



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE  
MINAS GERAIS**

**DIRETORIA EXECUTIVA DE GESTÃO DA  
INFORMAÇÃO DOCUMENTAL - DIRGED**

**CERTIFICADO AGENDA 2030**

**REESTRUTURAÇÃO DOS FLUXOS DE  
TRABALHO DA COORDENAÇÃO DE  
ARQUIVO PERMANENTE - COARPE**

***Excelentíssimo Sr. Juiz Coordenador da UAI-Lab:  
Dr. Rodrigo Martins Faria;***

A Coordenação de Arquivo Permanente - COARPE é regulamentada pela Resolução nº 979/2021 e pela Portaria nº 154/2VP/2022. Suas atividades iniciaram-se em 2016 e sua primeira regulamentação ocorreu em 2018. Apesar de recente, o Arquivo Permanente - AP exerce trabalho de grande relevância na preservação dos documentos históricos do Judiciário Mineiro e atualmente custodia documentos de aproximadamente 116 comarcas, a maior parte recolhidos com base no corte cronológico estabelecido pela Resolução 324/2020 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ (todos os documentos produzidos até o ano de 1950).

São documentos manuscritos, muitas vezes com suporte (papel, tecido e outros) danificado, que requerem um trabalho cuidadoso para que possam ser disponibilizados aos que deles necessitam.

Para melhor descrever o complexo trabalho, vamos resumi-lo nas seguintes etapas:

1. Contato com a Comarca produtora;
2. Recolhimento com identificação primária da documentação, realizado na Comarca;
3. Recebimento e conferência da documentação histórica;
4. Identificação de pragas e mofos;
5. Higienização e estabilização do suporte;
6. Novo acondicionamento;
7. Leitura paleográfica e cadastramento do documento em plataforma de gerenciamento de acervo.

Todas essas etapas são feitas com o intuito de possibilitar o atendimento de solicitações de acesso de pesquisadores recebidas por e-mail. Anteriormente, os pesquisadores solicitavam por meio de um único e-mail diversos processos. A equipe do AP então procedia ao desarquivamento e digitalização de todos os autos solicitados para responder ao pedido e realizava o controle por meio do arquivamento de e-mails impressos. Atendia-se cerca de 300 pedidos por mês, o que não era suficiente para dar conta da realidade, gerando um grande passivo, além de controle e gestão ineficientes.

Frise-se que do acervo das 116 comarcas já recolhidas ao Arquivo permanente, foram cadastradas na plataforma de gerenciamento de documentos até o momento 76 comarcas, gerando aproximadamente 310 mil processos cadastrados. Destes, 32.856 mil foram digitalizados para disponibilização aos pesquisadores. Tais números demonstram que há muito a ser feito.

## Objetivo

Reestruturar os fluxos de trabalho realizados visando à efetividade das atividades, o aumento da produtividade e dos atendimentos realizados. Compreende-se que por meio dos objetivos alcançados, a COARPE torna-se mais eficaz, demonstrando responsabilidade com a sociedade e promovendo maior transparência das ações do TJMG para a sociedade. Tais objetivos alinham-se ao ODS 16, sobretudo na construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

## Desenvolvimento

Para alcançar o aumento da efetividade das suas atividades, além do aumento da produtividade e por consequência dos atendimentos realizados, a equipe do AP, inicialmente, realizou o mapeamento dos seus processos de trabalho para identificar as fragilidades existentes e propor melhorias. Foram identificadas as seguintes:

- a. Solicitações feitas sem padrão, obrigando a leitura e análise ao longo do texto para identificar de fato qual era o objeto do pedido;
- b. Várias solicitações em único e-mail, gerando lentidão para atendimento de sua totalidade;
- c. Gestão das solicitações e atendimentos feitos por meio de e-mails impressos, gerando morosidade e perda de informações;
- d. Má distribuição das atividades entre os colaboradores.

Após a identificação, foram formulados planos e ações para melhoria, são eles:

- a. Elaboração de formulário eletrônico para preenchimento pelos pesquisadores, padronizando a forma de solicitação;
- b. Alteração na forma de atendimento;
- c. Geração de planilha web para gestão das solicitações e atendimentos;
- d. Alteração na estrutura das equipes com redistribuição de tarefas.

Cada plano e ação visou solucionar uma das debilidades identificadas. A seguir, faremos um detalhamento de cada um deles seguido do resultado alcançado.

## **a) Formulário de solicitação para pesquisadores**

Para elaboração do formulário de solicitação para pesquisadores, a equipe utilizou o *Google Forms*, ferramenta gratuita e de fácil utilização. Ao enviar mensagem ao e-mail do Arquivo Permanente, o solicitante recebe automaticamente resposta com o link do formulário a ser preenchido.

