



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO MUNÍCIPIO DE NILÓPOLIS.



**Manual de Instrução de Atendimento
ao Público e Protocolo
2025
Volume 1, Edição 2**

PREFEITO
Abrão David Neto

PRESIDENTE DO PREVINIL
Rodrigo Serpa Florêncio

ELABORAÇÃO
Danielle Villas Boas Agero Corrêa
Melina Gonçalves Gil
Solange Dutra

REVISÃO
Rafaela da Costa Vallegas – Chefe da
Divisão de Cadastro e Protocolo

Sumário Atendimento ao Público e Protocolo

Introdução.....	4
Apresentação do Presidente	6
Legislação Aplicada	7
Conceitos.....	9
Princípios para o Bom Atendimento.....	11
Competências para o Bom Atendimento.....	13
Como deve ser o Atendimento	14
Como lidar com as Reclamações dos Servidores	16
Características para uma Boa Comunicação.....	17
Atendimento Presencial: Boas Práticas.....	19
Atendimento por Telefone: Boas Práticas.....	22
Atendimento a Pessoas com Deficiência.....	24
As Principais Queixas dos Servidores.....	26
Como deve ser a Postura do Servidor.....	28
Protocolo.....	30
Conceitos e Definições Relacionadas ao Processo.....	32
Requerimentos.....	41
Tramitação do Processo.....	48
Paralisação da Tramitação do Processo.....	50
Manifestações no Processo.....	51
Vista, reprodução e requisição de processos e/ou documentos.....	56
Encerramento e Abertura de Volume.....	57
Reconstituição de Processos.....	58
Encerramento e Arquivamento.....	60
Conceitos e definições relacionadas a Correspondências.....	62
Procedimentos com relação à Correspondência.....	70
Anexos.....	76
Bibliografia.....	89

Introdução

O presente manual tem por objetivo informar e orientar os setores envolvidos sobre o atendimento ao público, os trâmites do setor de protocolo, e seus respectivos procedimentos processuais.

Este manual vem para auxiliar os servidores vinculados à Diretoria de Benefícios e Administração, bem como os demais envolvidos, nos conhecimentos necessários à rotina de Atendimento ao Público e funcionamento do setor de Protocolo, bem como na definição dos procedimentos necessários para a formalização do trâmite processual, até a sua conclusão e posterior arquivamento.

O Manual de Atendimento ao servidor e Protocolo é fruto de um trabalho intenso e de cunho prático que visa facilitar a compreensão de todos, se apresentando em forma de passo-a-passo, adotando termos claros e coerentes.

A convivência constante com o servidor público municipal que ingressou ou venha a ingressar no quadro de inativos e pensionistas requer um contínuo e aprimorado conhecimento de toda a legislação previdenciária a fim de prestar os melhores esclarecimentos quanto às regras que disciplinam a previdência no setor público, bem como entender de todo o trâmite processual que envolve a concessão de benefícios.

O objetivo da gestão do PREVINIL é o constante aprimoramento dos servidores, buscando atingir de forma satisfatória os resultados e programas governamentais.

Amparada neste enfoque, apresentamos aos gestores e servidores deste Instituto, e também às pessoas e entidades interessadas, este manual de procedimentos a serem seguidos durante todo o andamento processual, desde o primeiro atendimento e posterior abertura de processos até seu arquivamento.

Cabe ressaltar que esta publicação é produto de um novo modelo de Gestão, mais focado na valorização dos servidores e no estímulo ao desenvolvimento das competências de sua força de trabalho e na potencialização do capital humano do Instituto.

Que todos façam um bom uso desse Manual, e tenham um bom trabalho!

Apresentação da Presidência

O objetivo deste trabalho é orientar os servidores do PREVINIL quanto aos procedimentos para atendimento ao público e protocolo no âmbito desta Autarquia Previdenciária.

Para tanto, os procedimentos aqui elencados obedecerão às legislações aplicadas elencadas neste Manual, e adaptadas à nossa estrutura organizacional.

Cabe esclarecer que a excelência no atendimento, depende de todos os envolvidos neste Instituto, com especial atenção para o responsável pelo primeiro atendimento.

Rodrigo Serpa Florêncio

Presidente do PREVINIL

Legislação Aplicada

O fundamento legal principal que rege a qualidade no Atendimento ao Público é a Constituição Federal da República de 1988, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Porém existem outras legislações que abordam o tema e que estão inseridas nesse manual. São todas, a saber:

-  Lei Federal nº 9.717/1998 – Regras Gerais de organização e funcionamento dos RPPS;
-  Portaria nº 96 de 08/06/2017 – Código de Ética Profissional do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis – Previnil;
-  Lei Federal nº 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente;
-  Lei Federal nº 8.213/1991 – Lei de Benefícios da Previdência Social;
-  Lei Federal nº 10.406/2002 – Código Civil;
-  Orientação Normativa SPS nº 02/2009 – Orientações Gerais a serem observadas pelos RPPS;
-  Lei Complementar Municipal nº 64/2005 – Estatuto do Servidor;
-  Lei Complementar Municipal nº 89/2009 – Adequa o PREVINIL;

-  Deliberação TCE/RJ nº 260/2013 – Encaminhamento de Informações e Documentos relativos aos atos de concessão de benefícios ao Tribunal de Contas para fins de registro.

-  Lei Ordinária nº 6.726 de 06 de setembro de 2022 – Dispõe sobre o acesso à informação previsto no inciso XXXIII, do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º, do art. 216 da Constituição Federal.

-  Emenda a Lei Orgânica nº24 de 29 de junho de 2022 – Emenda modificativa o artigo 20 da lei orgânica do município de Nilópolis que estabelece regras para o regime próprio de previdência social do município de Nilópolis, de acordo com a emenda constitucional nº103/2019.

-  Lei Complementar nº 172 de 03 de agosto de 2022 – Modifica o Regime Próprio de Previdência Social do Município de Nilópolis de acordo com a Emenda Constitucional nº 103, de 2019, e altera a Lei Complementar nº 141/2018.

-  Lei Complementar nº141, de 27 de setembro de 2018 – Dispõe sobre a reestruturação do Regime Próprio de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis – RJ.

Conceitos

- ***Atendimento ao Público***

Atendimento ao Público corresponde ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contato. Requer de quem pratica muita responsabilidade e respeito.

- ***Qualidade***

É um termo relativo que vai mudando de significado à medida que as necessidades dos servidores/clientes evoluem. (William Edwards Deming)

- ***Excelência***

É compreender que a organização é um sistema vivo integrante de um ecossistema complexo com o qual interage e do qual depende. (Modelo de Excelência Gestão – MEG, 2016)

- ***Eficiência***

É a qualidade daquilo ou de quem é competente que realiza de maneira correta as suas funções.

- ***Empatia***

É a capacidade de se colocar no lugar do outro.

- ***Comunicação***

Significa partilhar diversas informações, a comunicação é um ato essencial para a vida em sociedade.

- ***Regime Geral de Previdência Social - RGPS***

Entidade pública de regime previdenciário de filiação obrigatória para os trabalhadores regidos pela CLT.

- ***Regime Próprio de Previdência Social - RPPS***

Regime previdenciário próprio de cada ente federativo, de filiação obrigatória para os servidores públicos titulares de cargo efetivo.

Princípios para um bom atendimento:

Dentre todos os princípios existentes para um bom atendimento, os mais percebidos pelos servidores - cidadãos são: a **gentileza**, a **cortesia**, a **paciência**, a **consciência** e o **respeito**.

Diante destes aspectos citados anteriormente, podemos nos atentar e nos orientar por algumas razões como:

- Manter atitudes adequadas condizentes com o ambiente de trabalho e com o Código de Ética do Instituto;
- Manter uma relação com os servidores que envolva acolhida, empatia e a despedida;
- Sempre que surgir uma sugestão do servidor tentar acatar na medida do possível;
- Em todo atendimento satisfazer o servidor buscando sempre superar as expectativas do mesmo;
- Analisar as reclamações e instruir ao servidor para que o mesmo possa expor suas reclamações e sugestões na caixinha da Ouvidora, pedindo sempre que deixem o nome e telefone para darmos um retorno em breve;

De acordo com os princípios da Lei contidos no artigo 37 da Constituição Federal o Serviço Público de qualidade é aquele que cumpre:

- A LEGALIDADE - que obedece às Leis.

