



PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Proposto por:

Equipe da Central de Atendimento
(CEATE)

Analizado por:

Diretor do Departamento de Gestão
de Acervos Arquivísticos (DEGEA)

Aprovado por:

Diretor Geral de Comunicação e de
Difusão do Conhecimento (DGCOM)

IMPORTANTE: sempre verifique no [site](#) do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para prestar informações aos usuários do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA) quanto aos pedidos de desarquivamento de documentos.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA) e estabelece orientações para as demais unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (Poder Judiciário RJ), passando a vigorar a partir de 1º/02/2019.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Caixa 0PF	Caixa padronizada com código (tríptico) definido pela empresa contratada para identificar as caixas pertencentes ao contrato com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.
Sistema ARQGER	Sistema informatizado utilizado pelo Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA) para o gerenciamento do acervo arquivístico do Poder Judiciário RJ.
Sistema DATAFLEX	Sistema informatizado utilizado pela antiga empresa contratada para o gerenciamento do acervo arquivístico do Poder Judiciário RJ.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância.
Sistema de Movimentação Processual da 2ª Instância (E-JUD)	Sistema informatizado utilizado para o registro do processamento de autos judiciais da segunda instância do Poder Judiciário RJ.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 05	Página: 1 de 14
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio** do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

4 REFERÊNCIAS

- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2004 (Dispõe sobre a utilização do correio eletrônico para a correspondência interna do Tribunal de Justiça e dá outras providências);
- Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 09/2007 (Avisam que as comunicações internas da Presidência e da Corregedoria-Geral da Justiça serão feitas por meio eletrônico, de acordo com as determinações contidas no Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº4, de 27/01/2004).

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar a prestação das informações aos usuários quanto às solicitações de desarquivamento.
Central de Atendimento do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DGCOM/CEATE)	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar a prestação das informações aos usuários quanto às solicitações de desarquivamento.
Prestador de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Realizar pesquisas nos sistemas informatizados e prestar informações aos usuários.

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** A Central de Atendimento do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/CEATE) é a unidade responsável por prestar informações às unidades organizacionais do PJERJ sobre o andamento dos pedidos de desarquivamento recebidos pelo DEGEA, bem como receber os pedidos de desarquivamento efetuados por meio do Sistema e-JUD e os pedidos de desarquivamento remetidos pelo Serviço de Desarquivamento de Documentos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/SEDES), além das reiterações de pedidos de desarquivamento.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 05	Página: 2 de 14
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio** do TJRJ se a **versão impressa** do documento está **atualizada**.

- 6.2** A CEATE recebe das unidades organizacionais (UOs), por meio de fax / telefone (21) 3295-2342, ou pelo correio eletrônico **degea.centralatendimento@tjrj.jus.br**, a solicitação de informação sobre pedido de desarquivamento de documentos, a qual deve conter os seguintes dados:
- a) unidade organizacional (UO);
 - b) distribuição e/ou número de tombo, ano e partes dos autos processuais solicitados;
 - c) data e resposta dada pelo DEGEA ao pedido original.
- 6.2.1** No caso de informações relacionadas às atividades desenvolvidas pela empresa contratada, compete à CEATE fiscalizar o atendimento à solicitação, registrando o andamento na planilha de informações prestadas.
- 6.3** Caso o usuário apresente sugestão ou reclamação que demande avaliação da direção do DEGEA, o assunto é encaminhado, ao diretor do DEGEA, para dar solução ou tratamento adequado.
- 6.4** As reclamações são registradas no FRM-DGCOM-024-01 – Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes e tratadas por Relatório de Avaliação de Não Conformidade sempre que alcançarem o limite estabelecido na RAD-DGCOM-024 – Tratamento de Saídas e de Produtos Não Conformes no DEGEA.

7 PEDIOS DE DESARQUIVAMENTO – CONSULTA

- 7.1** A CEATE recebe das UO ou dos usuários externos interessados consulta sobre pedido de desarquivamento de documentos.
- 7.2** O funcionário da CEATE verifica no sistema ARQGER se o pedido de desarquivamento está cadastrado.
- 7.3** Caso o pedido de desarquivamento esteja cadastrado, informa a situação atual e o prazo previsto para o atendimento.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 05	Página: 3 de 14
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio** do TJRJ se a **versão impressa** do documento está **atualizada**.

