

	<b>IDENTIFICAR E TRATAR <u>SAÍDA</u> E PRODUTO NÃO CONFORME DO <u>SGQ/ESAJ</u></b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	<b>Analisado por:</b> Diretor da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	<b>Aprovado por:</b> Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)

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

## 1 OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para o controle e tratamento de saídas e produtos não conformes no âmbito do Sistema Integrado de Gestão, da Escola de Administração Judiciária (SGQ/ESAJ).

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ), passando a vigorar a partir de 19/03/2018.

## 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 não conformidade.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	<u>Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade.</u>
Sistema de Controle de Cursos ESAJ (SCC)	Sistema informatizado que objetiva controlar as ações de capacitação realizadas pela ESAJ.
Agente de Capacitação	Representante da ESAJ nos NURs, que atua como elemento de ligação técnica entre a ESAJ, os NURs e as serventias atendidas, nos assuntos relacionados às ações de capacitação e desenvolvimento dos servidores.
<u>Saída</u>	<u>Resultado de um processo.</u>

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-050</b>	Revisão: <b>19</b>	Página: <b>1 de 5</b>
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

## IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDA E PRODUTO NÃO CONFORME DO SGQ/ESAJ

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

TERMO	DEFINIÇÃO
<u>Saída não conforme</u>	<u>Resultado de um processo que aporte não conformidade.</u>
<u>Usuário</u>	<u>Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.</u>

#### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

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

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-050</b>	Revisão: <b>19</b>	Página: <b>2 de 5</b>
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

## IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDA E PRODUTO NÃO CONFORME DO SGQ/ESAJ

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

### 5 IDENTIFICAR E ELIMINAR SAÍDA E PRODUTO NÃO CONFORME DO SGQ/ESAJ

- 5.1 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.
- 5.2 Os chefes de serviço registram na Planilha de Controle Mensal de Saídas e Produtos Não Conformes os PNC identificados nos Serviços, na aba correspondente a sua divisão.
- 5.3 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.
- 5.3.1 Havendo PNC pendente de mês anterior o diretor atualiza o andamento até a conclusão das ações para sua eliminação.
- 5.4 O RAS consolida a Planilha de Controle Mensal de Saídas e Produtos Não Conformes das divisões, incluindo as reclamações reconhecidas na Pesquisa de Opinião do Usuário, conforme RAD-DGPES-049 - Medir e Avaliar o SGQ/ESAJ.
- 5.5 O RAS contabiliza o total de saídas e produtos não conformes da ESAJ e indica a abertura de RACAP, se for o caso.
- 5.5.1 Dependendo do tempo de permanência do PNC de meses anteriores sem solução, o RAS propõe a abertura de RACAP.
- 5.6 O RAS informa à direção da ESAJ que a Planilha de Controle Mensal de Saídas e Produtos Não Conformes está consolidada para ciência e aprovação.
- 5.7 O diretor da ESAJ após ciência dos PNC registrados e consolidados, apõe a data da aprovação na aba “consolidação do mês” e se manifesta acerca de abertura de RACAP, caso haja indicação.
- 5.8 O RAS após aprovação da direção da ESAJ, divulga a planilha de controle mensal de PNC para as equipes e arquiva em pasta própria no Servidor ESAJ/SGQ.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGPES-050</b>	<b>19</b>	<b>3 de 5</b>

## IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDA E PRODUTO NÃO CONFORME DO SGQ/ESAJ

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

**5.9** O RAS realiza o registro de RACAP, por meio do FRM-PJERJ-004-01 – Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas, 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 Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

## **6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA**

**6.1** 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:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	<u>ACESSO</u>	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Planilha de Controle Mensal de <u>Saídas</u> e Produtos Não conformes	0-1c	RAS	<u>Irrestrito</u>	Arquivo eletrônico	Data	<i>Backup e Condição apropriadas</i>	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\* DGC/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.
- DGC/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os 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 Servidores de Aplicação.

## **7 ANEXO**

- Anexo – Fluxograma do procedimento de trabalho Tratar Saída e Produto Não conforme do SGQ/ESAJ.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGPES-050</b>	Revisão: <b>19</b>	Página: <b>4 de 5</b>
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

# IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDA E PRODUTO NÃO CONFORME DO SGQ/ESAJ

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

## ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDA E PRODUTO NÃO CONFORME DO SGQ/ESAJ

