtos não conformes até que sejam corrigidos e reinspecionados;• estimular seus funcionários na identificação e registro do produto não conforme;• enviar à ASGET, mensalmente, o Relatório de Protocolos Parados no setor.
Colaborador	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e registrar produtos não conformes;• corrigir, no seu nível de competência, produtos não conformes.

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 diretor-geral da EMERJ, que delega ao representante da administração superior (RAS), ao assessor de gestão estratégica ou aos diretores de departamento, 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 funcionários, 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 que foi realizada) do formulário Quadro de Controle de Saída e de Produto Não Conforme - EMERJ (FRM-EMERJ-031-02) e encaminham aos seus responsáveis.
- 6.2** Cada Quadro de Controle de Saída e Produto Não Conforme deve conter as saídas ou os produtos referentes a uma única RAD.
- 6.3** A saída/produto não conforme é tratada dos seguintes modos:
- 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 a saída ou produtos não conformes registrados pelos funcionários no FRM-EMERJ-031-02, devendo enviá-lo por *e-mail* à ASGET, em formato *PDF*, até o quinto dia útil de cada mês.

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

- 6.5** Independentemente de não ter havido PNCs no mês, os responsáveis devem informar à ASGET, mediante o preenchimento do campo que indica a ausência de ocorrências.
- 6.6** Mensalmente, a ASGET monitora a entrega e o preenchimento do FRM-EMERJ-031-02 por meio da Planilha de verificação dos Quadros de Produtos Não Conformes - FRM-EMERJ-031-04.
- 6.7** Caso seja encontrada divergência no preenchimento do FRM-EMERJ-031-02, a ASGET registra a observação na Planilha de verificação e solicita a correção ao gestor responsável.
- 6.8** O RAS confere e arquiva as informações recebidas das unidades no 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 tratamento de saída e de produtos não conformes até que sejam corrigidos e reinspecionados.
- 6.9.2** O representante da Administração Superior verifica a eficácia das ações implementadas e faz o registro no campo verificação da eficácia, trimestralmente da seguinte forma: 1º trimestre em abril, 2º trimestre em julho, 3º trimestre em outubro e 4º trimestre em janeiro.

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 Quadro de Saídas e de Produtos Não Conformes (FRM-EMERJ-031-02).

RAD	IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME	OCORRÊNCIA
RAD-EMERJ-001	Meta não atingida	Não atingimento da meta
	Monitoramento de Indicador fora do prazo	Não Recebimento da Planilha de Indicador no Prazo

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-031	Revisão: 19	Página: 4 de 11
--	--	------------------------------	----------------------------------

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

RAD	IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME	OCORRÊNCIA
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
	Cancelamento de Estágio	Ultrapassados 7 dias úteis
	Certificado de Conclusão de Curso (Diploma)	Ultrapassados 15 dias úteis
	Declaração ou Certidão	Ultrapassados 7 dias úteis
	Devolução de Taxa	Ultrapassados 7 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 7 dias úteis
	Mudança de Modalidade de Estágio	Ultrapassados 7 dias úteis
	Parcelamento de Débito ou Matrícula	Ultrapassados 5 dias úteis
	Prorrogação do Estágio	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 3 dias úteis
	Suspensão de Estágio	Ultrapassados 10 dias úteis
	Trancamento de Matrícula	Ultrapassados 7 dias úteis

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

RAD	IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME	OCORRÊNCIA
	Transferência de Turno ou Turma	Ultrapassados 3 dias do encerramento das matrículas
RAD-EMERJ-029	Comunicação respondida fora do prazo	Não atendimento ao prazo de 5 dias úteis

8 MONITORAMENTO DE PROTOCOLOS ADMINISTRATIVOS

- 8.1** Mensalmente, os gestores emitem o Relatório de Protocolos Parados, com mais de 30 (trinta) dias, para acompanhamento dos protocolos administrativos retidos em sua unidade.
- 8.2** Caso o gestor identifique protocolos parados com mais de 30 (trinta) dias, ele deverá lançá-los no Quadro de Controle de Saída e de Produto Não Conforme (FRM-EMERJ-031-02) para seu devido tratamento.
- 8.3** O Relatório de Protocolos Parados deve ser enviado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis à ASGET.
- 8.4** A ASGET controla a entrega do Relatório mediante o formulário Controle de Entrega de Protocolos Parados (FRM-EMERJ-031-03).

9 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

- 9.1** 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:

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-EMERJ-031	19	6 de 11

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	Irrestrito	Pasta	RAD	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Controle de entrega de Protocolos Parados (FRM-EMERJ-031-03)	0-6-2-2g	ASGET	Irrestrito	Pasta	UO	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.

10 ANEXOS

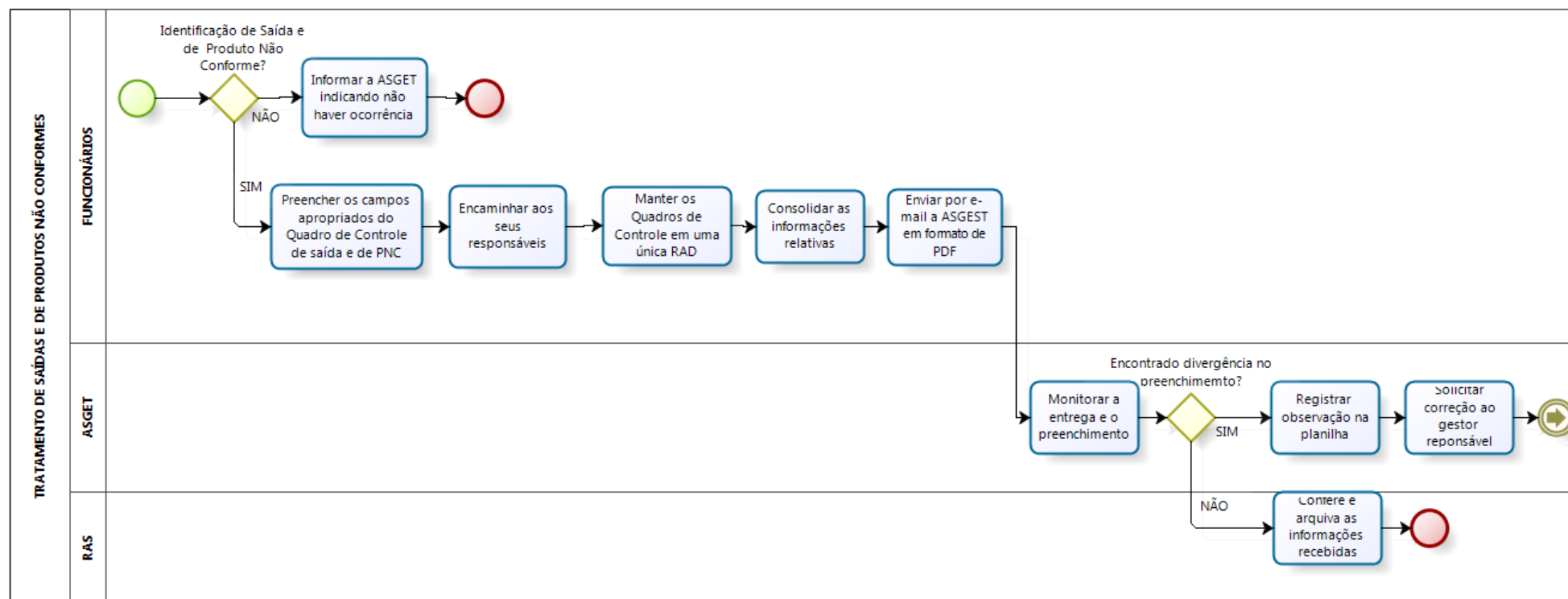
- Anexo 1 – Fluxograma do Processo de Trabalho Tratar Saídas e Produtos Não Conformes na EMERJ;
- Anexo 2 – Instrução para preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes – EMERJ (FRM-EMERJ-031-02).

=====

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-031	Revisão: 19	Página: 7 de 11
--	--	------------------------------	----------------------------------

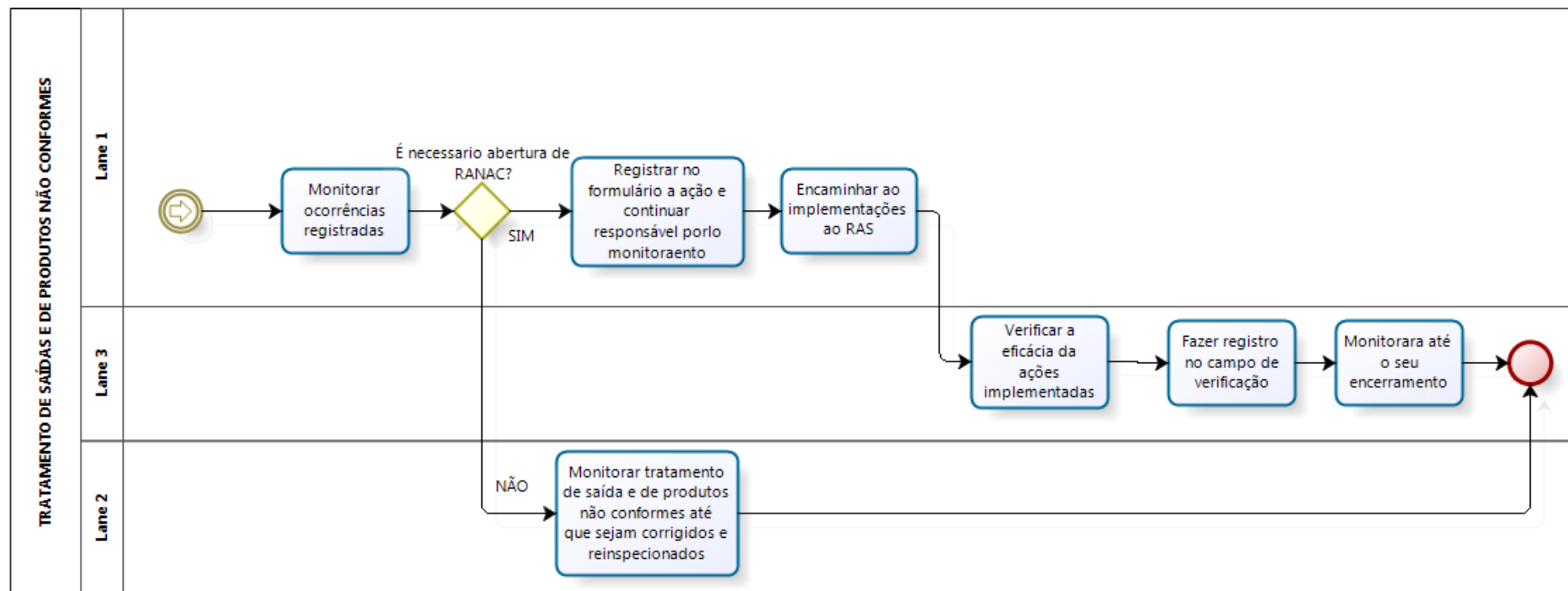
TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

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



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)

QUADRO DE CONTROLE DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES - EMERJ						
	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: 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

