



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS
Rua Almirante Mariath, 340 – São Cristóvão
Rio de Janeiro/RJ - Tel.: (21) 3295-2300

Ata da Reunião de Análise Crítica nº 3/2012

Data: 05/10/2012	Horário: 11 às 13h	Local: DEGEA
Participantes		
Nome	Assinatura	
Marcio Ronaldo Leitão Teixeira		
Alexandre Leite Ribeiro		
Artur Evaristo da Costa		
Rosângela de Jesus Gomes		
Amanda Albuquerque Viegas		
Paulo José Lopes Ferreira		
Erivaldo Figueiredo dos Santos		
Fernando Cezário Magalhães de Macedo		
Kátia Maria Guimaraes Soares Hintz		
Kátia Cristina Santos Pereira		
Mozart da Cunha Leite		
Sônia Pinto de Azeredo Souza		
Ronald Ross da Silva Castro		
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

Auditoria Interna: Foi realizada auditoria interna – código AUD-DGCON/DEGEA-03/12 - nos dias 25 e 26/9/201. O relatório da referida auditoria não foi recebido até a presente data. Os apontamentos serão devidamente tratados por RACAP.

1.2. REALIMENTAÇÃO DO USUÁRIO

1.2.1. **Pesquisa de Satisfação:** A Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEGEA foi programada para ser realizada na primeira quinzena do mês de novembro. Com a revisão da RAD-DGCON-022, foi retirada uma pergunta do formulário o qual passou a contar com sete quesitos. A pesquisa será realizada por correio eletrônico e tanto a consolidação, quanto a planilha do indicador, terão os usuários divididos entre o Fórum Central e Interior, deixando assim de considerar os usuários atendidos pelo Arquivo Regional de Rio Bonito como ocorreu em relação ao Arquivo Regional de Itaipava na pesquisa do primeiro semestre de 2012.

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.

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

Após avaliação, a Política da Qualidade do DEGEA foi revisada e publicada com vigência do dia 1º de setembro ao dia 31 de dezembro de 2012. Foram estabelecidos os seguintes Objetivos da Qualidade e respectivas metas para 2012:

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

ANÁLISE DE DADOS: De junho a agosto de 2012 o DEGEA recebeu 81.883 pedidos de desarquivamento, média mensal de 27.294 pedidos. Deste total, 98,9% (81.008 pedidos) foram no prazo, resultado 0,1% inferior à meta do indicador “Índice de Desarquivamento em até 2 (dois) dias úteis”, estipulada em 99%. Ressalte-se, entretanto, que no mês de junho não houve expediente no DEGEA pelo período de três dias em razão do evento Rio + 20, o que não ocorreu nas demais comarcas, excetuando-se a da Capital, mês no qual o índice de desarquivamento foi de 98,3%, 0,7 pontos percentuais abaixo da meta estabelecida.

No mês de julho, o índice alcançou 98,7% - 0,3 pontos percentuais abaixo da meta estabelecida – porém, foram recebidas 32.958 solicitações, quantidade 57,8% superior ao mês de junho, cujo volume de foi 20.863 solicitações recebidas, por conta de

demanda provocada por decisão do CNJ. Registre-se também que, comparando os dados com o trimestre compreendido entre os meses de março a maio, evidencia-se aumento de 17,7% na quantidade de pedidos recebidos.

AÇÃO GERENCIAL: Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas em face da análise realizada e considerando o resultado do trimestre. Os dados do indicador e seu desempenho continuarão a ser avaliados.

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

ANÁLISE DE DADOS: O indicador foi estabelecido com vigência a partir do dia 1º de setembro, tendo como meta estabelecida “**Descartar 98% dos processos existentes na base de dados do ARQGER no mês em referência**”. No mês de agosto o sistema ARQGER foi carregado com 52.092 processos, sendo descartados 52.061, correspondentes 99,9%, índice 1,9 pontos percentuais superior aos 98% estabelecidos como meta.

AÇÃO GERENCIAL: Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas em face do resultado. Os dados do indicador e seu desempenho continuarão a ser avaliados.

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 junho a agosto o DEGEA recebeu 81.883 solicitações de desarquivamento, média mensal de 27.294 pedidos. Deste total, 98,9% (81.008 pedidos) foram atendidas no prazo, resultado 0,1% inferior à meta do indicador “Índice de Desarquivamento em até 2 (dois) dias úteis”, estipulada em 99%.

Ação Gerencial: Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas em face do resultado – apenas 0,1% - do trimestre. Os dados do indicador e seu desempenho continuarão a ser avaliados.

1.4.2 Processo de trabalho “Prestar Atendimento ao Usuário”

Análise de Dados: Do mês de junho a agosto de 2012 o DEGEA recebeu 3.707 manifestações. Deste total, 45 se referiram a reclamações – índice de 1,2%, 605 informações (16,3%) e 3.638 solicitações (98,1). Foi registrado 1 elogio e não houve registro de sugestões. Em comparação com o trimestre anterior (março a maio) os dados evidenciam a diminuição do índice em 2,8 pontos percentuais, não obstante o aumento de 128%, considerando o total de 1.626 manifestações ocorridas naquele trimestre, o qual contou com 65 reclamações – índice de 4% - 394 informações (24,2%) e 1.165 solicitações (71,6%), tendo ainda sido registrados dois elogios e nenhuma sugestão.

Ação gerencial: Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas em face do resultado do trimestre. Os dados do indicador e seu desempenho continuarão a ser avaliados.

1.4.3 Processo de trabalho “Apoiar a Administração do DEGEA”

Análise de dados: Os valores apresentandos são estimativos, uma vez que não foi possível conhecer até a presente data o custo real correspondente ao Apoio Operacional referente ao mês de agosto, tendo sido repetido o custo correspondente ao mês de julho. Neste trimestre os custos alcançaram R\$ 2.273.517,41 (cálculo estimado), sendo R\$ 4.063,23 relativos à Água, R\$ 59.859,99 relativos à Luz, R\$ 1.090.115,91 referentes ao Apoio Operacional e R\$ 1.119.478,28 correspondentes à Guarda e Gerenciamento. Os dados evidenciam aumento de 2,5% em relação ao trimestre compreendido entre os meses de março, abril e maio, cuja despesa total foi de R\$ 2.216.963,01. O quadro comparativo a seguir demonstra que a elevação do custo encontra-se no apoio Operacional e na Guarda e Gerenciamento, ainda que tenha havido redução dos valores correspondentes a Água e Luz:

Centro de custo	Período: Março / Maio	Período: Junho / Agosto	Resultado
Água	R\$ 5.208,02	R\$ 4.063,23	- 21,98%
Luz	R\$ 72.937,74	R\$ 59.859,99	- 17,93%
Apoio Operacional	R\$ 1.071.927,65	R\$ 1.090.115,91 (estimado)	+ 1,70%
Guarda e Gerenciamento	R\$ 1.066.889,60	R\$ 1.119.478,28	+ 4,93%
Totais	R\$ 2.216.963,01	R\$ 2.273.517,41	+ 2,55%

Ação gerencial: O Diretor do DEGEA irá priorizar, no último trimestre de 2012, a elaboração de projeto básico para contratação de empresa para prestação de serviços operacionais ao DEGEA, em atenção à determinação do TCE. O estudo de alternativa para guarda do acervo arquivístico atualmente armazenado em empresa especializada, com o objetivo de redução de custos, será retomado em janeiro de 2012.

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

Análise de dados: Foram descartados 159.607 documentos no período compreendido entre os meses de junho a agosto, quantidade 33,01% superior à meta estabelecida para o processo de trabalho, que é descartar 40.000 processos/mês. Os dados indicam que a média no trimestre alcançou 53.202 documentos descartados. Do volume total, 148.481 – equivalentes a 93%, foram descartados pelo DGCON/SESED; 5.279, ou 3,3% pelo DGCON/SEAIT; e 5.847 – correspondente a 3,7%, descartados pelo DGCON/SEARB.

O total de documentos descartados no período corresponde a 10.640 caixas e gera economia de R\$ 5.213,60/mês com guarda em empresa contratada, considerando o custo de R\$ 0,49 por caixa.

Os dados evidenciam também aumento de 36,9% em comparação ao trimestre compreendido entre os meses de março a maio, cujo total de documentos descartados foi de 116.597 – média de 38.865 documentos descartados/mês – que corresponderam a 7.773 caixas tipo arquivo eliminadas e economia de R\$ 3.808,77 com Guarda e Gerenciamento. Do total, o SESED descartou 104.903 - equivalente a 90%, o SEAIT 5.048 – correspondente a 4,3%, e o SEARB 6.648 – equivalente a 5,7% do montante de documentos descartados.

Ação gerencial: Foi definida como nova meta para o processo de trabalho, descartar 50.000 processos/mês a partir de novembro, considerando o resultado do indicador nos dois últimos trimestres.

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

Análise de dados: O DEGEA mantém sob sua responsabilidade 1.520.637 caixas arquivo, sendo que 593.877 encontram-se armazenadas junto ao Arquivo São Cristóvão; 27.571, no Arquivo Regional de Rio Bonito; 70.275, no Arquivo Regional de Itaipava; e 828.914, na empresa contratada. Do total de caixas, 45,5% encontra-se em estrutura própria do TJERJ.

Estima-se o total de caixas em 22.809.555 processos, ou em 205 km lineares ocupados com crescimento de 0,8% no trimestre.

Ação gerencial: A partir do primeiro trimestre de 2013 será retomado o estudo de viabilidade para locação de espaço para guarda de acervo em condomínio de armazéns.

1.4.6 Processo de trabalho “Digitalizar Documentos no DEGEA”

Análise de dados: Nos meses de junho, julho e agosto, o SEDIG produziu 2.618.774 imagens, média de 872.924 imagens por mês. A meta fixada de 100.000 imagens/dia não foi alcançada nos meses em referência, sendo que em junho alcançou 99,33% da meta estabelecida. No referido mês, foram produzidas 99.332 imagens/dia. Em julho houve redução de 83,68% ante o mês anterior, vez que foi necessária a paralisação da atividade no dia 5/7, tendo em vista o acúmulo de processos na fase de controle da qualidade. Em agosto a digitalização permaneceu paralisada pelo mesmo motivo, sendo retomada apenas em 20/08. Ocorreu, em agosto o aumento da produtividade em 196,92% ante o mês de julho, com a média diária de 33.484 imagens/dia, resultado ainda abaixo da meta estabelecida. Os scanners foram consertados em junho, mas, o ritmo de produção somente pode ser normalizado três dias depois, por conta de questões técnicas. Neste período, foi implementado quadro informativo contendo a produtividade diária do SEDIG, visando dar ciência à equipe operacional do SEDIG.

Ação gerencial: As ações gerenciais realizadas, tais como a substituição dos computadores dos computadores com grande capacidade de processamento (core i7); a implementação do fluxo de atividade 1A - que indica documentos mais novos e menos complexos para digitalização - e a revisão da RAD-DGCON-042, deverão ensejar em melhora na produtividade do SEDIG. Neste sentido, os resultados deverão ser acompanhados diariamente, por meio de quadro com informações do desenvolvimento da atividade para divulgação para a equipe.

1.4.7 Processo de trabalho “Receber Documentos para Arquivamento”:

Análise de dados: No trimestre em referência a média mensal de recebimento de caixas-arquivo foi de 17.277, sendo registrado no mês agosto o total de 19.571 caixas-arquivo recebidas, maior resultado verificado no período. A média mensal de devolução no trimestre foi de 11%.

Ação gerencial: Não há ações gerenciais específicas a serem adotadas. O resultado da atividade continuará a ser avaliado.

1.4.8 Processo de trabalho “Coletar e Entregar Documentos”:

Análise de dados: Verifica-se que nos meses de junho, julho e agosto foram coletadas 50.651 caixas-arquivo. A média foi de 16.884 caixas-arquivo/mês. Em junho foi verificada a menor quantidade de caixas-arquivo coletadas, estando a abaixo da média mensal. Já, julho e agosto estiveram acima da média mensal 3,09% (538) e 10,08% (1.893), respectivamente. Observa-se também que houve aumento em 17,05% (2.970) de junho para julho e 7,22% (1.355) de julho para agosto.

Ação gerencial: Não há ações gerenciais específicas a serem adotadas. O resultado da atividade continuará a ser avaliado.

1.4.9 Processo de trabalho “Cadastrar Acervo Arquivístico”:

Análise de dados: Em junho foram cadastrados na 2ª fase do cadastramento 5.064 processos, média de 317 processos/dia. A equipe da 2ª fase do cadastramento realizou cadastramento de processos que já possuíam informação no ARQGER do número de distribuição. Observa-se que nos meses de junho, julho e agosto de 2012 o cadastramento apresenta evolução crescente. Em junho foram cadastrados 33.019 processos, com média de 2.063 processos/dia, em 16 dias úteis. Em julho foram cadastrados 50.207 processos, com média 2.282 processos/dia, em 22 dias (34,23% superior a junho). Em agosto foram cadastrados 68.412 processos e média de 2.974 processos/dia, em 23 dias úteis (14,91% superior a julho).

Ação gerencial: A atividade será monitorada até o término do cadastramento das caixas recebidas no sistema ARQGER sem o cadastro do conteúdo, visando regularizar a base de dados o sistema. Após o término do cadastramento a atividade de 2ª fase cadastramento será retomada.

1.4.10 Processo de trabalho “Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais”

- Assessoramentos concluídos no período:
 - ✓ SETOE;
 - ✓ 6º NUR

- Assessoramentos iniciados no período:
 - ✓ Não foram iniciados novos assessoramentos em virtude das avaliações do SIGA. O DGCON/SEACO está realizando monitoramento em unidades organizacionais já assessoradas.

- Assessoramentos em andamento:
 - ✓ Centrais de Cumprimento de Mandados dos Fóruns Regionais.

- Visitas realizadas no trimestre
 - ✓ Junho => 20 visitas
 - ✓ Julho => 15 visitas
 - ✓ Agosto => 38 visitas
 - ✓ Total => 73 visitas

1.4.11 Processo de Trabalho “Revisar a tabela de gestão de registros das Rotinas Administrativas do PJERJ”:

Análise de dados: No período foram recebidos, revisados e devolvidos aos usuários 705 registros, média de 235 registros/mês, produzindo o resultado de 100% no processo de trabalho.

Ação gerencial: Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. O desempenho do processo de trabalho continuará a ser avaliado.

1.4.12 Processo de Trabalho “Gerir arquivo permanente”:

Análise de dados: No período foram cadastrados 10.415 documentos arranjados, média de 3.472 documentos/mês.

Ação gerencial: Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. O desempenho do processo de trabalho continuará a ser avaliado

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. No trimestre, nenhum item alcançou o limite para tratamento mediante RACAP;
- A RAD-DGCON-045 encontra-se em processo de revisão e os limites para tratamento dos produtos não conformes mediante RACAP foram mantidos. Considerando que a norma em referência abrange toda a DGCON, a referida rotina encontra-se em processo de análise pelos demais Departamentos da Diretoria Geral e as alterações deverão ser comunicadas às equipes quando da publicação e antes da sua vigência.

2.1 SITUAÇÃO DAS AÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS

- Há sete RACAP abertos, estando dois na fase de conclusão, quatro aguardando a publicação de RAD - a fim de ser verificada a eficácia das ações - e um na fase de implementação das ações propostas.
- Mensalmente é encaminhada à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN – a Planilha Controle Mensal de RACAP, na qual constam os registros correspondentes à movimentação dos referidos 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.	A minuta do Termo de Referência foi encaminhada à DGCON em outubro de 2011.
Acompanhar a proposta de celebração de convênio entre o TJERJ e a Casa de Oswaldo Cruz - processo administrativo nº 2012-059636;	Iniciado levantamento de custos dos requisitos mínimos de infraestrutura de TI para a instalação do pacote ICAATOM customizado para a base Arch no ambiente do TJRJ e de informação sobre a contratação de serviços de desenvolvimento para as integrações com os sistemas já existentes no TJRJ.	Em andamento.
Aquisição de escâner planetário.	Encaminhado ofício nº DGCON/GBCON 23/2012.	Ação concluída.
Acompanhar o proc. Adm. nº 2012-090215 referente à Gestão Documental no processo eletrônico;	Acompanhamento realizado	Ação concluída.
Orientar aos Chefes dos Serviços quanto ao registro da solução da não conformidade no formulário correspondente ao mês da ocorrência, ainda que a correção se realize em mês posterior;	Realizada reuniões com os Chefes dos Serviços	Ação concluída.
Retomar a pesquisa de mercado buscando alternativas para guarda do acervo arquivístico atualmente armazenado em empresa contratada; ;	Prevista para o 2º semestre	Pendente
Verificar junto à DGENG, andamento ref. início das obras de melhoria da iluminação do CI do Arquivo Regional de Itaipava;	Acompanhamento das visitas dos representantes da DGENG que compareceram à unidade.	Em andamento
Acompanhar junto à DGTEC o desenvolvimento da rotina de desarquivamento de processos oriundos de serventias físicas e que forem virtualizados pelo DEGEA.	Realização de reunião com a equipe da DGTEC.	Em andamento

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;	Reunião realizada.	Concluída.
---	--------------------	------------

3 MUDANÇAS QUE POSSAM AFETAR O SIGA:

- O cancelamento da licitação para contratação de apoio operacional, em razão de parecer do Tribunal de Contas do Estado a partir de análise de contrato anterior, gerou a necessidade do desenvolvimento de novo termo de referência. A contratação será de empresa prestadora de serviço, cuja remuneração estará vinculada às atividades realizadas, com unidades de medida especificadas;
- As alterações ocorridas junto à equipe de suporte na DGTEC poderão acarretar atrasos no cronograma de desenvolvimento de módulos do sistema ARQGER;
- A limitação da quilometragem diária das viaturas do TJ poderá impactar na coleta de caixas junto às comarcas distantes mais de 400 km do DEGEA;
- Foi informado sobre a necessidade de controle rigoroso dos custos dos contratos fiscalizados pelo DEGEA.

a. RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA

- A fiscalização do contrato de suporte operacional é atividade que necessita da participação e envolvimento de todos os servidores, principalmente dos chefes de serviço que devem, entre outras atribuições, fiscalizar se os funcionários estão efetivamente prestando os serviços detalhados no termo de referência durante o período de trabalho;

b. 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:
Revisar a RAD-DGCON-015 e adequar os procedimentos relativos ao controle do material de expediente que impactam no desenvolvimento das atividades	Amanda	30/11/12
Realizar reunião visando à verificação da eficácia das ações ref. RACAP-DEGEA-001/11 e RACAP-DEGEA-002/11	Marcio	15/10/12

Coletar dados para a elaboração do Termo de Referência visando à contratação de empresa prestadora de serviço para o DEGEA	Artur, Gilberto, Alexandre e Marcio	20/11/12
Realizar pesquisa de mercado sobre custos das atividades operacionais	Artur, Gilberto, Alexandre e Marcio	20/11/12
Sistematizar procedimentos referentes à manutenção preventiva das paleteiras	Alexandre	30/11/12
Monitorar diariamente a presença de todos os funcionários vinculados ao respectivo serviço, bem como as ocorrências (falta justificada, falta injustificada...).	Ch Serviços	Continuamente

4.2 Necessidade de Recursos

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

RAS