



PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Proposto por:
Equipe da Central de Atendimento (CEATE)

Aprovado por:
Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON)

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 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 10/06/2025.

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 Gestão do Conhecimento (SGCON/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.
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.

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 Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Secretaria- Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar a prestação das informações aos usuários quanto às solicitações de desarquivamento.
Central de Atendimento da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/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 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.
- 6.2** 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.
- 6.3** 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

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Conformidade sempre que alcançarem o limite estabelecido na RAD-SGCON-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.
- 6.5** A CEATE utiliza o aplicativo *Planner* para registro do atendimento às solicitações de desarquivamento físico, digitalização e informação que necessitem de acompanhamento.
- 6.6** 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.

7 PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO – CONSULTA

- 7.1** A CEATE recebe das UOs ou dos usuários externos interessados, por mensagem eletrônica ou por telefone, 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.
- 7.4.1** 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.
- 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** 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.

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 e, caso necessário, solicita correção ou informações suplementares que possam auxiliar na localização do processo.
- 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 PESQUISAR PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO NÃO ATENDIDO PELO SEDES

- 8.1** 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)
- 8.2** 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.
- 8.3** Acessa o sistema ARQGER, realiza a pesquisa das caixas associadas e, caso necessário, solicita as caixas para verificação e auditoria.
- 8.3.1** 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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD – SGCON - 014	Revisão: 00	Página: 4 de 9
---	-------------------------------------	-----------------------	--------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

8.3.2 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.

8.3.3 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.

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

8.4 O pedido de desarquivamento é atendido conforme procedimento descrito na RAD-SGCON-011 – Desarquivar Documentos no DEGEA.

9 RECEBER PEDIDOS DE CORREÇÃO DE SOLICITAÇÕES DE DIGITALIZAÇÃO VIRTUALIZADAS

9.1 Recebe por mensagem eletrônica ou por atendimento telefônico pedido de correção de digitalização.

9.2 Consulta no sistema Arqger se o processo físico está arquivado no DEGEA.

9.2.1 Caso o processo não conste na base de dados do sistema ARQGER, comunica ao usuário a impossibilidade de realizar a correção.

9.3 Verifica no sistema SACDIG a falha acusada pelo usuário e investiga se há necessidade de solicitar a recusa da solicitação à Central de Indexação.

9.3.1 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.

9.3.2 Verificado subsistir falha ou erro na digitalização, orienta a Serventia a requisitar a desvirtualização do processo para proceder à correção.

9.3.3 Após a desvirtualização, envia mensagem eletrônica à Central de Indexação solicitando a recusa da solicitação de digitalização no sistema SACDIG.

9.4 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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD – SGCON - 014	Revisão: 00	Página: 5 de 9
---	-------------------------------------	-----------------------	--------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

10 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Atendimento ao usuário	Σ (Informação) + Σ (pedido de desarquivamento + Σ (digitalização / correção de digitalização)	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	2 anos	Eliminação na UO
Cópia de correspondência expedida (memorandos)	0-6-2-2 j	CEATE	Irrestrito	Disco rígido	Assunto / número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGCON/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos – Avaliar, Selecionar e Destinar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos – Gerir Arquivo Permanente.
- 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 Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de cópias de Segurança de Dados.

