



REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS DEGEA
ATA Nº 02/2008

Data: 30-5-08

Horário: 11h00min às 19h00min

Local: Arquivo Central

Participantes:

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

Assunto: Análise Crítica do SIGA/DEGEA.

Objetivo: Análise e melhoria do SIGA/DEGEA

Itens de Entrada (obrigatórios):

1. Resultados de auditorias realizadas;
2. Propostas e sugestões de usuários para a melhoria dos processos de trabalho;
3. Desempenho de processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos desses processos;
4. Situação das ações preventivas e corretivas;
5. Acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
6. Mudanças que possam afetar o SIGA/DEGEA;
7. Recomendações para melhorias;
8. Análise das exclusões de requisitos do escopo de certificação.

Itens de Entrada (facultativos):

9. Validação dos Objetivos Estratégicos
10. Avaliação do grau de implementação do SIGA/DEGEA;
11. Avaliação dos resultados da pesquisa de satisfação do usuário.

Itens de Saída (obrigatórios):

12. Melhoria da eficácia do SIGA/DEGEA;
13. Melhoria dos serviços prestados em relação aos requisitos do cliente;
14. Necessidades de recursos.

Desenvolvimento da Reunião

Item 1: Resultados de auditorias realizadas

- Foi realizada auditoria interna nos dias 25 e 26 de março. Nesta, foram registradas oito não conformidades e anotadas duas observações. A equipe de auditores ressaltou como pontos fortes o comprometimento e visão voltados para a agregação de valor dos processos de trabalho e o bom nível de comunicação interna. Em relação às não conformidades, três foram em relação ao requisito 7.5.1 (Controle de Produção e fornecimento de serviço), da NBR ISO 9001:2000. Tal requisito também figurou em uma das observações.
-

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

- **Verificação das sugestões da reunião anterior**
 - “Foi informado que diversas serventias solicitam consulta ao acervo cadastrado no ARQGER. O desenvolvimento de módulo para consulta do acervo por parte das serventias está incluindo no cronograma de desenvolvimento do ARQGER.” Desenvolvimento previsto para 1º semestre de 2009, conforme estabelecido em Ata de reunião nº 8/2008, realizada em 15 de maio com a DGTEC.
 - “Cadastramento do acervo permanente, para fins de pesquisa.” Desenvolvimento previsto para 1º semestre de 2009.
- **Novas sugestões**

Não foram evidenciadas novas propostas.

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

- SECOD

O indicador do processo de trabalho do SECOD encontra-se estabilizado e acima da meta estabelecida.

O cronograma de atendimento foi excluído da RAD-DGCON-010 e passou a ser disponibilizado no site, facilitando eventuais alterações e melhorando a divulgação.

Foi realizado levantamento sobre as serventias que demandavam pouca quantidade de caixas-arquivo para coleta. Nestas, foi reduzida a frequência de visita, possibilitando a redução de oito rotas e remanejando as viaturas para as comarcas com maior movimento.

Em algumas comarcas não há caixas a serem coletadas, tornando inócuas as visitas.

Foi deliberado que o Diretor da DIARE visite tais comarcas e avalie qual a melhor frequência para atendimento, de modo a evitar viagens desnecessárias.

Há algumas comarcas em que há dificuldade de estacionar as viaturas no interior dos foros. Há também casos em que não é autorizada a **utilização do elevador, dificultando a movimentação do carrinho e provocando barulho, que também é foco de reclamação por parte de alguns magistrados.** Foi deliberado que o SECOD deverá avisar o Diretor da DIOPE, por correio eletrônico, sempre que ocorra tal situação, para que sejam adotadas as medidas necessárias. Não sanado o problema, o DEGEA demandará a atuação da DGCON-GBCON.

- Posto-SECOD

O indicador do processo de trabalho do Posto - SECOD encontra-se estabilizado e acima da meta estabelecida.

