



## Procedimentos para Abertura de Chamado / AC - Arquivo Central

As solicitações documentais: Envio de Documentos, Empréstimo de Documentos, Transferência para custódia AC (guarda temporária), Recolhimento para custódia AC (guarda permanente) e Recolhimento para eliminação, serão realizadas por meio de abertura de Chamado no sistema OS Ticket.

São dois tipos de Chamados relacionados as atividades do Arquivo Central:

- **1º AC – Arquivo Central / Prot-CG (Protocolo de Controle Geral)**

O Prot – CG tem dois títulos de chamados: Envio de Documentos e Empréstimos de Documentos.

**ENVIO DE DOCUMENTOS** – este tipo de Chamado deve ser criado quando serão remetidos ao Arquivo Central documentos oriundos das atividades-meio da DPMG, organizados em pastas ou documentos avulsos, para serem arquivados em seus respectivos processos/conjuntos documentais.

**EMPRÉSTIMO DE DOCUMENTOS** - este tipo de Chamado é para consulta de documentos custodiados pelo Arquivo Central, ou seja, os documentos estão armazenados no AC, serão localizados e disponibilizados para ser retirado pelo solicitante.

**Todo o processo do envio ou empréstimo será feito pelo Chamado, sendo o próprio Chamado o comprovante (recibo) do registro do Protocolo, que será finalizado pela equipe do Arquivo Central e não precisa ser impresso, pois todo o trâmite será feito no meio digital.**

- **2º AC – Arquivo Central / Prot-ETD (Protocolo de Entrada de Documento)**

Esta opção deve ser utilizada quando a unidade irá enviar para o Arquivo Central a documentação que já cumpriu o prazo prescricional de guarda na unidade (fase corrente). Esses prazos estão definidos no Plano de Classificação de Documentos e Tabela de Temporalidade e Acesso de Documentos / PCD-TTAD da instituição.

**TRANSFERÊNCIA PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA TEMPORÁRIA)** - nesta situação, a documentação é transferida para custódia do Arquivo Central, sendo posteriormente destinada a guarda permanente ou eliminação, de acordo com a PCD-TTAD.

**RECOLHIMENTO PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA PERMANENTE)** - quando a documentação é classificada no PCD-TTAD como guarda permanente, após a sua completa tramitação na unidade, a documentação deve ser enviada para a custódia do Arquivo Central.

**RECOLHIMENTO PARA ELIMINAÇÃO** - a documentação será enviada ao Arquivo Central para a sua eliminação, respeitando o período determinado pelo PCD-TTAD considerando todas as suas fases, principalmente a fase corrente, em que os documentos ficam armazenados na unidade produtora. Observa-se que os documentos só podem ser eliminados pelo Arquivo Central, após a expressa autorização da Comissão Permanente de Avaliação Documental – CPAD da DPMG.

**Todo o processo da transferência ou recolhimento será feito pelo Chamado, sendo o próprio Chamado o comprovante (recibo) do registro do Protocolo, que será finalizado pela equipe do Arquivo Central e não precisa ser impresso, pois todo o trâmite será feito no meio digital.**

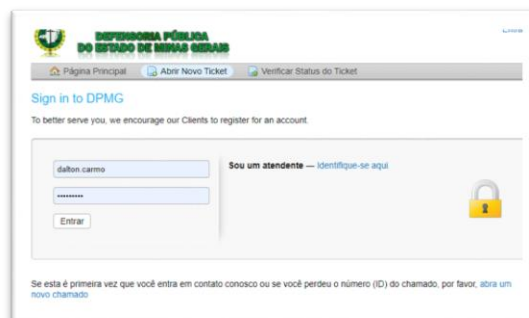


- Abertura de Chamado – AC – Arquivo Central / PROT-CG

Para abertura de Chamado na DPMG é necessário ser usuário interno da instituição e utilizar o mesmo usuário e senha do SEI ou Sistema de Férias. Para abertura do Chamado acesse o Gerais: site da Defensoria em usuário interno/Menu/Servidor/Chamado ou o endereço: <https://chamado.defensoria.mg.def.br/>



