



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 1/2013

| | | |
|--|---------------------------|---------------------|
| Data: 19/04/2013 | Horário: 11 às 13h | Local: DEGEA |
| Participantes | | |
| Nome | Assinatura | |
| Marcio Ronaldo Leitão Teixeira | | |
| Alexandre Leite Ribeiro | | |
| Artur Evaristo da Costa | | |
| Gilberto de Souza Cardoso | | |
| Amanda Albuquerque Viegas | | |
| Erivaldo Figueiredo dos Santos | | |
| Fernando Cezário Magalhães de Macedo | | |
| Giorgio Luis Barbosa | | |
| Kátia Cristina Santos Pereira | | |
| Kátia Maria Guimaraes Soares Hintz | | |
| Maria Rosa Torres Susana | | |
| Mozart da Cunha Leite | | |
| Paulo José Lopes Ferreira | | |
| Ronald Ross da Silva Castro | | |
| Rosângela de Jesus Gomes | | |
| Sônia Pinto de Azeredo Souza | | |
| 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 – prestou esclarecimentos acerca da determinação da Administração Superior para que as diretorias gerais diminuíssem as respectivas estruturas em 20%, incluindo a redução de cargos em comissão e funções gratificadas, número de servidores e prestadores de serviço. Nesse sentido, foi apresentada a proposta de estrutura encaminhada pelo DEGEA à DGCON que, por sua vez, foi encaminhada à Administração Superior. Esclareceu que a estrutura proposta depende de análise, podendo ou não ser aprovada.

Informou que o DEGEA elaborou termo de referência que irá nortear a contratação de empresa para prestação de serviços de arquivamento, desarquivamento e digitalização, por meio de licitação. A referida empresa irá substituir a Nova Rio, contratada emergencial em dezembro de 2012 para prestar apoio operacional à DGCON.

Esclareceu que a contratação proposta engloba as atividades realizadas pela DIOPE, DIARE e parte da DIGED, vez que não foi possível incluir os processos de trabalho atualmente realizados por arquivista, pesquisador, assistente de pesquisa e auxiliar de documentação. Tais atividades foram incluídas em termo de referência elaborado pela DGCON, que está sendo analisado pela unidade especialista (DGLOG/DECAN).

Ainda em relação à contratação de empresa para prestação de serviços de arquivamento, desarquivamento e digitalização, informou que os servidores do DEGEA serão os fiscais do contrato, monitorando diariamente a qualidade e os resultados alcançados pela empresa, deixando de fiscalizar a pontualidade, assiduidade e frequência dos prestadores de serviço.

Informou que será necessário licitar o serviço de guarda do acervo, vez que o valor do contrato atual com a Recall do Brasil não será suficiente para o pagamento das faturas a partir do mês de julho, mesmo acrescido em 25%. Neste sentido, foi elaborado termo de referência que irá nortear a contratação da empresa, por meio de nova licitação.

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 apreciação 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: Foi informado que, de acordo com solicitação da DGDIN por correio eletrônico em 06 de março do corrente, a Pesquisa de Satisfação, então programada para o mês de maio, não será mais realizada e que o DEGEA aguardará a publicação da revisão da RAD-PJERJ-010, que estabelecerá a periodicidade anual da PSU. Ainda segundo a solicitação recebida a Pesquisa será realizada entre os meses de agosto e novembro do corrente.

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

Em 21 de janeiro do corrente foi estabelecida a Política da Qualidade do DEGEA com vigência até 31 de dezembro de 2013, sendo estabelecido como Objetivo da Qualidade, “Melhorar o Índice de Desarquivamento de documentos Arquivados sob a Responsabilidade do DEGEA” e como meta “Atender 99,50% dos pedidos de desarquivamento em até 2 (dois) dias úteis”.

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

ANÁLISE DE DADOS: De janeiro a março de 2013 o DEGEA recebeu 57.940 pedidos de desarquivamento, média mensal de 19.313 pedidos. Deste total, 99,60% (57.709 pedidos) foram atendidos no prazo, superando em 0,10 pontos percentuais à meta do indicador “Índice de Desarquivamento em até 2 (dois) dias úteis”, estabelecida em 99,50%. Ainda sobre o volume total de solicitações, 97,78% (56.653 solicitações) foram recebidas pelo Arquivo Central de São Cristóvão, o qual atendeu 97,60% (56.326) no prazo; 0,53% (309 solicitações) foram recebidas pelo Arquivo Regional de Itaipava, que atendeu 99,03% (306 solicitações) no prazo e 1,86% (1.078 solicitações) recebidas pelo Arquivo Regional de Rio Bonito, o qual atendeu 99,91% (1.077 solicitações) no prazo de até 2 dias úteis. As diferenças nestes números decorrem, além do fato de os totais de caixas armazenadas nas duas últimas unidades serem inferiores ao total armazenado no Arquivo São Cristóvão e na empresa contratada, também da decisão adotada pela diretoria do DEGEA em armazenar nos Arquivos Regionais as caixas contendo documentos pouco consultados