- 7.4** Caso o pedido não esteja cadastrado, verifica se ele foi efetuado por correio eletrônico, fax ou pelos sistemas informatizados DCP ou e-JUD.
- 7.4.1** No caso de pedido efetuado pelos sistemas informatizados, a CEATE solicita que a UO verifique se no campo “local de arquivamento” do sistema foi lançada a informação “Arquivo Geral”.
- 7.4.1.1** Caso positivo, cadastrá o pedido e orienta que a UO informe à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC) sobre a não migração da solicitação de desarquivamento.
- 7.4.1.2** Caso negativo, solicita que a UO proceda à correção do lançamento feito no campo “local de arquivamento” no sistema informatizado.
- 7.4.2** No caso de pedido efetuado por meio do correio eletrônico o funcionário da CEATE verifica se as informações lançadas pela UO estão corretas.
- 7.4.2.1** Caso haja erro nas informações lançadas pela UO, esta é orientada a efetuar novo pedido.
- 7.4.2.2** Caso haja erro nas informações cadastradas pelo DEGEA, efetua a devida correção e registra a ocorrência no FRM-DGCOM-024-01 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes.
- 7.5** Caso o pedido não seja localizado no sistema ARQGER, o funcionário da CEATE solicita à UO o encaminhamento do pedido de desarquivamento por correio eletrônico.
- 7.6** Caso a informação solicitada pelo usuário se refira a pedido de desarquivamento não atendido, a CEATE realiza as pesquisas necessárias à localização do documento requerido.
- 7.6.1** Após a realização da pesquisa, caso julgue necessário, a CEATE requisita caixas à empresa contratada para localização do documento.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 05	Página: 4 de 14
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 7.6.2** O funcionário da CEATE registra na planilha “Informações Prestadas” a data da solicitação, o resultado e a data da conclusão das pesquisas solicitadas.

8 RECEBER PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO EFETUADOS PELO SISTEMA E-JUD

- 8.1** O funcionário da CEATE emite, por meio do sistema e-JUD, a relação dos pedidos efetuados pelas UO da 2^a Instância.
- 8.2** Pesquisa no ARQGER para obter as numerações dos recursos vinculados à numeração única.
- 8.3** Pesquisa na Intranet para verificar qual dos recursos está sendo requisitado e a data do arquivamento do maço.
- 8.4** Pesquisa no ARQGER a localização do maço que acondiciona o processo com base nas informações obtidas na Intranet.
- 8.5** Cadastra o pedido no sistema ARQGER de acordo com a localização do documento e arquiva a relação em pasta própria.
- 8.6** Decorrido o prazo para atendimento, consulta no sistema a resposta conferida à solicitação.
- 8.7** Acessa o sistema e-JUD e registra a resposta.
- 8.8** Nos casos em que os processos não são localizados, a CEATE encaminha mensagem eletrônica à UO.
- 8.9** Caso o pedido realizado pela 2^a instância se refira a documentos encaminhados ao DEGEA sem número de maço, o funcionário da CEATE consulta no banco de dados o número da caixa-arquivo onde o processo fora arquivado.
- 8.10** Consulta no sistema da empresa contratada e anota os números das caixas para auditagem. Caso o documento não seja localizado, o funcionário da CEATE acessa o

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 05	Página: 5 de 14
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

sistema e-JUD e registra a informação de acordo com a situação apresentada (Exemplos: não consta no maço; não tem maço; na serventia);

- 8.11 Relaciona no sistema e-JUD as solicitações de desarquivamento não atendidas.
- 8.12 Verifica no sistema ARQGER a resposta da solicitação.
- 8.13 Caso as solicitações não estejam cadastradas, realiza os procedimentos descritos nos itens 8.2, 8.3 e 8.4.

