



**REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA**  
**DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS DEGEA**  
**ATA Nº 04/2007**

**Data:** 22-11-07

**Horário:** 11h00min às 19h00min

**Local:** Arquivo Central

**Participantes:** Marcio Ronaldo Leitão Teixeira (DGCON/DEGEA), Marcelo Filgueiras Lima (GBCON), Marcus Vinicius Domingues Gomes (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 Figueiredo 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), Neilton Brito Neves (DGCON/SEACO), Maria Rosa Torres Susana (DGCON/SEGIA), Kátia Cristina Santos Pereira (DGCON/SEACO), Mozart da Cunha Leite (DGCON/SECOD).

**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**

- Na auditoria de monitoramento realizada em setembro de 2007 não foram evidenciadas não conformidades. No relatório de auditoria foram apontadas somente seis observações, sendo que duas dizem respeito ao relatório de auditoria interna ocorrida em abril de 2007, uma observação referente à RAD-PJERJ-004 e três relacionadas diretamente às atividades desempenhadas pelo DEGEA. Em comparação à auditoria anterior o resultado foi muito superior, visto que naquela oportunidade foram identificadas três não conformidades e duas observações, todas relacionadas diretamente às atividades desenvolvidas pelo DEGEA.

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

- **Verificação das sugestões da reunião anterior**
  - Dr<sup>a</sup>. Sandra Kayat, Juiz de Direito Auxiliar da CGJ sugeriu que fosse realizado estudo sobre a destinação dos documentos após o arquivamento definitivo, inclusive sobre práticas adotadas em outros países. As sugestões verificadas na pesquisa de opinião dos usuários serão devidamente analisadas. Foi feito levantamento de várias cortes internacionais, entretanto, por serem textos em inglês, foi solicitado auxílio do GBCON (funcionária Leila) para tradução. **Pendente.**
  - Foi relatada a reclamação dos usuários em relação ao acesso e consulta à Tabela de Temporalidade na intranet. Está sendo desenvolvida pela DGTEC módulo de consulta da TTD na intranet com melhorias na busca de palavras-chave. **Novo modo de consulta da TTD já disponibilizado na intranet.**
  - 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. **Módulo em fase de desenvolvimento, aguardar atualização do cronograma.**
  - Possibilidade do curso de GDA ocorrer nas regionais e NUR. **Cursos já estão sendo realizados (4º e 12º NUR).**

- Implementação das RAD do DEGEA nos NUR e Regionais. **As RAD já estão sendo implementadas (Região Oceânica Niterói, Madureira, Barra da Tijuca).**
- Cadastramento do acervo permanente, para fins de pesquisa. **Previsão de implementação do módulo para 21/1/2008.**
- Devolução de processos administrativos aos interessados. **Objeto do processo administrativo nº 225165/2007 – localização atual COPAD.**
- **Novas sugestões**
  - Implementação das novas revisões das RAD de abrangência geral por meio de correio eletrônico e banner.
  - Sugestão de usuários sobre a possibilidade de visualização das classes e subclasses no item pesquisado no novo modo de consulta à TTD. Tendo em vista que o modo de consulta foi recentemente alterado, ficou decidido que a sugestão será reavaliada posteriormente.

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

- SECOD

Foi informado que tendo em vista a alteração da metodologia de coleta, que passou a ser a partir do cumprimento de cronograma, a mensuração do indicador ficou prejudicada. **Desta forma, será necessária alteração do indicador na próxima revisão da RAD. Nesta oportunidade também será incluído formulário para registrar as informações das comarcas não visitadas por não haver caixas-arquivo a serem retiradas.** Foi informado que houve situação em que não foi fornecida a viatura para coleta, com alegação de que o veículo estava quebrado. Foi informado que houve oportunidade em que a viatura retornou ao Arquivo Central após às 21 horas e não foi possível descarregar as caixas, pois o alarme estava acionado.

- Posto-SECOD

Foi informado que a confirmação das guias de entrega para UNEPA impactou na atividade no mês de outubro, vez que há a necessidade de confirmação de um grande número de guias. **Foi solicitado que as guias sejam emitidas para UNEPA, fazendo com que vários processos constem em apenas uma única guia.**

- SERDO

Foi informado que a partir de outubro o SERDO começou a fazer contato com as serventias a fim de resolver problemas referentes ao lançamento para arquivamento, fato que fez com que o número de devoluções diminuísse. **Foi sugerido que tal procedimento deverá ser incluído na próxima revisão da RAD.** Foi informado também que a substituição do DAP pelo DCP deverá trazer rapidez e correção na atividade, pois a conferência passará a ser feita pelo sistema.