Ao acessar o formulário, o solicitante é impelido a preencher campos que detalham o pedido. O formulário oferece ao usuário a opção de solicitar documentos já cadastrados e ainda não cadastrados; além de enviar sugestões, dúvidas e pedidos de pesquisa presencial. No novo formato, os pedidos devem ser feitos um a um, ou seja, cada formulário gera um pedido.

Link para acesso ao formulário:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe7sDkDAvws9Wwn8mbJv-5NpagLGKMHFmAiclurC9Uqh8XRw/viewform?fbzx=814930783278029447>

### **a.1) Resultados obtidos**

Além da padronização na solicitação, que por si só agilizou sobremaneira o processo de ler e identificar o objeto de cada pedido, a planilha possui diversos campos para coleta de informações que possibilitam a realização de estudos sobre o perfil dos usuários, além de alimentar automaticamente a planilha de gestão das solicitações e atendimentos.

## **b) Alteração na forma de atendimento**

Conforme apontado, as solicitações eram recebidas por e-mail, englobando pedidos diversos e esparsos, muitas vezes agregados a dúvidas e sugestões. A primeira dificuldade era ler e analisar toda a mensagem para identificar o verdadeiro pedido. Feito isso, era necessário proceder à separação inicial de todos os processos solicitados, que poderiam estar: cadastrados e digitalizados; somente cadastrados ou ainda sem cadastro e sem digitalização.

Somente após a identificação, separação e digitalização de todos os documentos solicitados, era enviado e-mail via aplicativo *wetransfer* para o pesquisador baixar os PDFs dos documentos solicitados.



Nesse contexto, alguns pesquisadores aguardavam longo período para receber os documentos solicitados, mesmo se algum já estivesse digitalizado e disponível para envio em virtude de pedido pretérito feito por outro pesquisador. Além disso, os atendimentos seguiam uma ordem cronológica, isto é, os pedidos eram atendidos de acordo com a ordem de solicitação, sendo os pedidos mais antigos atendidos primeiro.

Para agilizar o atendimento, o fluxo de trabalho foi alterado. Todos os pedidos envolvendo documentos já digitalizados são prontamente enviados aos solicitantes quando identificados nos pedidos recebidos via formulário.

No novo formato, quando um solicitante pede acesso a um documento já digitalizado, independente da data de solicitação, receberá imediatamente o arquivo PDF do documento. Caso o pedido seja de um documento que ainda não foi digitalizado, o pedido entrará para a fila de espera, aguardando o momento de ser atendido.

### **b.1) Resultados obtidos**

Atendimento de forma mais célere e maior satisfação dos usuários. De acordo com o relato dos pesquisadores, a partir do recebimento paulatino dos documentos solicitados (ao invés de aguardar o envio de todos os pedidos) é possível dar início às pesquisas acadêmicas e genealógicas. No mesmo sentido, o procedimento agiliza outras demandas, como as relacionadas aos pedidos de documentos pra subsidiar processos de dupla cidadania.

### **c) Planilha web para gestão das solicitações e atendimentos**

A gestão de solicitações e atendimentos era feita de forma rudimentar, por meio da impressão dos e-mails dos solicitantes.

Foi criada planilha de gerenciamento no *Google Sheets*, programa gratuito de planilhas do Google baseado na web. A planilha é alimentada instantaneamente pelo formulário preenchido pelo solicitante, possibilitando um controle automatizado.

### **c.1) Resultados obtidos**

A planilha possui diversos campos que viabilizam o atendimento de forma mais eficiente. Uma das possibilidades é a aplicação de filtros para identificação de pedidos do mesmo solicitante, para que todos os processos que já estiverem digitalizados em PDF sejam enviados via *WeTransfer*, conforme antes descrito. Além disso, sempre que um pedido é atendido, seu status muda para “Realizado”, o que permite visão mais ampla das demandas pendentes. Outro ponto de extrema relevância é a possibilidade de criação de indicadores e aplicação de diversos filtros para levantamento de dados estatísticos e informações estratégicas que auxiliam nas tomadas de decisão do setor.

### **d) Alteração na estrutura das equipes com redistribuição de tarefas**

Antes da padronização das atividades dos colaboradores do arquivo permanente, era feito rodízio para execução das tarefas de cadastramento, higienização, desarquivamento de processos e digitalização. Os supervisores eram responsáveis pela elaboração das listagens e atendimento aos consulentes após a digitalização. Devido ao aumento da demanda, aos poucos foram repassadas aos colaboradores as tarefas de ler e interpretar os e-mails, fazer a pesquisa e elaborar as listagens para desarquivamento de processos.