9 RECEBER PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO POR OFÍCIO OU MEMORANDO

- 9.1 A CEATE recebe ofício ou memorando solicitando desarquivamento ou pesquisa sobre documentos por meio de fax ou por meio do Serviço de Mensageria e Malote da Diretoria Geral de Logística (SEMGM).
- 9.2 Registra entrada do ofício ou memorando no FRM-DGCOM-014-01 – Controle de Ofícios e Memorandos Recebidos e verifica se o documento solicitado encontra-se arquivado na empresa contratada ou no DEGEA.
- 9.3 Realiza as pesquisas necessárias à localização do documento solicitado e cadastrá o pedido no sistema ARQGER.
- 9.4 Aguarda o prazo de atendimento e consulta a resposta do ofício ou memorando no respectivo sistema.
 - 9.4.1 Caso o documento tenha sido localizado, anota o número da guia de empréstimo ou da ordem de serviço e registra a resposta no FRM-DGCOM-014-01 - Controle de Ofícios e Memorandos Recebidos.
 - 9.4.2 Caso o documento não tenha sido localizado, providencia a expedição de memorando à UO.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 05	Página: 6 de 14
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio do TJRJ** se a versão impressa do documento está atualizada.

10 MONITORAR PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO

- 10.1 A CEATE recebe os pedidos de desarquivamento dos processos não localizados pelo Serviço de Desarquivamento de Documentos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/SEDES);
- 10.2 O funcionário da CEATE pesquisa os pedidos de desarquivamento no sistema DATAFLEX e anota as etiquetas da caixa 0PF que supostamente acondiciona o processo solicitado;
- 10.3 Acessa o sistema ARQGER, realiza a pesquisa das caixas associadas e, caso necessário, solicita as caixas para verificação e auditoria;
 - 10.3.1 No caso de o processo vir a ser localizado, o funcionário da CEATE efetua as correções eventualmente necessárias, registra o pedido no sistema e remete a caixa ao DGCOM/SEDES para desarquivamento.
 - 10.3.2 No caso em que o processo não seja localizado, o funcionário da CEATE envia resposta negativa à UO por meio do FRM-DGCOM-014-02 – Resposta ao Pedido de Desarquivamento, responde por mensagem eletrônica, caso o processo tenha sido solicitado por correio eletrônico ou providencia expedição de memorando à UO.
 - 10.3.3 Nos casos em que forem necessários mais de 10 dias úteis para a conclusão do procedimento de auditagem, cabe à CEATE encaminhar mensagem eletrônica ou memorando à UO solicitante dando ciência das providências adotadas.
- 10.4 O pedido de desarquivamento é atendido conforme procedimento descrito na RAD-DGCOM-011 – Desarquivar Documentos no DEGEA.

11 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Atendimento ao usuário	Σ (Informação) + Σ (pedido de desarquivamento)	Mensal

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 05	Página: 7 de 14
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio do TJRJ** se a versão impressa do documento está atualizada.

12 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

12.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETEÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Controle de ofícios e memorandos recebidos (FRM-DGCOM-014-01)	0-6-2-2 g	CEATE	Irrestrito	Caixa-arquivo	Assunto / Data / UO / Número	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Cópia de correspondência expedida (mensagem eletrônica)	0-6-2-2 j	CEATE	irrestrito	Disco rígido	Assunto / Data / UO	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Cópia de correspondência expedida (memorandos)	0-6-2-2 j	CEATE	Irrestrito	Pasta	Assunto / número	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Informações Prestadas	0-0-3 b	CEATE	Irrestrito	Disco rígido	UO / data	Backup e condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Resposta ao Pedido de Desarquivamento (FRM-DGCOM-014-02)	0-6-2-2 j	CEATE	Irrestrito	Disco rígido	UO / Assunto / Data / Número	Backup e condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes dnas Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos – Avaliar, Selecionar e Destinar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos – Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Integrante de Equipes de Aplicação.

13 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Consultar Pedido de Desarquivamento;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 05	Página: 8 de 14
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Receber Pedidos de Desarquivamento efetuados pelo sistema e-JUD
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Receber Pedidos de Desarquivamento por Ofício;
- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho Monitorar Pedido de Desarquivamento.

