



## INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº. 004/2011/SEMAD

Considerando a necessidade de estabelecer mecanismos que normalizem os procedimentos administrativos do Protocolo.

Considerando a necessidade de definirmos responsabilidades, para o Sistema de Gestão do Protocolo, bem como o registro e controle do mesmo.

O Secretário Municipal de Administração e Recursos Humanos, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 94, incisos I e V, da Lei Orgânica do Município de Cariacica

### RESOLVE:

Art. 1º - Implantar na Administração Municipal de Cariacica o Manual do Protocolo.

Art. 2º - Esta Instrução Normativa entra em vigência a partir de 28 de setembro de 2011.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário, especialmente a Instrução Normativa Nº 007/2007 (Manual de Processos).

Cariacica, 27 de setembro de 2011

PEDRO IVO DA SILVA

*Assinatura e carimbo do Secretário Municipal Administração*

HELDER IGNÁCIO SALOMÃO

*Assinatura e carimbo do Prefeito Municipal de Cariacica*



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**  
**GERÊNCIA DE APOIO LOGÍSTICO**  
**COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA**

*Manual de Procedimentos*  
*para*  
*Abertura, Tramitação e Manuseio*  
*de*  
*Processos Administrativos*

**Edição outubro/2011**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO – SEMAD  
COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA - CCA

Prefeito Municipal

***Helder Inácio Salomão***

Secretário Municipal de Administração

***Pedro Ivo da Silva***

Subsecretário de Gestão Administrativa

***Rodrigo Magnago Cavalcante de Holanda***

Gerência de Apoio Logístico

***Alessandre Motta Rios***

***Nádia de Araújo Lopes***

Coordenação de Comunicação Administrativa

***Alexandra Pimenta Marques Macedo***

Assessoria Técnica

***Guida Miguel Barbosa Teixeira***

***Fabiano Silva da Silva***

***Mário Jorge Chiesa***



## **APRESENTAÇÃO**

O presente Manual tem como objetivo auxiliar os servidores municipais nas atividades básicas para abertura, tramitação e manuseio de processos administrativos, visando atingir o máximo em termos de eficácia e eficiência na tramitação e conclusão das petições, processos e documentos que tramitam na Prefeitura Municipal de Cariacica.

Os servidores municipais devem ter sempre a mão este manual, que solucionará dúvidas e permitirá uma ação mais segura e eficaz no trato dos documentos públicos.





## SUMÁRIO

<b>Assuntos</b>	<b>Página</b>
<b>CAPÍTULO I – QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>	<b>6</b>
<b>1 – SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE</b>	<b>6</b>
<b>2 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 – ATENDIMENTO AO TELEFONE</b>	<b>7</b>
<b>2.2 – ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	<b>7</b>
<b>2.3 – OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES</b>	<b>8</b>
<b>2.4 – COMPORTAMENTOS NÃO RECOMENDADOS</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II – CONCEITUAÇÃO BÁSICA</b>	<b>8</b>
<b>1 – CONCEITOS BÁSICOS</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO III – PROCEDIMENTOS GERAIS DE PROTOCOLO</b>	<b>10</b>
<b>3 – ABERTURA DE PROCESSOS</b>	<b>10</b>
<b>3.1 – CONSIDERAÇÕES SOBRE O REQUERIMENTO</b>	<b>10</b>
<b>3.1.9 – OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES</b>	<b>11</b>
<b>3.2 – REGRAS GERAIS PARA ABERTURA DE PROCESSOS</b>	<b>11</b>
<b>3.3 – DOCUMENTOS QUE NÃO DEVEM SER PROTOCOLADOS</b>	<b>12</b>
<b>3.4 – AUTUAÇÃO DE PROCESSOS</b>	<b>13</b>
<b>3.5 – ABERTURA E AUTUAÇÃO DE PROCESSOS SIGILOSOS</b>	<b>15</b>
<b>3.6 – ABERTURA E AUTUAÇÃO DE PROCESSOS URGENTES</b>	<b>15</b>
<b>4 – TRAMITAÇÃO E RECEBIMENTO DE PROCESSOS</b>	<b>16</b>
<b>4.10 – OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES</b>	<b>17</b>
<b>5 – NORMAS GERAIS SOBRE OS DESPACHOS</b>	<b>17</b>
<b>6 – JUNTADA DE DOCUMENTOS E FOLHA DE DESPACHO</b>	<b>18</b>
<b>7 – DESENTRANHAMENTO DE DOCUMENTOS</b>	<b>19</b>
<b>8 – ENCERRAMENTO E ABERTURA DE VOLUME</b>	<b>20</b>
<b>9 – APENSAMENTO E DESAPENSAMENTO DE PROCESSOS</b>	<b>21</b>
<b>9.1 – PROCEDIMENTOS PARA APENSAR</b>	<b>22</b>
<b>9.2 – PROCEDIMENTOS PARA DESAPENSAR</b>	<b>23</b>
<b>10 – ANEXAÇÃO DE PROCESSOS</b>	<b>24</b>
<b>10.5 – COMO ANEXAR UM PROCESSO A OUTRO</b>	<b>24</b>
<b>11 – VISTAS EM PROCESSOS</b>	<b>25</b>
<b>11.1 – CONCESSÃO DE VISTAS DENTRO DAS REPARTIÇÕES DA PMC</b>	<b>25</b>
<b>11.2 – CONCESSÃO DE VISTAS FORA DAS REPARTIÇÕES DA PMC</b>	<b>26</b>
<b>11.3 – PROCEDIMENTOS DE VISTAS AO PROCESSO QUANDO SOLICITADO POR ORGÃO INTERNO</b>	<b>26</b>
<b>12 – CÓPIA DE PROCESSOS</b>	<b>27</b>
<b>13 – OBSERVAÇÃO COMPLEMENTAR EM RELAÇÃO A VISTAS E CÓPIAS DE PROCESSOS</b>	<b>27</b>
<b>14 – RECONSTITUIÇÃO DE PROCESSO</b>	<b>27</b>
<b>15 – RESPONSABILIDADE SOBRE OS AUTOS</b>	<b>28</b>



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO – SEMAD  
COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA - CCA

<b>16 – PROCESSOS IRREGULARES</b>	<b>28</b>
<b>17 – O QUE FAZER COM OS PROCESSOS QUANDO UMA UNIDADE ADMINISTRATIVA FOR EXTINTA OU MUDAR DE NOME</b>	<b>29</b>
<b>18 – CANCELAMENTO DE PROCESSOS NO SISTEMA</b>	<b>29</b>
<b>19 – CADASTRAMENTO DE PROCESSOS ANTIGOS</b>	<b>29</b>
<b>20 – ENCERRAMENTO E DECISÕES DE UM PROCESSO</b>	<b>29</b>
<b>21 – DESISTÊNCIA DO PLEITO</b>	<b>30</b>
<b>22 – ARQUIVAMENTO DE UM PROCESSO</b>	<b>30</b>
<b>23 – PROCEDIMENTOS PARA ARQUIVAMENTO DE UM PROCESSO</b>	<b>31</b>
<b>24 – RETIRADA DE UM PROCESSO DO ARQUIVO</b>	<b>31</b>
<b>25 – SISTEMA SMARpr</b>	<b>32</b>
<b>26 – DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO I - CAPA DE PROCESSO E FOLHAS DE DESPACHO</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO II - FOLHA DE DESPACHOS MANUSCRITO</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO III - FOLHA DE DESPACHOS DIGITAL E MANUSCRITO</b>	<b>35</b>
<b>ANEXO IV – FOLHA DE DESPACHOS DIGITAL</b>	<b>36</b>



## **Capítulo I**

### **QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

#### **1 - SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE**

Além dos princípios norteadores da Administração Pública, constantes no artigo 37 da Constituição Federal, quais sejam, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, para desenvolvermos um serviço público de qualidade, temos que nos ater ao princípio da eficácia, pois este assim como outros, está implícito em tal artigo.

Para que o serviço público seja eficaz, ou seja, para que ele alcance o resultado almejado, é necessário que sejam eliminados comportamentos que entram o funcionamento da Administração Pública. Dessa forma, relacionamos abaixo instrumentos que servem para combater tais comportamentos:

- 1.1 - Verifique se as ações adotadas realmente são capazes de alcançar os objetivos desejados;
- 1.2 - Revise periodicamente sua rotina de trabalho para eliminar etapas inúteis em uma cadeia de ações, que só aumentam o custo e o tempo de execução dos processos;
- 1.3 - Não se acomode a situações não resolvidas, nem aceite o erro. Faça um diagnóstico, aplique o PDCA<sup>1</sup>, proponha soluções, mesmo que fracionadas;
- 1.4 - Não se atenha a reclamar da falta de recursos humanos e materiais para a realização de tarefas. Procure, primeiramente, otimizar a utilização dos recursos disponíveis, demonstrando ser um bom gestor ou servidor. Além de diagnosticar problemas, procure apresentar sugestões de melhoria;
- 1.5 - Ouça sugestões de melhoria, verificando se podem ser integradas às rotinas da unidade administrativa;
- 1.6 - Quando adequado, descentralize o trabalho, delegando funções, conforme habilidades e os conhecimentos de cada servidor;
- 1.7 - Caso esteja, no momento, sem demanda coopere com a atividade do colega de trabalho, pois dessa forma o setor e o órgão, como um todo, serão beneficiados;
- 1.8 - Os servidores e os órgãos devem trabalhar em equipe, para justificar a denominação de "organismo administrativo".

