	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 DE REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA Nº 3/2008

Data: 26-8-08	**Horário:** 11h00min às 19h00min	**Local:** Arquivo Central

Participantes:
Alexandre Leite Ribeiro (DGCON/DIOPE)
Artur Evaristo da Costa (DGCON/DIARE)
Erivaldo Figuerêdo dos Santos (DGCON/SECOD)
Fernando Cezario de Macedo (DGCON/ SECAD)
Flávio Roberto Porto de Souza (DGCON/SEAAD)
Gilberto de Souza Cardoso (DGCON/DIGED)
Kátia Cristina Santos Pereira (DGCON/SEACO)
Kátia Maria Guimarães Soares Hintz (DGCON/SESED)
Marcelo Filgueiras Lima (GBCON)
Marcio Ronaldo Leitão Teixeira (DGCON/DEGEA)
Marcus Vinicius Domingues Gomes (GBCON)
Mozart da Cunha Leite (DGCON/SECOD)
Paulo José Lopes Ferreira (DGCON/SEMOV)
Ronald Ross da Silva Castro (DGCON/ SECAT)
Rosângela de Jesus Gomes (DGCON/SEGAP)
Sonia P. Azeredo Souza (DGCON/SERDO)
Vera Leite Ribeiro (GBCON)

Tema: Análise Crítica do SIGA/DEGEA.

Objetivo: Análise e melhoria do SIGA/DEGEA

ITENS DE ENTRADA (OBRIGATÓRIOS):

Item 1: Resultados de auditorias realizadas

- Foi realizada auditoria de supervisão entre os dias 9 e 11 de junho. Nesta, foram registradas apenas 3 (três) oportunidades de melhoria.

- A equipe de auditores ressaltou como pontos fortes o envolvimento do pessoal com o sistema de gestão, a liderança e o empenho em acertar.

- Em relação às oportunidades de melhoria, estas foram relacionadas aos requisitos 8.2.1, 8.3 e 8.5.2 da NBR ISO 9001:2000.

- Mesmo levando-se em conta que há diferença entre os objetivos da auditoria interna e da auditoria externa, verifica-se que houve melhora no desempenho do SIGA. Outro ponto importante é que não houve qualquer apontamento relacionado ao item 7.5.1 (Controle de Produção e fornecimento de serviço), requisito que constou em três não conformidades e uma observação na auditoria anterior.

Item 2: Propostas e sugestões de usuários para a melhoria dos processos de trabalho

- Sugestão encaminhada pela DGDIN em relação aos procedimentos disciplinados pelo Provimento CGJ nº 16/08, que trata da exclusão da mensagem de “petições a serem juntadas”, que foram encaminhadas através dos serviços de protocolo informatizados no sistema DCP, nos casos em que comprovadamente seja impossível a juntada física das petições. A sugestão da DGDIN diz respeito aos procedimentos das serventias em relação ao descarte das referidas petições, caso estas não sejam devolvidas aos respectivos advogados.

- Sugestão encaminhada pelos juízes das Varas de Fazenda Pública em relação aos procedimentos disciplinados pela Resolução TJ / Órgão Especial nº 11/2008 que trata do descarte do agravo de instrumento após a extração das peças originais. A sugestão, formalizada no processo

administrativo nº 2008-198236, diz respeito aos procedimentos das serventias em relação ao descarte dos referidos documentos.

- Sugestão da Corregedoria Geral da Justiça referente à assunção, pelo DEGEA, do acervo extrajudicial mediante remuneração das serventias privatizadas.

Item 3: Desempenho de processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos

DGCON / DIARE

- Nos últimos três meses não houve eliminação de documentos por meio do sistema informatizado ARQGER. Desta forma, as equipes do SEAIT e SEARB priorizaram a avaliação, principalmente de agravos de instrumento, de forma a contribuir no total de processos descartados pelo DEGEA.

- Quanto ao desarquivamento, os serviços de arquivo mantiveram o índice acima da meta estipulada.

- A partir de agosto do corrente, estão sendo realizadas reuniões mensais entre o Diretor da DIARE e as equipes do SEAIT e SEARB para avaliação do desempenho das atividades.

DGCON/SEMOV

- No mês de julho, 195 pedidos de desarquivamento não foram atendidos no prazo estabelecido. Destes, 102 solicitações não foram atendidas no prazo pela Recall, 73 integravam um único pedido que foi encaminhado com atraso à referida empresa, devido a problemas no servidor no dia 25/7/2008 e 20 pedidos não atendidos por falhas pontuais na operação. Nas reuniões mensais para avaliação dos serviços prestados, o DEGEA

vem solicitando à Recall do Brasil providências quanto às falhas evidenciadas.

- No mesmo mês, houve paralisação da atividade por um dia, tendo em vista problema na rede lógica do Arquivo Central, problema pontual resolvido e que não tornou a ocorrer, não sendo necessário estabelecimento de ação corretiva.

- Em julho foi registrada a maior média diária de processos desarquivados dos últimos 12 meses. Cerca de 60 mil caixas-arquivo foram movimentadas no referido mês. Foram eliminadas 3162 caixas a partir da atividade de condensação, possibilitando a abertura de novos espaços.

DGCON/SECAD

- Nos últimos seis meses não foi realizado o cadastramento das caixas devido à suspensão temporária do processo de trabalho "receber documentos da contratada". No entanto, a equipe de cadastramento vem realizando auditoria no acervo arquivístico. Desta forma no mês de julho foi mensurado de maneira experimental um indicador que pudesse refletir tal atividade. O indicador mostrou os seguintes números:

    - Média de caixas por dia: 561

    - Percentual do mês: 93,43%

    - Total de caixas auditadas no mês: 12.896 caixas-arquivo.

- A meta escolhida foi de 600 caixas por dia, totalizando 13.800 caixas-arquivo. A meta não foi alcançada no mês de julho, porém verifica-se que no referido mês o sistema apresentou lentidões e paralisações.

- Outro fator que influenciou no ritmo da atividade, de acordo com informações recebidas dos auxiliares de arquivo, foi a nova versão implementada pela informática, que vem dificultando a atividade de

cadastramento e auditagem. Ao aparecer na tela a informação que o processo se encontra em outra caixa, não é permitido a continuação da atividade normalmente. O auxiliar de arquivo é obrigado a cancelar e entrar na caixa novamente para dar prosseguimento à atividade. Isto acarreta diminuição de caixas-arquivo auditadas por dia. Foi informado que a DGTEC já havia sido notificada do problema, por meio do chamado de nº 8590 do ano de 2008.

DGCON/SECOD

- Ocorreu problema pontual em relação à movimentação de caixas-arquivo no recém inaugurado foro de Volta Redonda. A direção do foro não permitiu a utilização do elevador para descida das caixas. Também não foi possível a utilização dos carrinhos nas escadas, vez que estes poderiam danificar o piso. Por fim, mostrou-se inviável, devido ao grande número de caixas a serem retiradas, a movimentação manual destas pela escada. Tal fato acabou influenciando no resultado do indicador, pois na referida data a coleta não foi realizada.

- Em eventuais casos similares futuros, não será considerada coleta não atendida, pois a tarefa não foi realizada por questões alheias à gestão da equipe do SECOD.

DGCON/SERDO

- Atividades que anteriormente eram realizadas pelo Posto-SECOD – setor que foi extinto a partir da assunção pelo DGLOG - DECOR da coleta e entrega de documentos no foro central – passaram a ser de responsabilidade do SERDO.

- As serventias não estão efetuando o lançamento no SISCOMA referente à entrega dos documentos encaminhados pelo DEGEA.

DGCON/SECAT

- Há casos de pedidos de desarquivamento lançados no DCP que não estão migrando para os sistemas ARQGER e Recall.