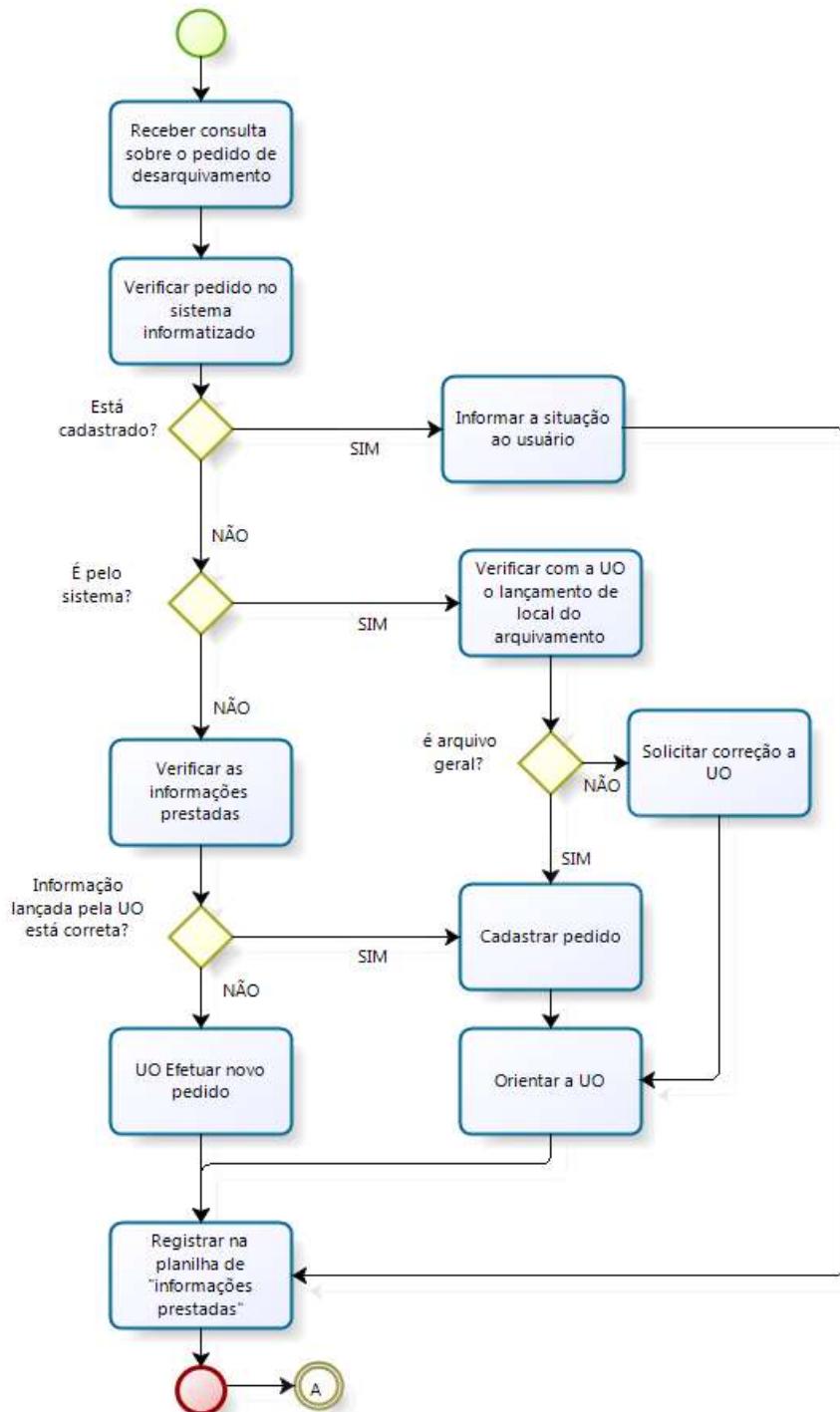
=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 05	Página: 9 de 14
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio** do TJRJ se a **versão impressa** do documento está **atualizada**.

