



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 4/2012**

<b>Data: 17/12/2012</b>	<b>Horário: 11 às 13h</b>	<b>Local: DEGEA</b>
<b>Participantes</b>		
<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>	
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		
Sônia Pinto de Azeredo Souza		
Ronald Ross da Silva Castro		
<b>Assunto:</b> 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:** Não houve Auditoria no período.

**1.2. REALIMENTAÇÃO DO USUÁRIO**

1.2.1. **Pesquisa de Satisfação:** A pesquisa foi realizada por meio de correio eletrônico institucional entre os dias 1º e 8 de novembro de 2012. Foram recebidos 122 formulários, 35,55% a mais que os 90 necessários de acordo com a RAD-PJERJ-010. Neste semestre o Arquivo Central assumiu o armazenamento do acervo pertencente às comarcas dos 2º e 11º NUR, até então direcionado ao Arquivo Regional de Rio Bonito. A referida unidade passou a ser responsável pela guarda de caixas pouco movimentadas, anteriormente armazenadas no Arquivo Central, independente da comarca de origem. Desta forma, a presente pesquisa classificou os usuários entre instalados na Comarca da Capital e nas Comarcas do Interior. O DEGEA ficou apenas 0,02% da meta estabelecida e os dados evidenciam aumento de 0,59% em relação ao resultado do primeiro semestre do corrente e 0,16% se comparado à média do ano 2011. Evidenciam que também neste período não houve nenhum conceito "Ruim" e "Péssimo", bem como redução de 22,23% no conceito "Regular" em relação ao 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. Em relação aos Objetivos da Qualidade, foram estabelecidos como 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 setembro a dezembro de 2012 o DEGEA recebeu 79.647 pedidos de desarquivamento, média mensal de 22.088 pedidos. Deste total, 99,37% (79.149 pedidos) foram atendidos no prazo, alcançando à meta do indicador "Índice de Desarquivamento em até 2 (dois) dias úteis", estabelecida em 99%.

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

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

**ANÁLISE DE DADOS:** No trimestre o sistema ARQGER foi carregado com 143.656 processos para eliminação, quantidade 1,10% menor que o terceiro trimestre, ocasião em que houve o carregamento de 145.260 processos passíveis de descartes. No período em referência foram descartados 205.370 processos – correspondentes a 72,80% do volume apontado para descarte – e 23,48% inferior ao trimestre anterior no qual foram descartados 136.738 processos. A meta estabelecida para o processo de trabalho – descartar 98% dos processos existentes na base de dados do sistema ARQGER no mês em referência – não foi alcançada nos meses de novembro (descartados 84,40%) e dezembro (descartados 36,16%), sendo superada em outubro (descartados 100,00%). O resultado referente ao mês de dezembro se deu em face à falta de recursos humanos causada por problemas contratuais com a empresa contratada para prestação de serviço de apoio operacional, que culminaram com a redução drástica da equipe, que passou a ter apenas um funcionário a partir do dia 17/12.

**AÇÃO GERENCIAL:** Contratação, complementação e capacitação da equipe de avaliação, seleção e descarte, avaliar a manutenção da meta para 2013 e acionar novamente a DGTEC visando solucionar as inconsistências detectadas em processos indicados para eliminação registrados na solicitação de serviço nº 631.640.

#### **1.4 DESEMPENHO DOS PROCESSOS DE TRABALHO E CONFORMIDADE DOS RESPECTIVOS PRODUTOS**

##### **1.4.1 Processo de trabalho "Prestar Atendimento ao Usuário"**

**Análise de Dados:** Do mês de setembro a dezembro de 2012 o DEGEA recebeu 3.899 manifestações. Deste total, 21 corresponderam a reclamações – índice de 0,50% - 382 informações (9,82%) e 2.554 solicitações (65,67), não sendo registrados elogios ou sugestões no período. Em comparação com o mesmo período de 2011, os dados evidenciam a diminuição do índice em 86,15%, ainda que tenha ocorrido aumento de 91,11% no volume de manifestações. Naquele período, do total de 2.035 manifestações registradas, 74 corresponderam a reclamações, 408 a pedidos de informações, 1.552 a solicitações e 1 a elogio.

**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 apresentados são estimativos, uma vez que não foi possível conhecer até a data da consolidação da presente ata os custos correspondentes aos meses de outubro, novembro e dezembro referentes ao item “Apoio Operacional”. Por este motivo foi considerado o valor apurado em setembro, que foi repetido nos meses seguintes. Em relação ao item “Guarda e Gerenciamento”, foi repetido em dezembro o custo apurado em novembro. Os dados evidenciam aumento, em 2012, de 19,60% dos custos (R\$ 9.013.584,38) em relação ao ano de 2011 (R\$ 7.536.356,53), ocasionado pelo aumento com despesas com luz (R\$ 260.625,82 em 2012 e R\$ 189.057,85 em 2011), apoio Operacional (estimada em R\$ 4.331.283,20 em 2012 e R\$ 3.586.498,90 em 2011) e Guarda e Gerenciamento (estimada em R\$ 4.403.599,59 em 2012 e R\$ 3.741.934,66 em 2011). Considerando a média verificada nos quatro últimos meses do ano em comparação com a média do trimestre compreendido entre os meses de junho, julho e agosto, os dados evidenciam aumento de **35,86%**. O quadro comparativo a seguir demonstra a elevação dos custos nos períodos:

Centro de custo	Junho /agosto	Setembro /dezembro	Varição das Médias
Água	R\$ 4.063,23 (média mensal de R\$ 1.354,41)	R\$ 6.607,18 (média mensal de R\$ 1.651,79)	<b>+ 21,96%</b>
Luz	R\$ 59.859,99 (média mensal de R\$ 19.953,33)	R\$ 85.769,90 (média mensal de R\$ 21.442,25)	<b>+ 7,46%</b>
Apoio Operacional	R\$ 1.097.053,69 (média mensal de R\$ 365.684,56)	R\$ 1.453.418,68 (média mensal de R\$ 363.354,67)	<b>- 0,64%</b>
Guarda e Gerenciamento	R\$ 1.119.478,28 (média mensal de R\$ 373.159,42)	R\$ 1.550.990,09 (média mensal de R\$ 387.747,52)	<b>+ 3,91%</b>
<b>Totais</b>	<b>R\$ 2.280.455,19</b> <b>(média mensal de R\$ 760.151,73)</b>	<b>R\$ 3.096.785,85</b> <b>(média mensal de R\$ 774.196,46)</b>	<b>+ 1,85%</b>

**Ação gerencial:** (1) Os diretores de divisão e chefes de serviço deverão realizar análise do desempenho operacional de suas equipes, visando ao redimensionamento das

equipes de modo a buscar a redução do custo com apoio operacional em 2013; e (02) O Diretor do DEGEA irá retomar os estudos para subsidiar decisão sobre o modelo a ser adotado para guarda do acervo arquivístico que excede à capacidade da Rede de Arquivos do PJERJ, tendo em vista que o crescimento do acervo significa aumento de despesa com a contratação de empresa especializada no armazenamento de documentos.

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

**Análise de dados:** No trimestre foram descartados 123.063 documentos, média mensal de 41.021 documentos, quantidade 17,96% inferior à meta estabelecida para o processo de trabalho, que é descartar 50.000 processos/mês e 26,88% inferior ao terceiro trimestre do ano, no qual foram descartados 168.312 processos – média mensal de 56.104 documentos. Do volume eliminado no período, 116.538 (94,70%) foram descartados pelo DGCON/SESED; 5.472 (4,45%) pelo DGCON/SEAIT; e 1.053 (0,86%,) descartados pelo DGCON/SEARB.

O resultado abaixo da meta se deu em face à falta de recursos humanos causada por problemas contratuais com a empresa contratada para prestação de serviço de apoio operacional, que culminaram com a redução drástica da equipe, que passou a ter apenas um funcionário a partir do dia 17/12.

O total de documentos descartados no período corresponde a 8.204 caixas e gerou economia de R\$ 4.019,96 ao mês com guarda em empresa contratada, considerando o custo de R\$ 0,49 por caixa.

**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.

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

**Análise de dados:** O DEGEA mantém sob sua responsabilidade 1.569.906 caixas arquivo, sendo que 597.473 encontram-se armazenadas junto ao Arquivo São Cristóvão; 27.578, no Arquivo Regional de Rio Bonito; 70.132, no Arquivo Regional de Itaipava; e 874.723, na empresa contratada. Do total de caixas, 44,58% encontram-se armazenadas na Rede de Arquivos do PJERJ e 55,52% em empresa contratada.

Considerando, em termos estimados, que cada caixa são armazenados 15 processos, estima-se que há 23.548.590 processos armazenados sob à responsabilidade do DEGEA.

**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 setembro a dezembro, o SEDIG produziu 1.873.428 imagens, média de 468.357 imagens por mês. A meta fixada de 100.000 imagens/dia não foi alcançada nos meses de novembro (96.609 imagens/dia) e dezembro (78.437 imagens/dia), entretanto, superada em setembro (105.304 imagens/dia) e outubro (110.851 imagens/dia).

**Ação gerencial:** As ações gerenciais implementadas, 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, deverá ensejar em melhora na produtividade do processo de trabalho, cujos resultados passaram a ser acompanhados diariamente por meio de quadro com informações da produtividade, visando à divulgação junto à equipe.

## **2. Conformidade do Produto**

- Os critérios para controle e tratamento de produtos não conformes e abertura de RACAP foram mantidos, conforme 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 análise na Diretoria Geral.

### **2.1 SITUAÇÃO DAS AÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS**

- Há oito RACAP abertos, sendo cinco na fase de implementação das ações e três aguardando a publicação de RAD - a fim de ser verificada a eficácia das ações implementadas.
- 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.	Foi feito o levantamento de orçamentos em 03 fornecedores distintos e o processo foi movimentado em 09/10/12 .	Não. Processo 2010-243474 se encontra na DGTEC
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.	Não. Processo 2012-059636 encontra-se na DGTEC
Retomar a pesquisa de mercado buscando alternativas para guarda do acervo arquivístico atualmente armazenado em empresa contratada; ;	Prevista para o 2º semestre	Pendente. Atividade adiada para o primeiro semestre de 2013.
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
Revisar a RAD-DGCON-015 e adequar os procedimentos relativos ao controle do material de expediente que impactam no desenvolvimento das atividades	Arquivo da RAD solicitado à DGDIN para revisão	Em andamento.
Realizar reunião visando à verificação da eficácia das ações ref. RACAP-DEGEA-001/11 e RACAP-DEGEA-002/11	Realizada reunião com os Diretores de Divisão e definido que as RAD pertinentes serão revisadas, incluindo procedimentos visando atender aos RACAP.	Concluída. A DIOPE procederá à revisão das RAD pertinentes.
Coletar dados para a elaboração do Termo de Referência visando à contratação de empresa	Artur, Gilberto, Alexandre e Marcio	Concluída

prestadora de serviço para o DEGEA		
Realizar pesquisa de mercado sobre custos das atividades operacionais	Artur, Gilberto, Alexandre e Marcio	Concluída
Sistematizar procedimentos referentes à manutenção preventiva das paleteiras	Alexandre	Em andamento

### 3 MUDANÇAS QUE POSSAM AFETAR O SIGA:

- No dia 05 do corrente foi realizado pregão visando à contratação emergencial de apoio operacional, sagrando-se vencedora do certame a empresa NOVA RIO que apresentou a melhor proposta R\$ 4.076.081,69. Participaram da licitação as empresas FACILITY (R\$ 4.615,189,20), HOPE (R\$ 4.739.118,13), RECALL (como ouvinte) e CAEL (que declinou).
- Acerca da mudança da empresa prestadora do serviço de apoio ao DEGEA, foi efetuado breve histórico com os seguintes tópicos:
  - Decisão da Administração Superior de em realizar auditoria (DGCOI) em todos os contratos da Locanty;
  - Decisão da Administração Superior de não renovar o contrato com a Locanty;
  - Elaboração de Projeto Básico para prestação de serviços operacionais à DGCON;
  - Decisão do TCE criticando o modelo de contratação adotado pelo TJERJ, a partir da análise do termo de referência que norteou a contratação da empresa CNS (2007);
  - Suspensão da licitação para contratação de empresa para prestação de serviços operacionais à DGCON;
  - Cancelamento da licitação;
  - Necessidade de prorrogação do contrato com a Locanty, com cláusula de rescisão amigável;
  - Impossibilidade da Locanty de apresentar garantia bancária para prestar os serviços;
  - Atividade realizada sem contrato formal;
  - Dificuldades financeiras da empresa que culminaram com a falta de pagamento dos salários dos servidores em novembro;
- Quanto à contratação em caráter emergencial foram registrados:
  - Agilidade na contratação emergencial, que foi realizada em menos de 20 dias;
  - Início do contrato em 17/12/2012, com previsão do pagamento dos funcionários, em folha suplementar, até o dia 15/1/2013;
  - Pagamento do vale refeição e vale alimentação previsto para o dia 26/12/2012;



- Implementação do Ponto Biométrico e fornecimento de uniformes até 1º de fevereiro de 2013;
- O fiscal do contrato encaminhou relação com o nome dos funcionários e cargos que serão avaliados pela empresa Nova Rio;
- Foi deliberado que novas contratações e “promoções” serão solicitadas a partir de janeiro de 2013
- Quanto à fiscalização da prestação do serviço de apoio operacional, após análise, foi deliberado:
  - Tendo em vista que o a carga horário do servidor é de 8 horas e que os prestadores de serviço estão à disposição do DEGEA por 9 horas (com uma hora de almoço) há situações que os serviços permanecem sem a presença de chefe. Desta forma, foi avaliada a possibilidade de alteração do horário de trabalho dos prestadores de serviço, iniciando às 9 horas, sugestão não aprovada por conta de questões operacionais. Entretanto, cada divisão deverá estabelecer e divulgar os servidores responsáveis por acompanhar as atividades ao longo da jornada de trabalho dos prestadores de serviço, de modo que haja pelo menos um servidor responsável presente.
  - Em relação à DIARE, os Arquivos de Itaipava e Rio Bonito contam apenas com um servidor em cada Arquivo Regional. Desta forma, os funcionários deverão estar devidamente orientados a entrar em contato telefônico com os chefes de serviço e com o Diretor da DIARE para resolver a situação emergencial. O Diretor da DIARE deverá fiscalizar a atividade, quando o chefe de serviço estiver ausente.
- Perspectivas para a contratação de apoio operacional ao DEGEA:
  - Os diretores de divisão e chefes de serviço deverão realizar análise do desempenho operacional de suas equipes. No caso de atividades cuja demanda não seja controlada pelo DEGEA, ou seja, que tenha origem externa, a equipe deverá ser dimensionada para atender a média das solicitações, acrescidos de 25%. A equipe não pode estar dimensionada para atender a demanda máxima, pois em outras oportunidades haverá ociosidade;
  - Nas atividades em que a demanda é definida por meta estabelecida internamente, torna-se relevante repensar as metas, de modo a se reduzir o tamanho das equipes;
  - A partir de tal análise, serão definidos o volume e a abrangência que deverão constar no termo de referencial para contratação de apoio operacional ao DEGEA.
- Acerca do recesso forense do dia 20 de dezembro a 06 de janeiro:
  - Foi informado que a Administração Superior se posicionou no sentido de que os prestadores de serviço não serão incluídos nas escalas de plantão, pois o TJERJ não poderá pagar por prestação de serviço não realizada;

- Em relação aos servidores, serão permitidas até quatro equipes de plantão durante o recesso, período em que os servidores deverão cumprir carga horária de 7 horas;
  - Entretanto, a regra de permanecer pelo menos um chefe de serviço por divisão durante o horário de atividade dos prestadores de serviço permanece.
  - Cada divisão deverá encaminhar ao Diretor do DEGEA as respectivas equipes de plantão e períodos.
- Foram deliberadas como estratégias para 2013:
- A busca da eficiência operacional, visando à redução dos custos para gerenciamento do acervo arquivístico, sem comprometer a qualidade dos serviços prestados;
  - Desenvolvimento e implementação de projetos que permitam a divulgação e acesso aos documentos de guarda permanente aos pesquisadores;

#### a. RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA

- Foi decidido que cada divisão definirá uma escala que permita a presença de pelo menos um chefe de serviço para supervisionar as atividades realizadas pelos prestadores de serviço durante a ausência do chefe de serviço responsável pelo setor. Este irá atuar somente na ausência do chefe de serviço e em situações em que é necessária a decisão que foge à rotina 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

<b>Ação (deliberações):</b>	<b>Responsável:</b>	<b>Realizar até:</b>
Definir escala que permita a presença de pelo menos um chefe de serviço para supervisionar as atividades realizadas pelos prestadores de serviço durante a ausência do chefe de serviço responsável pelo setor.	Diretores de Divisão	31/01/2013
Apresentar planejamento visando à redução dos custos do DEGEA sem comprometer a qualidade dos serviços prestados.	Diretores de Divisão	28/02/2013
Desenvolver e implementar projetos que permitam a divulgação e acesso aos documentos de guarda permanente aos pesquisadores.	Gilberto	30/06/2013
Propor novas metas dos processos de trabalho internos visando à redução das equipes;	Diretores de Divisão	28/02/2013

## 4.2 Necessidade de Recursos

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

---

**RAS**