



## 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.

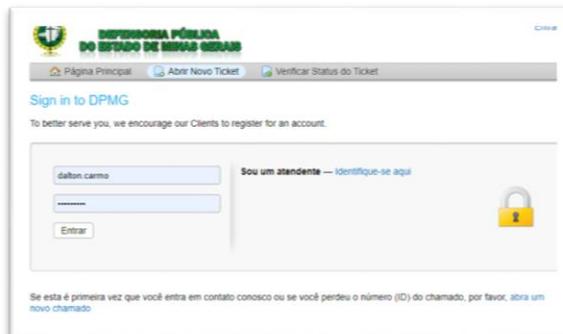
**Todo o processo da transferência ou recolhimento será feito pelo Chamado, sendo o próprio Chamado o comprovante (recibo) do registro do Protocolo, que será finalizado pela equipe do Arquivo Central e não precisa ser impresso, pois todo o trâmite será feito no meio digital.**

- **Abertura de Chamado – AC – Arquivo Central / Prot-ETD**

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/>



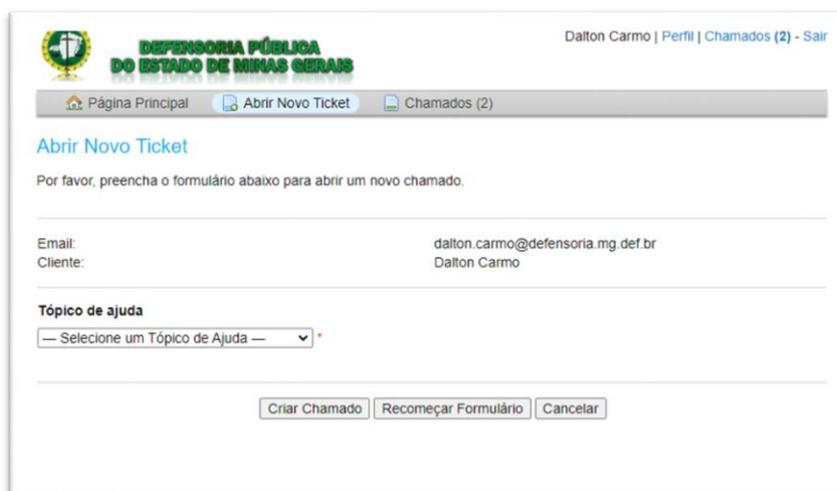
Tela inicial do OS Ticket



Guia novo ticket

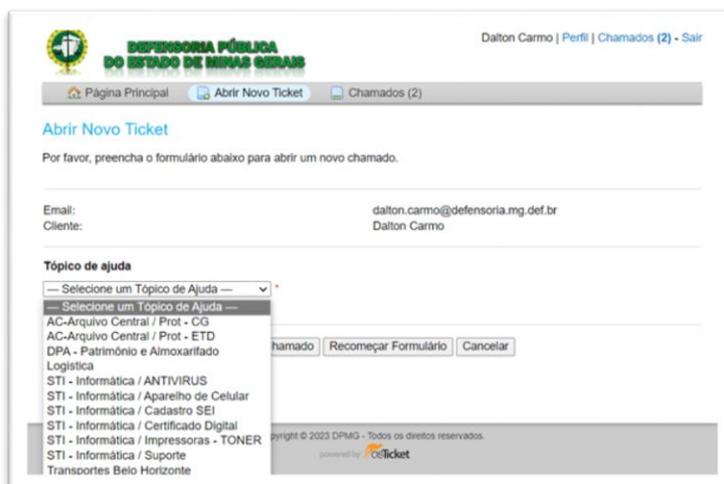
Entre com o seu usuário e senha e clique no botão “Entrar”.

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-ETD

Para abrir um chamado do tipo **AC-Arquivo Central / Prot-ETD**, 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.

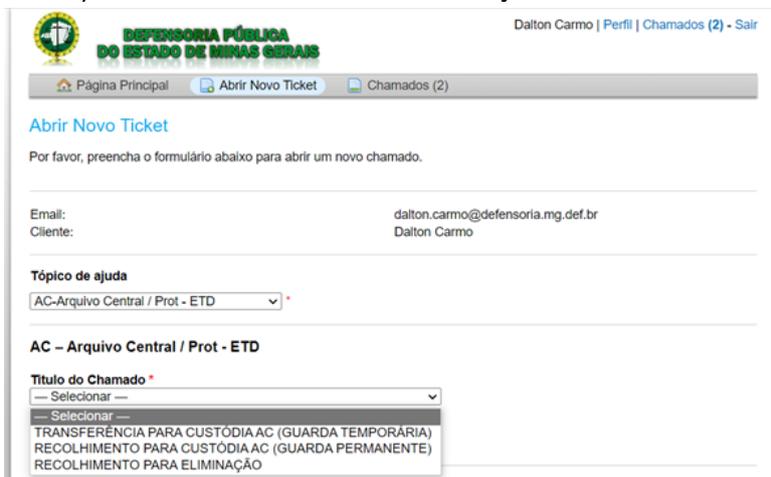
O primeiro passo é selecionar no campo “Tópico de ajuda” a opção AC-Arquivo Central / Prot-ETD.