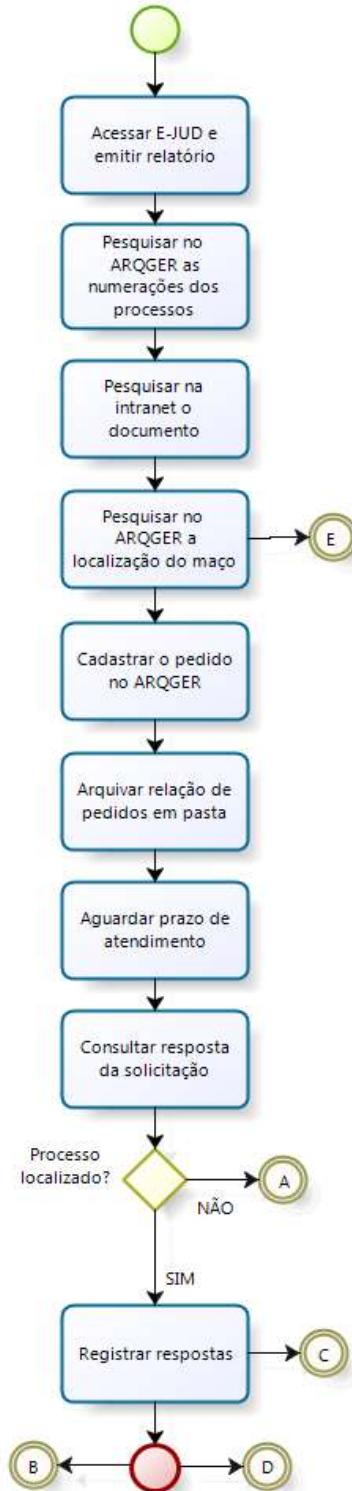
ANEXO 1 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO CONSULTAR PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO



PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio** do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

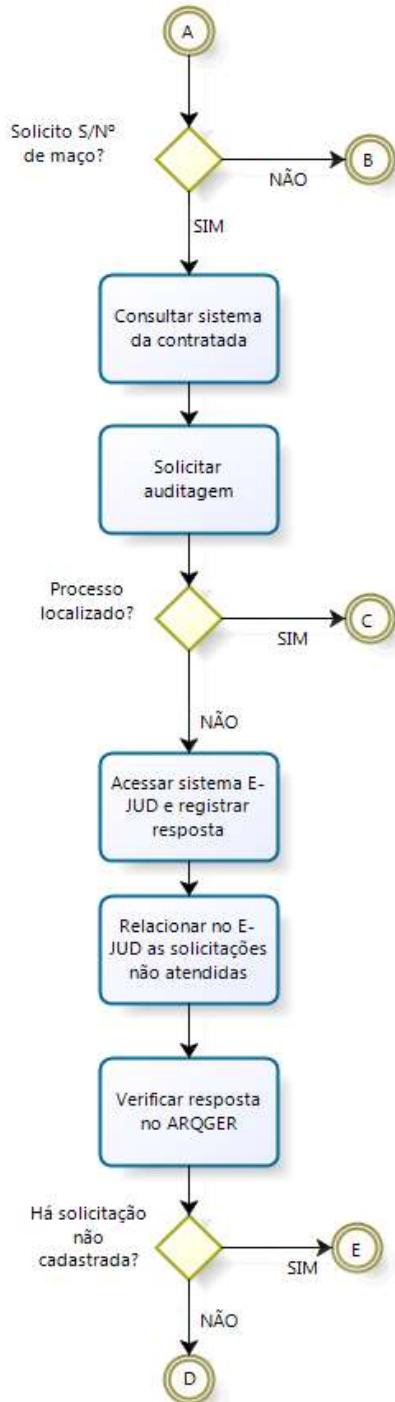
ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECEBER PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO EFETUADOS PELO SISTEMA E-JUD



PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio** do TJRJ se a **versão impressa** do documento está **atualizada**.