Verificou-se que essa dinâmica não estava sendo produtiva. Por isso, após a apresentação do formulário, também foi estabelecida a criação de um setor de atendimento com 4 colaboradores, que são responsáveis pela execução de demandas especializadas:

- Elaborar listagens,
- Digitalizar e converter TIF para PDF e
- Realizar o envio dos documentos aos consulentes.

Uma equipe de apoio com 3 colaboradores ficou responsável pela movimentação dos documentos no acervo e outras demandas operacionais.

Uma última equipe ficou responsável pelo cadastro dos documentos na plataforma de gerenciamento de acervo (software Guardiã Digital), que facilita sua rápida localização em eventual demanda futura.

### **d.1) Resultados obtidos**

Por meio da reestruturação das equipes foi possível especializar e agilizar as tarefas, com considerável aumento na qualidade dos serviços executados e organização das tarefas. Outro ponto importante é que a remodelação fixou as funções a serem desempenhadas. Os colaboradores têm ciência de forma mais clara das atividades que devem executar e os supervisores possuem maior facilidade para fiscalizar e acompanhar o desenvolvimento dos trabalhos.

### **CONCLUSÃO**

A presente iniciativa mostra-se aderente aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030, especialmente o de nº 16:

**Paz, justiça e instituições eficazes**: promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

**16.10** - Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.

Conforme apresentado, os documentos arquivísticos de guarda permanente custodiados pelo Arquivo Permanente do TJMG são possuidores de grande valor secundário (probatório e informativo) e constituem parte do patrimônio histórico não só desta instituição, mas de todo o Judiciário Mineiro. Por meio do acesso a essa fonte histórica, possibilita-se à sociedade a comprovação de seus direitos, realização de pesquisas científicas e resgate de sua memória.

Por inúmeras vezes as atividades do Arquivo Permanente foram objeto de divulgação, cabendo destacar:

- ***Plural 17 - A história de Minas na tela do arquivo***

<https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/plural/edicao-17.htm#>

- ***Justiça em Questão:***

***Higienização de Documentos Históricos***

<https://www.youtube.com/watch?v=zSrWLMWgB8A>

## Preservação de Documentos Históricos

<https://www.youtube.com/watch?v=G8V3kp7Ga2Q>

**Parceria do Arquivo Permanente do TJMG com entidade internacional vai facilitar o acesso a registros genealógicos.**

<https://www.youtube.com/watch?v=qpxJZEvo11Y>

- **TJMG compartilha com museus conhecimento sobre preservação de documentos**

[https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/tjmg-compartilha-com-museus-conhecimentos-sobre-preservacao-de-documentos-8A80BCE67B17141F017B1DB258123CC1.htm#.Y3t4n2spn\\_F](https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/tjmg-compartilha-com-museus-conhecimentos-sobre-preservacao-de-documentos-8A80BCE67B17141F017B1DB258123CC1.htm#.Y3t4n2spn_F)

São muitos os desafios enfrentados pela Coordenação de Arquivo de Permanente, principalmente quando se compara o volume e a complexidade das demandas e o quantitativo reduzido de mão de obra disponível.

Contudo, a presente iniciativa, realizada com a mão de obra e conhecimentos já disponíveis, sem custos adicionais, mostrou-se **EFICAZ E INOVADORA**, oportunizando aumento de produtividade e modernização das atividades.

Desde a implementação do novo fluxo de trabalho supra descrito, mostra-se evidente o aumento da produtividade da equipe:

	JAN/22	FEV/22	MAR/22	ABR/22	MAIO/22	JUN/22	JUL/22	AGO/22	SET/22	OUT/22
<b>Total de solicitações de acesso atendidas</b>	41	43	57	62	<b>633</b>	<b>804</b>	<b>827</b>	<b>1.670</b>	<b>844</b>	<b>694</b>

Pelas razões antes expostas, entende-se pela adesão da Reestruturação dos Fluxos de Trabalho da Coordenação de Arquivo Permanente – COARPE aos requisitos fixados pela Portaria nº 5817/PR/2022 para a concessão do Certificado Agenda 2030, o que espera-se aprovação após a análise nos termos do art. 3º e seguintes do citado ato normativo.



À disposição para qualquer esclarecimento adicional necessário, convidamos a equipe da Unidade Avançada de Inovação em Laboratório do Tribunal - UAI-Lab para conhecer de perto a iniciativa, por meio de visita ao Arquivo Permanente, onde encontra-se implementada.

Respeitosamente,

***Fernando Rosa de Sousa***  
***Diretoria Executiva de Gestão da Informação Documental - DIRGED***

***Simone Meireles Chaves***  
***Gerência de Arquivo e Gestão Documental da Secretaria do Tribunal de Justiça e de Gestão de Documentos Eletrônicos e Permanentes - GEDOC***

***Sônia da Conceição Aparecida Santos***  
***Coordenação de Arquivo Permanente - COARPE***