Selecionando o tipo de Chamado AC-Arquivo Central / Prot-ETD

Selecionando a opção AC-Arquivo Central / Prot-ETD, será exibido o seguinte formulário:

Visualização da tela de chamado AC-Arquivo Central / Prot-ETD

Na sequência, deve ser preenchido o campo “Título do Chamado”. Estão disponíveis três opções: TRANSFERÊNCIA PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA TEMPORÁRIA), RECOLHIMENTO PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA PERMANENTE) e RECOLHIMENTO PARA ELIMINAÇÃO.



Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

Dalton 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 - ETD

**AC – Arquivo Central / Prot - ETD**

**Título do Chamado\***  
 — Seleccionar —  
 — Seleccionar —  
 TRANSFERÊNCIA PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA TEMPORÁRIA)  
 RECOLHIMENTO PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA PERMANENTE)  
 RECOLHIMENTO PARA ELIMINAÇÃO

*Escolhendo o Título do Chamado*

Para compreender a distinção entre os três procedimentos (transferência para custódia, recolhimento para custódia e recolhimento para eliminação), é importante consultar o Manual Operacional de Procedimentos Arquivísticos. Veja a ilustração abaixo:



*Representação do Ciclo Vital do Documentos.*

Resumindo, um conjunto documental é transferido para a custódia do Arquivo Central quando a sua tramitação na unidade administrativa é concluída (fase corrente), permanecendo o conjunto documental no Arquivo Central para cumprir o prazo prescricional (fase intermediária). Um conjunto documental pode ser recolhido para a custódia permanente do Arquivo Central ou recolhido para eliminação, conforme definido no PCD-TTAD.

**Ressalva-se que a eliminação de um conjunto documental só acontece com a expressa autorização da Comissão Permanente de Avaliação Documental – CPAD.**



- Abertura de chamado: **TRANSFERÊNCIA PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA TEMPORÁRIA)**

Esse tipo de Chamado deve ser aberto quando o conjunto documental já concluiu a sua tramitação na unidade administrativa e deve ser transferido para custódia do Arquivo Central respeitando o PCD-TTAD. O conjunto documental é transferido para o Arquivo Central e estará disponível para consultas e acesso do setor que o produziu. (Para solicitação de empréstimo de documentos, veja Procedimentos para Abertura de Chamado / AC - Arquivo Central – Prot-CG).

Em “Título do Chamado”, selecione a opção TRANSFERÊNCIA PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA TEMPORÁRIA).

*Opções para o Título do Chamado*

Na sequência, informe o número de caixas-arquivo que serão remetidas para o Arquivo Central. Essa informação é fundamental para planejar o transporte das caixas-arquivo e o local de armazenamento.

*Definido o Título do Chamado*

Ressalva-se, que devem ser observados as orientações para acondicionamento de documentos, conforme o Manual Operacional de Procedimentos Arquivísticos da DPMG. Devem ser utilizadas somente caixas-arquivos (vulgo caixa-box) e as mesmas devem ser remetidas com a etiqueta padrão do Arquivo Central. O modelo das etiquetas padrão foram enviadas junto a planilha do resultado do diagnóstico documental feito em cada unidade administrativa, seguido das orientações de preenchimento.

*Inserindo a quantidade de caixas*



Após preenchimento da quantidade de caixa-arquivo, deve ser informado a unidade administrativa onde será feito a coleta, conforme a imagem a direita. 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

Em seguida, deve ser preenchido o campo “Endereço Completo” com a informação do local onde as caixas-arquivos serão coletadas. Lembrando que o endereço de coleta das caixas pode ser diferente do endereço da unidade administrativa solicitante. Preencha também o campo “Telefone para contato” com o número da pessoa responsável pelo envio das caixas-arquivos.

Preenchendo o campo Endereço Completo

Campo Descrição

O campo “Descrição” está disponível para informações complementares.

Ao final, preenchendo todas as informações, basta clicar no botão “Criar Chamado” para confirmar a solicitação.

