



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (TJRJ)

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DA ESAJ (ESAJ)

DIRETORIA DA ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DA ESAJ (ESAJ)

MANUAL - IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDA E PROCUTO NÃO CONFORME DO SISTEMA DE GESTÃO DA ESAJ

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	RESPONSABILIDADES GERAIS	2
3	IDENTIFICAR E ELIMINAR SAÍDA E PRODUTO NÃO CONFORME DO SISTEMA DE GESTÃO DA ESAJ	3
4	DEFINIÇÕES	4



Elaborado por:

Equipe da Escola de Administração Judiciária (ESAJ) e Representante da Administração Superior da ESAJ



Aprovado por:

Diretor da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)



Data de Vigência:

25/05/2026

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

1 OBJETIVO

Visa estabelecer os procedimentos para o controle e tratamento de saídas e produtos não conformes no âmbito do Sistema de Gestão, da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)

2 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar o tratamento e eliminação das saídas e produtos não conformes identificados no <u>Sistema de Gestão da ESAJ</u>;• supervisionar a abertura e encerramento de ações corretivas;• assegurar a eliminação das não conformidades identificadas no <u>Sistema de Gestão da ESAJ</u>.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Controlar e consolidar as saídas e os produtos não conformes nas divisões;• monitorar tratamento das saídas e produtos não conformes, até o resultado das ações concluídas.
Chefes de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Registrar as saídas e os produtos não conformes identificados no Serviço;• apoiar os diretores de divisão na identificação e tratamento das saídas e produtos não conformes;• estimular a equipe na identificação das saídas e produtos não conformes.
Representante da Administração Superior (<u>RD/RDS</u>)	<ul style="list-style-type: none">• Consolidar e contabilizar as saídas e produtos não conformes na Planilha de Controle Mensal de Saídas e Produtos Não Conformes;• propor, controlar e acompanhar as ações corretivas do <u>Sistema de Gestão da ESAJ</u>.
Equipe da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e comunicar a identificação das não conformidades reais;• executar, no seu nível de autoridade, as correções, as ações corretivas propostas para as não conformidades pertinentes à ESAJ.

- 3 IDENTIFICAR E ELIMINAR SAÍDA E PRODUTO NÃO CONFORME DO SISTEMA DE GESTÃO DA ESAJ**
- 3.1** O integrante da equipe da ESAJ, ao identificar uma não conformidade real (que já ocorreu) informa ao superior imediato para análise, proposições de ações e o devido registro.
- 3.2** Os chefes de serviço registram no FRM-ESAJ-010-01- Planilha de Controle Mensal de Saídas e Produtos Não Conformes os PNC identificados nos Serviços, na aba correspondente a sua divisão.
- 3.3** Os diretores de divisão consolidam os registros até o quinto dia útil do mês seguinte, apondo a data no campo superior da aba correspondente a sua divisão, ratificando ou atualizando as ações propostas.
- 3.3.1** Havendo PNC pendente de mês anterior, o diretor atualiza o andamento até a conclusão das ações para sua eliminação.
- 3.4** O RD/RDS consolida o FRM-ESAJ-010-01- Planilha de Controle Mensal de Saídas e Produtos Não Conformes das divisões, incluindo as reclamações reconhecidas na Pesquisa de Opinião do Usuário, conforme RAD-ESAJ-009 - [Medir e Avaliar o Sistema de Gestão da ESAJ](#).
- 3.5** O RD/RDS contabiliza o total de saídas e produtos não conformes da ESAJ e indica a abertura de Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC), se for o caso.
- 3.5.1** Dependendo do tempo de permanência do PNC de meses anteriores sem solução, o RD/RDS propõe a abertura de RANAC.
- 3.6** O RD/RDS encaminha à direção da ESAJ o FRM-ESAJ-010-01 - Planilha de Controle Mensal de Saídas e Produtos Não Conformes consolidada para ciência e aprovação.
- 3.7** Após aprovação do diretor da ESAJ, o RD/RDS põe a data da aprovação na aba “consolidação do mês” e se manifesta acerca de abertura de RANAC, caso haja indicação.
- 3.8** O RD/RDS divulga o FRM-ESAJ-010-01 - Planilha de Controle Mensal de PNC para as equipes e arquiva em pasta própria no *sharepoint* - Sistema de Gestão da ESAJ.
- 3.9** O RD/RDS realiza o registro de RANAC, por meio do FRM-PJERJ-004-01 – [Relatório de Avaliação de Não Conformidade](#), existente na rede corporativa do PJERJ em \\tjerj204\asdin\sistema integrado de gestão, quando os limites mensais previstos na Planilha de Controle Mensal de Saídas e Produtos Não Conformes forem ultrapassados ou por deliberação da Direção da ESAJ, dando andamento conforme RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

4 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Não conformidade (NC)	Não atendimento à 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/RD)	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).
Sistema de Controle de Cursos ESAJ (SCC)	Sistema informatizado que objetiva controlar as ações de capacitação realizadas pela ESAJ.
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que aporte não conformidade.
Usuário	Servidor, gestor, estagiário, terceirizado e auxiliares da justiça que façam uso dos serviços prestados pela ESAJ.