



SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	RESPONSABILIDADES GERAIS	2
3	CONDIÇÕES GERAIS.....	2
4	PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO – CONSULTA.....	3
5	PESQUISAR PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO NÃO ATENDIDO PELO SEDES	4
6	RECEBER PEDIDOS DE CORREÇÃO DE SOLICITAÇÕES DE DIGITALIZAÇÃO VIRTUALIZADAS	5
7	DEFINIÇÕES.....	6



Elaborado por: Equipe/Central de Atendimento (SGCON/CEATE)



Aprovado por: Diretor do Departamento de Gestão de Acervos Arquivístico da Secretaria-
Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA)



Data de Vigência: 15/07/2026

MANUAL
PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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 Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA) quanto aos pedidos de desarquivamento de documentos.

2 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA)	Supervisionar a prestação das informações aos usuários quanto às solicitações de desarquivamento.
Central de Atendimento da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/CEATE)	Coordenar a prestação das informações aos usuários quanto às solicitações de desarquivamento.
Prestador de Serviço	Realizar pesquisas nos sistemas informatizados e prestar informações aos usuários.

3 CONDIÇÕES GERAIS

- 3.1** A CEATE é a unidade responsável por prestar informações às unidades organizacionais do PJERJ sobre o andamento dos pedidos de desarquivamento físico e digital recebidos pelo DEGEA.
- 3.2** A CEATE recebe solicitação de informação sobre pedido de desarquivamento por meio do correio eletrônico 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.

- 3.3** As reclamações são registradas no FRM-SGCON-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-SGCON-024 –Tratar Saídas e de Produtos Não Conformes no DEGEA.
- 3.4** A CEATE é a unidade responsável por providenciar a correção das falhas, eventualmente cometidas na atividade de digitalização de documentos, a partir de demanda encaminha pelos usuários.
- 3.5** A CEATE utiliza o aplicativo *Planner* para registro do atendimento às solicitações de desarquivamento físico, digitalização e informação que necessitem de acompanhamento.
- 3.6** As solicitações de desarquivamento e informações realizadas por ofício ou memorando recebidas em suporte papel resultam na digitalização do documento e no imediato descarte do documento físico correspondente.

4 PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO – CONSULTA

- 4.1** A CEATE recebe das UOs ou dos usuários externos interessados, por mensagem eletrônica ou por telefone, consulta sobre pedido de desarquivamento de documentos.
- 4.2** O funcionário da CEATE verifica no sistema ARQGER se o pedido de desarquivamento está cadastrado.
- 4.3** Caso o pedido de desarquivamento esteja cadastrado, verifica a situação atual e o prazo previsto para o atendimento.
- 4.4** Nos casos em que o prazo para atendimento já expirou, a CEATE adota as providências necessárias para o imediato atendimento do pedido.
- 4.4.1** No caso em que a consulta do usuário se referir a pedido de desarquivamento digital atrasado, a CEATE lança os dados da Solicitação em planilha própria e acompanha o atendimento.

- 4.5** Caso o pedido não esteja cadastrado, verifica se ele foi efetuado por correio eletrônico, ou pelos sistemas informatizados DCP e ARQWEB.
- 4.5.1** Caso haja pedido de desarquivamento efetuado nos sistemas informatizados DCP ou ARQWEB não recebidos no DEGEA, acessa o sistema ARQGER e registra pedido de desarquivamento de forma manual.
- 4.5.2** No caso de pedido efetuado por meio do correio eletrônico, o funcionário da CEATE verifica se as informações lançadas pela UO estão corretas e, caso necessário, solicita correção ou informações suplementares que possam auxiliar na localização do processo.
- 4.6** 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.
- 4.7** 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.
- 4.7.1** Após a realização da pesquisa, caso julgue necessário, a CEATE requisita caixas à empresa contratada para localização do documento.
- 4.7.2** Conclui a pesquisa registrando o resultado na tarefa do *Outlook* ou no Planner.
- 4.7.3** Responde ao usuário, por mensagem eletrônica.
- 4.8** Salva a mensagem eletrônica em pasta própria.

5 PESQUISAR PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO NÃO ATENDIDO PELO SEDES

- 5.1** A CEATE recebe os pedidos de desarquivamento dos documentos não localizados pelo Serviço de Desarquivamento de Documentos da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/SEDES)

- 5.2** 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.
- 5.3** Acessa o sistema ARQGER, realiza a pesquisa das caixas associadas e, caso necessário, solicita as caixas para verificação e auditoria.
- 5.3.1** 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.
- 5.3.2** 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.
- 5.3.3** 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.
- 5.3.4** Registra o resultado da atividade e encerra a tarefa no *Outlook* ou no *Planner*.
- 5.4** O pedido de desarquivamento é atendido conforme procedimento descrito na RAD-SGCON-011 – Desarquivar Documentos no DEGEA.

6 RECEBER PEDIDOS DE CORREÇÃO DE SOLICITAÇÕES DE DIGITALIZAÇÃO VIRTUALIZADAS

- 6.1** Recebe por mensagem eletrônica ou por atendimento telefônico pedido de correção de digitalização.
- 6.2** Consulta no sistema Arqger se o processo físico está arquivado no DEGEA.
- 6.2.1** Caso o processo não conste na base de dados do sistema ARQGER, comunica ao usuário a impossibilidade de realizar a correção.
- 6.3** Verifica no sistema SACDIG a falha acusada pelo usuário e investiga se há necessidade de solicitar a recusa da solicitação à Central de Indexação.

- 6.3.1** Caso não seja verificada a incidência de falha ou erro no SACDIG, informa ao usuário e, se necessário, encaminha o pedido de correção para análise da Central de Indexação.
- 6.3.2** Verificado subsistir falha ou erro na digitalização, orienta a Serventia a requisitar a desvirtualização do processo para proceder à correção.
- 6.3.3** Após a desvirtualização, envia mensagem eletrônica à Central de Indexação solicitando a recusa da solicitação de digitalização no sistema SACDIG.
- 6.4** Envia mensagem eletrônica ao SEDES solicitando o tratamento da recusa e anexa mensagem ao *Planner* para acompanhamento da solicitação de digitalização até a nova virtualização do processo.

7 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 Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA) para o gerenciamento do acervo arquivístico do PJERJ.
Sistema DATAFLEX	Sistema informatizado utilizado pela antiga empresa contratada para o gerenciamento do acervo arquivístico do PJERJ.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância.
SACDIG	Sistema que permite aos usuários a validação, indexação e virtualização dos documentos.
Planner	Aplicativo do Portal Microsoft Office 365 utilizado para criar planos, atribuir e gerenciar tarefas, conversar sobre tarefas e analisar gráficos do progresso da equipe.