



## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

Proposto por:

Equipe da Divisão de  
Aperfeiçoamento da Gestão  
Organizacional (GABPRES/DIAGE)

Analisado por:

Diretor do Departamento de Gestão  
Estratégica e Planejamento  
(GABPRES/DEGEP)

Aprovado por:

Chefe de Gabinete da Presidência  
(GABPRES)

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

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para eliminar as causas de não conformidades identificadas ou potenciais, identificar e controlar produtos não conformes.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às unidades organizacionais certificadas pela NBR ISO 9001:2008, como também às unidades organizacionais em migração para a NBR ISO 9001:2015, e de apoio do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), passando a vigorar a partir de 25/09/2017.

### 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.   |
| Análise crítica       | Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos. |
| Correção              | Ação para eliminar não conformidade identificada.  |
| Não conformidade (NC) | Não atendimento a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.  |

|  |                                 |                       |                           |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-004</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>1 de 11</b> |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

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

| TERMO  | DEFINIÇÃO   |
|--|---|
| Não conformidade Maior   | Não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos. Não conformidades poderiam ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias: - Se houver uma dúvida significativa e evidenciada sobre a existência de um efetivo controle de processo, ou de que produtos ou serviços atendem aos requisitos especificados. - Um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim constituir uma não conformidade. |
| Não conformidade Menor   | Não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.  |
| Oportunidade de Melhoria                                       | Desvio isolado, comprovadamente não generalizado, que não possui relevância ou impacto sobre a capacidade do sistema de gestão em alcançar os objetivos traçados na norma de referência. Vulnerabilidade do sistema de gestão, que evidencia a possibilidade de uma não conformidade futura.  |
| 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 <u>não conformidade</u> .   |
| 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>   |
| Representante Setorial da Administração Superior (RDS)         | Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD.  |
| <u>Saída</u>   | <u>Resultado de um processo.</u>  |
| <u>Saída não conforme</u>                                      | <u>Resultado de um processo que aporte não conformidade.</u>  |
| Sistema de Controle das Ações Corretivas e Preventivas (SICOR) | Banco de Dados para controle das ações emitidas pelas unidades organizacionais.   |

## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

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

### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

| FUNÇÃO  | RESPONSABILIDADE  |
|---|---|
| Administração Superior  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar o tratamento e a eliminação dos produtos não conformes;</li><li>• supervisionar a abertura e encerramento de ações corretivas e preventivas;</li><li>• assegurar a eliminação das não conformidades identificadas pertinentes à sua unidade organizacional.</li></ul>   |
| <u>Gabinete da Presidência (GABPRES)</u>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Estabelecer a política de implementação de tratamento de não conformidades mediante ações corretivas e preventivas.</u></li></ul>  |
| <u>Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP)</u> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Planejar, supervisionar e orientar a implementação da política de tratamento de ações corretivas e preventivas e tratamento de produtos não conformes;</li><li>• acompanhar os prazos relativos à eliminação de não conformidades;</li><li>• realizar análise crítica dos resultados das ações executadas.</li></ul>  |
| RAS ou RD   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisionar a adequada eliminação dos PNC da respectiva unidade, quando delegado;</li><li>• propor, controlar e acompanhar as ações corretivas e preventivas pertinentes à sua respectiva unidade organizacional;</li><li>• avaliar o resultado das ações executadas;</li><li>• informar ao <u>DEGEP</u> a abertura de ações corretivas e preventivas e a evolução das ações.</li></ul> |
| Gestor de Unidade Executora competente para tratar a não conformidade                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promover a correção dos problemas identificados;</li><li>• investigar as causas das não conformidades identificadas ou potenciais e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas;</li><li>• avaliar, juntamente com o RAS/RD/RDS, as ações propostas e o resultado das ações concluídas.</li></ul>   |
| Gestor de Unidade Jurisdicional (Chefe de Serventia Judicial) com certificação multi-site           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promover a adequada eliminação dos produtos não conformes da respectiva unidade;</li><li>• avaliar, juntamente com o RAS do NUR, as ações propostas e o resultado das ações executadas;</li><li>• propor ao RAS do NUR as ações corretivas e preventivas necessárias.</li></ul>   |
| RDS   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisionar a adequada eliminação dos produtos não conforme da respectiva unidade;</li><li>• participar da abertura das ações corretivas e preventivas.</li></ul>   |

## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

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

| FUNÇÃO                   | RESPONSABILIDADE  |
|--------------------------|---|
| Servidor/<br>Colaborador | <ul style="list-style-type: none"><li>• detectar e informar não conformidades reais ou potenciais de sua unidade;</li><li>• registrar os produtos não conformes observados no Quadro de Controle de Produto Não Conforme da respectiva unidade;</li><li>• executar, no seu nível de autoridade, as correções, as ações corretivas ou ações preventivas propostas para as não conformidades pertinentes da respectiva unidade.</li></ul> |

### 5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Não conformidades são detectadas nas seguintes situações:

- a) em auditorias de gestão (internas e externas);
- b) no desenvolvimento cotidiano dos processos de trabalho das unidades organizacionais;
- c) em reuniões de análise crítica;
- d) por sugestões e reclamações de usuário / resultados de pesquisa de satisfação.

5.2 Em qualquer unidade organizacional podem existir tanto as não conformidades identificadas — que são presentes com efeitos concretos e visíveis — quanto as potenciais, que podem vir a ocorrer, existindo apenas os seus indícios.

5.2.1 Para as unidades em migração para a NBR ISO 9001:2015, existem somente as não conformidades identificadas – que são presentes com efeitos concretos e visíveis – uma vez que o conceito de ação preventiva é expresso por meio do uso de mentalidade de risco na formulação de requisitos de sistema de gestão da qualidade, não cabendo mais não conformidades potenciais.

5.3 Para as unidades em migração para a NBR ISO 9001:2015, foi inserido na presente rotina o capítulo – controle de saídas não conforme – em atendimento à nova versão da norma ISO.

|  |                                 |                       |                           |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-004</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>4 de 11</b> |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

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

### 6 IDENTIFICAÇÃO E ELIMINAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE

- 6.1** Os servidores/colaboradores do PJERJ têm a responsabilidade de identificar e informar aos seus superiores a ocorrência de não conformidades, de acordo com o nível de informação técnica de suas respectivas funções, respeitada a direção do processo judicial, que é da incumbência do magistrado competente.
- 6.2** O servidor/colaborador que identificar a existência de não conformidade que venha ocorrer (potencial) ou que já ocorreu (identificada) discute a situação com a equipe e com o gestor da unidade, analisando o fato.
- 6.3** Como resultado da análise, o gestor da unidade organizacional decide pela proposição de ação corretiva ou preventiva, observando adequar a ação à proporção do problema / risco identificado e registra no FRM-PJERJ-004-01 - Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP).
- 6.3.1** Para as unidades em migração para a NBR ISO 9001:2015, o gestor da unidade decide pela proposição de ação corretiva utilizando o mesmo relatório do item anterior, desconsiderando o tipo de ação – ação preventiva, como esclarecido no item 5.2.1.
- 6.4** Deve-se propor uma ação corretiva ou preventiva quando a não conformidade:
- for frequente;
  - produzir efeito sistêmico no SIGA;
  - interferir na execução das atividades planejadas, provocando prejuízo ou comprometendo o resultado do processo de trabalho;
  - provocar riscos pessoais e ou danos materiais;
  - afetar diretamente o usuário final;
  - levar a que um resultado planejado não seja alcançado.
- 6.5** Não conformidade maior ou menor e a oportunidade de melhoria, detectadas em auditoria de gestão externa, bem como a não conformidade e a observação detectadas

|  |                                 |                       |                           |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-004</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>5 de 11</b> |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. em auditoria de gestão interna, exigem sempre a proposição de ações corretivas, com registro no FRM-PJERJ-004-01.

**6.6** O RACAP é armazenado na pasta eletrônica da UO, existente na rede corporativa do PJERJ em \\tjerj204\asdin\sistema integrado de gestão, cujo acesso deve ser solicitado à Divisão de Aperfeiçoamento da Gestão Organizacional do Gabinete da Presidência (GABPRES/DIAGE).

### 7 PROPOSIÇÃO DE AÇÃO CORRETIVA OU PREVENTIVA

**7.1** As ações corretivas e preventivas devem ser propostas em tempo hábil, após a identificação da não conformidade e determinação formal de tratamento.

**7.1.1** As ações corretivas oriundas de auditoria interna são propostas em até 14 dias, a contar do recebimento do relatório da auditoria pela unidade.

**7.1.2** As ações oriundas de auditoria externa são propostas no prazo estabelecido pela certificadora no relatório de auditoria.

**7.2** Quando for necessário o envolvimento de outra unidade para realização de ações corretivas e preventivas, o RAS/RD deve contatar o RAS da unidade de apoio para definição das ações e prazos.

### 8 EXECUÇÃO E REGISTRO DE AÇÃO CORRETIVA OU PREVENTIVA

**8.1** O RAS/RD, que propõe as ações corretivas e preventivas, acompanha o curso das ações, mesmo quando executadas em unidades de apoio, com o fim de assegurar que a ação seja concluída no tempo previsto.

**8.1.1** À medida que as ações forem executadas, as datas de conclusão devem ser registradas no FRM-PJERJ-004-01 - RACAP.

**8.1.1.1** O responsável pela execução ou acompanhamento das ações propostas deve demonstrar as evidências das ações concluídas, apresentando fatos, registros ou outras informações verificáveis.

|  |                                 |                       |                           |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-004</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>6 de 11</b> |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

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

- 8.2** Se a execução da ação for de responsabilidade de unidade de apoio e a data prevista para a conclusão se mostrar insuficiente, o RAS/RD negocia a prorrogação justificadamente com o RAS/RD da unidade proponente, que a leva à consideração da Administração Superior.
- 8.3** Quando a execução da ação se der na unidade proponente e houver necessidade de prorrogação de prazo, o responsável pela execução da ação ajusta a prorrogação justificada com o RAS/RD, que leva à consideração da Administração Superior.
- 8.3.1** Caso o responsável pela execução seja o próprio RAS/RD, este prepara a justificativa e a leva à consideração da Administração Superior.

