



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: Diretor Geral da Diretoria-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 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 30/05/2022.

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 Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/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-DGCOM-014	Revisão: 07	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 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 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 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: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 07	Página: 2 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

6.3 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 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 Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC) 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.

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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 07	Página: 3 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

- 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-DGCOM-024-01 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes.
- 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*.
- 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 Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/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: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 07	Página: 4 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

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 Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/SEDES).

9.2 O funcionário da CEATE pesquisa os pedidos de desarquivamento no sistema DATAFLEX e anota as etiquetas da caixa OPF que supostamente acondiciona o documento solicitado.

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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 07	Página: 5 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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.

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-DGCOM-011 – Desarquivar Documentos no DEGEA.

10 INDICADOR

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

***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 das 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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 07	Página: 6 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

- 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.

12 ANEXOS

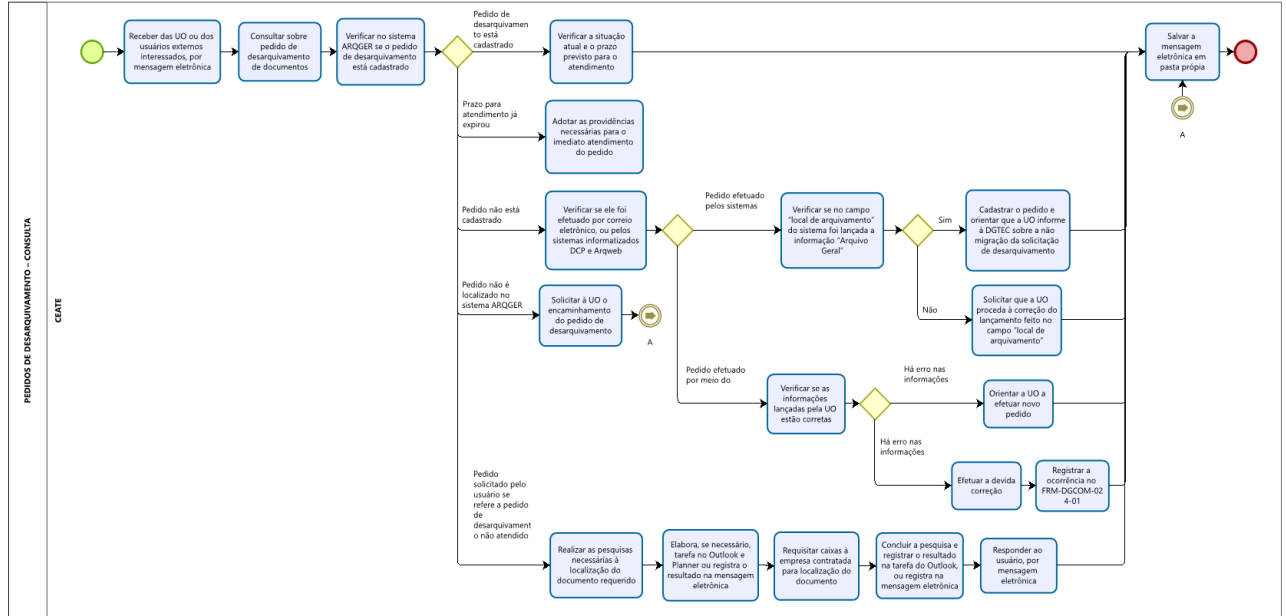
- Anexo 1 – Fluxo do Procedimento de Trabalho Pedidos de Desarquivamento - Consulta;
- Anexo 2 – Fluxo do Procedimento de Trabalho Receber Pedidos de Desarquivamento por Ofício ou Memorando;
- Anexo 3 – Fluxo do Procedimento de Trabalho Pesquisar Documentos com Atendimento a Pedido de Desarquivamento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

=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGCOM-014	Revisão: 07	Página: 7 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

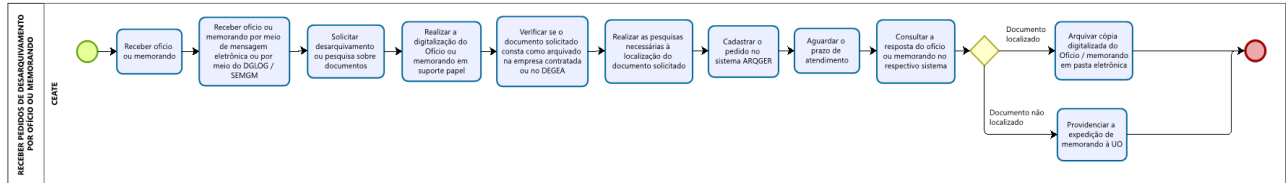
PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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



PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOM-014

Revisão:

07

Página:

9 de 10

PRESTAR ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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

