



SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	DEFINIÇÕES 	2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS 	2
4	CONDIÇÕES GERAIS 	3
5	TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES	3
6	AVALIAÇÃO DO RESULTADO DE AÇÕES CORRETIVAS	4



Elaborado por:

Divisão de Movimentação de Expedientes (DIMEX)



Aprovado por:

Secretário-Geral da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG)



Data de Vigência:

30/07/2026

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

1 OBJETIVO

Tem como objetivo estabelecer os procedimentos para o controle e o tratamento de saídas/produtos não conformes DIMEX.

2 DEFINIÇÕES

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

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior	• Assegurar o tratamento e eliminação de saídas e de produtos não conformes; • supervisionar o adequado tratamento das saídas/produtos não conformes ou delegar ao representante da Administração Superior (<u>RDS</u>); • participar da elaboração de propostas de ações corretivas; • promover a correção dos problemas identificados; • investigar as causas das não conformidades reais ou potenciais identificadas e propor as respectivas ações corretivas; • avaliar, juntamente com o <u>RDS</u>, o resultado das ações; • assegurar o tratamento das não conformidades identificadas pertinentes à sua unidade organizacional.
Representante da Administração Superior (<u>RDS</u>)	• Supervisionar o adequado tratamento das saídas/produtos não conformes, quando delegado pela Administração Superior; • consolidar o preenchimento do Quadro de Saída/Produto Não Conforme; • verificar o alinhamento das ações propostas em RANAC; • propor, controlar e acompanhar as ações corretivas pertinentes à sua respectiva unidade organizacional, bem como avaliar a pertinência do encerramento; • avaliar o resultado das ações executadas; • informar ao Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DEGEP) as ações corretivas propostas e a sua evolução.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Servidor/Prestador de Serviço	• Identificar e informar não conformidades reais ou potenciais de sua unidade; • implementar, no campo de sua atuação, as correções, as ações corretivas propostas para as não conformidades pertinentes à sua unidade.

4 CONDIÇÕES GERAIS

- 4.1** Os requisitos estabelecidos nesta Rotina Administrativa (RAD) são aplicados de forma complementar aos requisitos fixados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.
- 4.2** Cabe à Administração Superior zelar pelo adequado tratamento de saídas/produtos não conformes, tanto pela conscientização dos executores quanto pela implementação de controles.
- 4.2.1** Para tanto, a Administração Superior delega autoridade ao RDS, para supervisionar o adequado tratamento das saídas/produtos não conformes.
- 4.3** Em face da dinâmica dos processos de trabalho, os esforços para tratamento de saídas/produtos não conformes são concentrados naqueles mais importantes ou frequentes, conforme o respectivo impacto, do que decorre a necessidade de priorizá-los e codificá-los.
- 4.3.1** Saídas/produtos não conformes e não conformidades que não estejam relacionados nos formulários, serão registrados e medidos, com o fim de indicar sua frequência e possibilitar o tratamento.
- 4.3.2** Quando a análise de dados indicar que uma saída/produto não conforme não está elencada no Quadro de Controle de Saídas/Produtos Não Conformes (FRM-SGLOG-029-03) e tenha se tornado prioritário, pela recorrência ou quando há impacto para os usuários, este deverá ser atualizado e estabelecido os critérios.

5 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES

- 5.1** O servidor/prestador de serviço que identificar o produto não conforme promove ação para tratar a não conformidade, não estando apto a fazê-lo, informa ao gestor da sua unidade para tratar a não conformidade.
- 5.1.1** Registra no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes da UO a saída ou produto não conforme, o número do processo relacionado (se for o caso), a data da ocorrência, como foi corrigido, o nome do executor da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.

- 5.2** O RDS verifica, mensalmente, no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes, as ações não resolvidas e sua frequência, analisando, dentre outras consequências, as que afetam o usuário final, com o fim de propor ações corretivas.
- 5.2.1** Os critérios para tratamento de ações corretivas, a partir da frequência de ocorrência de produtos não conformes, são estabelecidos, registrados e revistos em reunião ou nesta RAD ou no (s) respectivo (s) formulário (s).
- 5.3** O RDS registra as ações no FRM-PJERJ-004-01- Relatório de Avaliação de Não Conformidade, armazenada em pasta eletrônica na UO, existente na rede corporativa do PJERJ em Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Rotinas Administrativas (RAD)/PJERJ.

6 AVALIAÇÃO DO RESULTADO DE AÇÕES CORRETIVAS

- 6.1** A avaliação do resultado de ações corretivas é realizada pelo RDS, mediante análise das ações implementadas, verificando se o resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual. Em seguida, avalia a pertinência de realizar o encerramento do RANAC, registrando na planilha de ações corretivas.
- 6.2** Caso a ação corretiva tenha sido ineficaz, a Administração Superior da unidade organizacional, com base na avaliação do resultado e análise crítica, orienta a abertura de novas ações, a fim de eliminar a causa do problema.