#### **2 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Atendimento é o ato de servir, ou seja, receber com atenção o público externo e interno. O atendimento requer de quem o executa muita responsabilidade e receptividade.

Concebemos como princípio geral do atendimento a empatia<sup>2</sup>. O servidor deve atender da melhor forma possível, ou seja, da forma que gostaria de ser atendido ou ainda melhor.

<sup>1</sup> PDCA é a aplicação de quatro passos sequencialmente, quais sejam: planejamento, execução, verificação dos resultados e agir de acordo com o avaliado corrigindo as eventuais falhas. É aplicado para atingir resultados satisfatórios dentro de um sistema de gestão.

<sup>2</sup>Empatia é a capacidade para reconhecer ou compreender o estado de espírito ou a emoção do outro. Muitas vezes, é caracterizada como a capacidade de "colocar-se nos sapatos da outra pessoa", ou de algum modo, a experiência das perspectivas ou emoções de um outro ser dentro de si próprio;



## **2.1 - ATENDIMENTO AO TELEFONE**

Quando atender ao telefone, proceda da seguinte maneira:

- 2.1.1 - Identifique o órgão ou a entidade – “NOME DO ÓRGÃO”;
- 2.1.2 - Faça uma saudação – “BOM DIA” ou “BOA TARDE”;
- 2.1.3 - Identifique o atendente - “NOME DO ATENDENTE”;
- 2.1.4 - Chame o cliente de senhor ou senhora;
- 2.1.5 - Mostre-se disponível para assumir responsabilidades;
- 2.1.6 - Fale devagar e com clareza;
- 2.1.7 - Mostre-se interessado, ouça atentamente;
- 2.1.8 - Faça o cliente sentir-se importante – seja cortês;
- 2.1.9 - Faça perguntas, para ampliar a compreensão e avaliar as reações;
- 2.1.10 - Entenda e demonstre que entendeu o problema;
- 2.1.11 - Jamais diga, “só um minuto”, prefira “aguarde um momento”;
- 2.1.12 - Caso a providência solicitada seja demorada, agende com o cliente data e hora para retomar a ligação e receber a resposta à sua consulta;
- 2.1.13 - Prometa somente providências que poderá cumprir;
- 2.1.14 - Antes de encerrar o atendimento, agradeça e, em seguida, se despeça e seja o último a desligar.

## **2.2 – ATENDIMENTO PRESENCIAL**

É importante saber iniciar um bom atendimento para gerar um bom relacionamento entre atendente e cliente/usuário e, para que isso aconteça, deve-se:

- 2.2.1 - Olhar, sorrir, e saudar o cliente com um “Bom dia”, “Boa tarde”, “Boa noite”, acrescido da pergunta: “em que posso ajudá-lo?” ou equivalente;
- 2.2.2 - Ouvir com dedicação e real interesse de compreender a necessidade do cliente/usuário;
- 2.2.3 - Considerar os sentimentos das pessoas (nervosismo, desânimo, etc);
- 2.2.4 - “Filtrar” as suas reais necessidades a fim de responder adequadamente às suas expectativas;
- 2.2.5 - Não compreendendo suas necessidades, solicite, por gentileza, uma nova explicação;
- 2.2.6 - Verifique se o cliente realmente entendeu as instruções;
- 2.2.7 - Informar com clareza e retirar as dúvidas do cliente/usuário;



2.2.8 - Faça o cliente sentir-se especial;

2.2.9 - Demonstre atitude positiva, mostrando as possibilidades de resolver o problema do cliente.

### **2.3 – OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES**

2.3.1 - Os clientes não devem presenciar discussões internas entre servidores. Problemas internos devem ser resolvidos internamente, não devem ser repassados aos clientes;

2.3.2 - Os idosos a partir de 60 anos, gestantes, deficientes físicos e pessoas com crianças de colo deverão ter atendimento preferencial individualizado. O direito dos primeiros é regulado especialmente pela Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003, que instituiu o Estatuto do Idoso.

### **2.4 - COMPORTAMENTOS NÃO RECOMENDADOS**

2.4.1 - Usar roupas provocantes, transparentes, ousadas, amassadas e sujas;

2.4.2 - Usar gírias, jargão, diminutivos, bem como chamar o cliente/usuário de "meu amor", "meu querido", "hei amigo", "meu ou minha filha". Chame-os de "senhor ou senhora", independente da idade;

2.4.3 - Interromper a fala do cliente/usuário;

2.4.4 - Demonstrar insegurança;

2.4.5 - Alimentar-se durante o atendimento;

2.4.6 - Informar com dúvidas. Caso não saiba informar com precisão, não diga "não sei", peça um instante ao cliente e procure informar-se.

## **Capítulo II CONCEITUAÇÃO BÁSICA**

### **1 - CONCEITOS BÁSICOS**

**1.1 - ANDAMENTO DE PROCESSO:** localização física do processo, com os dados de quem enviou, para onde enviou e em que dia e horário;

**1.2 - ARQUIVO** – É um ou mais conjunto de documentos, de qualquer época, forma e suporte material, produzidos, recebidos e acumulados em processo natural, por uma Unidade no exercício de suas funções ou conservados para servir de referência, prova, informação ou fonte de pesquisa.

#### **1.3 - ARQUIVAMENTO:**

1.3.1 - Seqüência de operações intelectuais e físicas que visam à guarda ordenada de documentos.

1.3.2 - Ação pela qual uma autoridade determina a guarda de um documento, cessada a sua tramitação.

**1.4 - ARQUIVO CORRENTE** – Conjunto de documentos estreitamente vinculados aos fins imediatos para os quais foram produzidos ou recebidos e que, mesmo cessada sua tramitação, se conservam junto aos órgãos produtores em razão da freqüência com que são consultados.



- 1.5 - ARQUIVO INTERMEDIÁRIO** – Conjunto de documentos originários de arquivos correntes, com uso pouco freqüente, que aguardam em depósito de armazenamento temporário sua destinação final.
- 1.6 - ARQUIVO PERMANENTE** – Conjunto de documentos preservados em caráter definitivo em função de seu valor para a eficácia da ação administrativa, como prova, garantia de direitos ou fonte de pesquisa.
- 1.7 - ASSUNTO:** nome que se dá às solicitações feitas à Prefeitura Municipal de Cariacica, que estão cadastradas em uma tabela no sistema SMAR;
- 1.8 - AUTOS:** peças que compõem um processo administrativo;
- 1.9 - AUTUAÇÃO:** reunião de documentos, devidamente numerados em ordem cronológica, colocados dentro de uma capa. É considerado a “montagem e organização” do processo;
- 1.10 - COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA (CCA):** é o setor diretamente responsável pela abertura de processos, dentre outras atribuições;
- 1.11 - DESPACHO:** informação referente a questões do processo, lançada numa folha de despachos;
- 1.12 - DOCUMENTO** – Toda informação registrada num suporte material (papel, fita, disco óptico, etc.).
- 1.13 - DOCUMENTO DE ARQUIVO** – É todo registro de informação original, único e autêntico que resulta da acumulação em processo natural por uma entidade produtora no exercício de suas competências, funções e atividades, independentemente de seu suporte material ser o papel, o filme, a fita magnética, o disco óptico ou qualquer outro.
- 1.14 - DOCUMENTO OFICIAL** – Documento emanado do poder público ou de entidades de direito privado capaz de produzir efeitos de ordem jurídica na comprovação de um fato.
- 1.15 - DOCUMENTO OSTENSIVO** – Documento sem qualquer restrição de acesso.
- 1.16 - DOCUMENTO PÚBLICO:**
- 1.16.1 - Do ponto de vista da acumulação, documento de arquivo público.
  - 1.16.2 - Do ponto de vista da propriedade, documento pertencente ao poder público.
  - 1.16.3 - Do ponto de vista da produção, documento emanado do poder público.
- 1.17 - DOCUMENTO SIGILOSO** – Documento que pela natureza de seu conteúdo sofre restrição de acesso.
- 1.18 - FOLHA DE DESPACHO:** folha pautada e padronizada que é incorporada a processos, onde são redigidos despachos, informações e pareceres, referente ao assunto pleiteado;
- 1.19 - PARECER:** opinião fundamentada sobre alguém ou algum assunto, emitida por um especialista;
- 1.20 - PROCESSO:** é um conjunto de documentos oficialmente reunidos, numerados e rubricados em suas folhas, que impliquem em responsabilidade técnica, administrativa ou jurídica, necessários ao esclarecimento de um assunto, originado por documento que durante a sua tramitação vai sendo instruído por despachos ou por anexações de outros documentos, com a finalidade de análise, informações e decisões, sempre sobre o mesmo tema;
- 1.21 - PROTOCOLAR:** é o ato de registrar o documento, na Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora, dando origem a um processo. É o termo que caracteriza a abertura do processo;



**1.22 - REQUERENTE:** pessoa física ou jurídica de direito público ou privado que faz solicitação por escrito à Prefeitura Municipal de Cariacica;

**1.23 - REQUERIMENTO:** petição feita pelo requerente, de próprio punho ou digitada;

**1.24 - UNIDADE PROTOCOLIZADORA:** é a unidade especialmente autorizada a protocolar o documento e gerar o nº do processo no âmbito do Município.