- A IMPESSOALIDADE – que não faz acepção de pessoas.
- A MORALIDADE – valores de aceitação pública.
- A PUBLICIDADE – que é transparente em seus atos.
- A EFICIÊNCIA – que executa suas funções da melhor maneira possível.

Um grande desafio é o bom atendimento. Existem diversos fatores que influenciam no nível de satisfação dos servidores, o ambiente físico, a postura do servidor ativo em relação ao servidor - cidadão que está sendo atendido, além da cordialidade e profissionalismos demonstrados pelo servidor público em relação à demanda de atendimento. Dentre todas as variáveis existentes que possam interferir no bom atendimento, o papel do servidor público e sua interação no atendimento com os servidores aposentados são de extrema importância para causar uma boa impressão. Situações como trajes incompatíveis com o ambiente profissional, alterar o tom da voz diante de algum desentendimento, demonstrar intimidade (mesmo que a pessoa seja conhecida, vizinha, ou amiga de algum parente), não prestar atenção a solicitação feita, ou tratar o servidor sem o mínimo de gentileza são indesejáveis e inaceitáveis e trazem um impacto negativo no atendimento ao usuário. Cada detalhe deve ser tratado cuidadosamente para atingirmos a excelência no atendimento.

COMPETÊNCIA PARA UM BOM ATENDIMENTO

Para um atendimento de Excelência destacamos:



- *Comportamento Humanizado*
- *Ética*
- *Perfil Adequado*
- *Responsabilidade do servidor que prestará o atendimento*
- *Habilidades*
- *Confiança*
- *Capacidade de Resposta*
- *Autoconfiança*
- *Foco na Solução*

Para que possamos ofertar um excelente atendimento, precisamos estar atentos a itens bem simples e muito importantes:

COMO DEVE SER O ATENDIMENTO

- ✓ Sempre utilize frases como “bom dia”, “sente-se, por favor”, “aguarde um instante, por favor”, que **ditas com cordialidade** promovem a empatia que extremamente importante para o servidor sentir-se bem atendido;
- ✓ Evite distrações ou realização de atividades pessoais durante o atendimento, exemplos: WhatsApp, vídeos no youtube, entre outros);
- ✓ Utilize sempre a linguagem formal, evite a utilização de gírias;
- ✓ Limite-se a ouvir, e abstenha-se de criticar a Instituição, mostrando diante de alguma crítica ou sugestão que as mesmas serão tratadas adequadamente;
- ✓ Demonstrar **empatia** é fundamental para um atendimento de qualidade, sorria ao atender um servidor, é prudente olhar nos olhos e atender a solicitação do mesmo;

A postura ética do servidor é um dos fatores primordiais que agrega valor ao Instituto e que está relacionada às representações positivas que os servidores construirão a respeito do Instituto. Logo o primeiro atendimento é a menina dos olhos do Instituto é de suma importância que ele seja feito conforme instituído em nosso

Código de Ética formalizado pela Portaria de nº 96 de 08 de junho de 2017, que trata em seu texto no item Conduta Ética a postura que os servidores devem adotar.

COMO LIDAR COM AS CRÍTICAS DOS SERVIDORES?

Elas surgiram! E agora?

Calma! Não entre em desespero..

Para que possamos lidar com as reclamações dos servidores, é necessário:



- ✓ *Ouvir com atenção o servidor;*
- ✓ *Desculpar-se;*
- ✓ *Evitar interpretações: toda reclamação deve ser tratada com seriedade, independente do grau de seriedade que possamos atribuir a ela;*
- ✓ *Evite postura defensiva, uma reclamação deve ser vista como uma oportunidade de melhoria para o Instituto;*

Características para uma boa comunicação:

Ações e atos simples fazem grande diferença para que possamos ter uma boa comunicação com os nossos servidores. Vamos lá!



- ✓ **Saber Ouvir** – quando você se silencia e escuta o outro de maneira focada, você está valorizando e respeitando o outro como indivíduo.
- ✓ **Ser Assertivo** – suas atitudes devem ser claras, objetivas e sinceras. A linguagem deve ser clara e segura para transmitir ao servidor segurança.
- ✓ **Ser Profissional** – conhece o servidor(a)? Ótimo! Mas dentro do ambiente de trabalho sugerimos evitar tratamentos íntimos e diminutivos.

Três regras básicas que quando colocadas em prática oferecem ao servidor **SEGURANÇA** (obtida por meio do seu conhecimento) sobre o assunto que está sendo falado para falar com **CLAREZA** e muita propriedade.

Tudo isso proporciona a **OBJETIVIDADE** necessária para todo atendimento. Com esses pontos alinhados, ofereceremos aos servidores e a toda sociedade a **TRANSPARENCIA** necessária para trazer e manter a credibilidade deste Órgão.

ATENDIMENTO PRESENCIAL: BOAS PRÁTICAS

Como já dito anteriormente neste manual o primeiro atendimento é primordial para a imagem do Instituto, logo, os primeiros segundos do atendimento são fundamentais para construir a imagem positiva deste Instituto. Portanto, deve-se ter extrema atenção com o tom da voz, a expressão do rosto, dos gestos, do vocabulário e da postura corporal.

Os servidores que buscam atendimento presencial no Instituto esperam que o servidor que os atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento do Instituto e do setor que ele procurou. É importante que o primeiro atendimento identifique a necessidade do servidor e o encaminhe para o setor ou pessoa responsável para solucionar a questão.

Sempre é bom lembrar que:

- ✓ O servidor deve ser tratado de forma **ética e respeitosa, sem diferença** de tratamento por sua condição social, cultural ou física;
- ✓ **Preferencialmente** trate o servidor pelo Nome;
- ✓ **Não faça outras atividades** enquanto estiver atendendo o servidor. Trabalhamos com um público **em sua maior parte idoso** e eles prezam pela atenção em 100%;
- ✓ Esteja atento(a) a condição física do servidor e se necessário ofereça ajuda. Seja **pró-ativo(a)**;
- ✓ **Todos os servidores** do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Nilópolis, **em especial aqueles que atendem ao público**, devem zelar pela imagem deste Órgão;

Em todas as Instituições sejam elas Públicas ou Privadas, existem regras que são imprescindíveis para qualquer tipo de atendimento, que são elas:

- ✓ Presteza – demonstre sempre o seu desejo em servir, valorizando sempre a solicitação do servidor;

- ✓ Cortesia – seja sempre cordial, demonstre respeito e cordialidade ao próximo;
- ✓ Cordialidade – sempre utilize as expressões: “obrigado (a)”, “Por favor”, “Com licença”, “Desculpe-nos pela demora”, não canse de usá-las! Elas devem fazer parte da sua rotina diária de atendimento ao público;
- ✓ Sigilo – com relação a assuntos confidenciais;
- ✓ Tom de Voz – **moderado**, lembre-se estamos em um Órgão Público;
- ✓ Uso do telefone no trabalho – **Não deve** ocorrer de forma simultânea a outra atividade, tão pouco com servidores sendo atendidos ou na sala de espera aguardando atendimento;
- ✓ Uso do celular pessoal – o telefone celular **não deve** ser utilizado para envio ou leitura de mensagens durante o atendimento;
- ✓ Organização e Limpeza – Evite deixar pilhas de papéis ou processos sobre a mesa, e, caso seja necessário mantenha os documentos/processos organizados;

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: BOAS PRÁTICAS

A linguagem é fator determinante para que possamos assegurar uma boa comunicação telefônica. O atendente deve saber ouvir o interlocutor, e **sempre** atender suas demandas de forma cordial, clara e objetiva, transmitindo ao interlocutor segurança, confiança, compromisso com a mensagem repassada.

Sempre se deve transmitir, pelo telefone, uma imagem profissional e ética da Instituição.

Ao receber o telefonema o servidor assume a responsabilidade pelas informações. Na maioria das vezes o público constrói a imagem do Instituto apenas com base na qualidade do atendimento telefônico, por isso, é muito importante que:

- ✚ A chamada seja atendida rapidamente (no máximo no 3º toque);
- ✚ Identificar o Instituto ou o setor, seguido da identificação do servidor e saudações (Bom dia, Boa Tarde);



✚ Ouvir o servidor com atenção, para compreender sua solicitação;

✚ Ouvir calmamente o que o usuário tem a dizer, agindo de forma receptiva e em seguida, transmitir as

informações necessárias de maneira clara e objetiva;

- ✚ Tratar o problema do servidor ou direcionar ao setor competente;
- ✚ Sempre ter à mão as informações do seu setor, para que você possa transmitir a resposta com rapidez;
- ✚ Usar a empatia, mas sem perder o profissionalismo. Pode-se pronunciar o nome do servidor algumas vezes, mas, nunca, expressões como: “meu bem”, “querida (o)”, “meu amor”, “coração”, entre outras;
- ✚ Utilizar sempre a linguagem formal, o uso correto da língua portuguesa, o tom de voz e uma boa dicção asseguram uma excelente comunicação telefônica;
- ✚ Ter cuidado com ruídos. Caso algum ponto da conversa não fique claro, peça para o servidor repetir a fala dele, ou repita a informação transmitida por você;
- ✚ Seja sempre amigável (a) agradecendo e reafirmando o acordo quando encerrar a ligação;
- ✚ Seja paciente, busque ouvir o servidor sem interrompê-lo;
- ✚ Mantenha a linha telefônica desocupada, evite utilizá-la para ligações pessoais, com o objetivo de manter o canal sempre disponível para o servidor;
- ✚ Saiba escutar, sua atenção deve estar voltada para o servidor;

Saber ouvir é o ponto chave para o atendimento telefônico. Ter atenção ao que o servidor diz é fundamental. Não basta apenas escutar, é preciso compreender o que o servidor está expondo.

ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A Lei Brasileira de nº 13.146 de 06 de julho de 2015 que trata da Inclusão da Pessoa com Deficiência é destinada a assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e liberdades fundamentais da pessoa com deficiência, visando a Inclusão Social e Cidadania.



A Lei em seu Art. 2º considera com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza, física, mental, intelectual ou sensorial. A Lei define ainda que “ É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à

dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Abaixo listamos algumas dicas para um atendimento da igualdade e da não discriminação:

- ✚ A pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhum tipo de discriminação;
- ✚ Toda pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano;
- ✚ Todo cidadão deve comunicar a autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência;
- ✚ A deficiência não afeta a plena capacidade civil do servidor (casar, ter filhos, exercer direitos sobre os filhos e etc);

Abaixo listamos algumas dicas para se alcançar um bom atendimento!

- ✓ Entenda o usuário
- ✓ Tenha prazer em ajudar
- ✓ Coloque-se no lugar do servidor
- ✓ Demonstre confiança
- ✓ Seja objetivo e verdadeiro
- ✓ Seja sincero
- ✓ Mantenha uma boa comunicação

Atualmente a sociedade tolera cada vez menos condutas inadequadas na prestação de serviços e atendimento. Por isso nós servidores devemos sempre buscar aperfeiçoamento profissional para oferecermos aos nossos contribuintes um atendimento de qualidade e responsável.

Um dos patrimônios mais importantes para as organizações públicas é o relacionamento com o servidor-cidadão e a credibilidade, confiabilidade e transparência junto à sociedade.

Nossa postura ética e profissional é um dos fatores primordiais na qualidade do atendimento seja ele presencial ou por telefone.

Nós, servidores públicos, podemos fazer a diferença!

PROTOCOLO

Apresentação

Com a constante preocupação de aperfeiçoar as rotinas aplicadas neste Órgão e com o intuito de promover uma gestão de Protocolo, dinâmica e eficaz, a atual gestão e todos os servidores lotados neste órgão, traduz um trabalho que busca viabilizar um Manual com clareza e objetividade, que assegure aos atos da administração pública e resulte na eficácia esperada, lembrando que um Manual nunca poderá ser considerado completo e terminado. Ele cresce e se desenvolve junto com a instituição/empresa por intermédio de múltiplos fatores que contribuem para que esta se torne cada vez mais complexa. Por esses motivos, o manual não deve ser encarado como um instrumento estático, e sim dinâmico e flexível. O manual é um guia sujeito a sofrer alterações e adaptações sempre que for necessário.

Objetivos

O presente manual tem por objetivo orientar a todos os servidores do Instituto que operam informações sobre processos tipo administrativo, e em especial, à Seção de Protocolo sobre os procedimentos gerais referentes ao recebimento de papéis e

documentos para a instauração e tramitação de processos e o controle das correspondências no âmbito desta Autarquia.

INTRODUÇÃO

O setor de Protocolo está diretamente subordinada Diretoria de Benefícios e tem como finalidade executar as atividades de protocolo central de processos e comunicação, sendo de sua competência:

- I – Classificar, codificar e cadastrar os assuntos relativos aos requerimentos nos sistemas utilizados por este Órgão;
- II – Recepcionar os requerimentos, formalizar os processos e cadastrá-los nos sistemas utilizados por este Órgão e distribuí-los aos setores interessados;
- III – Controlar as atividades de recebimento, expedição, classificação e movimentação de processos e documentos relativos à esta Autarquia;
- V – Promover e coordenar a integração de sistemas de informação, visando melhorar a comunicação entre os órgãos internos e consequentemente atender com maior agilidade as informações desejadas pela população usuária dos serviços públicos municipais deste Órgão;
- VI – Executar outras atividades correlatas;

CONCEITOS E DEFINIÇÕES RELACIONADAS AO PROCESSO

Neste item, vamos esclarecer e identificar conceitos e termos geralmente usados nesta área. Como esses termos aparecerão ao longo deste Manual, serão definidos para que possam ser utilizados de forma correta e única no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis.

INTERESSADO OU REQUERENTE

É pessoa física ou jurídica, originou a consulta ou o processo protocolado através do requerimento inicial.

CADASTRO

Dados pessoais do servidor cadastrados no sistema interno deste Órgão.

CHECK-LIST

Relação dos documentos necessários que acompanharão o requerimento inicial que dará início ao processo.

DOCUMENTO

São todas informações registradas em um suporte material, passível de consulta, estudo, prova ou pesquisa, pois comprova fatos.

De acordo com seus diversos elementos e conteúdo, os documentos podem ser caracterizados segundo o gênero, a espécie e a natureza, conforme descreveremos a seguir:

➤ **Caracterização quanto ao gênero:**

Documentos Textuais

São os documentos manuscritos, datilografados ou impressos;

Documentos Cartográficos

São os documentos em formatos e dimensões variáveis, contendo representações geográficas, arquitetônicas ou de engenharia. Ex.: mapas, plantas e perfis;

Documentos Iconográficos

São documentos em suporte sintético, em papel emulsionado, contendo imagens estáticas. Ex.: fotografias

(diapositivos, ampliações e negativos fotográficos), desenhos e gravuras;

Documentos Informáticos

São os documentos produzidos, tratados e armazenados em computador. Ex.: disco rígido, disco óptico, CD e DVD;

➤ **Caracterização quanto à espécie:**

Atos Normativos

Expedidos por autoridades administrativas, com a finalidade de dispor e deliberar sobre matérias específicas. Ex.: estatuto, regimento, regulamento, resolução, portaria, instrução de serviço, instrução normativa, ordem de serviço, despacho;

Atos Enunciativos

São os opinativos, que esclarecem os assuntos, visando fundamentar uma solução. Ex.: parecer, relatório, voto, despacho interlocutório, despacho final;

Atos de Assentamento

São os configurados por registros, consubstanciando assentamento sobre fatos ou ocorrências. Ex.: apostila, ata, termo, auto de infração;

Atos Comprobatórios

São os que comprovam assentamentos, decisões, etc.

Ex.: traslado, certidão, atestado, cópia autêntica ou cópia idêntica;

Atos de Ajuste:

São representados por acordos em que o órgão é parte.

Ex: convênio, contrato, termos (transação, ajuste, etc.)

Atos de Correspondência:

Objetivam a execução dos atos normativos, em sentido amplo. Ex: aviso, ofício, carta, memorando, mensagem, edital, intimação, exposição de motivos, notificação, telegrama, alvará, circular, e-mail.