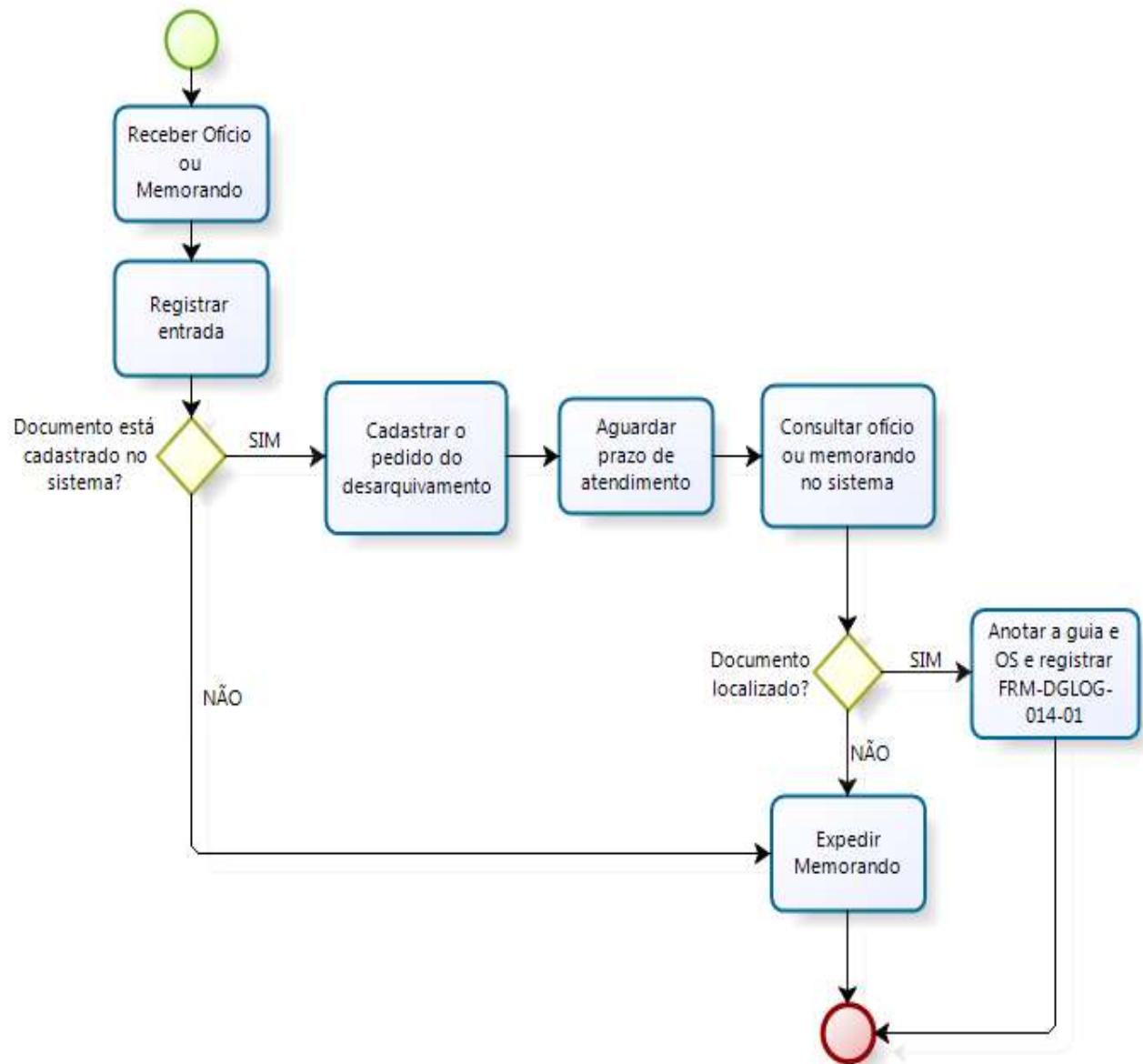
ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECEBER PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO EFETUADOS PELO SISTEMA E-JUD – CONTINUAÇÃO



PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio** do TJRJ se a **versão impressa** do documento está **atualizada**.

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECEBER PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO POR OFÍCIO



PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

IMPORTANTE: sempre verifique no **sítio** do TJRJ se a **versão impressa** do documento está **atualizada**.

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MONITORAR PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO