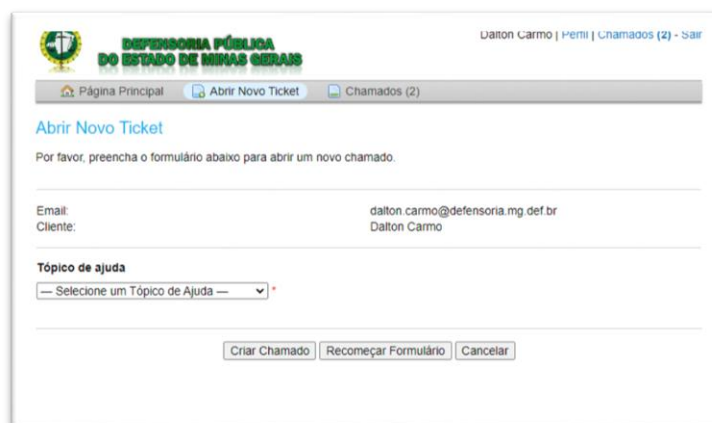
Tela inicial do OS Ticket



Guia novo ticket

Entre com o seu usuário e senha e clique no botão “Entrar”.

Na sequência, será exibido na nova janela a opção **Tópico de ajuda**, onde deverá ser selecionado o tipo do Chamado que será aberto:



Tópico de ajuda

Observe que serão listadas as unidades da DPMG que utilizam do sistema OS Ticket. Selecione **AC-Arquivo Central / Prot-CG** ou **AC-Arquivo Central / Prot-ETD**, de acordo com a solicitação a ser requisitada.



Selecionando chamado para o AC-Arquivo Central

De acordo com a opção selecionada, serão exibidos os requisitos de preenchimento obrigatório para a continuidade do atendimento pelo Arquivo Central.

### AC-Arquivo Central / Prot-CG

Para abrir tipo de chamado **AC-Arquivo Central / Prot-CG**, é obrigatório o preenchimento das informações: Título de Chamado, Unidade Administrativa, Telefone e Descrição, e para este último, tem a opção de envio de anexo. A imagem abaixo apresenta a tela completa com as informações a serem preenchidas

Escolha do Título do Chamado



No campo Título do Chamado, deve ser definido se a solicitação é para **ENVIO DE DOCUMENTOS** ou para **EMPRÉSTIMO DE DOCUMENTOS** ao Arquivo Central.

*Opções do Título do chamado*

- Abertura do chamado: ENVIO DE DOCUMENTOS

Após selecionar a opção ENVIO DE DOCUMENTOS, deve ser preenchido a informação da Unidade Administrativa do solicitante do Chamado. A localização da unidade pode ser feita através da barra de rolagem ou digitando o nome/sigla da unidade. É importante ter atenção neste campo para que não seja escolhida uma unidade diferente. Na imagem abaixo, como exemplo, foi digitado a sigla DPG e o sistema localizou as opções correspondentes.

*Identificando a unidade solicitante*

O campo **Telefone** deve ser indicado com número/ramal da pessoa que está abrindo o chamado.

*Inserindo o telefone de contato*



O último item obrigatório para preenchimento é o campo **Descrição**. Conforme o exemplo explicativo, deve ser preenchido com as informações pertinentes a documentação que será enviada, de forma a facilitar o arquivamento e a posterior recuperação do documento. Por isso, a utilização do PCD-TTAD é fundamental neste processo, garantindo o correto arquivamento do documento.

AC – Arquivo Central / Prot - CG

**Título do Chamado \***  
ENVIO DE DOCUMENTOS

**Unidade Administrativa \***  
Defensoria Pública-Geral – DPG

**Telefone \***  
25228749

**Descrição \***  
Descrever o conjunto documental solicitado, veja no Plano de Classificação de Documentos – PCD e Tabela de Temporalidade e Acesso de Documentos – TTAD relacionado à sua Unidade Administrativa. Exemplos: Pasta Funcional "Nome completo", Contrato "Nome completo" Empenho Nº, Pasta Estágio "Nome completo"

Descreva as informações pertinentes a documentação que será enviada para o Arquivo Central e observações relevantes sobre o documento.