- A 11ª Vara de Fazenda Pública informou que há processos onde constam acordos a serem cumpridos a médio prazo que necessitam ser arquivados provisoriamente, tal qual ocorre com processos de competência cível.

DGCON/SEAAD

- Vazamento no sistema de incêndio vem gerando aumento dos gastos com água e esgoto. Situação comunicada ao DEENG pela Brigada de Incêndio.

- Manutenção predial está sendo realizada, com exceção do Centro de Operações, tendo em vista o início das obras do Centro de Digitalização.

- Aumento dos gastos com telefonia.

DGCON/SEACO

- O indicador do SEACO está sendo revisado, vez que ainda não foi possível definir indicador que retrate o desempenho do setor em relação ao assessoramento.

- A equipe do SEACO iniciará no mês de setembro o assessoramento no gabinete do DGPCF e está sendo realizado assessoramento na 5ª Vara de Fazenda Pública.

- Está sendo realizada atividade integrada entre o SESED e SEACO cujo objetivo é orientar servidor que encaminha ao DEGEA documentação que poderia ter sido descartada na própria UO.

DGCON/SESED

- Nos últimos meses, a equipe do SESED vem buscando alternativas para identificar documentação passível de descarte, tendo em vista a ausência de processos dos juizados especiais cíveis na base de dados do ARQGER a serem descartados.

- Neste sentido o SERDO, ao receber maço ADM a ser arquivado, encaminha a guia de arquivamento e o SESED identifica as caixas-arquivo contendo documentação passível de descarte e solicita tais caixas a fim de que a equipe realiza a avaliação e posterior descarte. Essa atividade gerou avaliação de 2.736 documentos sendo eliminados 1.437.

- O Diretor da DIOPE encaminhou arquivo em formato excel que contém caixas com documentação arquivada na Recall do Brasil. Iniciando a avaliação deste, o SESED percebeu que há cerca de 600 caixas-arquivo nesta situação aguardando avaliação e descarte pelo SESED.

- Identificou que a partir da Resolução TJ/OE 11/2008 entraram, aproximadamente, 700 caixas-arquivo de agravo de instrumento que serão encaminhadas para a DIARE proceder à avaliação.

- No final de agosto, a DGTEC procedeu a novo carregamento que indicou cerca de 200 mil processos dos juizados especiais cíveis a serem descartados, atividade que será realizada em regime de mutirão envolvendo o SECAD e SESED.

DGCON/SEGAP

- O SEGAP irá alterar o indicador, que deverá retratar o desempenho da atividade de cadastramento do acervo arranjado.

- Caixas-arquivo do SEGAP e do Museu da Justiça não poderão ser objeto da atividade de condensação.

Item 4: Situação das ações preventivas e corretivas

- A partir do relatório da auditoria, foram abertos três RACAP (9 ao 11/2008) que estão em andamento no âmbito do DEGEA.

- No total, há 16 RACAP em andamento, sendo que sete encontram-se na fase de implementação das ações propostas e nove na fase de verificação da eficácia das ações corretivas executadas.

Item 5: Acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores

- Em anexo, segue planilha elaborada para acompanhamento das ações oriundas das análises críticas anteriores que permanecem pendentes, bem como as ações que foram concluídas após a Reunião de Análise Crítica nº 2/08e segue anexa.

Item 6: Mudanças que possam afetar o SIGA/DEGEA

- Construção do Centro de Digitalização e necessidade de informar às respectivas equipes sobre este acontecimento, que entre outras vantagens – possibilitará a climatização do Centro de Operações, aumentando o conforto da equipe.

- Unificação das Tabelas do CNJ, atividade que demanda atuação da DIGED e que deve impactar no CCD.

- Término do contrato com a Recall e da necessidade de nova licitação.

- Necessidade de prorrogação complementar do contrato com a Recall por 12 meses de modo a permitir a migração do acervo, caso esta empresa não ganhe a concorrência.

Item 7: Recomendações de melhoria

- Em setembro deverá ser iniciado mais um ciclo de revisão das RAD do DEGEA. As Divisões deverão encaminhar as RAD a serem revisadas ao

DEGEA até do dia 15 de outubro. As novas versões das RAD deverão estar implementadas e publicadas até 30 de novembro de 2008.

ITENS DE ENTRADA (FACULTATIVOS):

Item 8: Análise das exclusões de requisitos do escopo de certificação.

- Está sendo realizado, na ESAJ, Curso de Interpretação da NBR ISO 9001:2000 Avançado, que auxiliará o RAS do DEGEA e a RD da DGCON na análise das exclusões de requisitos do SIGA, tendo em vista dúvidas em relação à exclusão do item 7.3 – Projeto e Desenvolvimento.

Item 9: Validação dos Objetivos Estratégicos

- Eliminar 1 milhão de processos até 31 de dezembro de 2008:
  - Tendo em vista que finalmente foram incluídos na base de dados processos a serem eliminados e que será realizado mutirão de descarte, ficou decidido que no início de outubro será realizada reunião para avaliação do indicador de deliberação sobre manutenção do objetivo estratégico.
- Atender 99% dos pedidos de desarquivamento em até 2 dias úteis.
  - A meta continua sendo superada, não obstante o grande número de processos desarquivados no mês de julho.

Item 10: Avaliação dos resultados da pesquisa de satisfação do usuário

- No 1º semestre de 2008 foi realizada pesquisa de satisfação do DEGEA, cuja meta foi atingir 97% na soma dos conceitos “ótimo” e “bom” no total geral de conceitos. O indicador evidenciou que 96,4% dos entrevistados consideraram ótimo ou bom os serviços prestados pelo DEGEA. Mesmo ficando pouco abaixo da meta estabelecida, não será necessária ação

gerencial, pois houve melhora nos resultados obtidos em comparação com a pesquisa anterior.

ITENS DE SAÍDA (OBRIGATÓRIOS):

Item 11: Melhoria da eficácia do SIGA/DEGEA e dos processos de trabalho

- Solicitar à DGTEC atualização do cronograma de desenvolvimento do ARQGER e da solução das pendências informadas pelo DEGEA;

- Solicitar à Recall providências quanto ao atendimento das caixas-arquivo solicitadas no prazo estipulado em contrato;

- Entrar em contato com o 5º NUR via GBCON, caso venha a ocorrer novamente problemas para a coleta de caixas no foro de Volta Redonda;

- Comunicar à DGTEC e ao DGLOG-DECOR sobre o não lançamento no SISCOMA do recebimento dos processos desarquivados.

- Verificar junto à DGTEC a movimentação no DCP para arquivamento provisório de processos da 11ª Vara de Fazenda Pública que contém acordos a serem cumprido em longo prazo.

- Acompanhar a solução do problema de vazamento do sistema de incêndio.

- Monitorar a utilização dos ramais do DEGEA, de modo a evitar consumo elevado.

- Encaminhar à DIARE as caixas-arquivo contendo agravos de instrumento passíveis de descarte.

- Realizar mutirão envolvendo as equipes do SESED e SECAD para descartar os processos constantes na base de dados do ARQGER.

- Parte da equipe do SECAD permanecerá realizando a auditagem do acervo indicado pelo SECAT a partir de reclamações dos usuários.

- Sugerir ao Museu da Justiça que o acervo histórico passe a ser de responsabilidade do SEGAP.

- Realizar revisão das RAD cujo procedimento sofreu alteração do DEGEA até 30 de novembro de 2008;

- Realizar reunião no início de outubro para avaliar o indicador de desempenho referente ao descarte de documentos.

- Informar às equipes sobre a Construção do Centro de Digitalização.

