



REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA ATA Nº 2/2012

Data: 15/6/2012	Horário: 11 às 13h	Local: DEGEA
Participantes		
Nome	Assinatura	
Marcio Ronaldo Leitão Teixeira		
Alexandre Leite Ribeiro		
Artur Evaristo da Costa		
Gilberto de Souza Cardoso		
Assunto: Análise Crítica do SIGA/DEGEA com o fim de assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia.		

Desenvolvimento da Reunião:

O Representante da Administração Superior (RAS) – Marcio Ronaldo Leitão Teixeira – apresentou a pauta da reunião e, em seguida, de acordo com o item 5.9 do Documento Estratégico do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3), procedeu à discussão dos seguintes assuntos:

1. ENTRADAS

1.1. RESULTADOS DE AUDITORIAS

- 1.1.1. **Auditoria Interna Extraordinária no SEDIG:** O relatório de auditoria interna extraordinária no SEDIG, realizada no dia 26/4/2012, apontou 2 (duas) não conformidades e 1 (uma) observação, que estão sendo tratadas pelos RACAP-DEGEA nº 4, 5 e 6/2012. Os apontamentos do relatório em referência estão relacionados aos itens 4.1 e 4.2.4 da NBR ISO 8001:2008.
- 1.1.2. **Auditoria de Recertificação:** Realizada nos dias 14, 15 e 16 de maio. Foram apontadas 4 (quatro) oportunidades de melhoria, relacionadas aos itens 4.2.3, 8.3 e 5.4.2 da NBR, e 3 (três) preocupações, relacionadas aos requisitos 5.4.2, 8.5.2 e 4.2.3. Foram elaborados e encaminhados à Fundação Carlos Alberto Vanzolini 7 (sete) planos de ação corretiva, que foram devidamente aprovados pela Comissão Técnica da FCAV. Ainda em relação à auditoria de recertificação, foram abertos os RACAP-DEGEA nº 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13/2012. No relatório da auditoria, que recomendou à certificação, incluindo os processos de trabalho realizados pelo SEDIG, foram ressaltados como pontos fortes: comprometimento da direção e de toda a liderança, constância de propósitos em relação aos objetivos de gestão, estabilidade operacional com obtenção de melhoria contínua de desempenho, envolvimento do pessoal com o SIGA, domínio sobre os processos operacionais e de gestão de acervos e movimentação, instalações físicas reformadas, ampliadas e mantidas, iniciativa social com a inclusão de

surdos na atividade de digitalização de documentos, participação da Unidade no PRONAME – Programa Nacional de Gestão Documental e Memória Judiciária.

1.2. REALIMENTAÇÃO DO USUÁRIO

1.2.1. Pesquisa de Satisfação: O DEGEA realizou pesquisa de satisfação do usuário no período compreendido entre 15 e 28 de maio de 2012. Do total de usuários pesquisados, 98,4% classificaram como “Bom” ou “Ótimo” os serviços prestados pelo DEGEA, índice 0,2% superior ao resultado verificado no segundo semestre de 2011 e 1,4% superior em relação à meta estabelecida para o indicador “Satisfação dos Usuários do DEGEA”. A Pesquisa do DEGEA referente ao segundo semestre de 2011 está disponibilizada na página do DEGEA no Portal Corporativo.

1.2.2. Pesquisa de Opinião: O DEGEA registra mensalmente os dados de sua pesquisa por meio da planilha do indicador “Índice de Reclamações Recebidas” da RAD-DGCON-014 – Prestar Atendimento aos Usuários, que estabelece uma proporção entre o total de manifestações recebidas e o total de reclamações recebidas no período. Até o mês de maio de 2012 o DEGEA recebeu 2.455 manifestações. Deste total, 4,11% foram reclamações, que totalizaram 101 ao longo de 2012, média de 20 reclamações por mês.

1.3. AVALIAÇÃO DA PERTINÊNCIA E A ADEQUAÇÃO DA POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

Foi avaliada a pertinência e a adequação da Política da Qualidade pelo Diretor do DEGEA. Em relação aos Objetivos da Qualidade, foi encaminhada à DGCON, por meio do ofício nº 27/2012, proposta para os objetivos da qualidade e respectivas metas para 2012 que contempla:

- **Objetivo da Qualidade 1 – Melhorar o Índice de Desarquivamento de Documentos Arquivados sob a responsabilidade do DEGEA**

ANÁLISE DE DADOS: De janeiro a maio de 2012 o DEGEA recebeu 108.407 pedidos de desarquivamento, média mensal de 21.681 pedidos. Deste total, 99,64% (108.012 pedidos) foram atendidos em até 2 (dois) dias úteis, índice superior à meta do indicador “Índice de Desarquivamento em até 2 (dois) dias úteis”, estipulada em 99%.

AÇÃO GERENCIAL: Analisando a planilha no indicador referente ao mês de maio, verifica-se que em todos os meses a meta estabelecida foi alcançada, mesmo havendo aumento de 58% no total de pedidos de desarquivamento recebidos em maio, em comparação com o total de pedidos recebidos em janeiro de 2012. Desta forma, o DEGEA deverá manter o monitoramento diário da atividade de modo a evitar eventuais atrasos no atendimento dos pedidos de desarquivamento.

➤ **Objetivo da Qualidade 2 – Melhorar o índice de descarte de documentos constantes na base de dados do sistema ARQGER**

ANÁLISE DE DADOS: De janeiro a maio de 2012 constavam na base de dados do sistema ARQGER 179.294 processos passíveis de descarte, média mensal de 35.859 processos. Deste total, 98,5% (176.729) foram efetivamente descartados, índice superior à meta do indicador “Índice de descarte”, estipulada em 98%.

AÇÃO GERENCIAL: Analisando a planilha no indicador referente ao mês de maio, verifica-se que somente nos meses de fevereiro e abril a meta não foi alcançada, mas os resultados obtidos em março (99,5%) e em maio (99,9%) contribuíram para que o resultado geral (de janeiro a maio) superasse a meta estipulada (98%). Desta forma, o DEGEA deverá manter o monitoramento diário da atividade de modo a garantir que os processos passíveis de descarte sejam efetivamente descartados.

1.4. DESEMPENHO DOS PROCESSOS DE TRABALHO E CONFORMIDADE DOS RESPECTIVOS PRODUTOS

1.4.1. Processo de trabalho “Movimentar Documentos no DEGEA”

Análise de Dados: De março a maio o DEGEA recebeu 69.561 solicitações de desarquivamento de documentos e atendeu 69.259 em até 02 dias úteis, superando em 0,6% a meta de 99% estabelecida para o processo de trabalho, não sendo necessária nenhuma ação gerencial específica, considerando que o índice não ficou abaixo da meta em nenhum período.

Ação Gerencial: Acompanhar e monitorar a atividade visando à manutenção do índice acima da meta estabelecida.

1.4.2. Processo de trabalho “Prestar Atendimento ao Usuário”

Análise de Dados: No mesmo período referido ao item anterior, o DEGEA registrou 1.626 manifestações dos usuários, sendo 65 reclamações, as quais corresponderam 4,07% de todo o volume, 394 pedidos informações, 1.165 solicitações, nenhuma sugestão e 02 elogios.

Ação gerencial: Prosseguir com o acompanhamento do indicador.

1.4.3. Processo de trabalho “Apoiar a Administração do DEGEA”

Análise de dados: No segundo trimestre os custos alcançaram R\$ 2.246.934,82, sendo R\$ 5.208,02 relativos à Água, R\$ 72.927,74 relativos a Luz, R\$ 1.101.899,46 referentes ao Apoio Operacional e R\$ 1.066.889,60 correspondentes à Guarda e Gerenciamento.

Ação gerencial: O Diretor do DEGEA irá, no segundo semestre de 2012, dar prosseguimento ao estudo de alternativa para guarda do acervo arquivístico atualmente armazenado em empresa especializada, com o objetivo de redução de custos.

1.4.4 Processo de trabalho “Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário”

Análise de dados: Foram descartados 95.587 documentos no período compreendido entre os meses de março a maio, que correspondeu a 99,9% do total de documentos apontados pelo sistema ARQGER, média de 31.862 documentos/mês.

Ação gerencial: (1) Monitorar a nova meta de eliminar 98% dos documentos JEC que forem disponibilizados na base do sistema ARQGER; **(2)** prosseguir com a eliminação dos documentos carregados na base de dados e; **(3)** acompanhar à conclusão dos trabalhos do SEDIG em relação à digitalização de documentos, visando à eliminação dos autos findos digitalizados (AFD).

1.4.5 Processo de trabalho “Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos”

Análise de dados: O DEGEA tem sob sua responsabilidade 1.498.704 caixas arquivo, sendo que 596.320 encontram-se armazenadas junto ao Arquivo São Cristóvão, 26.779 no Arquivo Regional de Rio Bonito, 69.644 no Arquivo Regional de Itaipava e 805.961 na empresa contratada. Do total de caixas, somente 46,2% encontra-se em estrutura própria do TJERJ. Estima-se o total de caixas em 22.480.560 processos, ou a 202 km lineares ocupados com crescimento de 1,1% ao mês.

Ação gerencial: Prosseguir com o estudo de viabilidade de locação de espaço para guarda de parte do acervo, de modo a subsidiar decisão referente à possibilidade de substituição da empresa contratada, visando a redução dos custos da atividade.

2. Conformidade do Produto

- Os critérios para controle e tratamento de produtos não conformes e abertura de RACAP são mantidos e estabelecidos na RAD-DGCON-045 “Tratamento de Produtos Não Conformes na DGCON”;
- Os registros das ocorrências são controlados por meio dos formulários DGCON-045-01 e DGCON-045-02 e no último trimestre nenhum item alcançou o limite para tratamento mediante RACAP;
- A RAD-DGCON-045 encontra-se em processo de revisão e considerando que abrange toda a DGCON a referida rotina será analisada por todos os Departamentos da Diretoria Geral e as alterações deverão ser comunicadas às equipes quando da publicação e antes da vivência.

2.1 SITUAÇÃO DAS AÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS

- Há 19 RACAP abertos, sendo 05 na fase de conclusão e 14 na fase de implementação das ações propostas. Mensalmente é encaminhado à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN – a Planilha Controle Mensal de RACAP na qual constam os registros correspondentes à movimentação dos Relatórios de Ação Corretivas e Ações Preventivas da unidade.

2.2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES ORIUNDAS DE ANÁLISES CRÍTICAS ANTERIORES

Ação da reunião anterior	O que foi realizado?	Concluído? (sim/não) Justificativa e novo prazo - para os casos em que as ações não foram concluídas
Aquisição de 12 leitores de código de barras sem fio para as Unidades da DIOPE e do Centro de Digitalização.	Termo de Referência para a aquisição dos equipamentos em processo de elaboração e posterior encaminhamento ao DECAN-DGLOG após aprovação da Administração Superior.	Ação não concluída no trimestre em razão das peculiaridades envolvendo as pesquisas de mercado, visando à elaboração e apresentação da minuta do Termo de Referência. A DIGED em conjunto com a DIOPE concluirá a pesquisa e apresentará a minuta até setembro do corrente.
Aquisição de escâner planar para digitalização de documentos encadernados.	A DGCON encaminhou o ofício nº. DGCON/GBCON nº 23/2012 solicitando a aquisição do equipamento.	Ação concluída. Foi informado que o DEPAM está aguardando encaminhamento de proposta pelo fornecedor.

3 MUDANÇAS QUE POSSAM AFETAR O SIGA:

- A Lei de Acesso à Informação poderá acarretar demandas da sociedade em relação à consulta do acervo sob a responsabilidade do DEGEA;
- Foi apresentada à Comissão Permanente de Avaliação Documental – COPAD o quadro de classes da Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ, considerando a nova política de gestão de documentos do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;
- Encaminhado expediente – processo administrativo nº 2012-090215, à DGCON referente à Gestão Documental no processo eletrônico;
- Encaminhada proposta de celebração de convênio entre o TJERJ e a Casa de Oswaldo Cruz - processo administrativo nº 2012-059636 - cujo objeto é a disponibilização do sistema ICA-ATOM para testes. Caso seja aprovado o sistema substituirá o módulo do SEGAP no sistema ARQGER;

3.1 RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA

- Os Diretores de Divisão foram orientados a esclarecerem aos Chefes dos Serviços do DEGEA quanto à necessidade de efetuar o registro da solução da não conformidade no formulário correspondente ao mês da ocorrência, ainda que a referida correção tenha ocorrido em mês posterior;
- Sobre a questão do sistema de prevenção e combate a incêndio no DEGEA, informado que a DGENG, com a participação de representantes da DGSEI/DICIN, está realizando testes com a bomba elétrica instalada no Arquivo Central de São Cristóvão. A DICIN realizou treinamento de escape no Arquivo Central de São Cristóvão em março de 2012.
- Em relação as alternativas para guarda do acervo arquivístico atualmente armazenado em empresa contratada, foi informado que as pesquisas serão retomadas e deverão estar concluídas no terceiro trimestre de 2012;
- Aguarda-se a execução do serviço, pela DGENG, referente à melhoria da iluminação do CI do Arquivo Regional de Itaipava, atividade em andamento;
- Em reunião com a DGTEC foi definida como será o procedimento de desarquivamento de processos oriundos de serventias físicas e que forem virtualizados pelo DEGEA.

3.2 ESCOPO DO SIGA E EXCLUSÕES

- Considerando a impossibilidade de individualizar a validação, a análise crítica dos requisitos relacionados a usuários é realizada com base em pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários.

4 SAÍDAS (DELIBERAÇÕES):

4.1 Melhoria da eficácia do sistema de Gestão da qualidade e de seus processos

Ação (deliberações):	Responsável:	Realizar até:
Acompanhar o processo administrativo nº 2012-090215 referente à Gestão Documental no processo eletrônico;	Gilberto	Até a conclusão
Acompanhar a proposta de celebração de convênio entre o TJERJ e a Casa de Oswaldo Cruz - processo administrativo nº 2012-059636;	Gilberto	Até a decisão da Alta Administração
Retomar a pesquisa de mercado buscando alternativas para guarda do acervo arquivístico atualmente armazenado em empresa contratada;	Marcio	Até 31/10/12

Acompanhar junto ao DGENG a realização da obra de melhoria da iluminação do CI do SEAIT;	Giorgio/ Artur	Até a conclusão
--	----------------	-----------------

4.2 Melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente

Ação (deliberações)	Responsável	Realizar até:
Acompanhar junto à DGTEC o desenvolvimento da rotina de desarquivamento de processos oriundos de serventias físicas e que forem virtualizados pelo DEGEA.	Alexandre	continuamente
Propor reunião com a COPAD para tratar do impacto da Lei de Acesso à Informação, a qual poderá acarretar demandas da sociedade em relação à consulta do acervo sob a responsabilidade do DEGEA;	Marcio	30/11/2012

4.3 Necessidade de Recursos

- Não foi evidenciada a necessidade de recursos na presente reunião.

RAS