- SECAD

Foi informado que, tendo em vista a paralisação da migração, a equipe do SECAD participou do mutirão referente ao descarte eletrônico no mês de setembro. Em outubro, a equipe realizou auditoria no acervo, a partir de indicação do SECAT e do SEMOV. Por fim, foi informado que foi cadastrado o conteúdo de caixas pendentes no SECAD- Posto. Foi feita conferência integral da digitação e o índice de erros no cadastramento ficou abaixo da meta estabelecida pela primeira vez no ano.

- SEMOV

Foi informado que na renovação do contrato com a Recall foi incluída cláusula com nível de serviço, estipulando multa automática caso o atendimento de caixas do contrato novo ocorra com atraso, **por este motivo, caso venha a ocorrer atraso no atendimento das caixas arquivos, este deve ser comunicado à direção do departamento.** Foi informado que foi alterado o procedimento de solicitação de caixas à Recall, que passou a ser feita duas vezes por dia, às 12 horas e às 18 horas. Tal iniciativa fez com que o índice de desarquivamento no prazo tenha melhorado em outubro em relação ao mês de setembro.

Foi relatado problema em relação à 3ª Vara de Família de São João de Meriti, que foi recentemente criada e recebeu parte do acervo das 1ª e 2ª Varas de Família. Os pedidos encaminhados pelo sistema não são localizados pelo ARQGER, vez que os processos foram cadastrados pelo número tombo. **Será necessário buscar solução para casos futuros, vez que para resolver o problema em questão foi definido que tais acervos serão cadastrados.**

Foi informado que a expedição de processos desarquivados por meio do SISCOMA gerou benefício à atividade. Foi relatado que o DEPAM não vem fornecendo regularmente as etiquetas do SISCOMA.

Foi informado que o desarquivamento compulsório está paralisado desde 8/11, pois está ocorrendo erro no momento da emissão das guias. Também foi relatado que a

UNEPA informou problema para o arquivamento dos processos no sistema e, por este motivo, solicitou a suspensão de novas remessas por parte do DEGEA. **Ficou decidido que deverá haver reunião com representantes da UNEPA, DGTEC e DGCON, para buscar solução para os problemas relatados bem como avaliar os resultados da atividade desenvolvida pela referida unidade especial.**

- SECAT

**Foi solicitado que seja revisto o indicador, vez que na versão atual da RAD há informações referentes às entradas e saídas e também sobre a classificação da solicitação (elogio, reclamação...).**

Foi informado que a Recall ainda não resolveu o problema em relação ao não desarquivamento de processos informatizados (dataflex). Há diversos casos em que os processos permanecem na Recall, mas a referida empresa informa que o maço foi migrado. **Tal situação será registrada no BGC e relatada novamente em reunião com a empresa a ser realizada na próxima semana.**

Foi relatada reclamação da comarca de Angra dos Reis em que o advogado está aguardando o término do cadastramento para localizar o processo solicitado. Neste caso, não há comprovação de que o mesmo foi encaminhado ao DEGEA.

Também foi relatado problemas relacionados a processos cadastrados com número tombo e que são solicitados pelo sistema por número de distribuição. Estes não são localizados pelo ARQGER e, por este motivo, são redirecionados à Recall.

Foi informado também que há a possibilidade de o cartório solicitar o desarquivamento de processos que constam como “arquivamento especial”.

**Será necessária reunião com a DGTEC para buscar solução referente aos problemas relatados.**

**Foi relatado problema referente ao desarquivamento de processos da CGJ. Será necessária reunião para buscar solução em relação ao problema.**

- SEGAP

Tendo em vista que até o momento a DGTEC não desenvolveu o módulo no ARQGER referente ao SEGAP foi decidido que **deverá ser verificada a pertinência da manutenção do indicador referente ao arranjo, pois a atividade está suspensa desde maio.**

Em relação ao acesso do pesquisador ao acervo, **o SEGPA está realizando estudo para definir os procedimentos e requisitos que serão adotados.**

- DIARE

Foi informado que as unidades da DIARE adotaram novo procedimento para evitar a devolução de caixas-arquivo com erro. As inconsistências verificadas estão sendo comunicadas às UO por mensagem eletrônica.

- SEACO

Foi informado que não foi possível atingir a meta proposta. Também foi informado que o indicador não reflete a atividade desenvolvida pelo SEACO, Desta forma, **foi decidido que será avaliada a pertinência da manutenção do indicador, sendo possível que seja substituído pela pesquisa de satisfação do usuário em relação ao assessoramento prestado. Também foi informado que é importante registrar o total de unidades que estão sendo assessoradas.**

Foi informado que além do grande número de registros encaminhados ao SEACO no mês de outubro, em vários casos os pedidos eram urgentes.

Foi informado que há um grande volume de pendências / ajustes na TTD a serem realizados, fato que acaba impactando na atividade do SEACO. Tais ajustes são de responsabilidade do SEGIA.

- SEGIA

**Ficou definido que o SEGIA irá priorizar as pendências / ajustes na TTD durante os próximos três meses de modo a auxiliar na atividade desenvolvida pelo SEACO.**

- SESED

Foi informado que não será possível descartar 1 milhão de processos até dezembro de 2007. Foi esclarecido que o objetivo estratégico foi revisado e consiste na eliminação de 1,5 milhões de processos até 31 de dezembro de 2008.

Foi informado que não há processos dos juizados na base do ARQGER para eliminação desde 17 de outubro de 2007. **Haverá contato com o analista para saber se ocorreu algum problema no sistema.**

Foi informado que há processos que foram liberados para eliminação somente em outubro mas que, no entanto, já poderiam ter sido eliminados há mais tempo.

- SEAAD

Foi informado que **o indicador deverá sofrer uma pequena alteração: passará a registrar o total de despesas por mês, em substituição ao percentual correspondente a evolução dos custos mês a mês.**

#### **Item 4: Situação das ações preventivas e corretivas**

- Foi informado que há 21 RACAP abertos. Destes, seis foram encaminhados à DGCON para encerramento, cinco estão na fase de verificação da eficácia das ações e nove estão na fase de implementação das ações. Destas, há apenas um RACAP com prazo para implementação das ações expirado..

#### **Item 5: Acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores**

- Foi elaborado planilha para acompanhamento das ações oriundas da Reunião de Análise Crítica nº 3/07, que segue anexo.

#### **Item 6: Mudanças que possam afetar o SIGA/DEGEA**

- Atraso no cronograma de desenvolvimento dos módulos do sistema ARQGER.
- Licitação para contratação de apoio operacional da DGCON.
- Implementação da gestão descentralizada dos NUR – Projeto CGJ / FGV.

#### **Item 7: Recomendações para melhorias**

- **Verificar a possibilidade de realizar pesquisa de satisfação em relação à atividade de assessoramento desempenhado pelo SEACO.**
- **Participação da DGCON no que tange à criação, fusão, extinção e transformação de serventias, tendo em vista a necessidade de definir os procedimentos referentes ao acervo acumulado.**
- **Verificar, junto à CGJ, a possibilidade de contar com servidores com experiência em processamento para auxiliar na 2ª fase do cadastramento do acervo, utilizando-se do Ato Executivo Conjunto nº 158/2007.**
- **Apoio da DGLOG para coleta e descaracterização do material descartado nas UO.**

#### **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.

#### **Item 9: Validação dos Objetivos Estratégicos**

- Em reunião realizada em 19/10/2007 foram definidos os objetivos estratégicos para 2008:
  - Eliminar 1,5 milhões de processos até 31 de dezembro de 2008;
  - Atender 99% dos pedidos de desarquivamento em até 2 dias úteis.

#### **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**

- Comparando-se a pesquisa de satisfação do 1º semestre de 2007, com a pesquisa do 2º semestre de 2007, verifica-se que houve aumento da satisfação do usuário. No item “total geral por conceitos” havia, no 1º semestre, 94% respostas “ótimo / bom”. No segundo semestre este índice subiu para 96,3%. Já nos conceitos regular, ruim ou péssimo, houve redução de 6% no primeiro semestre, para 3,7% no segundo semestre.

#### **Item 12: Melhoria da eficácia do SIGA/DEGEA**

- Os resultados obtidos na auditoria de monitoramento, na pesquisa de satisfação e a evolução positiva dos indicadores do Departamento demonstram a eficácia do SIGA/DEGEA.

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

- **Situações pendentes:**
  - **Disponibilizar inventário dos acervos sob a guarda do DEGEA – Previsão para 31/12/2007;**
  - **Desenvolvimento de ferramenta na intranet que possibilite o desarquivamento via sistema – Previsão para 31/12/2007;**
- **Novas propostas:**
  - **Realizar auditoria no acervo da 1ª e 2ª Varas de Família da Comarca de São João de Meriti.**

## **Item 14: Necessidades de recursos**

Acompanhamento das necessidades avaliadas em reuniões anteriores:

- DIOPE:
  - o Dois leitores ópticos sem fio – O pedido foi encaminhado à DGTEC e processo e encontra-se aguardando atendimento. Situação atual: aguardando atendimento.
  - o Aquisição de dois computadores para as atividades de descarte de documentos (do pedido original de cinco computadores, foram disponibilizados apenas três). Em função da necessidade de priorizar o descarte, o pedido será ampliado e o processo administrativo que trata do assunto está na DGCON. Situação atual: atendido.
  - o Instalação de bancadas de madeira (mesmo modelo existente em Itaipava). Situação atual: aguardando atendimento.

Novas demandas:

**Verificar, junto à DGLOG, a viabilidade técnica e financeira de aumentar a altura das estantes no G4 e G8.**

Rio de Janeiro, 22 de novembro de 2007

**Marcio Ronaldo Leitão Teixeira**  
**Diretor e RAS do DEGEA**