### **CAPÍTULO III** **PROCEDIMENTOS GERAIS DE PROTOCOLO**

#### **3 – ABERTURA DE PROCESSOS**

A abertura de processos é feita exclusivamente pelo sistema Smar, na Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidades protocolizadoras.

#### **3.1 – CONSIDERAÇÕES SOBRE O REQUERIMENTO**

Para dar entrada em um processo administrativo é necessário fazer um requerimento por escrito, e o mesmo deverá ser instruído com os documentos exigidos de acordo com o assunto do processo e preencher as seguintes condições:

3.1.1 - Ser documento original, com data e assinatura;

3.1.2 - Estar dirigido ao Prefeito ou ao titular do órgão/dirigente de entidades ou à secretaria/setor que o assunto estiver associado;

3.1.3 - Estar digitado ou legivelmente manuscrito com tinta azul ou preta, de maneira clara e objetiva, descrevendo adequadamente o assunto a ser abordado e o(s) pedido(s);

3.1.4 - Conter o nome completo e por extenso do requerente, bem como telefone e email se houver;

3.1.5 - Cada requerimento dará origem a um processo e, portanto, deve referir-se a um só assunto, salvo no caso de assuntos correlatos;

3.1.6 - Se for dado entrada em nome de terceiros, deve estar acompanhado da respectiva procuração, da cópia da identidade do outorgante no caso de pessoa física, ou cópia do contrato social ou última alteração contratual no caso de pessoa jurídica;

3.1.7 - Se a procuração for pública não são necessárias as cópias de documentos mencionadas no item anterior;

3.1.8 - Caso exista formulário próprio este deve ser adequadamente preenchido, de maneira legível, com tinta azul ou preta;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO – SEMAD  
COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA - CCA

### 3.1.9 – Observações Complementares

3.1.9.1 - Dependendo do requerimento feito junto a PMC, conforme Código Tributário Municipal, o requerente deverá pagar uma taxa de expediente, obtida junto a Central de Atendimento ao Contribuinte;

3.1.9.2 - Se o requerente quiser dar entrada no processo, sem a documentação necessária para tanto, o mesmo será informado que seu processo será aberto, contudo, poderá ter seu pedido indeferido pela unidade administrativa a que o assunto é correlato, devido a falta da documentação necessária à instrução do feito.

### 3.2 – REGRAS GERAIS PARA A ABERTURA DE PROCESSOS

3.2.1 - Os processos protocolados recebem numeração única e seqüencial contendo o ano de seu cadastro com quatro dígitos seguido de barra (/) e, após, a numeração a partir do número 1;

3.2.2 - A cada ano a numeração é reiniciada a partir do número 1;

3.2.3 - Após o processo ter sido cadastrado no sistema, será aposto no canto superior direito da primeira folha deste, o carimbo de protocolo que deverá ser preenchido com o número do processo, a data da entrada e assinatura do responsável pelo cadastramento. O servidor deverá apor na via do requerente o mesmo carimbo ou lhe entregar o comprovante de protocolo;

#### Modelo do Carimbo de Protocolo

PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA Protocolo Geral
Nº.: _____
Em: ____/____/____
_____
SEMAD - Assinatura

#### Modelo do Comprovante de Protocolo

	<b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA</b> SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEMAD COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA - CCA	<b>COMPROVANTE DE PROTOCOLO</b>
<p>PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA PROCESSO Nº. : 2011 / 21997      DATA: 17/08/2011 - 10:18:15 NOME..... : ENGMA CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS LTDA ASSUNTO : REAJUSTE DE CONTRATO REF. CONTRATO Nº 083/2010</p>		
SEMAD / GAL / CCA – 004		<b>TELEFONE: 3346-6162</b>





- 3.2.4 - Não se deve dar entrada em processo com elementos dispensáveis ao mesmo, tais como: documentos não exigidos, anotações que não contribuam para o esclarecimento do assunto em pauta e outros;
- 3.2.5 - Todo documento que não tiver o formato de folha A4 ou similar deve ser anexado a uma folha em branco neste formato, com cola ou grampo, conforme o caso, a fim de facilitar a fixação do documento dentro do processo;
- 3.2.6 - No caso do item anterior, se o documento possuir informações no verso, deve ser grampeado somente o lado esquerdo do documento, permitindo assim a verificação do seu verso;
- 3.2.7 - Quando o documento for tão grande que não permita sua fixação ao processo, deve-se dobrá-lo de forma que os colchetes do processo peguem apenas em uma borda, permitindo assim, ao se desdobrar o documento, acesso a todas as suas informações;
- 3.2.8 - Os CDs e disquetes que fizerem parte do processo deverão ser colocados dentro de um envelope, sendo este numerado normalmente dentro dos autos;
- 3.2.9 - Os documentos que versem sobre assuntos não relacionados no relatório de assuntos cadastrados no sistema Smar, devem ser avaliados pela Chefia da Coordenação de Comunicação Administrativa, para verificar a sua real necessidade de autuação, criando em caso positivo um novo código de assunto;
- 3.2.10 - Quando a unidade administrativa fizer alguma solicitação para os servidores (benefícios, passagens, etc.), o interessado deve ser aquele que receberá o benefício, jamais a unidade administrativa que esta requerendo ou concedendo;
- 3.2.11 - Se um documento inicial tratar de mais de um assunto, a autoridade competente poderá determinar que os assuntos sejam desdobrados, ordenando que seja aberto novo processo. Neste caso, será tirada cópia do documento original tantas vezes quantas necessárias e se juntará uma CI (Comunicação Interna) da autoridade que determinou o desdobramento;
- 3.2.12 - Expedientes que tenham sido recebidos de países que não sejam de língua portuguesa, deverão ser traduzidos ou acompanhados de informações que definam o assunto dos quais tratam;
- 3.2.13 - Quando uma unidade administrativa receber documentos "em mãos" ou via Correios e, se for necessária a sua autuação, estes deverão ser enviados à Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora, com os competentes despachos que devem ser claros, determinando o devido encaminhamento e as providências a serem tomadas;
- 3.2.14 - Se a documentação estiver de acordo com as normas, deverá ser observada a prioridade na tramitação dos processos e procedimentos, às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos;
- 3.2.15 - A criação de novos procedimentos, ou rotina administrativa, que envolvam abertura de processos e encaminhamento de documentos será definida pela Coordenação de Comunicação Administrativa que acionará a Comissão de Avaliação e destinação de Documentos (CADS);

### **3.3 - DOCUMENTOS QUE NÃO DEVEM SER PROTOCOLADOS**

- 3.3.1 - Dois ou mais documentos com o mesmo assunto e requerente, mesmo que cada um seja encaminhado a uma unidade administrativa diferente será aberto apenas um processo que será tramitado por todos os setores solicitados;



3.3.2 - Documentos rasurados, anônimos, ilegíveis ou duvidosos, bem como ofensivos a autoridades, pessoas, funcionários ou poderes constituídos;

3.3.3 - Expedientes incompletos, que dependam de outros papéis ou documentos necessários a sua instrução, ressalvada hipótese de que a não abertura de processo poderá acarretar perda de prazo, nos casos de recursos, ou dos que tiverem mandado judicial ou autorização por escrito da unidade administrativa responsável pelo mesmo;

3.3.4 - As revistas, boletins, convites, declarações, tele fax, e-mails, impressos de propaganda, recortes de jornais, catálogos de livrarias e similares;

3.3.5 - Cópia de qualquer forma de expediente, ressalvado os casos em que um processo tenha que ser reconstituído;

3.3.6 - Documentos ou correspondências que não estiverem endereçados à Prefeitura Municipal de Cariacica ou a uma de suas unidades administrativas.

### **3.4 – AUTUAÇÃO DE PROCESSOS**

3.4.1 - Após receber o carimbo de protocolo, conforme tópico 3.2, serão carimbadas todas as folhas do processo, no canto superior direito com o carimbo numerador de folhas que deverá ser preenchido com o número do processo, o número da folha e a rúbrica do responsável pela numeração;

#### **Modelo/ Carimbo numerador**

<b>Protocolo</b>	
<b>Fl.</b>	<b>Rubrica</b>

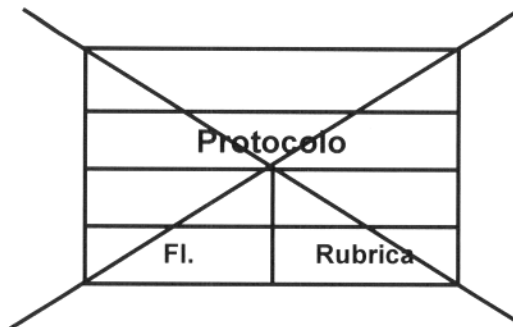
3.4.2 - A numeração dos documentos ou peças do processo é iniciada na Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora. Sendo assim, cabe às demais unidades administrativas atribuir numeração seqüencial à medida que inserirem outros documentos ao processo;

3.4.3 - No caso de documentos anexados a uma folha A4 ou similar, o carimbo numerador deve ser posto em parte da folha e parte do documento. Se for documento com carbono, numerar apenas a primeira folha, pois as demais são cópias;

3.4.4 - Os carimbos deverão ser exarados em outra posição, quando necessário, para evitar sobrescrever alguma informação contida no documento;



3.4.5 - Em caso de carimbos preenchidos ou lançados erroneamente nas folhas do processo, os mesmos deverão ser inutilizados com um "X", como no exemplo abaixo:



3.4.6 - A primeira folha do processo será o requerimento, portanto, este deverá receber a numeração 01(um);

3.4.7 - Se for verificado que existe uma folha sem informações dentro do processo, esta também deve ser numerada e aposto o carimbo "EM BRANCO":

**Modelo/ Carimbo "EM BRANCO"**

**EM BRANCO**

3.4.8 - Procedida a numeração das folhas, estas serão perfuradas e unidas à capa por colchete adequado;

3.4.9 - A capa servirá apenas como elemento de proteção do processo, devendo ser providenciado a substituição desta sempre que necessário, para manter o processo em bom estado de conservação;

3.4.10 - Na capa do processo será aposta etiqueta, emitida pelo sistema Smar, contendo o número do processo, a data e a hora do cadastro, o nome do requerente, e a descrição do assunto;

3.4.11 - Quando houver erro na capa ou qualquer outra incorreção de autuação dos processos, as unidades administrativas encaminharão à Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora, para correção;

3.4.12 - Na ocasião de substituição da capa, todas as informações constantes na capa antiga deverão ser repassadas para a capa nova;

3.4.13 - Os documentos encadernados ou em brochura, as pastas contendo projetos e outros documentos que não podem ser inseridos dentro do processo, deverão ser anexados a este pela parte de traz da capa dos autos e devem conter etiqueta idêntica à etiqueta aposta na capa do processo, devendo ser informado na folha de despacho sobre os anexos;

3.4.14 - A Coordenação de Comunicação Administrativa e as unidades protocolizadoras deverão atuar e encaminhar os processos até o final do expediente do dia seguinte à abertura destes, salvo se o sistema Smar estiver fora do ar, se a média diária de abertura de processos ultrapassar a 180 processos por dia e no caso de processos de autuação complexa, casos em que o tempo de autuação e envio será maior;



3.4.15 - Após a autuação do processo, verificada a falta de documentos ou informação necessária ao prosseguimento do mesmo, a Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora entrará imediatamente em contato com o requerente, solicitando que o mesmo sane tal vício no prazo máximo de sete dias úteis, sob pena de arquivamento dos autos;

3.4.16 - No caso do item anterior, se o vício não for sanado no prazo estipulado, o processo será encaminhado para unidade administrativa a qual o assunto é correlato, com a sugestão de arquivamento.

### **3.5 – ABERTURA E AUTUAÇÃO DE PROCESSOS SIGILOSOS**

3.5.1 - Processos sigilosos são aqueles que para o bem da Administração Pública, do Município ou de terceiros não podem ter seu conteúdo acessado por terem informações restritas, que poderiam causar danos/constrangimentos, tanto à Prefeitura Municipal, quanto a terceiros;

3.5.2 - Um processo só é confidencial quando designado por autoridade competente (Prefeito Municipal, Secretários ou equivalente, Auditor Geral e Procurador Geral e Juiz de Direito);

3.5.3 - Documentos confidenciais devem ser entregues à Chefia da Coordenação de Comunicação Administrativa ou da unidade protocolizadora, que providenciará o seu processamento. Após, o processo será colocado em um envelope, com etiqueta, carimbo e assinatura, sendo lacrado e imediatamente entregue à autoridade competente.

### **3.6 – ABERTURA E AUTUAÇÃO DE PROCESSOS URGENTES**

3.6.1 - A definição de URGÊNCIA de um processo compete exclusivamente à Secretários, Subsecretários, Procuradores, Diretores, Assessores, Gabinete do Prefeito, à Coordenação de Comunicação Administrativa e unidade protocolizadora, quando verificado que o processo tem prazo legal ou a urgência for inerente a seu assunto;

3.6.2 - A identificação de "URGENTE" deve ser aposta na capa do processo;

3.6.3 - Os processos e documentos urgentes têm tratamento preferencial e serão encaminhados imediatamente às unidades administrativas de destino, salvo os que forem processados no final do expediente, que deverão ser encaminhados no início do expediente do dia seguinte;

3.6.4 - São considerados como documentos e processos em caráter de urgência:

- A. Processos de pagamento com datas de vencimento de contas;
- B. Processos de recursos ou impugnações de editais, tomada de preços, concorrências e congêneres;
- C. Mandados de segurança, citações, contraféis, intimações, calamidade pública e outros que se relacionem diretamente à observância de prazos.

3.6.5 - Considera-se o prazo final para entrada de recursos, inscrições, editais, impugnações e similares como sendo às 18:00 horas do último dia dado ao impugnante ou requerente;

3.6.6 - Nos casos em que houver impossibilidade de protocolar um recurso, impugnação ou similar, por motivos internos, como paralisação do sistema Smar ou falta de energia elétrica, a Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora receberá o documento, apondo na via do cliente/usuário, o carimbo de recebimento com data, hora e assinatura do servidor. Assim que for possível, o documento será transformado em processo com a devida justificativa.



**Modelo/exemplo:**

*Este processo foi aberto nesta data e horário (..../.../2010, às .....horas), devido à paralisação do sistema Smar, por falta de energia elétrica. Favor considerar o mesmo como sendo protocolado dentro do prazo.*

*Data/Assinatura/Carimbo*


#### **4 - TRAMITAÇÃO E RECEBIMENTO DE PROCESSOS**

Tramitação e Recebimento são movimentações de processos ocorridos no âmbito das unidades administrativas que compõem a estrutura organizacional do Município. A tramitação e o recebimento de processos devem se pautar nas seguintes regras:

- 4.1 - É realizada pelo sistema Smar e por meio de despacho, sendo vedado receber ou enviar processos "em mãos" sem o devido despacho e registro no sistema;
- 4.2 - Os processos devem tramitar sempre mediante despacho legível, no qual conste, o destino, a data, assinatura, o carimbo do servidor ou dirigente, bem como as providências a serem tomadas;
- 4.3 - Nunca encaminhar um processo sem que se tenha suas páginas devidamente numeradas;
- 4.4 - Nunca enviar um processo com rasuras nos despachos ou nas informações contidas no mesmo;
- 4.5 - Não enviar processos que estejam em péssimo estado de conservação ou que estejam faltando páginas e documentos. Toda unidade administrativa deve zelar pelo bom estado dos processos, evitando que as capas sejam rasgadas, riscadas ou molhadas;
- 4.6 – Todos os processos deverão ser tramitados e recebidos no sistema SMARpr sem a confecção e utilização da CAPA DE REMESSA. Nada obsta que continuem utilizando concomitantemente o caderno de protocolo desde que a CAPA DE REMESSA não seja impressa. Somente servidores autorizados pelas suas respectivas pastas deverão realizar os referidos procedimentos eletrônicos;
- 4.7 – O Recebimento eletrônico deverá ser realizado no momento da entrega do caderno processual para o receptor destinado, tendo em vista um maior controle sobre o processo;
- 4.8 - Se o trâmite no SMARpr, por falta de atenção, for realizado de maneira equivocada, haja vista que deveria ser feito para outra unidade administrativa, deverá ser solicitado pessoalmente junto à unidade para onde o processo foi erroneamente enviado, o imediato retorno do mesmo com o despacho "Aqui por engano". Se esta por sua vez se localizar fora das repartições do Palácio Municipal, o retorno do processo poderá ser solicitado junto à CCA, esta por sua vez carimba o processo com o carimbo de regularização de trâmite que deverá ser preenchido pelo servidor que requereu a regularização. Após tal procedimento a CCA regularizará o trâmite o mais rápido possível e encaminhará o processo para a unidade administrativa correta; (obs.: neste caso o erro foi percebido primeiramente pelo emissor do processo)