➤ **Caracterização quanto à Natureza:**

Documentos Secretos

São os que requerem rigorosas medidas de segurança e cujo teor ou característica possa ser do conhecimento de servidores que, embora sem ligação íntima com seu estudo e manuseio, sejam autorizados a eles tomarem conhecimento em razão de sua responsabilidade funcional;

Documentos Urgentes

São os documentos cuja tramitação requer maior celeridade que a rotineira. Ex.: pedidos de informação oriundos do Poder Executivo, do Poder Judiciário e das Casas do Congresso Nacional; mandados de segurança; licitações; pedidos de exoneração ou dispensa; demissão; auxílio-funeral; diárias para afastamento da Instituição; folhas de pagamento; outros que, por conveniência da administração ou por força de lei, exijam tramitação preferencial.

Documentos Ostensivos

São documentos cujo acesso é irrestrito;

Documentos reservados

São aqueles cujo assunto não deva ser do conhecimento do público em geral;

PROCESSO

É o documento ou o conjunto de documentos que exige um estudo mais detalhado, bem como procedimentos expressados por despachos, pareceres técnicos, anexos, ou ainda, instruções para pagamento de despesas; necessários ao esclarecimento de um mesmo assunto, originado por um

documento (Ex.: Requerimento Inicial, Solicitação para pagamento e etc)

PROCESSO ACESSÓRIO

É o processo que apresenta matéria indispensável à instrução do processo principal.

PROCESSO PRINCIPAL

É o processo que, pela natureza de sua matéria, poderá exigir a anexação de um ou mais processos como complemento a sua decisão.

ANEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

Inclusão de documentos complementares necessários ao trâmite normal do processo feita pelo órgão ou unidade que detiver o processo.

JUNTADA DE PROCESSO

É a união de um processo a outro, realizando-se por anexação ou apensação.

JUNTADA DE PROCESSO POR INCORPORAÇÃO (ANEXAÇÃO)

É a união definitiva e irreversível de um ou mais processo(s), a outro processo (considerado principal), desde que pertencentes a um mesmo interessado e que contenham o mesmo assunto, passando ambos a constituírem um só documento, sendo que cada processo terá sua numeração e a numeração de suas páginas independentes do outro.

JUNTADA DE PROCESSO POR APENSAÇÃO

É a união provisória de um ou mais processos à um processo mais antigo, destinada ao estudo e à uniformidade de tratamento em matérias semelhantes, com o mesmo interessado ou não.

DESAPENSAÇÃO

É a separação física de processos apensados. Após a decisão final, os processos caso seja necessário poderão ser desapensados pelo setor onde se encontrarem, ocorrendo antes do arquivamento. E tal desapensação deverá ser informada no processo originário, ou nos anexos;

PEÇA DO PROCESSO

É o documento que, sob diversas formas, integra o processo. Ex: folha, folha de talão de cheque, passagem aérea, brochura, termo de convênio, contrato, fita de vídeo, nota fiscal, Folha de Informação e Despacho, Termo de Abertura, entre outros.

NUMERAÇÃO DE FOLHAS E/OU PEÇAS

É a numeração atribuída às partes integrantes do processo, como: Requerimento Inicial, documentos, Folha de Informações e Despachos, etc.

DESENTRANHAMENTO DE PEÇAS

É a retirada de peças de um processo, que poderá ocorrer quando houver interesse da administração ou a pedido do requerente, sendo o mesmo substituído por um Termo de Desentranhamento, o modelo a ser utilizado consta ao final deste manual, cuja finalidade é comprovar a desanexação, devendo o órgão ou unidade detentora do processo lançar na Folha de Informações e Despachos (a quantidade e o motivo da retirada do documento, mantendo cópia autenticada do documento desentranhado e/ou devolvido e a assinatura do requerente.

DESMEMBRAMENTO DE PEÇAS

É a separação de parte da documentação de um processo para formar outro e só ocorrerá mediante despacho da autoridade competente, sendo o mesmo substituído por um Termo de Desmembramento, o modelo a ser utilizado consta ao final deste manual, cuja finalidade é comprovar a desanexação, devendo o órgão ou unidade detentora do processo lançar na Folha de Informações a quantidade e o motivo da retirada do documento, mantendo cópia autenticada do documento desmembrado e a assinatura da autoridade competente.

AUTUAÇÃO/FORMAÇÃO DE PROCESSO

É o termo que caracteriza a abertura do Processo. Na formação do Processo, deverão ser observados os documentos cujo conteúdo esteja relacionado com ações ou requeira análises, informações, despachos e decisões de diversos órgãos e/ou unidades administrativas.

REGISTRO E/OU IMPLANTAÇÃO

Atividade que consiste em inserir os elementos identificadores de cada processo e de sua tramitação no Sistema, para fins de acompanhamento, controle e consulta aos interessados.

RECONSTITUIÇÃO DE PROCESSO

Reconstituir o processo é o termo que caracteriza o resgate das informações e a obtenção de cópias de documentos que constituíram o Processo Originário extraviado. O Processo reconstituído valerá como original;

ATENDIMENTO AOS SERVIDORES

O setor de Protocolo e atendimento ao público efetua o atendimento ao interessado elaborando o formulário de Requerimento, e fornecendo a relação dos documentos necessários para a entrada do pedido, o modelo a ser utilizado consta ao final deste manual.

REQUERIMENTO

Solicitação do servidor, apresentada à Seção de Protocolo e atendimento ao público, com os documentos exigidos de acordo com checklist para abertura do processo.

Para a abertura do processo o requerente deverá atender aos seguintes requisitos:

Para abertura processos de **Pensão por morte de Cônjuge**:

- ✓ Apresentar sua identificação completa ou de quem o represente;
- ✓ Indicação das razões e finalidade do pedido:

- ✓ Conter os documentos **indispensáveis** à comprovação e análise do pedido, conforme o caso e observada o checklist em anexo;
- ✓ Tratar-se exclusivamente de um único assunto;
- ✓ Apresentar certidão de óbito (original e cópia autenticada);
- ✓ Certidão de casamento ou nascimento ATUALIZADAS (original e cópia autenticada);
- ✓ Contracheque recente do ex-servidor (original e cópia);
- ✓ Carteira de Identidade e CPF do servidor e do dependente (cópia e original);
- ✓ Comprovante de endereço do servidor e do dependente, de 2 (dois) meses anteriores ao óbito e de 1(um) mês a época do óbito do servidor: Conta de água, luz, telefone ou gás (cópia e original);
- ✓ Certidão de filhos menores, até 21 anos, se houver (original e cópia autenticada)
- ✓ Comprovação de pensão alimentícia em caso de separação judicial se houver (cópia e original);
- ✓ Número do PIS/PASEP do ex servidor e do requerente;
- ✓ Data e assinatura do requerente ou de quem o represente, na hipótese de representação, em alguns casos, somente será aceito o requerimento

devidamente acompanhado do respectivo instrumento de procuração.

Para abertura de processos de **APOSENTADORIA**:

- ✓ Certidão das unidades escolares (original, professor);
- ✓ Declaração de Acumulação de Cargo (no Instituto);
- ✓ Contracheque frente e verso (cópia e original);
- ✓ Identidade (cópia e original);
- ✓ CPF (cópia e original);
- ✓ Comprovante de residência (cópia e original);
- ✓ Número da Conta (Santander, cópia);

DEPENDENTES (Cônjuges, companheiros, filhos menores de 21 anos):

- ✓ Certidão de casamento (cópia e original);
- ✓ Identidade e CPF (cópia e original);
- ✓ Certidão de Nascimento (cópia e original);

Para dar entrada na **INCLUSÃO DE DEPENDENTE**:

- ✓ Contracheque do servidor – último mês, frente e verso;
- ✓ Carteira de identidade do servidor e do dependente;
- ✓ CPF do servidor e do dependente;
- ✓ Comprovante de mesmo endereço do servidor e do dependente: Conta de luz, água, telefone ou gás;
- ✓ Certidão de nascimento do servidor e do dependente;

Para abertura de processo de **PENSÃO POR MORTE de COMPANHEIRO**:

- ✓ Declaração de Imposto de renda do segurado em que conste o interessado como seu dependente;
- ✓ Disposições testamentárias;
- ✓ Declaração especial feita perante tabelião (escritura pública declaratória de União Estável), onde conste manifestação de vontade do segurado (a);
- ✓ Prova de mesmo domicílio, sendo dois meses anteriores ao óbito e mais um mês à época do óbito do servidor (a);

- ✓ Certidão de nascimento do filho havido em comum;
- ✓ Certidão de Casamento religioso;
- ✓ Prova de cargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil;
- ✓ Procuração ou fiança reciprocamente outorgada;
- ✓ Conta bancária conjunta;
- ✓ Registro em associação de qualquer natureza onde conste o interessado como dependente do segurado;
- ✓ Apólice de seguro na qual conste o segurado como instituidor do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- ✓ Ficha de tratamento em instituição de assistência médica da qual conste o segurado como responsável;
- ✓ Escritura de compra e venda de imóveis pelo segurado em nome do dependente;

RECIBO DE PROTOCOLO

Recibo entregue ao requerente, após o devido registro de abertura do processo no Sistema, cuja finalidade é comprovar a protocolização e informar o trâmite do Processo.

AUTUAÇÃO/FORMAÇÃO DO PROCESSO

A formalização do processo/protocolado deve ser executada diretamente pela Seção de Protocolo e Comunicação e deve ser formado a partir de: requerimento, cópias de documentos e termo de abertura.

Consiste em reunir os documentos dentro de uma capa, de cor branca, na qual são colocadas Etiquetas Computadorizadas Autoadesivas, identificando o processo, nas quais deverão conter:

- I – Símbolo Oficial do Instituto de Nilópolis;
- II – Tipo, número e ano do processo;
- III – Data da autuação;
- IV – Nome do requerente;
- V – Indicação do assunto;
- VI – Complemento do assunto, caso necessário;
- VII – Todos os anexos deverão ser anotados na capa do processo principal;

Não será permitida nas capas dos processos, qualquer anotação diversa da estabelecida nos itens I à VII e os processos autuados receberão uma numeração única, com exceção para os carimbos de “digitalização”, “fopag” e “comprev”.

NUMERAÇÃO DE FOLHAS E/OU PEÇAS

As folhas dos processos serão numeradas em ordem crescente e rubricadas, sem rasuras, obedecendo à sequência lógica dos autos; mencionando-se nelas o número do processo, considerando-se a capa como folha 01 (um), sucessivamente o requerimento, documentos e terminando com o Termo de Abertura; devendo ser utilizado carimbo próprio para colocação do número e rubrica, aposto no canto superior direito da página, somente em uma das faces. A capa não será numerada.

Havendo documento de tamanho pequeno, deverá ser colado numa folha de papel A4 para que possa ser preso com grampo trilha, uniformemente com as demais peças, sem perigo de extravio, o carimbo de numeração de peças deverá abranger seus cantos superiores e o papel em que está colado, evitando-se a sua retirada.

Atenção para não prejudicar as informações constantes no verso. **Nenhum processo** poderá conter dois documentos e/ou peças com a mesma numeração, **não sendo admitido** diferenciar pelas letras “A” e “B”, nem rasurar.

Quando por falha ou omissão, for constatada a necessidade de correção de numeração de qualquer folha dos autos, inutilizar a anterior, apondo um “X” sobre o carimbo a inutilizar, renumerando as folhas seguintes, sem rasuras, certificando-se da ocorrência.

Para inclusão no processo de documentos que não possam ser perfurados e/ou numerados, estes deverão ser

colocados em envelopes, devidamente identificados, a serem presos no processo.

REGISTRO E/OU IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO

De acordo com a tabela de códigos dos assuntos usados para implantações disponíveis no Sistema interno do Instituto, o setor de Protocolo, insere os dados no sistema referentes ao processo para sua correta tramitação e providência a distribuição inicial à unidade competente, para conhecimento preliminar e análise do pedido. Lembrando que o primeiro cadastro é de extrema importância para todo o bom desempenho deste Órgão.

TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

Depois da distribuição inicial, os processos somente circularão com despacho de encaminhamento. A tramitação de processos entre os órgãos e unidades administrativas envolve as atividades de envio e recebimento dos processos, para dar conhecimento, bem como receber informes e pareceres para subsidiarem a tomada de decisões e deverá ser feita somente por meio eletrônico, através do Sistema interno deste Órgão, descrevendo-se o motivo; após, o processo deve ser entregue ao órgão e/ou unidade administrativa de destino que deverá promover o imediato recebimento no sistema.

A unidade receptora deverá, ao receber um processo, conferir se o mesmo foi devidamente enviado pelo Sistema, em caso negativo, o processo será devolvido ao órgão e/ou unidade remetente para regularização. É vedada a realização da tramitação do processo que não esteja registrado no Sistema.

Nenhum processo poderá tramitar com a codificação, atribuída pela Seção de Protocolo e Comunicação, diferente da especificação do objeto do pedido, devendo, caso isso ocorra, o processo retornar à Seção de Protocolo para a devida correção. Para proceder a tramitação do processo, o órgão e/ou unidade administrativa deverá verificar:

-  Se todas as folhas se encontram devidamente numeradas, rubricadas e sem rasuras;
-  Se constam os termos de anexação, apensação, desapensação, desmembramento, desentranhamento, quando for o caso;
-  Se possui o despacho que indique as ações subsequentes;

Em caso da não observância dos procedimentos elencados acima, o processo deverá ser devolvido ao órgão e/ou unidade de origem, por meio de despacho, comunicando as razões da devolução e solicitando que sejam providenciadas as correções ou sanadas as irregularidades.

Os processos não deverão permanecer no órgão e/ou unidade sem andamento regular por mais de 10 (dez) dias, exceto por motivo plenamente justificado, ou aquele que, por previsão legal, adotar prazo diverso. Na hipótese de se exceder o prazo, por motivo plenamente justificado, será obrigatório o registro do fato no Sistema.

As tramitações de processos devem ser objeto de rigoroso controle por parte de todos os setores, órgãos e/ou unidades, que devem manter o sistema informatizado atualizado,

responsabilizando-se por eventual extravio de documento e/ou processo.

Não deverão circular os processos que estejam:

🚧 Com capas dilaceradas ou rasuradas, sendo indispensável a solicitação de nova.

🚧 Com documentos soltos em seu interior, devendo o órgão e/ou unidade onde se encontram os autos, encaminhá-los aos órgãos responsáveis pela autuação para substituí-las, sob pena de recusa do recebimento.

PARALISAÇÃO DA TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

Caso o processo esteja incompleto, contiver falhas a serem sanadas, documentos a serem atualizados ou juntados, informações ou esclarecimentos de responsabilidade do interessado, esse será notificado através do órgão ou unidade que detiver o processo, para que no prazo estabelecido satisfaça as exigências ou preste esclarecimentos necessários, ficando a Administração Pública isenta de qualquer responsabilidade decorrente desta paralisação, que deverá ser lançada no Sistema interno do Instituto, para que possibilite a qualquer usuário ou ao requerente a consulta sobre o andamento do processo. O processo somente será paralisado se as falhas, documentos, informações ou esclarecimentos forem julgados indispensáveis à análise do pedido.

COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Notificação gerada pelo setor de protocolo enviado ao requerente pelo órgão ou unidade responsável pela paralisação do trâmite do processo, com estipulação de prazo para complementação da documentação necessária ao andamento do mesmo. A não manifestação do requerente dentro do prazo estabelecido implica o arquivamento do processo.

MANIFESTAÇÕES NO PROCESSO

Qualquer solicitação ou informação inerente ao processo será feita por intermédio de despacho na Folha de Informações e Despachos, a ser incluída ao final do processo, utilizando-se tantas folhas quanto necessário. Poderá ser utilizado somente a frente da folha de despacho, não sendo permitido a inclusão de novas folhas até seu total aproveitamento. No caso de inserção de novos documentos no processo, inutilizar o espaço em branco da última folha de despacho, apondo o carimbo “Em branco”.

As informações, despachos ou pareceres fundamentados serão sempre datilografados ou digitados, lançados preferencialmente na cor preta, redigidos em linguagem concisa, clara, satisfatória e por extenso, restrita ao objeto em estudo, ficando facultada a aplicação dessa norma, quando se tratar de anotação de recebimento do processo e despachos de mero encaminhamento, os quais deverão ser legíveis.

