



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 conseqüente saída da equipe, razão pela qual foi considerado inócua a abertura de RACAP, uma vez que a equipe á 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