MODELO DO CARIMBO **REGULARIZAÇÃO DE TRÂMITE** PARA UTILIZAÇÃO DO PROTOCOLO

 <p><b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA</b> ESTADO DO ESPÍRITO SANTO <i>Secretaria Municipal de Administração</i> <i>Coordenação de Comunicação Administrativa.</i></p> <p><b>REGULARIZAÇÃO DE TRÂMITE</b></p> <p>Este caderno processual teve a sua tramitação retificada no dia ____/____/____ conforme solicitação do servidor _____</p> <p>lotado na(o) _____</p> <p>pois o mesmo foi tramitado para _____</p> <p>e deveria ser tramitado para _____</p> <p>Servidor Solicitante: _____</p> <p>Servidor Regularizador: _____</p>
--

4.9 - Ao receber um processo que deveria ser tramitado para outra unidade administrativa, deve-se tramitá-lo de volta à unidade que o encaminhou ou à unidade que realmente deveria receber o processo, com a ressalva "Aqui por engano"; (obs.: neste caso o erro foi percebido primeiramente pelo receptor, haja vista que o emissor acreditava ter feito o trâmite corretamente)

#### **4.10 - Observações complementares**

4.10.1 - Se uma unidade administrativa encaminhar um processo somente pelo sistema ou somente por meio de despacho, a unidade administrativa destinatária deverá recusar o recebimento do processo, tendo em vista que o trâmite tem que necessariamente ser realizado das duas formas, cabendo somente as duas exceções mencionadas acima;

4.10.2 - Todo processo urgente terá prioridade sobre os outros processos (vide tópico 3.6), devendo ficar o mínimo de tempo possível em cada unidade administrativa até a sua conclusão;

4.10.3 - Quando for solicitado alguma providência por parte do requerente, quanto à regularidade do seu processo, este deverá atender no prazo máximo de 7(sete) dias úteis, sob pena de arquivamento dos autos, salvo exceções estabelecidas por cada setor.

#### **5 - NORMAS GERAIS SOBRE OS DESPACHOS**

5.1 - Os despachos serão feitos nas folhas de despacho que devem ser utilizadas ao máximo, inclusive no verso, seguindo uma sequência cronológica;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO – SEMAD  
COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA - CCA

- 5.2 - Recomendamos que não se façam despachos, pareceres, resoluções e/ou informações no verso de documentos, pois muitas vezes ficam com visualização difícil e podem passar despercebidos;
- 5.3 - Os espaços em branco da folha de despacho devem ser inutilizados somente diante da necessidade de inserção de cinco ou mais folhas no processo (vide tópico 6);
- 5.4 - Zelar para que os despachos primem pela clareza e correção ortográfica do nosso idioma;
- 5.5 - Despachar em letra legível, colocando o carimbo de identificação funcional abaixo do nome;
- 5.6 - Não anular despachos equivocados com a colagem de tarja de papel, nem conseqüentemente despachar sobre o "remendo" feito. Despachos errados não devem ser rasurados, devem ser anulados pelo próprio autor, com carimbos "**CANCELADO**" ou "**SEM EFEITO**", e redigidos novamente por ele;
- 5.7 - Outra opção de correção de um despacho é informar no próprio sobre o erro, aponto uma ressalva do tipo "Em Tempo", "onde se lê....leia-se", etc.;

**Exemplo**

À SEMAD/NAOF,

O valor do empenho é de R\$ 15.000,00

Em 16/09/2010

Em Tempo,

O valor correto é de R\$ 1.500,00 e não R\$ 15.000,00 como foi despachado anteriormente.

Em 16/09/2010

Assinatura/ Carimbo

- 5.8 - Não anular palavras ou números equivocados com a utilização de corretivo líquido. Neste caso, deve-se utilizar a palavra "digo", entre vírgulas.

## 6 - JUNTADA DE DOCUMENTOS E FOLHA DE DESPACHO

Para documentos que necessitam ser anexados a um processo que esteja tramitado, não se faz necessário abrir outro processo, basta fazer uma juntada de documentos.

Juntada é o ato de incorporar um documento em um processo existente. É uma operação de caráter permanente e deve se pautar nos seguintes procedimentos:

- 6.1 - O documento a ser juntado deverá ser entregue na Coordenação de Comunicação Administrativa, ou diretamente na unidade administrativa onde o processo se encontra fisicamente, onde será aposto na via do cliente/usuário o carimbo de recebimento, contendo data, hora e assinatura do recebedor;
- 6.2 - Fica a cargo da unidade administrativa que estiver com o processo, fazer a juntada, numerar e rubricar todas as folhas inseridas;
- 6.3 - Ao realizar a juntada, a unidade administrativa deve sempre despachar primeiro dizendo o seguinte:

**Modelo de Termo de Juntada:**

*Nesta data, foi(foram) juntado(s) o(s) documento(s) de folha(s).....a.....,devidamente numerada(s) e rubricada(s).*

*Data/Assinatura e carimbo do servidor*



6.4 - Se o número de documentos a serem juntados for igual a cinco ou mais folhas deve-se:

- A. Despachar como no quadro anterior e, após, inutilizar na folha de despacho em uso, todo o espaço em branco disponível com um traço;
- B. Fazer o acréscimo dos documentos, numerando e rubricando cada uma de suas páginas;
- C. Acrescentar uma nova folha de despacho, numerando-a sequencialmente e rubricando no local apropriado.

6.5 - Quando o documento a ser juntado, for entregue na Coordenação de Comunicação Administrativa, esta encaminhará o documento, através do caderno de protocolo ou outro meio de registro.

## **7 - DESENTRANHAMENTO DE DOCUMENTOS**

Desentranhamento é ato pelo qual se retira do processo um determinado documento, para restituí-lo ao interessado ou seu representante legal. Para tanto, deve-se seguir as seguintes regras:

7.1 - Somente Secretários, cargos equivalentes, Subsecretários, Gerentes e Procuradores podem autorizar o desentranhamento de documentos, sendo que esta autorização tem que ser por escrito;

7.2 - Quanto aos processos que estiverem com questionamento jurídico, somente a Procuradoria Geral do Município ou determinação judicial poderão autorizar o desentranhamento, devendo ser mantidas no processo as cópias dos documentos;

7.3 - Os documentos desentranhados deverão ser substituídos por cópias que devem ser inseridas no exato lugar dos documentos retirados;

7.4 - Em se tratando de documentos retirados para correção, não é necessário a substituição por cópias;

7.5 - Na sequência natural das folhas do processo, deverá ser registrado o Termo de Desentranhamento conforme modelos constantes no final deste tópico;

7.6 - Quando o solicitante for externo à PMC, deverá formular requerimento por escrito, com sua identificação, endereço, telefone para contato, procuração se necessário, explicando as razões do pedido de desentranhamento;

7.7 - Caso o pedido seja negado, o solicitante deve ser comunicado por escrito, caso seja deferido, deve-se comunicar ao solicitante para o mesmo vir receber os documentos;

7.8 - Quando o solicitante for órgão interno da PMC, deve-se instruir o processo com a solicitação de desentranhamento, explicando o motivo à autoridade competente responsável pela pasta a que o assunto do processo é inerente;

7.9 - O desentranhamento não será permitido quando a ausência do documento original possa ser prejudicial ao andamento e decisão do processo ou aos interesses do Município ou de terceiros, devendo ser entregue ao legítimo interessado reprodução autenticada do documento solicitado, quando o mesmo não puder ser retirado do processo;

7.10 - Também não será autorizada a retirada de documentos, quando estes constituírem provas de algum ato ilícito;





7.11 - A retirada de documentos de um processo sem prévia autorização deverá ser objeto de inquérito administrativo, para apuração do fato;

7.12 - O desentranhamento de documentos poderá ser feito em qualquer unidade administrativa, desde que obedecidas as regras contidas neste manual;

**Modelo 1 – Desentranhamento com substituição por cópias**

*Foram retirados os documentos de folhas.....a.....deste processo, sendo substituídos por cópias, conforme autorização do Senhor (nome da autoridade competente e cargo), constante à folha.....e entregues ao Senhor (nome do requerente), RG n°....., residente (endereço completo), que apõe a sua assinatura abaixo, como prova de ter recebido os documentos.*

*(Assinatura do requerente)*

*Data/ Assinatura/ Carimbo do servidor*

**Modelo 2 – Desentranhamento sem substituição por cópias**

*Foram retirados os documentos de folhas.....a.....deste processo, para correção, não sendo necessária a substituição por cópias, conforme autorização do Senhor (nome da autoridade competente e cargo), constante à folha.....e entregues ao Senhor (nome do requerente), RG n°....., residente (endereço completo), que apõe a sua assinatura abaixo, como prova de ter recebido os documentos.*

*(Assinatura do requerente)*

*Data/ Assinatura/ Carimbo do servidor*

**Obs.:** se o requerente for interno à PMC, não há necessidade de colocar o nº do RG e endereço completo, apenas o nome e o cargo.

## 8 - ENCERRAMENTO E ABERTURA DE VOLUME

O volume constitui-se em nova pasta aberta, em continuidade a um determinado processo. Deverá ocorrer quando os processos atingirem a média de 200 folhas, ou quando a gramatura ou o formato dos documentos estiver dificultando o manuseio.