As expressões numéricas que figurem em informações, pareceres ou despachos deverão ser escritos por extenso, após algarismos e o uso de abreviaturas somente é permitido quando oficialmente aprovadas. As manifestações não poderão conter rasuras e deverão atender às normas de urbanidade e respeito e deverão ser lançadas no processo de forma a evitar que o mesmo seja tumultuado, provocando tramitações equivocadas e desnecessárias, inutilizando-se todos os espaços em branco. Caso haja emissão de informação equivocada, a mesma deverá ser cancelada ou tornada sem efeito.

As informações, despachos e pareceres deverão ser datados e encerrados em alinhamento centralizado, com a indicação do local, data da informação, assinatura e nome por extenso da autoridade responsável, seguido da designação do cargo e unidades respectivas, digitado ou impressos por carimbo, devendo ainda serem indicadas as iniciais do servidor que redigiu a informação.

ANEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

Inclusão de documentos complementares necessários ao trâmite normal do processo feita pelo órgão ou unidade que detenha o processo. Cada papel ou documento juntado aos autos do processo deverá ser numerado, obedecendo à sequência lógica dos autos, devendo tal ato ser informado na Folha de Informações e Despachos. As manifestações posteriores às juntadas serão sempre lançadas na Folha de Informações e Despachos seguinte.

JUNTADA DE PROCESSOS

Incorporação de um ou mais processos do mesmo interessado, em caráter permanente, que versem sobre o mesmo assunto, obedecida a numeração independente de cada processo. A incorporação implica na tramitação conjunta dos processos. O número do processo incorporado será anotado na capa, abaixo do número do processo que recebeu a incorporação, devendo os dois números serem separados por um traço horizontal. A incorporação de processo deve ser registrada no Sistema interno do Instituto.

JUNTADA POR INCORPORAÇÃO

É a juntada definitiva de um processo a outro, passando ambos a constituírem um só documento, obedecidos à numeração independente de cada processo. Deve-se anotar na capa do processo principal a numeração dos processos anexados. Registrar a anexação no Sistema interno do Instituto e lavrar no processo o “Termo de Juntada por Incorporação” na última folha do processo mais antigo, com carimbo ou manuscrito, o modelo a ser seguido encontra-se ao final deste manual.

JUNTADA DE PROCESSOS POR APENSAÇÃO

União de um processo a outro, em caráter temporário, quando tratarem de matéria relacionada e útil ou necessária à análise um do outro. Se ambos os processos estiverem em tramitação e a apensação puder causar prejuízo ao regular andamento de um deles, será providenciada cópia das peças necessárias à análise e esclarecimento do assunto.

Os processos apensados continuarão a ter existência própria e decisões distintas, mantendo sua numeração original, sendo registradas suas ações no Sistema de Interno do Instituto e o(s) despacho(s) deve(m) ser dado(s) em cada processo.

Os processos deverão estar presos ao último processo com grampo trilho e serão desapensados quando cessado o motivo da apensação.

Deverá ser observado na juntada por apensação, a seguinte metodologia:

- a) Manter superposto um processo ao outro, presos por grampo trilho, conforme o número de páginas, ficando em segundo lugar o processo que contenha o pedido de juntada;
- b) Manter as folhas de cada processo com sua numeração original;
- c) Lavrar o “Termo de Juntada por Apensação”, o modelo a ser utilizado consta ao final deste manual, ao processo mais novo

apondo-o na última folha do mesmo, o qual, no ato da apensação, este ficará em primeiro lugar;

d) Anotar na capa do processo que ficar em primeiro lugar o número do processo apensado;

e) Registrar, no Sistema de Interno do Instituto, a juntada por apensação.

DESAPENSAÇÃO DE PROCESSOS

Após a decisão final, os processos poderão ser desapensados pelo órgão e/ou unidade onde se encontrarem, devendo ser informada por meio do “Termo de Desapensação”, o modelo a ser utilizado consta ao final deste manual.

A desapensação ocorrerá antes do arquivamento. A metodologia para desapensação será:

- ✓ Separar os processos;
- ✓ Lavrar o “Termo de Desapensação” no processo que solicitou a juntada;
- ✓ Tornar sem efeito a anotação da capa do processo feita à época da apensação;
- ✓ Apor despacho de encaminhamento em cada processo a ser desapensado;

- ✓ Registrar no Sistema de Interno do Instituto), a desapensação.

A desapensação, bem como a juntada de processos, serão executadas pelo Setor de Protocolo e Atendimento ao Público.

VISTA, REPRODUÇÃO E REQUISIÇÃO DE PROCESSOS E/OU DOCUMENTOS

A vista do processo será dada:

- a) As partes ou seus procuradores;
- b) no caso de terceiro interessado, mediante procuração (se atentar para a validade da mesma).

A vista dar-se-á sob controle de servidor no próprio órgão e/ou setor onde se encontrar o processo, podendo o requerente ou interessado tomar apontamentos, requerer cópias dos autos e certidão de inteiro teor do processo, mediante:

- a) Procuração no caso de terceiro interessado;
- b) Deferimento da solicitação pela autoridade máxima do órgão e/ou unidade ou servidor designado;

O indeferimento do pedido de certidão ou cópia de documentos será motivado com a indicação expressa da impossibilidade de fornecimento da informação.

É vedado ao servidor fazer por si próprio a retirada “em mãos”, o envio, o encaminhamento ou o recebimento do processo no qual figura como requerente ou interessado, sob pena de responsabilidade funcional.

ENCERRAMENTO E ABERTURA DE VOLUME

O encerramento e abertura de volume de processos ocorrerão mediante autorização de autoridade competente, utilizando-se de despacho e será realizado pelo órgão e/ou unidade que detenha o processo.

O encerramento de volume ocorrerá mediante inserção de “Termo de encerramento de Volume”, o modelo a ser utilizado consta ao final deste manual, devidamente numerado e o “Termo de Abertura de Volume”, o modelo a ser utilizado consta ao final deste manual, deverá ser incluído logo após a capa, devidamente numerado, obedecendo-se a sequência numérica do volume anterior.

A abertura de um novo volume deverá ser informada no Sistema Interno do Instituto pelo órgão e/ou unidade que a tiver efetuado;

Os volumes devem ser referenciados na capa do processo através de etiquetas, o modelo a ser utilizado consta ao final deste manual, ou de inscrição manual legível

de volume 01/02, volume 02/02 e assim sucessivamente, devendo ser utilizados numerais cardinais.

Os volumes dos processos não deverão exceder a duzentas folhas. Quando o processo contiver número de folhas excedentes, deverá ser solicitada abertura de novo volume a partir desse documento.

Não é permitido dividir um documento, ficando parte dele em um volume e parte em outro. Caso seja necessária a inclusão de um documento volumoso em um volume processual que já esteja próximo as 200 folhas, encerrar-se-á o volume, mesmo com um quantitativo inferior, e se abrirá um novo volume com o documento a ser incluído, integralmente.

A partir do “Termo de Encerramento de Volume”, nenhuma outra juntada ou despacho poderá ser nele efetuado, nem mesmo os referentes às saídas de arquivo para consulta. Todas as novas juntadas e despachos deverão ser feitos no volume novo, ainda que seja preciso fazer referência a volumes anteriores.

RECONSTITUIÇÃO DE PROCESSOS

Havendo desaparecimento ou extravio de processo, o servidor que primeiro tomar conhecimento do fato comunicará a sua chefia o ocorrido por meio de memorando.

A autoridade administrativa que tiver ciência do fato promoverá a sua apuração imediata, mediante sindicância ou processo administrativo disciplinar e o titular da unidade sob

a qual se encontra a posse do processo extraviado designará um servidor que observará os seguintes procedimentos:

- a) Ordenar a documentação que caracterize a busca de localização do processo dentro de uma capa, juntamente com o documento pelo qual foi dado conhecimento a chefia acerca do desaparecimento ou extravio do processo;
- b) Reconstituir o processo, resgatando as suas informações e obtendo cópias de documentos que o constituíam;
- c) Apor um memorando, assinado pelo chefe da unidade, que será o documento primário, informando que aquele processo está sendo reconstituído, constando o número do processo extraviado, procedência, interessado, assunto e outras informações julgadas necessárias;
- d) Se o processo possuir um ou mais volumes, e todos estiverem extraviados, as segundas vias disponíveis poderão formar um ou mais volumes;
- e) Caso o processo possuir mais de um volume, onde algum deles estiver localizado e os outros extraviados, reconstituir um ou mais volumes de acordo com a disponibilidade de segundas vias dos documentos;
- f) Encaminhar a documentação recuperada à Seção de Protocolo e Atendimento ao Público, para que seja atribuída

nova numeração ao processo reconstituído e providenciado registro da ocorrência no sistema informatizado, citando o número do processo extraviado e o atual;

O processo reconstituído deverá ser homologado, mediante despacho, pelo titular da unidade sob a qual se encontrava a posse do processo desaparecido, o qual valerá como original.