Item 12: Melhoria dos serviços prestados em relação aos requisitos do cliente

- Sugestão da DGDIN:

    - Foi decidido que o procedimento correto é o preenchimento do termo de eliminação relacionando as petições a serem descartadas.

    - Será verificado junto à DGTEC se o sistema permite que estas sejam relacionadas.

    - Será comunicado à Corregedoria Geral da Justiça, em reunião a ser agendada com Juiz Auxiliar Fábio Porto, que o DEGEA não mais receberá para arquivamento pasta ou caixa contendo petições avulsas impossíveis de serem juntadas

- Sugestão dos Juízes das Varas de Fazenda Pública:

    - Foi decidido a realização de projeto piloto em parceria com a 5ª Vara de Fazenda Pública a fim de avaliar o procedimento de

retirada, por parte do DEGEA, de caixas arquivo contendo somente agravos de instrumento passíveis de descarte, sem a necessidade destes estarem previamente relacionados. Ao chegarem ao DEGEA, tais caixas serão encaminhadas diretamente ao SESED, que – **sem a necessidade de avaliação** – procederá a elaboração dos termos de eliminação para posterior descarte da documentação. Tal proposta foi apresentada ao Juiz Auxiliar da Presidência – Doutor Eduardo Oberg. A avaliação do referido projeto piloto constará no processo administrativo nº 2008-198236.

- Sugestão da CGJ

    - Foi sugerida à DGFEX a realização de projeto piloto em parceria com serventia extrajudicial a ser indicada pela CGJ de modo a analisar a viabilidade operacional e econômica da atividade.

Item 13: Necessidades de recursos

- Recursos humanos: Será realizado processo de seleção interna para formação de cadastro de reserva de servidores da DGCON. A DIGED necessita de 6 servidores e a DIOPE de 2 servidores.

CONSOLIDAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES

O quê?	Quem?	Quando?
Solicitar à DGTEC atualização do cronograma de desenvolvimento do ARQGER e da solução das pendências informadas pelo DEGEA	Diretor DEGEA	Setembro / 2008
Solicitar à Recall providências quanto ao atendimento das caixas-arquivo solicitadas no prazo estipulado em contrato	Diretor DEGEA	Setembro / 2008
Comunicar à DGTEC e ao DGLOG-DECOR sobre o não lançamento no SISCOMA do recebimento dos processos desarquivados	Diretor DIOPE	Setembro / 2008
Verificar junto à DGTEC a movimentação no DCP para arquivamento provisório de processos da 11ª Vara de Fazenda Pública que contém acordos a serem cumprido em longo prazo	Diretor DIOPE	Setembro / 2008

Encaminhar à DIARE as caixas-arquivo contendo agravos de instrumento passíveis de descarte	Diretor DIARE	Setembro / 2008
Realizar mutirão envolvendo as equipes do SESED e SECAD para descartar os processos constantes na base de dados do ARQGER	Equipes SESED e SECAD	Setembro, Outubro e Novembro 2008
Realizar cadastramento do acervo indicado pelo SECAT	Equipe SECAD	Setembro, Outubro e Novembro 2008
Sugerir ao Museu da Justiça que o acervo histórico passe a ser de responsabilidade do SEGAP	GBCON	Setembro 2008
Realizar revisão das RAD do DEGEA até 30 de novembro de 2008	Diretores DIOPE, DIARE, DIGED, DEGEA e GBCON	Setembro, Outubro e Novembro 2008
Realizar reunião no início de outubro para avaliar o indicador de desempenho referente ao descarte de documentos	Diretores DIOPE, DIARE, DIGED, DEGEA e GBCON	Setembro, Outubro e Novembro 2008
Informar às equipes sobre a Construção do Centro de Digitalização	Diretores DIOPE, DIARE e DIGED	Setembro 2008

Rio de Janeiro, 26 de agosto de 2008

Marcio Ronaldo Leitão Teixeira
Diretor e RAS do DEGEA