Alguns funcionários de determinadas serventias se recusam a receber os processos desarquivados. **Foi deliberado que o Posto SECOD deverá avisar o Diretor da DIOPE, por correio eletrônico, sempre que ocorra tal situação, para que sejam adotadas as medidas necessárias. Não sanado o problema, o DEGEA demandará a atuação da DGCON-GBCON.**

- SERDO

O indicador do processo de trabalho do SERDO encontra-se estabilizado e acima da meta estabelecida.

A troca de informações com as serventias por correio eletrônico foi iniciativa elogiada pelas serventias. No entanto, a grande maioria das serventias não verifica as mensagens. **Foi deliberado que os integrantes do DEGEA deverão estimular a utilização das mensagens sempre que estiverem em contato com o usuário.**

- SECAD

A atividade de cadastramento do acervo armazenado nas dependências da empresa contratada permanece suspensa, aguardando o novo módulo de cadastramento, cuja implementação está prevista para o 2º semestre de 2008.

Desta forma, a equipe do SECAD vem efetuando a auditoria do acervo a ser encaminhado à empresa contratada, atividade necessária para liberação de espaço no Arquivo Central para o recebimento de caixas-arquivo encaminhadas pelas UO.

Por este motivo, está sendo estudada a alteração do indicador atual, para outro que registre o desempenho da atividade de auditoria.

O aproveitamento do código do PROT das serventias criadas / transformadas vem gerando problemas para localização do acervo. **Foi deliberado que o DEGEA irá encaminhar ofício à DGTEC informando os problemas e solicitando providências.**

- SEMOV

A queda do desempenho no índice de desarquivamento em até dois dias, ocorrido em março de 2008, se deu pela falha no atendimento por parte da Recall. As reuniões mensais com a Recall, apesar de oportunas, não estão refletindo na melhoria do atendimento.

Por este motivo, na última revisão do contrato com a referida empresa, ocorrida em setembro de 2007, foi incluída cláusula com nível de serviço, que implica em multas automáticas relacionadas ao atendimento de 98 % das caixas-arquivo em até dois dias. Na nova contratação, a cláusula de serviço irá refletir o objetivo estratégico de atender 99% dos pedidos em até dois dias.

- SECAT

O indicador do SECAT monitora a opinião dos usuários, registrando o total de reclamações, informações, sugestões e elogios. O objetivo é que o SECAT seja a unidade responsável pela pesquisa de opinião do usuário, utilizando a metodologia e procedimentos divulgados pela DGDIN.

A principal reclamação diz respeito ao desarquivamento de documentos. **Foi deliberado que o SECAT verifique o total de reclamações quanto ao desarquivamento de processos arquivados no Arquivo Central e na Recall, separando as relacionadas ao contrato novo.**

- DIARE

O desempenho do SEARB e do SEAIT quanto ao desarquivamento de documentos vem contribuindo para que o resultado do indicador do objetivo estratégico do DEGEA supere a meta estabelecida.

As dificuldades no descarte de documentos ocorrem pela inexistência de processos dos juizados especiais cíveis passíveis de descarte na base de dados do ARGER, fazendo com que as equipes priorizem a eliminação a partir da avaliação, contribuindo para o indicador de desempenho do referido processo de trabalho.

- SEGIA

O indicador do processo de trabalho do SEGIA encontra-se estabilizado e acima da meta estabelecida.

No mês de maio, foi realizada a 1ª turma do GDA por vídeo-conferência, experiência pioneira da ESAJ, que possibilitou a participação simultânea de aproximadamente 230 servidores dos diversos dos NUR.

O SEGIA está buscando melhoria no contato com os usuários em relação ao preenchimento da tabela de gestão de registros das RAD.

- SEACO

Houve aumento no número de unidades atendidas. A partir da chegada de novo servidor, prevista para junho, será realizado novo planejamento para atender às solicitações de assessoramento.

- SEGAP

Foi realizada exposição sobre o trabalho desenvolvido pelo SEGAP referente aos processos históricos com destaque para os processos da Casa de Suplicação.

Foi deliberado que o SECAD deverá encaminhar ao SEGAP processos de 1751 a 1850, bem como que a equipe de cadastramento tenha especial atenção aos processos posteriores a 1850 a 1900. Caso haja suspeita de tratar-se de processo histórico, o SEGAP deverá ser consultado.

- SESED

Está sendo realizada ação conjunta com o SERDO no sentido de encaminhar ao SESED caixas-arquivo contendo documentação administrativa. Tal documentação está sendo avaliada. No primeiro lote de 19 caixas-arquivo avaliadas, 13 foram eliminadas.

Foi deliberado que tal iniciativa deverá ter prosseguimento.

- SEAAD

O indicador do SEAAD referente ao acompanhamento de custos indica que não há grande variação nos custos do DEGEA nos últimos meses.

A unidade mantém controle que permite o acompanhamento das demandas pendentes de parte das UO de apoio ao DEGEA. A partir de tal controle foi possível evidenciar que há problemas em relação à manutenção predial e ao fornecimento de alguns materiais por parte do DEPAM.

Item 4: Situação das ações preventivas e corretivas

- A partir do relatório da auditoria, foram abertos oito RACAP (1 ao 8/2008) que estão em andamento no âmbito do DEGEA.
- No total, há 18 RACAP em andamento, sendo que dez encontram-se na fase de implementação das ações propostas, dois na fase de verificação da eficácia e seis na fase de análise e encerramento pela DGCON.

Item 5: Acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores

- Foi elaborada planilha para acompanhamento das ações oriundas da Reunião de Análise Crítica nº 1/08, que segue anexa.

Item 6: Mudanças que possam afetar o SIGA/DEGEA

- Criação pelo CNJ e instituído no PJERJ através do Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº. 42/2008, o Comitê Gestor das Tabelas Processuais unificadas do Poder Judiciário. Doravante toda criação de tipo documental deverá ser submetido ao referido comitê por seu correspondente no TJERJ. A COPAD deverá analisar previamente a possibilidade de criação de novo tipo documental.
- Preocupação com eventual criação, pelo CNJ, de tabela unificada de temporalidade. **Foi sugerida a organização de seminário sobre o assunto, que deverá ter a participação do Arquivo Nacional , do CNJ e dos demais TJ.**

- Término do contrato de guarda e gerenciamento, havendo a necessidade de licitação para contratação.
- Obra Civil para construção do Centro de Digitalização.

Item 7: Recomendações para melhorias

- Implementação das RAD do DEGEA que se aplicam a todas as UO do PJERJ por meio da vídeo-conferência.
- Inclusão de cláusulas de nível de serviço que permitam a melhoria dos serviços da empresa a ser contratada na nova licitação.

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

- Foram analisadas e mantidas as exclusões dos requisitos 7.5.2 (Validação dos processos de produção e fornecimento do serviço) e 7.6 (Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento) do escopo por não serem aplicáveis à natureza das atividades do DEGEA.
- Foi solicitada orientação da DGDIN quanto à exclusão do item 7.3 - Desenvolvimento de Projetos no escopo do SIGA-DEGEA. DGDIN sugeriu a exclusão de tal requisito no documento estratégico por meio do memorando Memo-DGDIN-065/2007.

Item 9: Validação dos Objetivos Estratégicos

- Eliminar 1,5 milhões de processos até 31 de dezembro de 2008;

Após análise do levantamento feito pela DGTEC com o total de processos que poderão ser descartados em 2008, incluindo os processos de competência cível, orfanológica, família entre outras, foi evidenciado que há cerca de 650 mil processos nesta situação. Considerando que já foram descartados até o mês de abril 148.910 processos e tendo em vista a eliminação por meio da avaliação, **foi decidido que o objetivo estratégico passará a ser eliminar 1 milhão de processos até 31 de dezembro de 2008.**

- Atender 99% dos pedidos de desarquivamento em até 2 dias úteis.

A meta está sendo superada, não obstante ter havido queda do nível dos serviços prestados pela Recall.

Item 10: Avaliação do grau de implementação do SIGA/DEGEA

- O SIGA/DEGEA está implementado.

Item 11: Avaliação dos resultados da pesquisa de satisfação do usuário

- A pesquisa de satisfação do usuário foi iniciada em 5 de maio e está em fase de consolidação dos resultados. Foram enviados formulários para serventias dos 13 NUR e recebidos cerca de 130 formulários, sendo que a amostra definida na RAD-PJERJ-010 é de 125 usuários.
- **Foi definido que a meta para pesquisa de satisfação será de 97% do total geral de conceitos ótimo e bom**, tendo em vista que a pesquisa anterior foi de 96% e que a pesquisa do 1º semestre de 2007 foi de 94%.

Item 12: Melhoria da eficácia do SIGA/DEGEA

- Os resultados obtidos nas auditorias realizadas em 2007, na pesquisa de satisfação / opinião e a estabilidade dos processos de trabalho demonstram a eficácia do SIGA/DEGEA.

Item 13: Melhoria dos serviços prestados em relação aos requisitos do cliente

- Representante do DEGEA participou de palestra sobre iniciativa que está sendo desenvolvida pela DGDIN para elaboração de quadro de requisitos do usuário em relação a cada serviço.

Item 14: Necessidades de recursos

- DIGED
 - Foram solicitados 5 computadores, sendo 2 equipamentos para o SEGAP, 2 para o SEACO e 1 para diretoria. **Foi deliberado que a DIGED deverá encaminhar expediente ao DEGEA fundamentando tal solicitação.**

CONSOLIDAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES

O quê?	Quem?	Quando?
Visita às comarcas que demandam pouco volume de caixas-arquivo a serem coletadas, a fim de avaliar qual a melhor frequência de tal atividade, de modo a evitar viagens desnecessárias.	Diretor da DIARE	Até 31 de agosto de 2008.
Avisar o Diretor da DIOPE, por correio eletrônico, sempre que haja problema para o estacionamento das viaturas nos foros, para que sejam adotadas as medidas necessárias.	Chefe do SECOD	Deliberação a ser observada rotineiramente.

Avisar o Diretor da DIOPE, por correio eletrônico, sempre que haja problema para o recebimento dos processos desarquivados por parte das UO, para que sejam adotadas as medidas necessárias.	Responsável pelo Posto-SECOD	Deliberação a ser observada rotineiramente.
Encaminhar ofício à DGTEC informando sobre os problemas ocasionados pelo aproveitamento do código do PROT na transformação / criação de serventias.	Diretor do DEGEA	Até 30 de junho de 2008.
Verificar mensalmente o total de reclamações quanto ao desarquivamento de processos arquivados no Arquivo Central e na Recall, separando as relacionadas ao contrato novo.	Chefe do SECAT	Deliberação a ser observada rotineiramente.
Encaminhar ao SEGAP processos de 1751 a 1850, bem como que a equipe de cadastramento tenha especial atenção aos os processos posteriores a 1850 a 1900. Caso haja suspeita de tratar-se de processo histórico, o SEGAP deverá ser consultado.	Equipe do SECAD	Deliberação a ser observada rotineiramente.
Encaminhar ao SESED caixas-arquivo contendo documentos administrativos.	Equipe do SERDO	Deliberação a ser observada rotineiramente.
Organizar seminário sobre tabela de temporalidade de documentos, que deverá ter a participação do Arquivo Nacional , do CNJ e dos demais TJ.	Grupo de trabalho GBCON / DEGEA	Até 31 de agosto de 2008.
Revisar o documento referente à política e objetivo estratégico para alterar o objetivo estratégico relacionado ao descarte de documentos, cuja meta será a de eliminar um milhão de documentos até 31 de dezembro de 2008	Diretor do DEGEA	Até 6 de junho de 2008.
A meta da pesquisa de satisfação do usuário será de 97% do total de geral de conceitos ótimo e bom.	Diretor do DEGEA	Deliberação a ser observada rotineiramente.
Encaminhar expediente ao DEGEA fundamentando a solicitação de fornecimento de <u>5</u> computadores.	<u>Diretor</u> da DIGED	Até 30 de junho de 2008.

Rio de Janeiro, 30 de maio de 2008

Marcio Ronaldo Leitão Teixeira

Diretor e RAS do DEGEA