Se na reconstituição do processo for verificada a necessidade de documentos que estejam em posse de outras partes interessadas, estas serão citadas a se manifestarem sobre a possibilidade de disponibilização dessas cópias.

Caso o processo extraviado seja localizado, a unidade deverá:

- a) Verificar se houve reconstituição desse processo;
- b) Requisitar o processo reconstituído e solicitar a sua anexação ao processo original, que deverá seguir a sua tramitação.

Caso exista cópia autêntica do processo extraviado este será considerado original.

ENCERRAMENTO E ARQUIVAMENTO

O encerramento e arquivamento dos processos serão:

- a) Por indeferimento do pleito;

- b) Pelo atendimento da solicitação e cumprimento dos compromissos arbitrados ou dela decorrentes;
- c) Pela expressa desistência do interessado;
- d) Por omissão da parte interessada, a não ser que seja caracterizada sua pendência através de despacho de dirigentes que comprove essa situação.

O encerramento constitui ato formal, expresso através de despacho, que deve ocorrer quando tiverem sido tomadas e registradas todas as suas decisões e providências pertinentes à ação ou assunto de um documento ou processo, considerando, evidentemente, a documentação até então disponível. Somente serão arquivados os processos com despacho final e ciência da decisão pelo requerente ou quem o represente.

O despacho para arquivamento é extremamente necessário, pois é a partir dele que se define o arquivamento final do documento ou processo e a contagem da quantidade de anos de arquivamento, para o posterior descarte ou seleção para arquivamento permanente.

O processo será mantido no arquivo corrente do órgão e/ou unidade competente para dispor sobre o assunto, por **prazo indeterminado**.

Estando o processo com o despacho de arquivamento, não mais será permitida a juntada de novos documentos e registros de decisões ou providências. Caso ocorra a necessidade de inclusão de novos documentos ao processo, o mesmo deverá ser reativado.

Excetuam-se, no caso descrito anteriormente, os registros de trâmite para simples consulta do processo encerrado

e de documentos juntados tardiamente, que não alterem o contexto das decisões já tomadas e registradas, constituindo-se apenas em documentação adicional.

A reativação constitui-se em ato formal, expresso por meio de Requerimento Geral a tramitar entre as unidades envolvidas. Ocorrendo a reativação do processo, a contagem do tempo de arquivamento já transcorrido será anulada, reiniciando de zero quando ocorrer o novo encerramento.

ARQUIVAMENTO DO PROCESSO

Os arquivos e documentos serão mantidos em arquivamento **permanente**; sendo proibido o recebimento.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES RELACIONADAS ÀS CORRESPONDÊNCIAS

Este item contém as normas e procedimentos que instituem e disciplinam o setor de Protocolo e Atendimento ao Público, compreendendo a postagem via correio.

CORRESPONDÊNCIA

É toda espécie de comunicação escrita, que circula nos órgãos e/ou unidades administrativas, à exceção dos processos.

Quanto à natureza: A correspondência classifica-se em interna e externa, oficial e particular, recebida e expedida.

Interna e Externa

Correspondência interna é mantida entre as unidades dos órgãos administrativos.

Correspondência externa é mantida entre os órgãos e/ou unidades administrativas com pessoas, entidades privadas e órgãos públicos das esferas, federal, estadual e municipal.

Oficial e particular

Correspondência oficial é a espécie formal de comunicação mantida entre os órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal ou destes para outros órgãos públicos, autoridades ou empresas privadas.

Correspondência particular é a espécie informal de comunicação utilizada entre autoridades ou servidores e instituições ou pessoas estranhas à Administração Pública Municipal, Estadual e Federal.

Recebida e expedida

Correspondência recebida é aquela que dá entrada na Seção de Protocolo e Atendimento ao Público e depois de devidamente analisada é entregue aos Setores destinatários.

Correspondência expedida é aquela enviada pelos órgãos e/ou unidades administrativas através da Seção de Protocolo e Comunicação a outros órgãos e/ou unidades administrativas externas, outros órgãos públicos, autoridades ou empresas privadas.

PRODUÇÃO DE CORRESPONDÊNCIAS

Cada órgão e/ou setor é responsável pela confecção das correspondências a serem encaminhadas para a Seção de Protocolo e Comunicação para postagem ou envio de documentos, processos, etc., via malote ou via correios.

Os procedimentos para adequação da postagem e envio de correspondências via Correios e encomendas do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis obedecerão ao disposto abaixo no item “Padronização de Envelopes e Regras de Endereçamento”.

Ressalta-se que as correspondências de caráter particular não deverão ser expedidas ou recebidas pela Seção de Protocolo e Atendimento ao Público.

EXPEDIÇÃO

Expedição é a remessa de correspondências, documentos e processos aos órgãos, unidades e autoridades a que se destinam, localizados externamente ao Centro Administrativo.

CORRESPONDÊNCIA VIA CORREIOS

A Prefeitura tem contrato com os Correios em diversas modalidades de serviço, que devem ser escolhidas com coerência e responsabilidade quanto aos custos envolvidos, de acordo com as características da encomenda ou volume que se deseja enviar e a urgência necessária na entrega.

Estão entre as modalidades de expedição utilizadas:

SERVIÇOS DOS CORREIOS

Todos os serviços contratados junto à ECT destinam-se, exclusivamente à circulação de documentos e processos de natureza oficial, ficando proibida a sua utilização para remessa de quaisquer correspondências ou encomendas de interesse particular.

Os documentos, papéis e demais expedientes de origem externa endereçados ao Previnil e os de origem internas destinadas aos setores deverão ser recebidos e registrados na Seção de Protocolo e Atendimento ao Público, que fará a análise, triagem e distribuição a cada órgão e/ou unidade.

Os procedimentos para adequação do envio de documentos e/ou processos via malote e da postagem e envio de correspondências e/ou encomendas obedecerão ao disposto abaixo:

PADRONIZAÇÃO DE ENVELOPES E REGRAS DE ENDEREÇAMENTO (CORREIOS)

I – Deverão ser utilizados envelopes com formato retangular, cor branca ou parda e com símbolo oficial do Instituto. Envelopes transparentes ou plásticos não serão aceitos conforme exposto pelas normas básicas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT);

II – O formato do endereçamento do destinatário deve obedecer à seguinte ordem, um abaixo do outro, com alinhamento à esquerda, conforme abaixo:

Nome do destinatário;

Endereço completo (logradouro, número, quadra, bloco e bairro);

Cidade e Estado;

CEP (Código de Endereçamento Postal);

Devem ser evitados todos os tipos de abreviaturas no endereçamento. Caso o endereçamento seja escrito a mão deverá ser utilizada caneta com tinta azul ou preta, ficando o lado direito superior e inferior da correspondência reservado para carimbo e etiqueta. Caso o endereçamento do destinatário esteja incompleto, a correspondência não será postada e será devolvida ao emitente para sua regularização.

III – O endereçamento do remetente deverá ser descrito na parte de baixo do verso do envelope obedecendo à seguinte ordem:

Nome do remetente (PMN/Previniil/Departamento e/ou Seção);

Endereço do remetente;

Cidade e Estado;

CEP do logradouro.

Caso o endereçamento do remetente esteja incompleto, a correspondência não será postada e será devolvida ao emitente para sua regularização.

O CEP poderá ser consultado no site www.correios.com.br, sendo que este deve ser o último elemento escrito em uma correspondência, não devendo ser separado por pontos, salvo o traço que separa os algarismos dos três últimos dígitos.

V - Caso seja necessário o uso do Aviso de Recebimento (AR), o mesmo deverá ser colado no verso do envelope, com o remetente especificado em letra de forma, conforme já mencionado.

As cartas cujo endereçamento do destinatário pertença à cidade de **Nilópolis (RJ)**, deverão ser encaminhadas à Seção de Protocolo e Atendimento ao Público separados das demais cidades.

FECHAMENTO DOS ENVELOPES

Os envelopes deverão ser fechados com cola ou fita adesiva tipo PVC. Caso não sejam fechados conforme exposto, a correspondência não será postada.

ENCOMENDAS

As encomendas deverão ser encaminhadas em uma caixa devidamente encapada com papel de cor parda ou branca e lacrada com cola ou fita adesiva tipo PVC ou crepe, devendo

ter seu respectivo destinatário e remetente descritos conforme já exposto no item “Padronização de Envelopes e Regras de Endereçamento”, item II e III. É proibida a reutilização de caixas para envio de encomendas que não estejam devidamente encapadas e lacradas por fitas adesivas.

PROCEDIMENTOS COM RELAÇÃO À CORRESPONDÊNCIA

RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIAS, DOCUMENTOS E/OU PROCESSOS

Os documentos, papéis e demais expedientes de origem externa endereçados ao Previnil, serão entregues na Seção de Protocolo Atendimento ao Público, obedecendo à seguinte rotina:

A Seção de Protocolo e Atendimento ao Público receberá a correspondência e verificará se o destinatário ou setor pertencem ou não ao Instituto, separará as correspondências por setores para posterior entrega.

SERVIÇOS ADICIONAIS DOS CORREIOS:

a. Aviso de Recebimento (AR):

Serviço opcional que permite ao remetente comprovar para quem foi entregue o objeto postado, por meio do preenchimento de formulário próprio.

Deve ser utilizado para processos judiciais, PAD – Processo Administrativo Disciplinar, suspensão de pagamento e outros casos em que se necessite ser comprovado o recebimento pelo destinatário.

b. Logística Reversa:

Serviço de remessa, sem ônus para o remetente, para entregas exclusivamente no endereço indicado pela Unidade Solicitante.

c. Telegrama:

Serviço que permite encaminhamento de mensagens urgentes em âmbito nacional e internacional. A solicitação pode ser feita pela Central de Atendimento dos Correios mediante o número do Cartão de Postagem da unidade ou numa das agências, mediante o preenchimento de formulário específico e apresentação do Cartão de Postagem. Após a emissão, o telegrama não poderá mais ser cancelado, pois sua transmissão é automática e praticamente instantânea. O serviço é faturado de acordo com a demanda.

d. Produtos postais:

Produtos postais disponibilizados nas Unidades de Atendimento da ECT, tais como embalagens para Sedex e PAC, selos.

A solicitação dos produtos deve ser feita mediante apresentação do Cartão de Postagem.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

POSTAGEM DE CARTAS

É o ato de enviar correspondências seladas através da ECT, sendo a Solicitação de Remessa, encaminhada à Seção de Protocolo e Atendimento ao Público.

Carta é o mais tradicional serviço postal dos Correios. É o meio de comunicação disponível para a troca de mensagens escritas.

a) Carta simples: Objeto de correspondência, com ou sem envoltório, sob a forma de comunicação escrita, de natureza administrativa, social, comercial, ou qualquer outra que contenha informação de interesse específico do destinatário, sendo fornecido no ato da postagem um recibo.

b) Carta Registrada: Objeto de correspondência simples, sendo conferido pelo Correio tratamento especial durante o encaminhamento, os quais são entregues, mediante recibo, sendo fornecido no ato da postagem um comprovante.

c) Carta registrada com AR (Aviso de Recebimento): Facultativo para qualquer objeto registrado, com ou sem valor declarado,

tendo por finalidade comprovar ao remetente a entrega no destino, mediante a devolução, pelo correio do AR, sendo fornecido no ato da postagem um comprovante.

TELEGRAMA

Serviço que permite encaminhamento de mensagens urgentes em âmbito nacional e internacional. Pela sua característica, chega ao destinatário algumas horas após enviada pelo seu expedidor, mediante o preenchimento do formulário pelo interessado.

PORTE PAGO

Modalidade aplicada para grandes volumes de correspondência classificada como impresso, a fim de economizar tempo com selagem e postagem, sendo fornecido pelo correio comprovante dos impressos postados.

SEDEX

Modalidade de correspondência que compreende a coleta, postagem, encaminhamento e entrega em âmbito nacional, de objeto postal, com ou sem valor declarado, com prioridade de remessa, sendo fornecido pelo correio a nota de encomenda.

SEDEX 10

Serviço de remessa expressa de mercadorias e documentos com entrega garantida até às 10h da manhã do dia útil seguinte ao da postagem.

SEDEX A COBRAR

Serviço de remessa expressa de mercadorias e documentos no qual o remetente estipula o valor a ser cobrado do destinatário.

E-SEDEX

Serviço de remessa expressa de mercadorias comercializadas no comércio eletrônico.

SEDEX 12

Serviço de remessa expressa de mercadorias e documentos que precisam chegar ao destino antes das 12h do próximo dia útil.

ROTINA DA CORRESPONDÊNCIA (POSTAGEM DE CARTAS):

§ A Seção de Protocolo e Atendimento ao Público recebe dos demais setores, as correspondências a serem postadas;

§ Verifica a modalidade de remessa da correspondência;

§ Se **Carta Simples**, a Seção de Protocolo e Atendimento ao Público efetua as anotações no controle de remessa;

§ Encaminha as correspondências ao Correio;

§ Recebe do Correio o comprovante de postagem das correspondências remetidas;

§ Guarda o comprovante no arquivo temporário;

§ Se **Carta Registrada**

§ A Seção de Protocolo e Comunicação preenche o recibo de postagem;

§ Efetua anotações no controle de remessa;

§ Envia ao Correio as correspondências juntamente com o recibo de postagem;

§ Recebe do Correio comprovante de remessa das correspondências;

§ Guarda o comprovante no arquivo temporário;

§ Se **Carta Registrada com A.R.**

§ A Seção de Protocolo e Comunicação preenche o recibo de postagem, em 03 (três) vias;

§ Preenche o aviso de recebimento em 01 (uma) via;

§ Efetua as anotações no controle de remessa;

§ Envia ao Correio as correspondências juntamente com o recibo de postagem e o A.R.;

§ Recebe do Correio o comprovante de postagem das correspondências;

§ Guarda o comprovante no arquivo temporário;

§ Após a entrega das correspondências ao destinatário, recebe do correio o comprovante do aviso de recebimento;

§ Atualiza o controle de remessa;

§ Encaminha o A.R., à unidade interessada.

ANEXOS



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE
NILÓPOLIS – PREVINIL

Modelo 01 – Requerimento Geral

Emitido pelo Sistema Interno Utilizado por este Órgão, no momento da confecção deste o Sistema utilizado é o Actuary.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE
NILÓPOLIS – PREVINIL

Modelo 02 – Recibo de Protocolo

Emitido pelo Sistema Interno Utilizado por este Órgão, no momento da confecção deste o Sistema utilizado é o Actuary.

Referências Bibliográficas

Manual de Protocolo da Prefeitura Municipal de Uberaba. Disponível em <www.uberaba.mg.gov.br/>. Acesso em 18.09.2018.

SEBRAE. Manual do Atendimento ao Sistema Sebrae. Brasília, 2015.

ADVOCACIA Geral da União. Procuradoria-Geral da União. Cartilha de Excelência no Atendimento e Boas Práticas na PGU. Brasília, 2012.

MAINARDES, Emerson Wagner, Revista Pensamento Contemporâneo em Administração: Percepções de Qualidade no Serviço Público. Rio de Janeiro, RPCA, 2015.

ESESP. Escola de Serviço Público do Espírito Santo. Excelência no Atendimento Vitória, 2016.

SDH/PR. Secretaria de Direitos Humanos da República. Disponível em <www.pessoacomdeficiencia.gov.br>. Acesso em 18 de setembro de 2018.

FNQ. Gestão para Excelência. Novo Modelo de Excelência da Gestão – MEG. Brasília, 2016.