



TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA

Proposto por:

Equipe do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA)

Analisado por:

Representante da Administração Superior (RD)

Aprovado por:

Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para o controle e o tratamento de saídas e de produtos não conformes, no âmbito do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica às unidades organizacionais (UO) do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA), passando a vigorar a partir de 15/03/2018.

3 DEFINIÇÕES

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	<u>Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.</u>
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma ou mais não conformidades.
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção e ação corretiva e ação preventiva.
<u>Saída</u>	<u>Resultado de um processo.</u>
<u>Saída não conforme</u>	<u>Resultado de um processo que aporte não conformidade.</u>

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOM-024

Revisão:

03

Página:

1 de 9

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

TERMO	DEFINIÇÃO
<u>Usuário</u>	<u>Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.</u>

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar o tratamento <u>das saídas</u> e dos produtos não conformes;• supervisionar o adequado tratamento das saídas e produtos não conformes ou delegar ao representante da administração superior (RAS);• participar da emissão do RACAP;• assegurar o tratamento das não conformidades identificadas pertinentes à sua unidade organizacional;• realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas e encerrar RACAP de sua respectiva unidade organizacional (UO).
RD e RAS (Representantes da Administração Superior)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar o adequado tratamento das <u>saídas e dos produtos não conformes</u> de sua unidade, quando delegado pela Administração Superior;• consolidar o preenchimento do <u>Quadro de Saídas e de Produtos Não Conformes</u> de sua unidade;• verificar o alinhamento das ações propostas em RACAP;• emitir, controlar e acompanhar os RACAP pertinentes à sua respectiva unidade organizacional;• avaliar o resultado das ações implementadas.
RDS (Representante da Administração Superior Setorial)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar o adequado tratamento das <u>saídas e dos produtos não conformes</u> de sua unidade, quando delegado pela Administração Superior;• consolidar o preenchimento do <u>Quadro de Saídas e de Produtos Não Conforme</u> de sua unidade;• verificar o alinhamento das ações propostas em RACAP;• participar da emissão do RACAP.
Gestor da Unidade do DEGEA competente para tratar a não conformidade	<ul style="list-style-type: none">• Promover a correção dos problemas identificados;• investigar as causas das não conformidades reais identificadas e propor as respectivas ações corretivas;• avaliar, juntamente com o RD/RAS, o resultado das ações implementadas;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-024	Revisão: 03	Página: 2 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Servidor/ Prestador de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• <u>Identificar e informar não conformidades reais de sua unidade;</u>• registrar não conformidades observadas no <u>Quadro de controle de Saídas e de Produtos Não Conformes</u> de sua UO;• <u>implementar, no campo de sua atuação, as correções, as ações corretivas propostas para as não conformidades pertinentes à sua unidade.</u>

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Os requisitos estabelecidos nesta RAD são aplicados de forma complementar aos requisitos fixados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

5.2 Cabe à Administração Superior zelar pelo adequado tratamento de saídas e de produtos não conformes, tanto pela conscientização dos executores quanto pela implementação de controles.

5.2.1 Para tanto, a Administração Superior delega autoridade aos RD, RAS ou RDS, conforme o caso, para supervisionar o adequado tratamento de saídas e de produtos não conformes.

5.3 Em virtude da dinâmica dos processos de trabalho, os esforços para tratamento de saídas e de produtos não conformes são concentrados naqueles mais importantes conforme o impacto no SGQ, do que, decorre a necessidade de priorizá-los e codificá-los.

5.4 As saídas e os produtos não conformes do DEGEA estão relacionados no Anexo, bem como os critérios para emissão de RACAP.

5.5 A ocorrência, o tratamento e a consolidação das saídas e dos produtos não conformes são registrados mensalmente no FRM-DGCOM-024-01 (Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes).

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-024	Revisão: 03	Página: 3 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA

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

5.5.1 A consolidação final das ocorrências é registrada, pelos RAS e RDS, no FRM-DGCOM-024-02 – Consolidação de Saídas e de Produtos Não Conformes, e, encaminhada ao RD/DGCOM.

6 TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA

6.1 O servidor que identificar saída ou produto não conforme realiza o devido registro no FRM-DGCOM-024-01 (Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes), preenchendo todos os seus campos.

6.2 Os chefes de serviço encaminham o FRM-DGCOM-024-01 aos respectivos diretores de divisão.

6.2.1 Os diretores de divisão analisam os formulários encaminhados pelos chefes de serviço e consolidam os dados da divisão no FRM-DGCOM-024-02.

6.3 Os diretores de divisão encaminham os formulários preenchidos ao RAS, no caso do DEGEA, ou ao RDS dos demais departamentos.

6.4 O RAS/RDS analisa os formulários e consolida os dados do Departamento no FRM-DGCOM-024-02.

6.5 O RAS/RDS dá ciência ao diretor do respectivo departamento das ocorrências de saídas e de produtos não conformes consolidadas no formulário e encaminha-o para o RD da DGCOM, destacando os casos em que haverá necessidade de abertura de RACAP.

6.5.1 Quando for verificada a necessidade de ação gerencial estruturada para o tratamento de uma determinada saída ou produto não conforme, é emitida ação corretiva pelo RAS, registrada no FRM-PJERJ-004-01 – Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP) em conjunto com a unidade organizacional do DEGEA que a identificou, após consulta e aprovação do diretor-geral.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-024	Revisão: 03	Página: 4 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA

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

6.5.2 Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e de produtos não conformes no DEGEA são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

7 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO RESULTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS

7.1 As ações corretivas idealizadas para corrigir eventuais desvios seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

7.2 As ações corretivas emitidas e respondidas pela Diretoria-Geral são acompanhadas pelo RAS, que incentiva as unidades organizacionais do DEGEA a implementarem as ações propostas dentro do prazo previsto no registro da ação corretiva.

7.2.1 O RAS consolida as informações sobre as ações corretivas no RACAP, após aprovação do diretor-geral.

7.2.2 O RAS controla a implementação, pela Diretoria-Geral, das ações propostas nas ações corretivas emitidas por outras unidades do PJERJ e encaminhadas ao DEGEA.

7.2.3 A avaliação do resultado das ações implementadas é realizada pelo RAS, em conjunto com o gestor da unidade do DEGEA responsável pela implementação das ações, mediante análise das mesmas, verificando se o resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência, comparando a situação atual com a situação anterior e, em seguida, encerra a ação corretiva, após aprovação do diretor-geral.

8 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

8.1 As informações deste processo de trabalho são geridas e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-024	Revisão: 03	Página: 5 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Consolidação de Produtos Não-Conformes (FRM-DGCOM-024-02)	0-1 b	UO	<u>Irrestrito</u>	Disco rígido / Pasta	Assunto e data	<i>Backup</i> e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não-conformes (FRM-DGCOM-024-01)	0-1 b	UO	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Assunto e data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
RACAP (FRM-PJERJ-004-01)	0-1 c	GBCOM e DEGEA	<u>Irrestrito</u>	Arquivo eletrônico	Data	<i>Backup</i>	3 anos	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:

- Eliminação na UO – procedimento Organizar Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- 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 Integrante de Equipes de Aplicação.

9 ANEXO

- Anexo – Tabela Saídas e Produtos Não Conformes.

=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-024	Revisão: 03	Página: 6 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CONTROLAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEA

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

ANEXO – TABELA SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES

NÚMERO	SAÍDA/PRODUTO NÃO CONFORME	DEFINIÇÃO	LIMITE DE OCORRÊNCIAS PARA ABERTURA DE RACAP	PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL	UNIDADE EXECUTORA
DGCOM/DEGEA					
1	Caixa-arquivo danificada	Caixa cujo estado compromete a integridade do conteúdo arquivado.	80 (oitenta) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos; Desarquivar Documentos; Movimentar Documentos.	SEARQ, SEDES, SEAIT e Arquivo de Rio Bonito
2	Caixa-arquivo não localizada	Caixa não localizada no registro indicado pelo sistema ARQGER	08 (oito) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos; Desarquivar Documentos; Movimentar Documentos; Eliminar Documentos	SEADE, SEARQ, SEDES, SEAIT e Arquivo de Rio Bonito
3	Erro de eliminação	Eliminação, confirmação ou retirada indevida de documentos no sistema ARQGER	10 (Dez) ou mais ocorrências no mês	Eliminar Documentos	SEADE, SEAIT e Arquivo de Rio Bonito
4	Envio de documento incompleto	Documento desarquivado para UO faltando volumes, apensos, anexos e outros	08 (oito) ou mais ocorrências no mês	Desarquivar documentos	SEDES
5	Informação não prestada	Informação solicitada pela UO não respondida em 10 dias/úteis.	05 (cinco) ou mais ocorrências no mês	Prestar atendimento ao usuário	CEATE
6	Pedido de desarquivamento não atendido no prazo de dez dias úteis	Solicitações de desarquivamentos não localizados e não atendidas pelo SEDES encaminhados ao SECAT para pesquisa	10 (dez) ou mais ocorrências no mês	Prestar atendimento ao usuário	CEATE
7	Erro de cadastramento	Não cadastrar o documento contido na caixa-arquivo e cadastrar documento com código da unidade	10 (dez) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos	SEARQ

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOM-024

Revisão:

03

Página:

7 de 9

CONTROLAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DEGEA

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

NÚMERO	SAÍDA/PRODUTO NÃO CONFORME	DEFINIÇÃO	LIMITE DE OCORRÊNCIAS PARA ABERTURA DE RACAP	PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL	UNIDADE EXECUTORA
		organizacional, maço, partes ou número diferentes do informado no documento.			
8	Coleta não atendida	Não realizar a coleta planejada ou agendada pelo SEARQ	05 (cinco) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos	SEARQ
9	Erro de recebimento	Receber caixa-arquivo com inconsistências na movimentação processual, indexar a numeração errada da caixa-arquivo (maço) no sistema e confirmar recebimento de documento não contido na relação de pedido de arquivamento.	05 (cinco) ou mais ocorrências no mês	Arquivar Documentos	SEARQ e SEAIT
10	Documento extraviado	Documento encaminhado e não recebido pela UO, documentos remetidos para UO diferente da UO solicitante, documento enviado sem registro de guia de desarquivamento/ guia de entrega no SISCOMA, documento retirado de caixa sem emissão de guia e não localizado na caixa e documento não localizado.	05 (cinco) ou mais ocorrências no mês	Desarquivar Documentos	SEDES, SEAIT e Arquivo de Rio Bonito
11	Reclamação Recebida	Reclamações de usuários recebidas por e-mail, telefone ou ofício.	10 (Dez) ou mais ocorrências no mês	Prestar atendimento ao usuário	CEATE
12	Digitação incorreta de dados na TTD	Registrar prazo de guarda ou destinação final incorretos na TTD	05 (cinco) ou mais ocorrências	Gerir os instrumentos arquivísticos RAD-DGCOM-019	SEGIA

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOM-024

Revisão:

03

Página:

8 de 9

CONTROLAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DEGEA

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

NÚMERO	SAÍDA/PRODUTO NÃO CONFORME	DEFINIÇÃO	LIMITE DE OCORRÊNCIAS PARA ABERTURA DE RACAP	PROCESSO DE TRABALHO/ RAD OPERACIONAL	UNIDADE EXECUTORA
13	Cadastramento de documento arranjado incorreto	Cadastrar incorretamente documentos indicados para arranjo (fundo documental, partes e código)	10 (dez) ou mais ocorrências no mês	Gerir Arquivo Permanente RAD-DGCOM-021	SEGAP
14	Documento retirado de caixa sem guia de desarquivamento	Processo, com solicitação de desarquivamento, retirado de caixa sem emissão de guia, mas posteriormente localizado na caixa de origem.	(08) oito ou mais ocorrências no mês	Desarquivar Documentos	SEDES
15	Outros	Todo e qualquer produto não - conforme evidenciado não constante na presente relação	Conforme decisão do RAS/RDS	Ocorrência genérica	Unidades do DEGEA

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOM-024

Revisão:

03

Página:

9 de 9