Anexo  
Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)

[Criar Chamado](#) [Recomeçar Formulário](#) [Cancelar](#)

Imagem do campo Descrição

Após o preenchimento de todos os campos, basta clicar no botão “Criar Chamado” no final da página. Observa-se a possibilidade de anexar um documento, no tamanho máximo de 2 Mb, caso necessário.

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

Dalton Carmo | Perfil | Chamados (2) - Sai

[Página Principal](#) [Abrir Novo Ticket](#) Chamados (2)

**Abrir Novo Ticket**

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo chamado.

Email: dalton.carmo@defensoria.mg.def.br  
Cliente: Dalton Carmo

**Tópico de ajuda**  
AC-Arquivo Central / Prot - CG

**AC – Arquivo Central / Prot - CG**

**Título do Chamado \***  
ENVIO DE DOCUMENTOS

**Unidade Administrativa \***  
Defensoria Pública-Geral – DPG

**Telefone \***  
25228749

**Descrição \***  
Descrever o conjunto documental solicitado, veja no Plano de Classificação de Documentos – PCD e Tabela de Temporalidade e Acesso de Documentos – TTAD relacionado à sua Unidade Administrativa. Exemplos: Pasta Funcional "Nome completo", Contrato "Nome completo" Empenho Nº, Pasta Estágio "Nome completo"

Descreva as informações pertinentes a documentação que será enviada para o Arquivo Central e observações relevantes sobre o documento.

Anexo  
Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)

[Criar Chamado](#) [Recomeçar Formulário](#) [Cancelar](#)

Chamado preenchido.



- Abertura do chamado: EMPRÉSTIMO DE DOCUMENTOS

Para solicitar o empréstimo de um documento que esteja custodiado no Arquivo Central, selecione no campo “Título do Chamado” a opção EMPRÉSTIMO DE DOCUMENTOS.

*Opções do Título do chamado*

Na sequência, informe a Unidade Administrativa do solicitante do empréstimo. Lembrando que a localização da unidade pode ser feita através da barra de rolagem ou digitando o nome/sigla da unidade.

*Identificando a unidade solicitante*

Preencha o campo o “Telefone”, e na sequência, informe no campo “Descrição” o conjunto documental ou espécie do documento requisitado para empréstimo, conforme o PCD-TTAD do DPMG.

*Inserindo o telefone de contato*



Após confirmar as informações preenchidas na abertura do ticket, basta clicar no botão “Criar Chamado” para concluir a solicitação. Observa-se a possibilidade de anexar um documento, no tamanho máximo de 2 Mb, caso necessário.

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

Uatton Carmo | Perfil | Chamados (2) | Sair

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Chamados (2)

### Abrir Novo Ticket

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo chamado.

Email: dalton.carmo@defensoria.mg.def.br  
Cliente: Dalton Carmo

Tópico de ajuda  
AC-Arquivo Central / Prot. - CG

AC - Arquivo Central / Prot. - CG

Título do Chamado \*  
EMPRESTIMO DE DOCUMENTOS

Unidade Administrativa \*  
Superintendência de Gestão de Pessoas e Saúde

Telefone \*  
25228749

Descrição \*  
Descrever o conjunto documental solicitado, veja no Plano de Classificação de Documentos - PCD e Tabela de Temporalidade e Acesso de Documentos - TTAD relacionado à sua Unidade Administrativa. Exemplos: Pasta Funcional "Nome completo", Contrato "Nome completo" Empenho N°, Pasta Estágio "Nome completo"

Descreva aqui as informações referentes a documentação solicitada para empréstimo e as observações que julgar relevante sobre o documento.

Anexo  
Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)

**Criar Chamado** | Recomeçar Formulário | Cancelar

Chamado preenchido