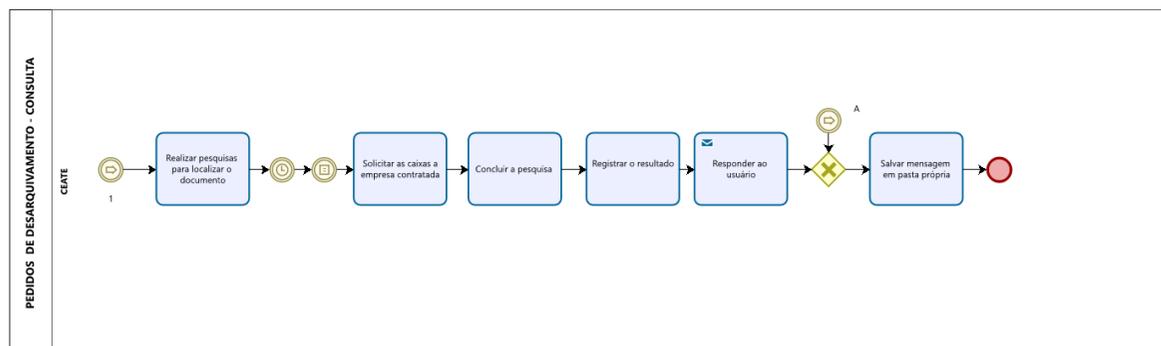
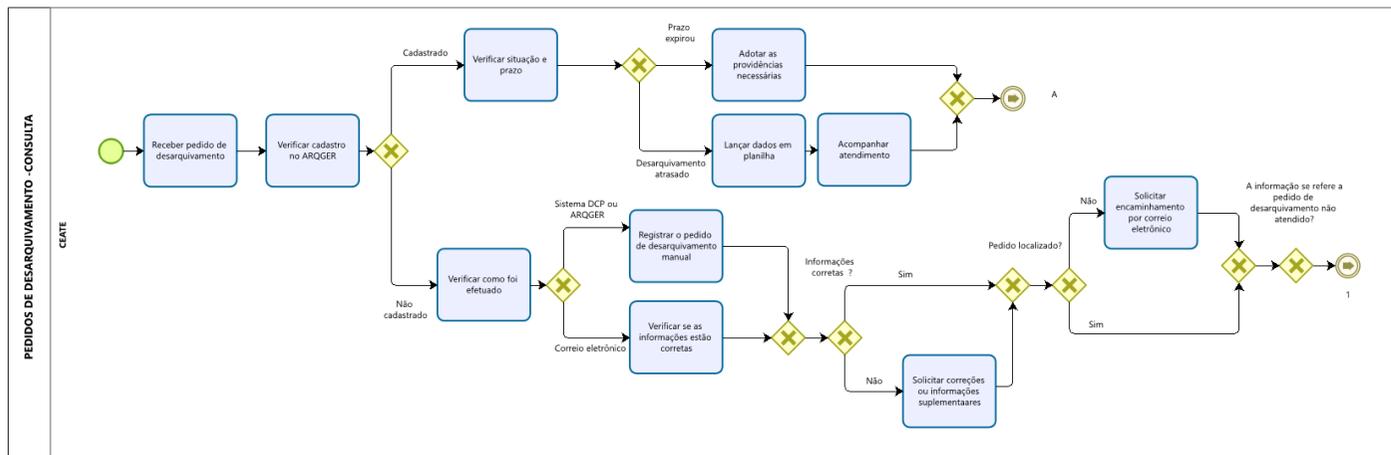
12 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxo do Procedimento de Trabalho Pedidos de Desarquivamento - Consulta;
- Anexo 2 – Fluxo do Procedimento de Trabalho Pesquisar Pedido de Desarquivamento Não Atendido Pelo SEDES;
- Anexo 3 – Fluxo do Procedimento de Trabalho Receber Pedidos de Correção de Solicitações de Digitalização Virtualizadas;

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD – SGCON - 014	Revisão: 00	Página: 6 de 9
---	-------------------------------------	-----------------------	--------------------------

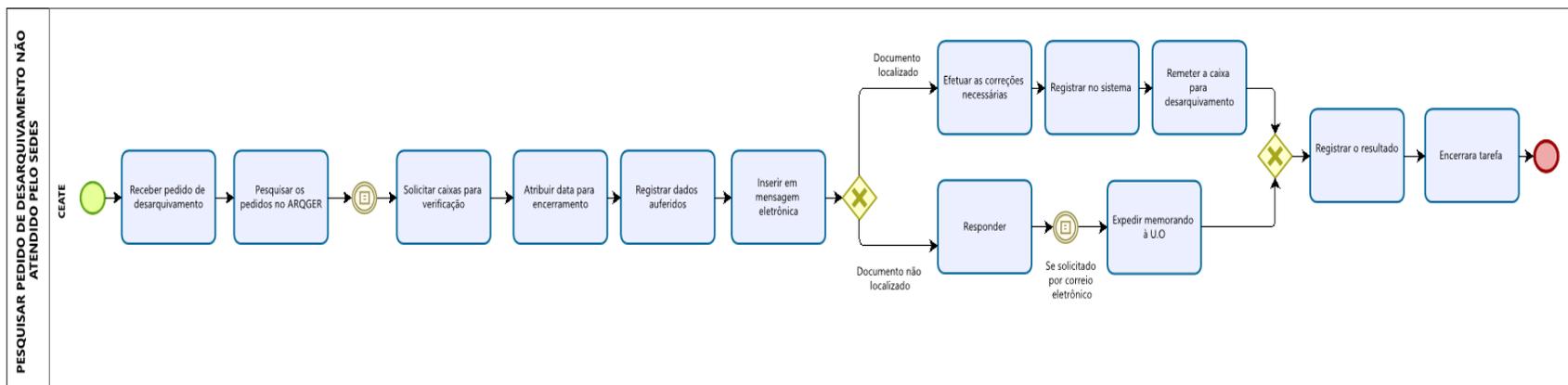
PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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



PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

ANEXO 2 – FLUXO DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO PESQUISAR PEDIDO DE DESARQUIVAMENTO NÃO ATENDIDO PELO SEDES



PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

ANEXO 3 - RECEBER PEDIDOS DE CORREÇÃO DE SOLICITAÇÕES DE DIGITALIZAÇÃO VIRTUALIZADAS

