



## PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

**Proposto por:**

Equipe da Central de Atendimento (CEATE)

**Analisado por:**

Diretor do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA)

**Aprovado por:**

Secretaria Geral de Administração (SGADM)

**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 Secretaria Geral de Administração (SGADM/DEGEA) quanto aos pedidos de desarquivamento de documentos.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica ao DEGEA e estabelece orientações para as demais unidades organizacionais (UOs) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), passando a vigorar a partir de 25/04/2024.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Caixa OPF	Caixa padronizada com código (trilítero) 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 Secretaria Geral de Administração (SGADM/DEGEA) para o gerenciamento do acervo arquivístico do PJRJ.
Sistema DATAFLEX	Sistema informatizado utilizado pela antiga empresa contratada para o gerenciamento do acervo arquivístico do PJRJ.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância.

Base Normativa:

**Ato Executivo nº 2.950/2003**

Código:

**RAD SGADM-014**

Revisão:

**01**

Página:

**1 de 10**

## PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

### 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 <u>Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Secretaria-Geral de Administração (SGADM/DEGEA)</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisionar a prestação das informações aos usuários quanto às solicitações de desarquivamento.</li></ul>
Central de Atendimento da <u>Secretaria-Geral de Administração (SGADM/CEATE)</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenar a prestação das informações aos usuários quanto às solicitações de desarquivamento.</li></ul>
Prestador de Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar pesquisas nos sistemas informatizados e prestar informações aos usuários.</li></ul>

### 6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** A CEATE é a unidade responsável por prestar informações às unidades organizacionais do PJERJ sobre o andamento dos pedidos de desarquivamento recebidos pelo DEGEA.
- 6.2** A CEATE recebe solicitação de informação sobre pedido de desarquivamento por meio do correio eletrônico [degea.centralatendimento@tjrj.jus.br](mailto:degea.centralatendimento@tjrj.jus.br) 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.

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-SGADM-014</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>2 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

- 6.3** As reclamações são registradas no FRM-SGADM-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-SGADM-024 – Tratar Saídas e de Produtos Não Conformes no DEGEA.
- 6.4** A CEATE é a unidade responsável por providenciar a correção das falhas, eventualmente cometidas na atividade de digitalização de documentos, a partir de demanda encaminhada pelos usuários.

### 7 PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO – CONSULTA

- 7.1** A CEATE recebe das UOs ou dos usuários externos interessados, por mensagem eletrônica, 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, verifica a situação atual e o prazo previsto para o atendimento.
- 7.4** Nos casos em que o prazo para atendimento já expirou, a CEATE adota as providências necessárias para o imediato atendimento do pedido.
- 7.5** Caso o pedido não esteja cadastrado, verifica se ele foi efetuado por correio eletrônico, ou pelos sistemas informatizados DCP e ARQWEB.
- 7.5.1** No caso de pedido efetuado pelos sistemas informatizados, a CEATE verifica se no campo “local de arquivamento” do sistema foi lançada a informação “Arquivo Geral”.
- 7.5.1.1** Caso positivo, cadastra o pedido e orienta que a UO informe à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (SGTEC) sobre a não migração da solicitação de desarquivamento.
- 7.5.1.2** Caso negativo, solicita que a UO proceda à correção do lançamento feito no campo “local de arquivamento” no sistema informatizado.

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-SGADM-014</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>3 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

**7.5.2** No caso de pedido efetuado por meio do correio eletrônico, o funcionário da CEATE verifica se as informações lançadas pela UO estão corretas.

**7.5.2.1** Caso haja erro nas informações lançadas pela UO, esta é orientada a efetuar novo pedido.

**7.5.2.2** Caso haja erro nas informações cadastradas pelo DEGEA, efetua a devida correção e registra a ocorrência no FRM-SGADM-024-01.

**7.6** 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.

**7.7** 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 e, caso necessário, elabora tarefa na ferramenta *Outlook ou Planner* na qual devem constar data de encerramento e ações iniciais, ou realiza a inserção dos dados resultantes da pesquisa na mensagem eletrônica arquivada no disco rígido.

**7.7.1** Após a realização da pesquisa, caso julgue necessário, a CEATE requisita caixas à empresa contratada para localização do documento.

**7.7.2** Conclui a pesquisa registrando o resultado na tarefa do *Outlook* ou no *Planner*

**7.7.3** Responde ao usuário, por mensagem eletrônica.

**7.8** Salva a mensagem eletrônica em pasta própria.

## 8 RECEBER PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO POR OFÍCIO OU MEMORANDO

**8.1** A CEATE recebe mensagem eletrônica ou, por meio do Serviço de Mensageria e Malote da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SEMGM), ofício ou memorando solicitando desarquivamento ou pesquisa sobre documentos.

**8.2** As solicitações de desarquivamento e informações realizadas por ofício ou memorando em suporte papel resultam na digitalização do documento e no imediato descarte do documento físico correspondente.

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-SGADM-014</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>4 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

- 8.3** Realiza as pesquisas necessárias à localização do documento solicitado e cadastra o pedido no sistema ARQGER.
- 8.4** Aguarda o prazo de atendimento e verifica se o documento solicitado foi desarquivado.
- 8.4.1** Caso o documento não tenha sido localizado, providencia a expedição de memorando à UO.

### **9 PESQUISAR DOCUMENTOS COM ATENDIMENTO A PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO PENDENTE**

- 9.1** A CEATE recebe os pedidos de desarquivamento dos documentos não localizados pelo Serviço de Desarquivamento de Documentos da Secretaria Geral de Administração (SGADM/SEDES)
- 9.2** O funcionário da CEATE pesquisa os pedidos de desarquivamento no sistema Arqger pelo número de processo, partes e maço e anota a etiqueta CX do maço indicado no pedido e anota a etiqueta OPF correspondente.
- 9.3** Acessa o sistema ARQGER, realiza a pesquisa das caixas associadas e, caso necessário, solicita as caixas para verificação e auditoria.
- 9.3.1** Cria tarefa no *Outlook ou no Planner*, atribuindo data de encerramento das verificações e registra todos os dados auferidos na pesquisa ou insere os dados colhidos na pesquisa na mensagem eletrônica para acompanhamento.
- 9.3.2** No caso de o documento vir a ser localizado, o funcionário da CEATE efetua as correções eventualmente necessárias, registra o pedido no sistema e remete a caixa ao SEDES para desarquivamento.
- 9.3.3** Caso o documento não seja localizado, o funcionário da CEATE, responde por mensagem eletrônica, caso o documento tenha sido solicitado por correio eletrônico ou providencia expedição de memorando à UO.
- 9.3.4** Nos casos em que forem necessários mais de 10 dias úteis para a conclusão do procedimento de auditoria, cabe à CEATE encaminhar mensagem eletrônica ou memorando à UO solicitante dando ciência das providências adotadas.

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-SGADM-014</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>5 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

**9.3.5** Registra o resultado da atividade e encerra a tarefa no *Outlook* ou no *Planner*.

**9.4** O pedido de desarquivamento é atendido conforme procedimento descrito na RAD-SGADM-011 – Desarquivar Documentos no DEGEA.

### 10 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Atendimento ao usuário	$\Sigma$ (Informação) + $\Sigma$ (pedido de desarquivamento + <u><math>\Sigma</math> (digitalização / correção de digitalização)</u> )	Mensal

### 11 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

**11.1** 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	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Cópia de correspondência expedida (mensagem eletrônica)	0-6-2-2 j	CEATE	irrestrito	Disco rígido	Assunto / Data / UO	Backup e condições apropriadas	5 anos	Eliminação na UO
Cópia de correspondência expedida (memorandos)	0-6-2-2 j	CEATE	Irrestrito	Disco rígido	Assunto / número	Condições apropriadas	5 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*SGADM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGADM/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 SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Integrante de Equipes de Aplicação.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-SGADM-014</b>	<b>Revisão:</b> <b>01</b>	<b>Página:</b> <b>6 de 10</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------

## PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

### 12 ANEXOS

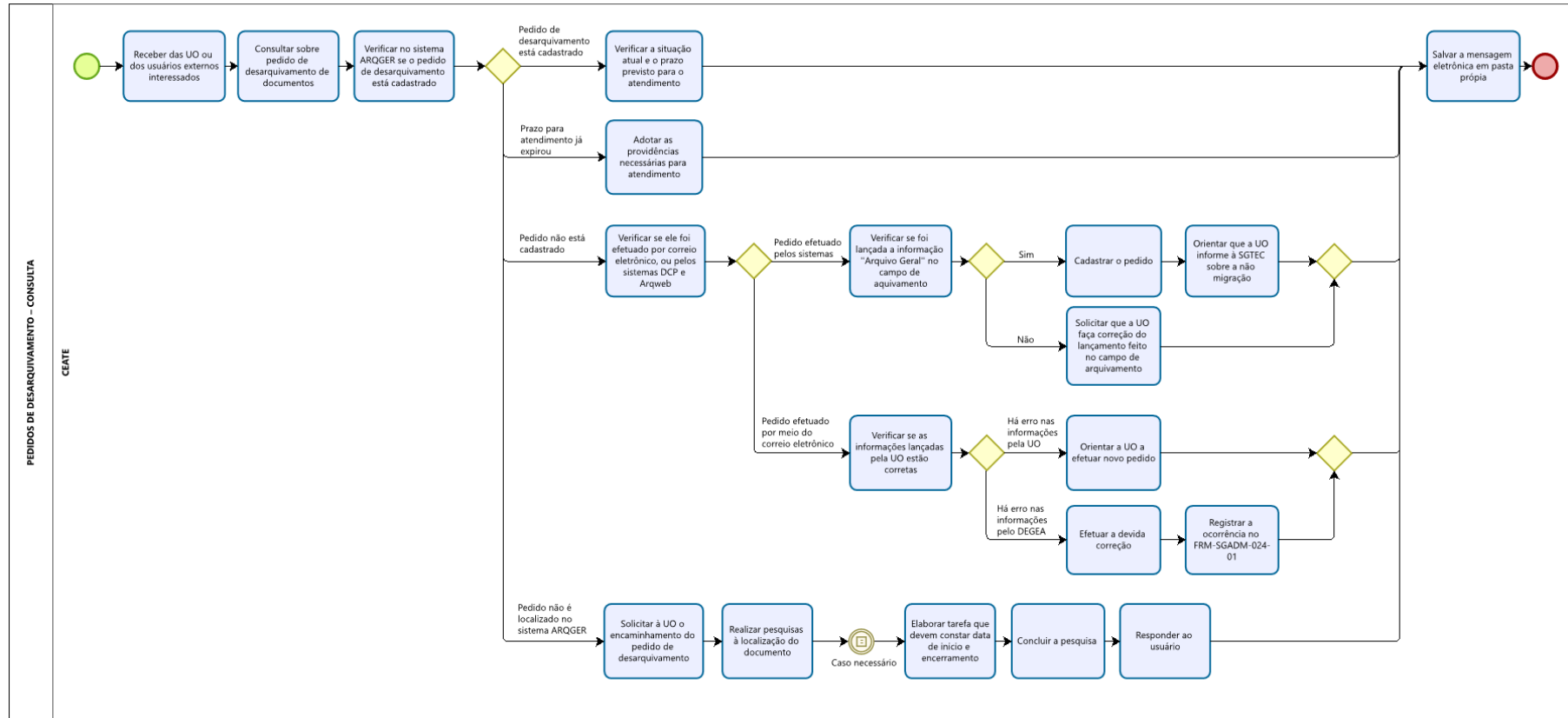
- Anexo 1 – Fluxo do Procedimento de Trabalho Pedidos de Desarquivamento - Consulta;
- Anexo 2 – Fluxo do Procedimento de Trabalho Receber Pedidos de Desarquivamento por Ofício ou Memorando;
- Anexo 3 – Fluxo do Procedimento de Trabalho Pesquisar Documentos com Atendimento a Pedido de Desarquivamento Pendente.

=====

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-SGADM-014</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>7 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

# PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

## ANEXO 1 - FLUXO DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO – CONSULTA



Base Normativa:

**Ato Executivo nº 2.950/2003**

Código:

**RAD SGADM-014**

Revisão:

**01**

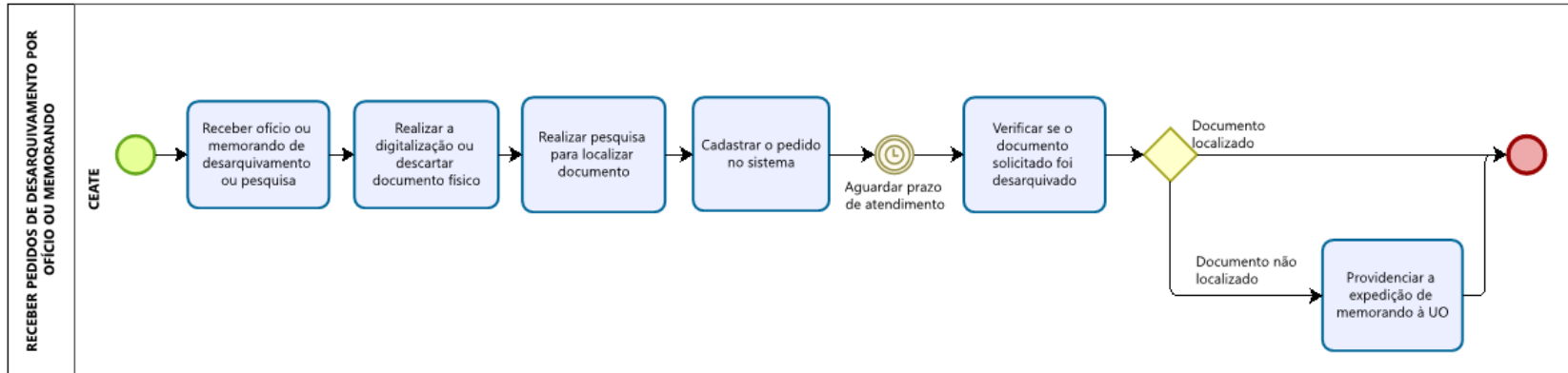
Página:

**8 de 10**



## PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

### ANEXO 2 – FLUXO DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO RECEBER PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO POR OFÍCIO OU MEMORANDO



Base Normativa:

**Ato Executivo nº 2.950/2003**

Código:

**RAD-SGADM-014**

Revisão:

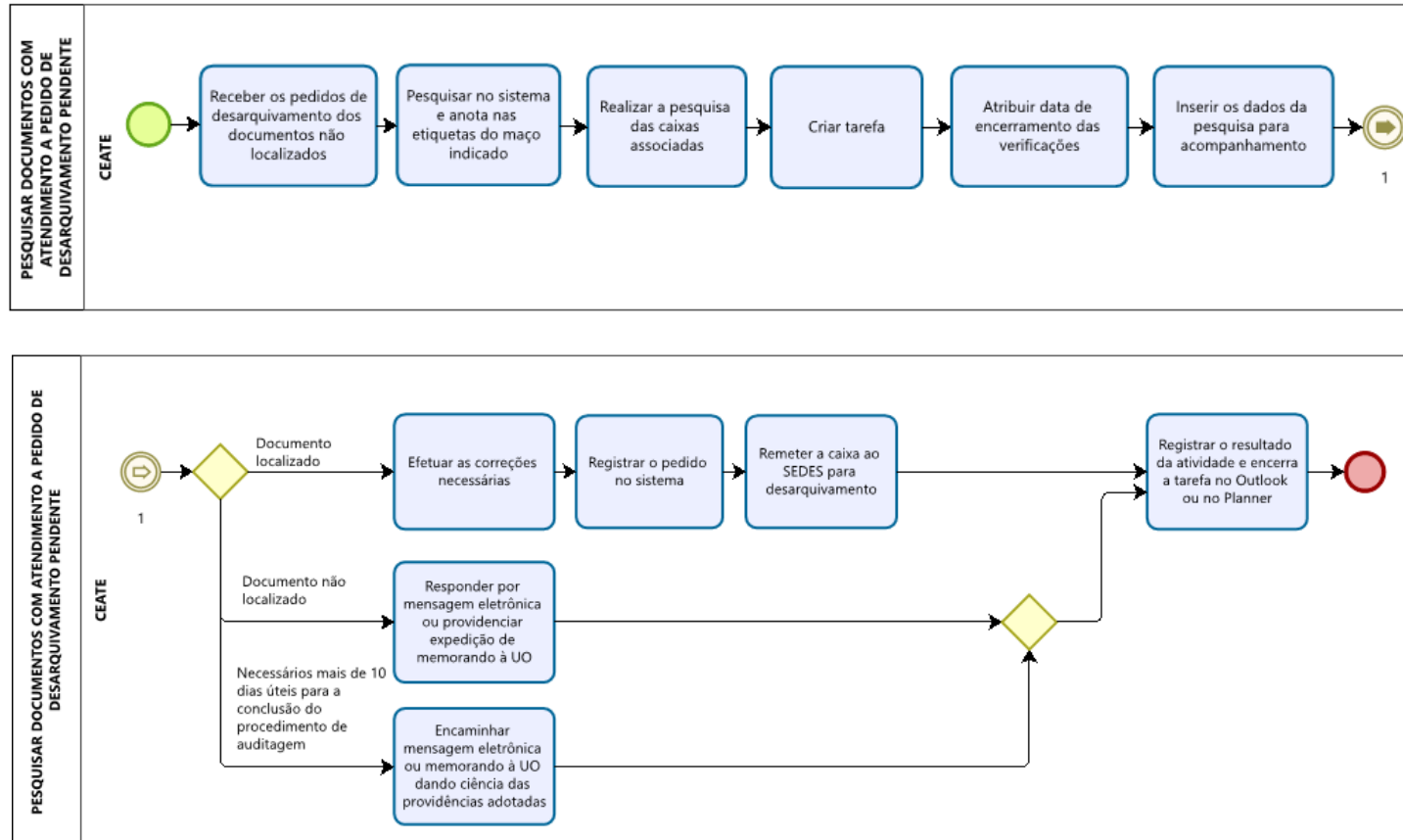
**01**

Página:

**9 de 10**

## PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

### ANEXO 3 – FLUXO DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO PESQUISAR DOCUMENTOS COM ATENDIMENTO A PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO PENDENTE



Base Normativa:

**Ato Executivo nº 2.950/2003**

Código:

**RAD-SGADM-014**

Revisão:

**01**

Página:

**10 de 10**