



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

Proposto por:

Representante da Administração Superior (RAS)

Analizado 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 aponte 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 de Produtos Não Conformes - EMERJ;</li><li>• emitir, controlar e acompanhar <u>o Relatório de Avaliação de não conformidade (RANAC)</u>;</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 Produtos Não Conformes;</li><li>• monitorar 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 do 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 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 Produtos Não Conformes;</li><li>• monitorar tratamento de produtos não conformes até que sejam corrigidos e reinspecionados;</li><li>• estimular seus funcionários na identificação e registro do produto não conforme;</li><li>• enviar à ASGET, mensalmente, o Relatório de Protocolos Parados no setor.</li></ul>
Colaborador	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar e registrar produtos não conformes;</li><li>• corrigir, no seu nível de competência, produtos não conformes.</li></ul>

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

### 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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-031	Revisão: 19	Página: 3 de 11
--	--------------------------	----------------	--------------------

## 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**

<b>RAD</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO DA SAÍDA E DO PRODUTO NÃO CONFORME</b>	<b>OCORRÊNCIA</b>
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 Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-031	Revisão: 19	Página: 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.

\*\*\*DGCOM/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) DGCOM/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

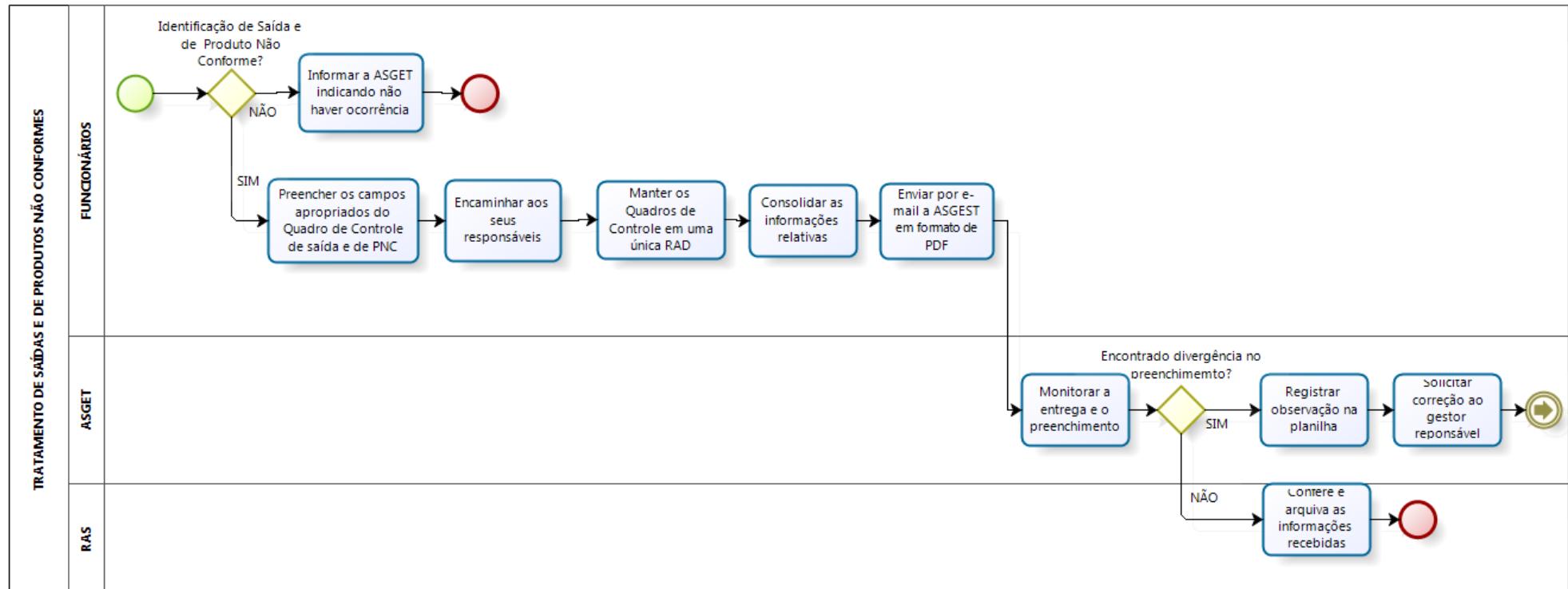
- Anexo 1 – Fluxograma do Processo de Trabalho Tratar Saídas e Produtos Não Conformes na EMERJ;
- Anexo 2 – Instrução para preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes – EMERJ (FRM-EMERJ-031-02).

=====

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

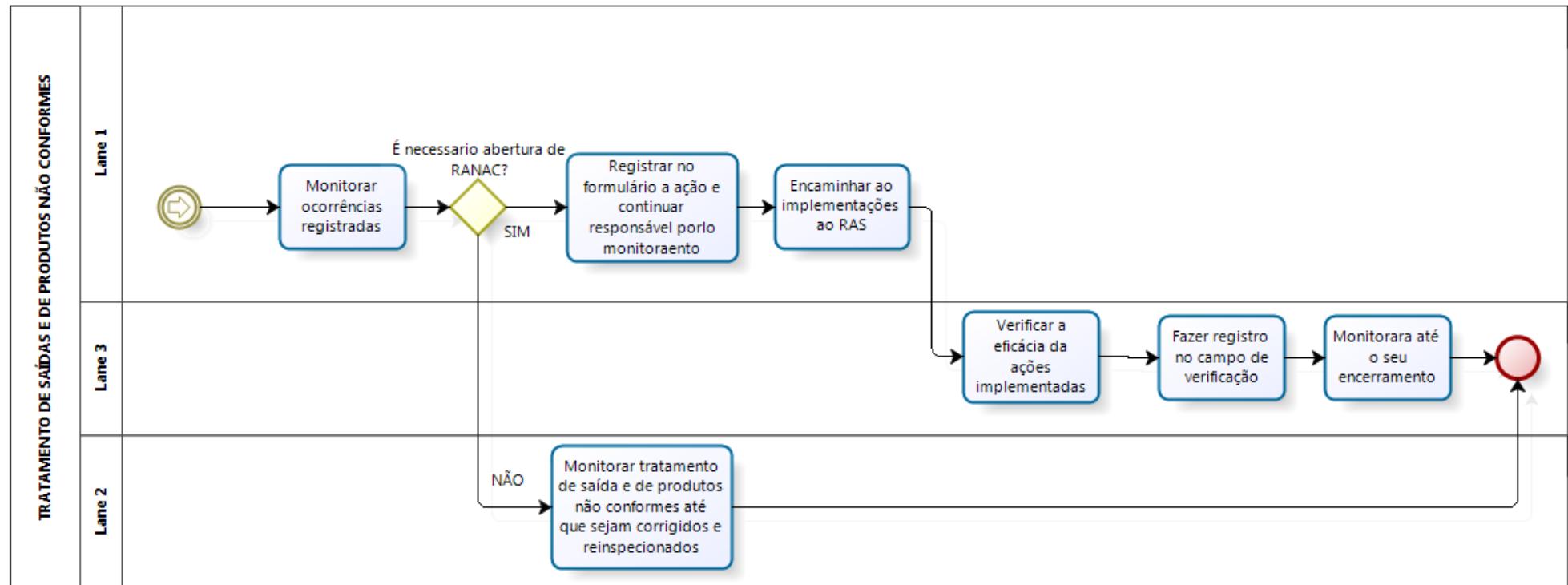
## TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA EMERJ

### 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



## 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>						
 <b>RAD:</b> <span style="color: red;">UMA RAD POR FORMULÁRIO</span>	<b>Elaborado por:</b> <span style="color: blue;">PESSOA OU UNIDADE RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO</span>	<b>Aprovado por:</b> <span style="color: blue;">RESPONSÁVEL PELA UNIDADE</span>	<b>Mês/Ano:</b> <span style="color: blue;">MÊS e ANO de referência</span>	<b>Correção:</b> <input type="checkbox"/> <span style="color: red;">Data:</span> <span style="color: red;">Identificar caso haja CORREÇÃO ou RETIFICAÇÃO da planilha e lançar a data de envio à ASGET.</span>	<b>Retificação:</b> <input type="checkbox"/>	
<span style="color: red;">Nº</span>	<span style="color: blue;">Descrição</span>	<span style="color: blue;">Data da Ocorrência</span>	<span style="color: blue;">Correção/ segregação/ informação ao cliente/ concessão obtidas</span>	<span style="color: blue;">Responsável pelo tratamento</span>	<span style="color: blue;">NC Tratada</span> <span style="color: blue;">Sim (data)</span> <span style="color: blue;">Não</span>	<span style="color: blue;"><u>RANAC</u></span> <span style="color: blue;">Sim (Nº do RANAC)</span> <span style="color: blue;">Não</span>
<span style="color: red;">Número do produto cadastrado. 1, 2, 3...</span>	<span style="color: blue;">Descrever o Produto Não Conforme. <b>PNC</b> é o serviço que não condiz com sua RAD, ou seja, é todo serviço que gere um retrabalho.</span>	<span style="color: red;">Data que foi identificado o Produto Não Conforme</span>	<span style="color: blue;">Lançar as ações pertinentes ao tratamento das NC registradas.</span>	<span style="color: blue;">Pessoa responsável pela realização da ação imediata.</span>	<span style="color: blue;">Sim: Em que data foi corrigida a não conformidade. Não: Apenas marcar com 'X'.</span>	<span style="color: blue;">Sim: N° do RANAC aberto. Não: Apenas marcar com 'X'.</span>

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-EMERJ-031</b>	<b>Revisão:</b> <b>19</b>	<b>Página:</b> <b>10 de 11</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

## 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: 19	Página: 11 de 11
--	--------------------------	----------------	---------------------