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

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 janeiro a março de 2013 o DEGEA recebeu 2.837 manifestações. Deste total, houve – índice de 0,28% - 421 “Pedidos de Informações” (14,84%) e 2.407 “Solicitações” (84,84%), sendo registrado 1 elogio no mês de fevereiro, não tendo sido recebida nenhuma sugestão no trimestre. Em comparação com o último trimestre de 2012, os dados evidenciam a diminuição do índice de reclamação em

24,32%, Naquele período - do total de 2.718 manifestações registradas - 13 corresponderam a “Reclamações”, 287 a “Pedidos de Informações” e 1.476 a “Solicitações”, não tendo sido registrados elogios, ou sugestões.

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: Dentre os valores apresentados, o referente à energia elétrica em relação ao mês de março é estimativo, uma vez que não foi possível conhecê-lo até a presente data, razão pela qual foi considerado o valor apurado em fevereiro. Os dados evidenciam redução 5,55% dos custos (R\$ 2.197.498,54) em relação ao último trimestre de 2012 (R\$ 2.326.633,18), em cujas despesas com água e esgoto (estimada em 4.341,51 no primeiro trimestre de 2013 e 5.018,06 no último trimestre de 2012); energia elétrica (estimada em R\$ 67.270,74 em 2013 e R\$ 63.736,67 no trimestre anterior), Apoio Operacional (R\$ 904.002,77 em 2013 e R\$ 1.090.064,01 estimada em 2012) e Guarda e Gerenciamento (R\$ 1.221.883,52 em 2013 e R\$ 1.167.814,44 estimada em 2012). A redução se encontra nas despesas correspondentes ao Apoio Operacional - onde foi detectado erro na fatura referente ao mês de fevereiro, corrigido na fatura de março - e água e esgoto. Houve aumento nas despesas referentes à Guarda e Gerenciamento (R\$ 1.221.883,52 contra 1.167.814,44, ainda que estimativa) e energia elétrica (R\$ 67.270,74 contra R\$ 63.736,67). O quadro comparativo a seguir demonstra a elevação dos custos nos períodos:

| Centro de custo | Out / Dez 2012 | Jan / mar 2013 | Varição |
|------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------|
| Água e Esgoto | R\$ 5.018,06 | R\$ 4.341,51 | - 13,48% |
| Energia Elétrica | R\$ 63.736,67 | R\$ 67.270,74 | + 5,54% |
| Apoio Operacional | R\$ 1.090.064,01 | R\$ 904.002,77 | - 17,07 |
| Guarda e Gerenciamento | R\$ 1.167.814,44 | R\$ 1.221.883,52 | +4,63% |
| Totais | R\$ 2.326.633,18 | R\$ 2.197.498,54 | - 5,55% |

Ação gerencial: Aguardar a deliberação da Alta Administração do TJ em relação, tanto à proposta de reestruturação, quanto ao modelo o modelo a ser adotado para a contratação dos serviços do DEGEA, a fim de retomar a questão referente à 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: Em razão da saída da equipe do DIGED/SESED ocorrida no final do mês de dezembro de 2012, a diretoria do DEGEA decidiu transferir a atividade de Descarte de Documentos para o DIOPE/SEMOV, o qual passou a realizar a atividade após concluir o atendimento às solicitações dos usuários. No trimestre foram descartados 11.989 documentos, média mensal de 7.330 documentos, resultado 85,34% aquém da meta estabelecida para o processo de trabalho, que é descartar 50.000 processos/mês e 27,18% inferior ao último trimestre de 2012, no qual foram descartados 34.868 processos – média mensal de 11.623 documentos. Do volume eliminado no período analisado, 19.180 documentos – 87,23% - foram descartados pelo DGCON/SESED; 2.780 - 12,64% - pelo DGCON/SEAIT; e 29, correspondente a 0,13%, descartados pelo DGCON/SEARB. O total de documentos descartados no período corresponde a 1.466 caixas e passou a gerar economia de R\$ 718,34/mês com guarda em empresa contratada, considerando o custo de R\$ 0,49 por caixa.

Ação gerencial: Considerando que a atividade é realizada de forma secundária e de acordo com a disponibilidade dos recursos, acompanhar o resultado no próximo trimestre, a fim de extinguir, ou estabelecer nova meta, conforme o resultado a ser apurado para o processo de trabalho.

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

Análise de dados: O DEGEA mantém sob sua responsabilidade 1.601.883 caixas arquivo, sendo que 596.726 encontram-se armazenadas junto ao Arquivo São Cristóvão; 27.662, no Arquivo Regional de Rio Bonito; 70.061, no Arquivo Regional de Itaipava; e 907.434, na empresa contratada. Do total de caixas, 43,35% encontra-se em estrutura própria do TJERJ e 56,65% em empresa contratada.

Estima-se o total de caixas em 24.028.245 processos, considerando 15 processos – em média – por caixa arquivo.

Ação gerencial: Aguardar a deliberação da Alta Administração do TJ em relação, tanto à proposta de reestruturação, quanto ao modelo a ser adotado para a contratação dos serviços do DEGEA, a fim de retomar a questão referente à 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

1.4.6 Processo de trabalho “Digitalizar Documentos no DEGEA”

Análise de dados: No trimestre foram produzidas 3.936.990 imagens volume 110,15% superior ao resultado do último trimestre de 2012 (1.873.428 imagens), média de 1.312.330 imagens/mês, ou 206.590 imagens/dia, considerando que o período contou com 57 dias úteis. A meta - fixada de 100.000 imagens/dia – ficou aquém 31,14%, em razão da redução dos recursos humanos por motivo de rescisão contratual do TJ com as empresas fornecedoras de mão de obra. Foi elaborado e encaminhado Termo de Referência visando a alteração da forma de contratação e prestação de serviços no DEGEA, pelo qual o pagamento será vinculado ao resultado da execução do serviço prestado.

Ação gerencial: Aguardar, tanto a aprovação do Projeto pela Alta Administração do TJ, quando a realização da licitação, contratação e medição dos serviços prestados, a fim de verificar a eficácia das ações.

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, cinco itens alcançaram os limites para tratamento mediante RACAP, precisamente no mês de março e no DGCON/SEDIG, unidade na qual havia desde o final do ano de 2012, problemas de insatisfação dos colaboradores por falta do pagamento de salários por parte da contratada, fato que culminou com a rescisão do contrato e consequente saída da equipe, razão pela qual foi considerado inócua a abertura de RACAP, uma vez que a equipe à qual se destinariam as ações não se encontra mais no DEGEA.
- A RAD-DGCON-045 foi publicada com vigência a partir do dia 21/01/2013, tendo como principal razão a inclusão dos produtos não conformes relacionados ao DGCON/SEDIG;
- A RAD-DGCON-002 foi publicada com vigência a partir do dia 22/02/2013;
- As RAD-DGCON-013 e DGCON-015 foram revisadas e encaminhadas para publicação no portal corporativo com dada de vigência sugerida para o dia 08/05/2013;
- Dentre as alterações efetuadas em relação à RAD-DGCON-013, duas tiveram como objetos (1) a gestão de solicitações de caixas à contratada com o correspondente atendimento à solicitação, evitando a demora da entrega da caixa por parte da contratada, visando evitar demasiado atraso na localização, desarquivamento e

encaminhamento dos documentos aos usuários e (2) a gestão visando evitar - em termos percentuais - impacto causado pela contratada no indicador "Índice de Desarquivamento em até 02 dias úteis", medidas adotadas em face dos RACAP-DEGEA-001 e DEGEA-002, ambos de 05/05/2011.

2.1 SITUAÇÃO DAS AÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS

- Há três RACAP abertos, todos 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): Justificativas e novos prazos 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. | Situação em 17/12/12: Aberto Processo 2010-243474 se encontra na DGTEC; Situação em 19/04/13: Permanece |
| Acompanhar a proposta de celebração de convênio entre o TJERJ e a Casa de Oswaldo Cruz – proc. Adm. nº 2012-059636; | Iniciado levantamento de custos dos requisitos mínimos de infraestrutura de TI para 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. | Situação em 17/12/12: Não. Processo 2012-059636 encontra-se na DGTEC; Situação em 19/04/13: Permanece |
| Retomar a pesquisa de mercado buscando alternativas para guarda do acervo arquivístico atualmente armazenado em empresa contratada; | Prevista para o 2º semestre | Situação em 17/12/12: Pendente. Atividade adiada para o primeiro semestre de 2013. Situação em 19/04/13: Permanece. |
| 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. | Situação em 17/12/12: Em andamento Situação em 19/04/13: Decidido por enviar ofício ao DGENG reiterando a solicitação. |
| Acompanhar junto à DGTEC o desenvolvimento da rotina de desarquivamento de processos | Realização de reunião com a equipe da DGTEC. | Concluída: Publicados Atos Executivos 15/11 e 3569/12. |

| | | |
|---|---|---|
| oriundos de serventias físicas e que forem virtualizados pelo DEGEA. | | |
| 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 | 19/04/13 - Concluída. Previsão de publicação com data de vigência a partir de 08/05/13. |
| 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 | Concluída. Escala elaborada, aprovada e comunicada à equipe |
| Apresentar planejamento visando à redução dos custos do DEGEA sem comprometer a qualidade dos serviços prestados. | Diretores de Divisão | Concluída. Elaborado Projeto Básico e Termo de Referência. |
| Desenvolver e implementar projetos que permitam a divulgação e acesso aos documentos de guarda permanente aos pesquisadores. | <p>1 - Proposta de tratamento técnico especializado de documentos permanentes e de caráter histórico (higienização, descontaminação, conservação e restauração PA 2010 / 201749)</p> <p>2 - Aguardando destinação da minuta de Termo de Referência para contratação de pesquisadores.</p> <p>3 - Proposta de aquisição de software livre contendo descrição arquivísticas para os processos permanentes (PA 2012-059636)</p> <p>4 - Contatos realizados com o Bco. do Brasil, CEF, FURNAS, PETROBRAS, BNDES, CCBB para viabilizar convênio.</p> | <p>Situação atual:</p> <p>1 - PA 2010-201749 no GBCON – 19/04/13</p> <p>2 - Minuta de TR no GBCON – 19/04/13</p> <p>3 - PA 2012-059636 na DGTEC – 19/04/13</p> <p>4 - Convênios com instituição pública com repasse de verba devem ser solicitados por fundações, associações e sociedades.</p> |
| Propor novas metas dos processos de trabalho internos visando à redução da equipe; | Diretores de Divisão | Aguardar deliberação da Nova Administração do PJ em relação ao Projeto Básico e Termo de Referência apresentados. |
| 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. RAD com previsão de publicação até 08/05/13. |
| Sistematizar procedimentos referentes à manutenção preventiva das paleteiras | Alexandre | <p>Situação em 17/12/12: Em andamento</p> <p>Situação em 17/04/13: Descartada por inviabilidade de liberação de recursos na forma de adiantamento pela Administração.</p> |

3 MUDANÇAS QUE POSSAM AFETAR O SIGA:

- De acordo com o projeto de reestruturação, o DEGEA atuará tendo como prioridade o arquivamento e desarquivamento de documentos visando ao atendimento das solicitações pelos usuários, razão primeira da criação e instalação da unidade;
- Esta reestruturação implica na redução, tanto da equipe, quando de determinadas atividades até então realizadas pelo DEGEA, dentre estas, a de auxiliar “in loco” a organização dos arquivos correntes das unidades em processo de implementação do SIGA
- Ainda em relação à proposta de reestruturação apresentada à alta Administração do TJ, haverá a fusão de duas unidades, ou assunção de atividades por uma, sendo extinta outra unidade;
- A reforma implicará na revisão e alteração das RAD correspondentes, bem como a revisão das metas relacionadas aos processos de trabalho, adequando-as as novas realidades do DEGEA
- O Contrato emergencial celebrado com a Nova Rio expira em junho, quando deverá ocorrer a licitação e contratação de empresa de acordo com o novo modelo de prestação de serviço, conforme Projeto Básico elaborado e encaminhado à Alta Administração para prestação de serviços operacionais à DGCON;

a. RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA

- Foi decidido que a atividade de eliminação por meio do sistema ARQGER será realizada pelo DGCON/SEMOV, a fim de que não ocorra descontinuidade na citada atividade. O fundamento se encontra no fato de que o SEMOV já efetua a atividade de retirada de processos das caixas – para fins de atendimento às solicitações de desarquivamento – e nesse sentido a eliminação seria mais um destinatário dos documentos. A equipe do DIGED/SESED capacitou os colaboradores e esta atividade será realizada de acordo com a disponibilidade de tempo, uma vez que a prioridade da unidade é atender pedidos de desarquivamento de processos efetuados pelos usuários.

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: |
|---|--------------|---------------|
| Com a mudança da estrutura e com o novo contrato, todas as RAD deverão ser revisadas. | | |

4.2 Necessidade de Recursos

- Os recursos necessários serão providos de acordo com a aprovação pela Presidência do TJ, tanto do Projeto Básico, quanto da proposta de reestruturação do DEGEA.

RAS