Salvo autorização por escrito, emitida pelo Secretário de Administração ou Subsecretário de Gestão Administrativa, compete exclusivamente à Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora, proceder com o encerramento e abertura de volume de processos, da seguinte forma:

8.1 - O processo deverá ser tramitado para a Coordenação de comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora, com o devido despacho solicitando a abertura de volume;

8.2 - Na primeira parte do processo ou primeiro volume deve ser juntado o Termo de Encerramento de Volume, e no início do volume seguinte, deve ser colocado o Termo de Abertura de Volume;

8.3 - Os Termos de Encerramento e Abertura de Volume não serão numerados;

8.4 - Além da etiqueta padrão emitida pelo Smar, deverá ser colocada em cada volume uma etiqueta que indicará a ordem cronológica destes, da seguinte forma: **[NÚMERO DO VOLUME / NÚMERO DO ÚLTIMO VOLUME]**. Exemplo: Volume 3/5 (terceiro volume de um total de cinco);

8.5 - Por constituírem volumes de um único processo, embora estejam em capas distintas, deverão receber uma única numeração seqüencial, que irá do primeiro ao último volume;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO – SEMAD  
COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA - CCA


8.6 - Os volumes do processo devem caminhar sempre juntos;


8.7 - A abertura de volumes será ditada pelo bom senso, pois existem processos com menos de 200 folhas, que por conterem pranchas anexas ou outros documentos, tornam-se de difícil manuseio;

8.8 - Não se deve deixar parte de um documento em um volume e parte em outro, neste caso poderá ser ultrapassada ou diminuída a quantidade de 200 folhas por volume;

8.9 - Por terem rotinas a parte, não são considerados volumes os documentos anexas em pastas, como pranchas de projetos e similares, apesar destes fazerem parte do processo;

8.10 - Após o procedimento descrito acima, a Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora deverá tramitar o processo de volta à unidade requisitante com o devido despacho, devendo registrar no sistema Smar, a abertura do volume, no campo registro do setor.

 <p><b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA</b> ESTADO DO ESPÍRITO SANTO <i>Secretaria Municipal de Administração</i> <i>Coordenação de Comunicação Administrativa.</i></p> <p><b>TERMO DE ENCERRAMENTO DE VOLUME</b></p> <p>Em, ___/___/___, procedemos ao encerramento deste volume de nº ___, do processo nº _____, contendo ___ folhas, abrindo-se em seguida, o volume nº ____.</p> <p>_____</p> <p>Servidor/Carimbo</p>
---

 <p><b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA</b> ESTADO DO ESPÍRITO SANTO <i>Secretaria Municipal de Administração</i> <i>Coordenação de Comunicação Administrativa.</i></p> <p><b>TERMO DE ABERTURA DE VOLUME</b></p> <p>Em, ___/___/___, procedemos a abertura deste volume de nº ___, do processo nº _____, que se inicia com a folha _____. Todos os despachos referentes a este processo, deverão ser registrados neste volume de nº ___, até que seja aberto novo volume.</p> <p>_____</p> <p>Servidor/Carimbo</p>
---

## 9 - APENSAMENTO E DESAPENSAMENTO DE PROCESSOS

Apensar é o ato de sobrepor um processo a outro, mantendo cada um em suas capas individuais, um externamente ao outro.



No apensamento, cada processo continua a ter existência própria, mantendo sua numeração original. É um procedimento reversível, ou seja, os processos poderão ser desapensados (separados) e cada qual tomará seu destino próprio.

Tanto o apensamento, quanto o desapensamento deverão ser feitos pela Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora.

### **9.1 - PROCEDIMENTOS PARA APENSAR**

9.1.1 - Um processo "A" (processo secundário) poderá ser apensado a um processo "B" (processo principal) se este depender do outro para instrução ou decisão final;

9.1.2 - Não se fará apensamento quando deste ato resultar prejuízo para à marcha dos processos que deverão ser apensados, ou quando a juntada de cópia de suas peças for suficiente para esclarecimento do assunto em estudo;

9.1.3 - Poderão ser apensados a um processo principal quantos processos forem necessários;

9.1.4 - A unidade administrativa requisitante do apensamento deverá solicitá-lo por meio de despacho que identifique quais são os autos principais e tramitar no sistema Smar, ambos processos, para a Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora;

9.1.5 - O despacho solicitando o apensamento deve ser feito nos dois processos;

9.1.6 - Caso haja contradição nos despachos impossibilitando a identificação de qual processo será o principal, a Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora poderá devolver os autos, solicitando esclarecimentos;

9.1.7 - Apesar de continuarem a ter existência própria, após o apensamento todos os despachos referentes ao processo secundário deverão ser registrados no processo principal;

9.1.8 - Para apensar os processos, deve-se primeiramente identificar qual será o principal e apor o carimbo seguinte, preenchendo-o:

#### **Carimbo/ Processo Principal**

<p style="text-align: center;"><b>TERMO DE APENSAÇÃO</b></p> <p>À _____ A este processo segue(m) apensado(s) o(s) de N°(s) _____ _____ conforme solicitado pela(o) _____ em despacho às folhas _____ do processo N° _____ A partir desta data todos os despachos referentes a esse(s) processo(s) deverão ser registrados neste processo principal, até que seja solicitado seu desapenso.</p> <p style="text-align: center;">Em ____/____/____</p> <p style="text-align: center;">_____ Assinatura e carimbo do servidor</p>
---



9.1.9 - No processo secundário deverá ser aposto o seguinte carimbo:

**Carimbo/ Processo Secundário**

<p style="text-align: center;"><b>TERMO DE APENSAÇÃO</b></p> <p>À _____ Este processo segue apensado ao de N° _____ Conforme solicitado pela(o) _____ em despacho às folhas _____ do processo N° _____.</p> <p>A partir desta data todos os despachos referentes a este processo deverão ser registrados no processo principal, até que seja solicitado seu desapenso.</p> <p style="text-align: center;">Em ____/____/____</p> <p style="text-align: center;">_____ Assinatura e carimbo do servidor</p>
---

9.1.10 - Depois de carimbado o processo secundário, deve-se inutilizar o restante da folha de despacho, inclusive o verso, com um risco transversal;

9.1.11 - O processo secundário deve ser apensado ao processo principal pela capa de trás, possibilitando assim a juntada de documentos neste último;

9.1.12 - Realizado o procedimento manual, deve ser realizado o procedimento no sistema Smar, de acordo com o disposto no "Manual de Operação SMARpr"<sup>3</sup>;

9.1.13 - Após o apensamento no sistema, ao se tramitar o processo principal, automaticamente também se tramitará o processo secundário;

9.1.14 - No mesmo despacho que for solicitado o apensamento do processo, pode ser solicitado que após a realização deste, sejam encaminhados os autos para outra unidade administrativa;

9.1.15 - Se for solicitado o apensamento de um processo "A" a um processo "B", e o processo "A" tiver apensado a ele outros processos, deve-se proceder o desapensamento dos mesmos no sistema, e após deve-se apensar todos ao processo "B". Dessa forma, o processo "B" será o principal, e o processo "A" juntamente com os demais serão os secundários;

## **9.2 - PROCEDIMENTOS PARA DESAPENSAR**

9.2.1 - Deve ser solicitado por meio de despacho, feito no processo principal;

9.2.2 - Além da solicitação, o despacho deve discriminar qual será a unidade de destino dos processos após realizado o desapensamento;

<sup>3</sup> O "Manual de Operação SMARpr" está disponível aos servidores, para consulta, na Coordenação de Comunicação Administrativa.



9.2.3 - A Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora deve registrar o desapensamento dos processos no sistema Smar e separá-los fisicamente, retirando o colchete que une as suas capas;

9.2.4 - Deverá ser registrado o desapensamento dos processos, por meio de despacho, conforme modelos seguintes:

**Modelo de despacho – Processo Principal**

*À (unidade de destino)*

*Foi desapensado deste, o processo nº \_\_\_\_\_, conforme solicitação feita no despacho anterior.*

*Data/Assinatura/carimbo*

**Modelo de despacho – Processo Secundário**

*À (unidade de destino)*

*Este processo foi desapensado do processo nº \_\_\_\_\_, conforme solicitado no despacho de folha \_\_\_\_\_, deste último.*

*Data/Assinatura/carimbo*

9.2.5 - Após desapensados cada processo será encaminhado ao seu destino.

## **10 – ANEXAÇÃO DE PROCESSOS**

10.1 - Diferente do apensamento, a anexação é um procedimento irreversível, ou seja, os processos nunca mais se separarão, sendo inclusive arquivados e eliminados juntos, como se fossem apenas um processo;

10.2 - Um processo só será anexado a outro quando houver uma dependência total de um em relação a outro para uma decisão final, quando forem de requerentes ou interessados iguais, quando tiverem um só objetivo e a decisão de um valer para o outro ou ainda em processos que foram reconstituídos e posteriormente foram achados os originais;

10.3 - Somente Secretários, cargos equivalentes, Subsecretários, Diretores, Gerentes, Assessores e Procuradores podem autorizar a anexação de um processo a outro, sendo que esta autorização tem que ser por escrito;

10.4 - A anexação de um processo a outro só será efetuada pela Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora.

### **10.5 – COMO ANEXAR UM PROCESSO A OUTRO**

10.5.1 - Os processos a serem anexados devem ser encaminhados à Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora, com a devida solicitação de anexação, feita por meio de despacho assinado por autoridade competente;

10.5.2 - Caso o pedido não se enquadre em anexação, os processos serão devolvidos com a devida explicação do motivo da não anexação, sendo indicada neste caso, apenas o apensamento dos processos.



10.5.3 - Na Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidade protocolizadora os processos receberão o seguinte tratamento:

- A. O processo mais novo será fundido ao processo mais velho, para isto, será retirada e eliminada a capa do processo mais novo e o mesmo será colocado após a última folha do processo mais velho, devendo ser numerado de acordo com a sequência cronológica deste último;
- B. Será efetuado o registro da anexação do sistema Smar;
- C. Por fim, será juntada uma nova folha de despacho com o devido termo de anexação conforme abaixo:

#### **Modelo de Termo de Anexação**

*À (unidade administrativa de destino)*

*Nesta data, o processo nº ..... foi anexado a este processo, passando a fazer parte integrante deste, não podendo mais ser retirado, conforme autorização do Sr ..... (cargo)....., no despacho à folha ..... do processo nº ..... . Todos os registros no sistema Smar e a eliminação da capa do processo nº ..... foram providenciados.*

*Data / Assinatura / Carimbo*

## **11 - VISTAS EM PROCESSOS**

O interessado no processo ou seu representante legal poderá requerer "vistas" aos documentos em trâmite, a fim de exercer seu direito de defesa ou, para tomar conhecimento de seu conteúdo.

### **11.1 - CONCESSÃO DE VISTAS DENTRO DAS REPARTIÇÕES DA PMC**

Salvo os casos do tópico 11.2, a vista de processos só será permitida dentro da PMC e de acordo com as seguintes regras:

11.1.1 - Deve-se solicitar verbalmente junto à secretaria ou órgão que detêm o processo, devendo apresentar um documento pessoal com foto;

11.1.2 - Caberá ao responsável da unidade liberar o processo para as vistas, desde que o requerente comprove legitimidade, quer dizer: comprovar que possui vínculo com o processo;

11.1.3 - O atendimento deverá ser acompanhado por servidor municipal a fim de garantir a integridade dos documentos, neste procedimento não é permitida a liberação de cópias;

11.1.4 - Caso seja negada a concessão de vistas, esta deve ser feita por escrito explicando ao requerente o motivo do indeferimento do pedido;

11.1.5 - Caso o processo esteja arquivado, o pedido de vistas deverá ser feito por escrito, direcionado à unidade administrativa a qual o assunto do processo é pertinente, esta por sua vez providenciará o desarquivamento do processo, anexará o pedido sem, no entanto, numerá-lo. Em caso de deferimento, deve-se entrar em contato com o requerente por carta ou telefone, marcando dia e horário para o mesmo ter a vista do processo. Em caso de indeferimento do pedido, o requerente deverá ser notificado conforme item anterior.



## **11.2 - CONCESSÃO DE VISTAS FORA DAS REPARTIÇÕES DA PMC**

11.2.1 - Será concedida vistas de processos fora das repartições da PMC em duas situações, quais sejam: no caso de ordem judicial, e no caso de petição escrita feita por advogado constituído nos autos;

11.2.2 - No caso de ordem judicial a unidade detentora do processo permitirá a sua retirada devendo juntar ao processo a cópia do mandado judicial, com a devida numeração, e entrar em contato com a pessoa autorizada a retirar o processo;

11.2.3 - No caso de pedido de vistas feita por advogado constituído nos autos, o pedido deve ser juntado ao processo na unidade administrativa que o detém e encaminhado à unidade a qual o assunto é pertinente, para que a mesma analise o pedido de vistas. Caso o pedido seja deferido, deve-se entrar em contato com o procurador, para que o mesmo providencie a retirada dos autos. Caso seja negada a concessão de vistas, esta deve ser feita por escrito explicando ao procurador o motivo do indeferimento do pedido;

11.2.4 - Caso o processo esteja arquivado, a unidade administrativa a qual o assunto do processo é pertinente, providenciará o desarquivamento do processo, anexará o mandado judicial ou a petição do advogado, sem no entanto numerá-los e entrará em contato com o solicitante para o mesmo retirar o processo para vistas, ou irá notificá-lo do indeferimento do pedido;

11.2.5 - O advogado tem direito de retirar autos de processos findos pelo prazo de 10 dias, mesmo sem procuração;

11.2.6 - Se um advogado retirar um processo para vistas e não devolvê-lo dentro do prazo estabelecido, perderá o direito de retirar novamente qualquer processo de dentro da PMC;

11.2.7 - Nos dois casos de concessão de vistas fora das repartições da PMC, deverão ser adotadas as seguintes cautelas:

A. A autoridade que autorizar a vista deverá despachar no processo mencionando a data da retirada do processo e o prazo para devolução;

B. O processo será xerocopiado e esta cópia ficará arquivada na unidade administrativa que deu vistas ao processo até este ser devolvido;

C. A pessoa a qual será entregue o processo para vistas, deverá assinar documento emitido pela PMC, onde constará o seu nome, número do RG ou carteira profissional, número do seu telefone, endereço completo, data e hora da retirada, bem como o número dos autos e o prazo para devolução dos mesmos;

D. Se não houver a devolução dos autos dentro do prazo fixado, deve-se entrar em contato com o detentor do processo solicitando a imediata devolução do mesmo. Caso isso não ocorra ou se peças do processo estiverem faltando, deve-se acionar a Procuradoria Geral para tomar as devidas providências e comunicar o fato à Coordenação de Comunicação Administrativa, que providenciará a reconstituição do processo, conforme procedimentos previstos no tópico 14;

## **11.3 – PROCEDIMENTOS DE VISTAS AO PROCESSO QUANDO SOLICITADO POR ÓRGÃO INTERNO**

Quando um servidor da PMC desejar verificar um processo que esteja em outra unidade, poderá solicitar verbalmente, podendo verificar o processo no local onde este se encontra, ou poderá solicitar que o mesmo seja tramitado à sua unidade administrativa, neste último caso, o atual responsável pelo processo poderá negar o pedido, contudo deverá ter justificativa para tanto.



## **12 – CÓPIA DE PROCESSOS**

12.1 - O pedido de cópia de processo deverá ser feito por escrito em duas vias, sendo uma devolvida ao requerente com o carimbo de recebimento e a outra juntada ao autos na unidade administrativa detentora destes, que encaminhará o processo à unidade administrativa a que o assunto do processo for pertinente, para que seja analisado o pedido;

12.2 - O pedido deve conter o nome do solicitante, endereço, telefone, cópia de um documento pessoal com foto deste, e a descrição da finalidade da obtenção das cópias. Se o solicitante for pessoa jurídica, deverá trazer junto com o pedido a cópia do contrato social da empresa ou última alteração contratual;

12.3 - Caso o processo esteja arquivado, a unidade administrativa a qual o assunto do processo é pertinente, providenciará o desarquivamento do processo, juntará o pedido de cópia, sem no entanto numerá-lo;

12.4 - Caso seja deferido o pedido, o solicitante será comunicado por telefone ou por carta e arcará com os custos relativos à cópia do processo;

12.5 - Caso o pedido seja indeferido, o solicitante deverá ser comunicado por escrito, com a devida explicação do motivo do indeferimento;

## **13 – OBSERVAÇÃO COMPLEMENTAR EM RELAÇÃO A VISTAS E CÓPIAS DE PROCESSOS**

É expressamente proibida a qualquer servidor da Prefeitura Municipal de Cariacica a retirada de cópias ou a permissão de vistas a processos administrativos sem a devida autorização e em desacordo com os procedimentos deste manual. Neste caso, a unidade administrativa responsável pelo processo poderá solicitar a abertura de inquérito administrativo para a apuração do fato, sendo o infrator sujeito às punições previstas no estatuto dos servidores públicos do Município de Cariacica.

## **14 – RECONSTITUIÇÃO DE PROCESSOS**

14.1 - Um processo será reconstituído quando:

- A. O mesmo, por algum motivo, extraviar-se e, após diligências, comprovar-se que o mesmo não mais existe ou, se não for urgente, não aparecer dentro do prazo de 30 dias;
- B. For destruído fisicamente por acidente ou ato ilícito;
- C. Sair para vistas e não for devolvido por quem o retirou;
- D. For furtado de seu órgão ou repartição.

14.2 - No caso de extravio ou destruição dos autos de um processo, sua reconstituição será obrigatória, sendo de responsabilidade da unidade administrativa, onde o processo foi extraviado, a busca e juntada de documentos necessários à reconstituição;

14.3 - Após as diligências para busca dos documentos, a chefia responsável pela unidade administrativa onde desapareceu o processo, enviará uma Comunicação Interna à CCA, solicitando a reconstituição dos autos juntamente com toda documentação recolhida;





20.6 - A decisão, parecer, despacho ou similar sobre o processo deve ser escrita de forma clara e formal, com a respectiva assinatura, data e carimbo após o resultado do pleito, descrito como “Deferido”, quando o pedido for aceito, ou “Indeferido”, quando for negado, e justificativa legal para tal;

**Modelo/exemplo**

*Diante do parecer final da Procuradoria Geral descrito nas folhas 02 e 03 deste processo, o pedido inicial foi deferido.  
Data/Carimbo/Assinatura*

*Indeferimos o presente pedido de pagamento devido a empresa contratada entregar produtos com defeito de fabricação, conforme Lei n.º X.XXX de X de XXXXX de XXXX.*

*Data/Carimbo/Assinatura*

20.7 - Após a decisão administrativa final, a manutenção do processo deve ser avaliada. Caso não haja mais necessidade de tramitação o mesmo deverá receber despacho de archive-se acompanhado de data, assinatura e carimbo do servidor.

## **21 – DESISTÊNCIA DO PLEITO**

21.1 - O requerente poderá desistir do pleito a qualquer tempo, requerendo o arquivamento do processo, desde que não cause prejuízos ao Município nem a terceiros;

21.2 - Para tanto, deverá esboçar a desistência por escrito, junto com a cópia do RG em documento que deverá ser juntado ao processo;

21.3 - Após o item anterior, o processo será imediatamente arquivado.

## **22 - ARQUIVAMENTO DE UM PROCESSO**

22.1 - O arquivamento de um processo pode ser feito setorialmente, através de arquivos correntes, ou no Arquivo Geral do Município de Cariacica, quando terminado o prazo de guarda no arquivo corrente de cada setor;

22.2 - A autoridade competente para arquivar o processo é aquela responsável por analisar o pedido feito nos autos, ou aquela que estiver autorizada pela primeira, por meio de despacho;

22.3 - A *Tabela de Temporalidade* é que definirá o prazo de arquivamento setorial dos processos, bem como a destinação que este terá a seguir;

22.4 - Durante o período de arquivamento setorial dos processos, a responsabilidade sobre sua organização será da unidade responsável pelo Arquivo Setorial;

22.5 - O Arquivo Geral do Município de Cariacica arquivará processos de forma definitiva e sob nenhuma hipótese autorizará a eliminação ou receberá para arquivar documentos que não constem de *Tabelas de Temporalidade* aprovadas ou que estejam em desacordo com as condições nelas estabelecidas.



### **23 – PROCEDIMENTOS PARA ARQUIVAMENTO DE UM PROCESSO**

23.1 - O arquivamento de um processo se dá quando o mesmo encerrar sua tramitação, preenchendo as seguintes condições:

- A. O pleito que proporcionou a sua criação obteve resposta, seja negativa ou positiva, e o interessado tiver sido informado por escrito do resultado do pleito;
- B. O processo cumpriu todos os prazos legais e não existe mais a possibilidade de recursos ou impugnações;
- C. Não existam questionamentos judiciais no processo em relação ao pleito;
- D. Não existam mais documentos a serem anexados, nem processos apensados ao pleito;
- E. Existência de despacho da autoridade competente mandando arquivar o processo, observar se o despacho contém, de forma clara e incontestável, com letras em destaque, o termo "arquive-se";
- F. Conferir se todas as folhas do processo estão devidamente numeradas, rubricadas e se as partes em branco e os versos das folhas foram inutilizados por traço transversal;
- G. Verificar se existe documentos originais que não deveriam estar junto ao processo, como escrituras de imóveis, documentos pessoais, comprovantes de depósito, caução, etc.;
- H. Conferir se o processo está inteiro, não faltando nenhum documento ou anexo;
- I. Verificar se o requerente solicitou desistência do pleito por escrito conforme tópico 21;

23.2 - Uma vez cumpridas as exigências relacionadas, o processo estará em condições de ser arquivado no Arquivo Corrente ou no Arquivo Público Municipal, conforme o caso;

23.3 - Ao encaminhar um processo para o primeiro arquivamento, o responsável pelo encaminhamento deverá, fazer um Termo de Arquivamento, mencionando a folha do processo onde se encontra a decisão final sobre o mesmo e se foi deferido ou indeferido (se for o caso), como no modelo abaixo:

**Modelo de Termo de Arquivamento**

*À Coordenação de Arquivo Público Municipal*

*O presente processo está encerrado, tendo o seu pleito deferido à folha 26, decisão comunicada ao requerente como comprova o AR de folha 28. Arquive-se.*

*Data/Assinatura/Carimbo*

23.4 - Processos arquivados que não tenham sido devidamente concluídos, conforme procedimentos deste manual, poderão ter excepcionalmente solicitados sua reativação, mediante pedido formal e justificativa por escrito do requerente.

### **24 – RETIRADA DE UM PROCESSO DO ARQUIVO**

24.1 - O pedido de desarquivamento junto ao Arquivo Geral deverá ser feito por órgão interno da PMC, através de Comunicação Interna;



24.2 - No caso de cliente externo que desejar obter cópias ou vistas, este deverá solicitar junto à repartição a que o assunto do processo for pertinente, e esta por sua vez, irá solicitar o desarquivamento do processo;

24.3 - De forma alguma um processo poderá ser desarquivado para ter sua decisão mudada;

24.4 - Os processos arquivados só poderão sair do Arquivo Setorial ou do Arquivo Público Municipal para procedimentos de Vista/Cópia ou apensamento a outro processo conforme procedimentos deste manual;

24.5 - Quando o processo for devolvido da situação de vistas/cópia ou apensamento, deverá ser arquivado no mesmo local onde se encontrava.

## **25 – SISTEMA SMARpr**

25.1 - É totalmente vedada a utilização ou confecção, por qualquer unidade administrativa da Prefeitura, de programa de computador, fichário, livro de protocolo, planilhas, boletins de andamento de processos com o intuito de controlar andamento de processo administrativo por toda a Prefeitura. Só será permitida a utilização desses recursos para controle interno de cada unidade administrativa;

25.2 - A manutenção e controle dos processos serão efetuados única e exclusivamente através do sistema SMARpr, sendo, a Coordenação de Comunicação Administrativa, gerente do sistema;

25.3 - A Coordenação de Comunicação Administrativa - CCA é responsável pelo suporte aos usuários do sistema SMARpr (criação de senhas, dar acesso a locais, liberação de funções, etc.);

25.4 - O suporte referido no item anterior, deverá ser solicitado por meio de Comunicação Interna;

25.5 - Dúvidas quanto ao funcionamento do sistema SMARpr podem ser esclarecidas junto à Coordenação de Comunicação Administrativa ou unidades protocolizadoras;

25.6 - Toda unidade administrativa deve fazer esforço para manter seus servidores treinados (tanto novos quanto antigos) quanto à utilização do sistema SMARpr.

25.7 - Toda e qualquer alteração técnica no sistema SMARpr deverá ser aprovada, antes de qualquer implementação, pela Subsecretaria de Gestão Administrativa.

## **26 - DISPOSIÇÕES FINAIS**

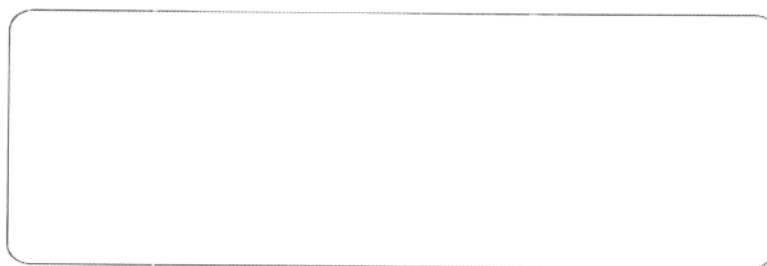
Todos os procedimentos aqui previstos estão amparados e de acordo com a legislação vigente. Caso exista a necessidade de adaptação, tendo em vista serviços que divergem deste manual - desenvolvidos em determinadas unidades administrativas -, tal fato deverá ser comunicado por escrito à Subsecretaria de Gestão Administrativa para avaliação.



**ANEXO I**  
**CAPA DE PROCESSO**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA**  
**Protocolo Geral**







**PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO – SEMAD  
COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA - CCA

**ANEXO III**

**FOLHA DE DESPACHOS DIGITAL E MANUSCRITO**

	<b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA</b> SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEMAD GERÊNCIA DE APOIO LOGÍSTICO - GAL	Processo Nº	
<b>FOLHA DE DESPACHOS</b>		Folha	
		Rubrica	



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO – SEMAD  
COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA - CCA

**ANEXO IV**

**FOLHA DE DESPACHOS DIGITAL**

	<b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CARIACICA</b> SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEMAD GERÊNCIA DE APOIO LOGÍSTICO - GAL	<b>PROCESSO N°</b>	
<b>FOLHA DE DESPACHOS</b>		<b>FOLHA</b>	<b>RUBRICA</b>

SEMAD / GAL / CCA - 001B - DIGITAL