



CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIRETORIA-GERAL DE LOGÍSTICA

Proposto por:

Diretor do Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Diretor do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA) e Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)

Analisado por:

Representante da Direção (RD) da Diretoria-Geral de Logística

Aprovado por:

Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)

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 produtos não conformes no âmbito da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às unidades organizacionais (UO) certificadas da DGLOG, passando a vigorar a partir de 02/10/2017.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Ação preventiva (AP)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente 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	Resultado de um processo de trabalho.
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma ou mais não conformidades.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior	<ul style="list-style-type: none">Assegurar o tratamento e eliminação dos produtos não conformes;supervisionar o adequado tratamento dos PNC ou delegar ao representante da Administração Superior (RAS);participar da elaboração de propostas de ações corretivas e ações preventivas;assegurar o tratamento das não conformidades identificadas pertinentes à sua unidade organizacional.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 17	Página: 1 de 5
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIRETORIA-GERAL DE LOGÍSTICA

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar o adequado tratamento dos PNC de sua unidade, quando delegado pela Administração Superior;• consolidar o preenchimento do Quadro de Produto Não Conforme de sua unidade;• verificar o alinhamento das ações propostas em RACAP;• propor, controlar e acompanhar as ações corretivas ou preventivas pertinentes à sua respectiva unidade organizacional, bem como avaliar a pertinência do encerramento;• avaliar o resultado das ações executadas;• informar ao <u>Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP)</u> as ações corretivas e preventivas propostas e a sua evolução.
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar o adequado tratamento dos PNC de sua unidade, quando delegado pela Administração Superior;• consolidar o preenchimento do Quadro de Produto Não Conforme de sua unidade;• verificar o alinhamento das ações propostas em RACAP;• participar da elaboração de propostas de ações corretivas ou de ações preventivas.
Gestor da Unidade da DGLOG 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 ou potenciais identificadas e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas;• avaliar, juntamente com o RD/RAS/RDS, o resultado das ações implementadas.
Servidor/ Prestador de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e informar não conformidades reais ou potenciais de sua unidade;• registrar não conformidades observadas no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes de sua UO;• implementar, no campo de sua atuação, as correções, as ações corretivas ou ações preventivas propostas para as não conformidades pertinentes à sua unidade.

5 CONDIÇÕES GERAIS

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 17	Página: 2 de 5
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIRETORIA-GERAL DE LOGÍSTICA

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

- 5.2** Cabe à Administração Superior zelar pelo adequado tratamento 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 dos produtos não conformes.
- 5.3** Em face da dinâmica dos processos de trabalho, os esforços para tratamento de 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.
- 5.3.1** Produtos não conformes e não conformidades que não estejam relacionados nos respectivos formulários (FRM-DGLOG-029-01, FRM-DGLOG-029-02 e FRM-DGLOG-029-03) serão registrados e medidos, com o fim de indicar sua frequência e possibilitar o tratamento.
- 5.3.2** Quando a análise de dados indicar que um produto não conforme não está elencado no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes (FRM-DGLOG-029-01, FRM-DGLOG-029-02 e FRM-DGLOG-029-03) e tenha se tornado prioritário, pela recorrência ou quando há impacto para os usuários, este deverá ser atualizado e estabelecido os critérios.
- 5.4** O tratamento do produto não conforme é registrado no FRM-DGLOG-029-01 – Quadro de Controle de Produtos Não Conformes - DECAN, no FRM-DGLOG-029-02 – Quadro de Controle de Produtos Não Conformes – DELFA e nos FRM-DGLOG-029-03 – Quadro de Controle de Produtos Não Conformes – DEIOP e FRM-DGLOG-017-01 - Planilha de Monitoramento, este último no âmbito do Serviço de Registro e Autuação da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SERAU).

6 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 17	Página: 3 de 5
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIRETORIA-GERAL DE LOGÍSTICA

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

- 6.1** O servidor/prestador de serviço que identificar o produto não conforme promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa ao gestor da sua unidade para tratar a não conformidade.
- 6.1.1** Registra no Quadro de Controle de Produtos Não Conformes da UO o 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.
- 6.2** O RAS, RD ou RDS verifica, mensalmente, no quadro de Produtos Não Conformes, as correções não resolvidas e sua frequência, analisando, dentre outras consequências, as que afetam o usuário final, com o fim de propor ações corretivas ou preventivas.
- 6.2.1** Os critérios para tratamento de ações corretivas e preventivas, a partir da frequência de ocorrência de produtos não conformes, são estabelecidos, registrados e revistos em reunião de análise crítica ou nesta RAD ou no(s) respectivo(s) formulário(s).
- 6.3** O RAS/RD registra as ações no FRM-PJERJ-004-01- Relatório de Ações Corretivas e Preventivas, armazenada em pasta eletrônica na UO, existente na rede corporativa do PJERJ em Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Rotinas Administrativas (RAD)/PJERJ.

7 AVALIAÇÃO DO RESULTADO DE AÇÕES CORRETIVAS

- 7.1** A avaliação do resultado de ações corretivas é realizada pelo RAS ou RD, 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 **RACAP**, registrando na planilha de ações corretivas e preventivas.
- 7.2** Caso a ação corretiva ou preventiva 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 17	Página: 4 de 5
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CONTROLAR PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DIRETORIA-GERAL DE LOGÍSTICA

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

8 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Acompanhamento de Produto Não Conforme no DECAN	Quantidade de Produtos Não Conformes no mês	Mensal

9 GESTÃO DE REGISTROS

9.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE- PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Relatório de Ações Corretivas e Preventivas -FRM-PJERJ-004-01	0-1c	RAS/RD	Arquivo eletrônico	Data	<i>Backup</i>	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não Conformes – DECAN (FRM-DGLOG-029-01)	0-1b	RAS/RD	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não Conformes – DELFA (FRM-DGLOG-029-02)	0-1b	RAS/RD	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não Conformes – DEIOP (FRM-DGLOG-029-03)	0-1b	RAS/RD	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:

- Eliminação na UO - procedimentos - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-029	Revisão: 17	Página: 5 de 5
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------