Após confirmar a criação do Chamado, o ticket ficará aberto para continuidade e conclusão do procedimento da coleta das caixas-arquivos. No andamento do Chamado, será solicitado o preenchimento do formulário Recolhimento Documental – RD (AC-RD-ARQ-ETC-Ano-Nº), que deverá ser preenchido e anexado novamente ao Chamado para o controle da documentação que está será recolhida para o Arquivo Central.

- Chamado: **RECOLHIMENTO PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA PERMANENTE)**

Esse tipo de Chamado deve ser aberto quando o conjunto documental já concluiu a sua tramitação e temporalidade na unidade administrativa e deve ser recolhido para custódia do Arquivo Central respeitando o PCD-TTAD. O conjunto documental é recolhido para o Arquivo Central e estará disponível para consultas e acesso do setor que o produziu. (Para solicitação de empréstimo de documentos, veja Procedimentos para Abertura de Chamado / AC - Arquivo Central – Prot-CG). Este conjunto documental será custodiado permanentemente pelo Arquivo Central.



Em “Título do Chamado”, selecione a opção TRANSFERÊNCIA PARA CUSTÓDIA AC (GUARDA PERMANENTE). Observe que os passos são idênticos ao procedimento anterior. Por isso, é importante definir corretamente o “Título do Chamado” para a solicitação desejada.

*Opções para o Título do Chamado*

O passo seguinte é informar a quantidade de caixas-arquivos que serão recolhidas ao Arquivo Central. Conforme citado anteriormente, as caixas-arquivos devem ser etiquetadas e identificadas corretamente.

Ressalva-se, que devem ser observados as orientações para acondicionamento de documentos, conforme o Manual Operacional de Procedimentos Arquivísticos da DPMG. Devem ser utilizadas somente caixas-arquivos (vulgo caixa-box) e as mesmas devem ser remetidas com a etiqueta padrão do Arquivo Central. O modelo das etiquetas padrão foram enviadas junto a planilha do resultado do diagnóstico documental feito em cada unidade administrativa, seguido das orientações de preenchimento.

*Informando quantidade de caixas*

Na sequência, informe a unidade administrativa onde será realizado o recolhimento da caixas-arquivos. Lembrando que a localização da unidade pode ser feita através da barra de rolagem ou digitando o nome/sigla da unidade.

*Informando a unidade administrativa.*



Em seguida, deve ser preenchido o campo “Endereço Completo” com a informação do local onde as caixas-arquivos serão coletadas. Lembrando que o endereço de coleta das caixas pode ser diferente do endereço da unidade administrativa solicitante. Preencha também o campo “Telefone para contato” com o número da pessoa responsável pelo envio das caixas-arquivos.

Campo endereço e telefone

Campo descrição

O campo “Descrição” está disponível para informações complementares.

Ao final, preenchendo todas as informações, basta clicar no botão “Criar Chamado” para confirmar a solicitação.

Após confirmar a criação do Chamado, o ticket ficará aberto para continuidade e conclusão do procedimento da coleta das caixas-arquivos. No andamento do Chamado, será solicitado o preenchimento do formulário Recolhimento Documental – RD (AC-RD-ARQ-ETC-Ano-Nº), que deverá ser preenchido e anexado novamente ao Chamado para o controle da documentação que está será recolhida para o Arquivo Central.

- Chamado: **RECOLHIMENTO PARA ELIMINAÇÃO**

Esse tipo de Chamado deve ser aberto quando o conjunto documental já concluiu o seu prazo prescricional, conforme o PCD-TTAD. O conjunto documental é recolhido para o Arquivo Central, que procederá com os trâmites para eliminação de documentos, respeitando a legislação específica e com a expressa autorização da CPAD.

Em “Título do Chamado”, selecione a opção RECOLHIMENTO PARA ELIMINAÇÃO. Observe que os passos são idênticos aos procedimentos anteriores. Por isso, é importante definir corretamente o “Título do Chamado” para a solicitação desejada.

Opções para o Título do Chamado





O campo “Descrição” está disponível para informações complementares.

Ao final, preenchendo todas as informações, basta clicar no botão “Criar Chamado” para confirmar a solicitação.

Após confirmar a criação do Chamado, o ticket ficará aberto para continuidade e conclusão do procedimento da coleta das caixas-arquivos. No andamento do Chamado, será solicitado o preenchimento do formulário Recolhimento Documental – RD (AC-RD-ARQ-ETC-Ano-Nº), que deverá ser preenchido e anexado novamente ao Chamado para o controle da documentação que está será recolhida para o Arquivo Central.