### 9 ANÁLISE CRÍTICA DA EFICÁCIA DAS AÇÕES

- 9.1** Caso a ação corretiva ou preventiva tenha sido ineficaz, com base na avaliação do resultado e análise crítica, o RAS/RD registra a ineficácia das ações e encerra o RACAP.
- 9.2** Com a anuência da Administração Superior, o RAS/RD emite novo RACAP, para que o fato, a correção e as causas sejam novamente analisadas a fim de eliminar a causa do problema.
- 9.3** Após verificada a eficácia das ações executadas, o RAS/RD informa à equipe a solução do tratamento dado, objetivando reforçar a participação voluntária dos servidores em melhorias de desempenho.
- 9.4** Caso a situação ou meio no qual se originou a não conformidade deixe de existir, de forma que não seja possível analisar criticamente a eficácia, encerra a ação corretiva ou preventiva por perda de objeto, sem a necessidade de abertura de novas ações.

### 10 TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO CONFORME

- 10.1** O produto não conforme é tratado mediante:

|  |                                 |                       |                           |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-004</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>7 de 11</b> |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

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

- execução de ações para eliminar a não conformidade identificada;
  - autorização de prosseguimento do trâmite, quando aplicável;
  - execução de ação para impedir o seu trâmite usual;
  - execução de ações apropriadas aos efeitos, ou efeitos potenciais, quando a não conformidade for identificada após a entrega ou início do produto.
- 10.2** O controle adequado de produto não conforme contempla a identificação do produto, a data da ocorrência, ação para tratamento de não conformidade, a data da ação de tratamento, e quem a executou.
- 10.3** É facultado às unidades definir os produtos não conformes em RAD que trata de atividades relacionadas a controle de produtos não conformes, observando as diretrizes estabelecidas neste documento.
- 10.4** O servidor/colaborador que identificar produto não conforme, efetua o registro no quadro de controle, promove ação para corrigi-lo, e não estando apto a fazê-lo, informa ao superior hierárquico, a fim de providenciar a correção.
- 10.5** Caso novos produtos não conformes não definidos ocorram, devem ser monitorados da mesma forma que os PNC já definidos.
- 10.6** A avaliação do resultado do tratamento do PNC é realizada pelo RAS/RD/RDS, mediante análise das ações concluídas, verificando se o seu resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual.

### **11 CONTROLE DE SAÍDA NÃO CONFORME**

- 11.1** A organização controla e identifica as saídas que não estejam conforme seus requisitos.

|  |                                 |                       |                           |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-004</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>8 de 11</b> |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

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

- 11.2** A unidade organizacional deve tomar ações apropriadas baseadas na natureza da não conformidade e em seus efeitos sobre a conformidade de produtos e serviços. Isso também se aplica aos produtos e serviços não conformes detectados após a entrega de produtos, durante ou depois da provisão de serviços.
- 11.3** A saída não conforme é tratada dos seguintes modos:
- Correção;
  - segregação, contenção, retorno ou suspensão de provisão de produtos e serviços;
  - informação ao cliente;
  - obtenção de autorização para aceitação sob concessão.
- 11.4** O controle de saída não conforme contempla a descrição da não conformidade, a data da ocorrência, as ações tomadas, a descrição das concessões obtidas, a identificação da autoridade que decide a ação com relação a não conformidade e a data da ação de tratamento.
- 11.5** É facultado às unidades definir as saídas não conformes em RAD que trata de atividades relacionadas a controle de saídas não conformes, observando as diretrizes estabelecidas neste documento.
- 11.6** O servidor/colaborador que identificar a saída não conforme, efetua o registro no quadro de controle, promove ação para corrigi-lo, e não estando apto a fazê-lo, informa ao superior hierárquico, a fim de providenciar a correção.
- 11.6.1** Caso novas saídas não conformes não definidas ocorram, devem ser monitoradas da mesma forma que as saídas não conformes já definidas.
- 11.7** A avaliação do resultado do tratamento da saída não conforme é realizada pelo RAS/RD/RDS, mediante análise das ações concluídas, verificando se o seu resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual.

|  |                                 |                       |                           |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-004</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>9 de 11</b> |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

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

### 12 GESTÃO DE REGISTROS

12.1 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* | RESPONSÁVEL | ARMAZENAMENTO      | RECUPE-RAÇÃO | PROTEÇÃO      | RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO       |
|---|-------------|-------------|--------------------|--------------|---------------|---|------------------|
| FRM-PJERJ-004-01<br>Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP) | 0 1c        | UO          | Arquivo eletrônico | Data         | <i>Backup</i> | 3 anos  | Eliminação na UO |

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\* DGC/COM/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/COM/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.

### 13 ANEXO

- Anexo – Fluxograma do Procedimento de Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

=====

|  |                                 |                       |                            |
|--|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-004</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>10 de 11</b> |
|--|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|

# TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

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

## ANEXO - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO MEDIANTE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS

