



## PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo

### SUMÁRIO

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1 OBJETIVO .....                | 1  |
| 2 ABRANGÊNCIA .....             | 1  |
| 3 DOCUMENTOS RELACIONADOS ..... | 1  |
| 4 DEFINIÇÕES .....              | 1  |
| 5 PROCESSO .....                | 2  |
| 6 REVISÃO .....                 | 10 |

#### 1 OBJETIVO

Definir procedimento para sistematizar a atividade de protocolar solicitações internas e externas.

#### 2 ABRANGÊNCIA

Os Procedimentos devem ser seguidos pelo setor de Protocolo e demais servidores de outras Secretarias habilitados para esse fim.

#### 3 DOCUMENTOS RELACIONADOS

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 – Lei de acesso à Informação;  
Manual de Procedimentos do Protocolo.

#### 4 DEFINIÇÕES

O protocolo compreende em um conjunto de operações que possibilita o controle do fluxo processual (local por onde passam os processos no órgão/instituição) viabilizando o acesso à informação.

A atividade consiste em registrar protocolo de diversas solicitações provenientes de clientes internos e/ou externos, do recebimento, classificação, registro, distribuição, expedição e tramitação de processos.

Protocolo é o setor responsável pelo recebimento, registro, distribuição, controle da tramitação e expedição de processos, com vistas a facilitar os trâmites aos usuários internos e externos.

|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



## PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo

Nas instituições públicas, a comunicação constitui uma ferramenta essencial utilizada para gerar confiança no público, para explicar decisões controversas, para satisfazer o direito dos cidadãos à informação, para materializar o princípio da transparência.

### 5 PROCESSO

#### 5.1. Abertura de processos internos

As solicitações internas são aquelas feitas pelo servidor que irá solicitar abertura de processos para fins de serviços, como abertura de licitação, compras, reparos, sindicâncias, entre outros. Para fins particulares: solicitação de adicional de escolaridade, licenças, aposentadoria, troca de setor, entre outras solicitações.

#### 5.2. Abertura de processos externos

As solicitações externas são aquelas realizadas pelo contribuinte, o qual irá solicitar abertura de processos ao setor de protocolo para fins de serviços, como abertura de vala, solicitação de alvará, esgotamento de fossa, entre outros.

#### 5.3. Registro de processos

Os processos serão registrados no Sistema IPM no portal Atende.Net da seguinte forma:

a) Acessar o Portal do Cidadão - clicar Atende.Net;



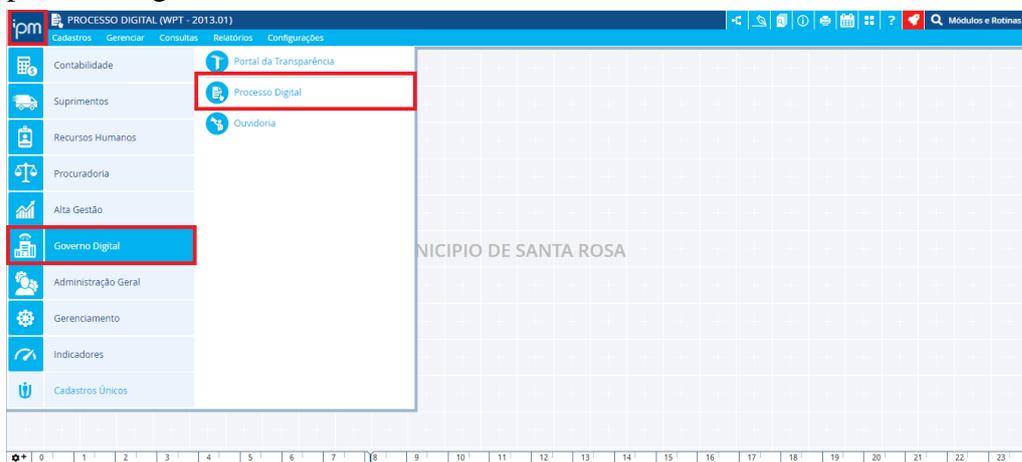
|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



## PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo

b) Clicar no ícone IPM no canto esquerdo da tela, selecionar Governo Digital, clicar em processo digital;



c) Clicar em Gerenciar - Incluir



|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



## PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo

d) Digitar o assunto e o subassunto da solicitação, a previsão é preenchida automaticamente - finalidade, selecionar se é atendimento ao público (externo) ou para processo interno

Novo Processo

Abertura > Requerentes > Documentos > Trâmites

Processo Sigiloso:

Número/Ano: / 2021

Assunto: 46 SOLICITAÇÃO

Subassunto: Digite para consultar

Previsão: 30/05/2021

Finalidade: Atendimento ao Público

Descrição da Solicitação:

Anterior Próximo Confirmar Limpar Fechar

e) Descrição da Solicitação, colocar a finalidade e dados da solicitação (alguns assuntos geram um texto automático, sendo necessário complementar com as informações correspondentes de cada assunto) - clicar em Próximo

Novo Processo

Abertura > Requerentes > Documentos > Trâmites

Processo Sigiloso:

Número/Ano: / 2021

Assunto: Digite para consultar

Subassunto: Digite para consultar

Previsão: 00/00/0000

Finalidade: Atendimento ao Público

Descrição da Solicitação:

Anterior Próximo Confirmar Limpar Fechar

|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



## PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo

f) Colocar o nome do requerente, conferir os dados e clicar em próximo;

The screenshot shows the 'Novo Processo' form with the following elements:

- Navigation tabs: Abertura, Requerentes, Documentos, Trâmites.
- Fields: 'Requerente:' and 'Responsável:' both with dropdown menus and search buttons. The 'Requerente:' dropdown is highlighted with a red box.
- Endereço section: Fields for Cidade, CEP (00.000-000), Bairro, Logradouro, and Complemento, each with a search button.
- Requerentes Adicionais section: A table with three rows, each containing a dropdown menu and search buttons.
- Buttons at the bottom: Anterior, Próximo, Confirmar, Limpar, Echar.

g) Se houver mudanças nos dados cadastrais do requerente: clicar na seta e digitar o nome do requerente;

The screenshot shows the 'Novo Processo' form with the 'Requerente:' dropdown menu open, displaying 'Pesquisa por nome ou CPF/CNPJ' and 'Consultar' options. The dropdown is highlighted with a red box.

h) Selecionar o nome desejado, clicar em Alterar – Pessoa

The screenshot shows the 'Consultar Pessoa' form with a table of results. The first row is highlighted in red:

| Código | Tipo da Pessoa | Tipo Pessoa | CPF/CNPJ | Situação |
|--------|----------------|-------------|----------|----------|
| 21     | Pessoa Física  | Física      |          | Ativo    |

|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



## PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo

i) Fazer as alterações e clicar em confirmar. Aparecerá mensagem para selecionar a pessoa cadastrada, clicar sim e ir em próximo

j) Se a pessoa não estiver cadastrada, clicar na seta e clicar em incluir conforme necessário (Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Pessoa Física Estrangeira, Pessoa Jurídica Estrangeira, Pessoa Dependente, Pessoa Empenho Folha)

|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



## PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo

k) Preencher todos os dados solicitados, clicar em próximo e confirmar. Aparecerá mensagem para selecionar a pessoa cadastrada, clicar sim e próximo

l) Incluir documentos se houver;

|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”



## PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo

m) O centro de custo de abertura preenche automaticamente, pesquisar o centro de custo do destino - selecionar a impressão do comprovante de abertura e guia de encaminhamento, se tiver taxa, selecionar a opção “Emitir Taxas” - Clicar em confirmar.

Imprimir duas vias do comprovante de abertura e uma via da guia de encaminhamento.

Preencher a capa do processo, numerar e anexar a documentação, iniciando com o comprovante de abertura e terminando com a guia de encaminhamento, assinados pelo responsável do protocolo;

Solicitar a assinatura do requerente no comprovante de abertura;

### 5.4. Documentação necessária para abertura do protocolo

Identificação completa do requerente ou de quem o represente, quais sejam nome, telefone, RG, CPF ou CNPJ, endereço residencial, CEP;

Indicação das razões e finalidade do pedido:

Conter os documentos indispensáveis à comprovação e análise do pedido, podendo ser ofícios, memorandos, declarações ou quaisquer documentos que sirvam de esclarecimento ao objeto do pedido, conforme o caso e observada a legislação específica, se houver;

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;

|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |



## PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo

Quando o Requerimento for apresentado por profissionais liberais, deverá constar o nome da empresa que representa, do contratante, bem como deverá apresentar procuração com poderes para tal.

Comprovante de abertura do processo;

### 5.5.Responsabilidades

#### 5.5.1. a) Do Responsável pelo protocolo

Realizar a conferência da documentação do solicitante;

Com a documentação completa o processo será protocolado, caso contrário, fazer uma relação dos documentos faltantes;

Fazer o registro no sistema IPM Atende.Net, fornecer ao usuário uma via do comprovante de abertura de processo com o número do protocolo, que servirá de referencial durante todo o trâmite do mesmo;.

Colocar nas pastas e numerar as folhas conforme o Manual de Procedimentos do Protocolo:

As pastas pardas são destinadas aos processos de ouvidoria, as rosas são destinadas aos processos externos, as azuis são destinadas aos processos internos, as verdes são destinadas aos processos de Licitações e Compras, as amarelas são destinadas aos processos de sindicância e as brancas são destinadas aos processos do JARI (Junta Administrativa de Recursos de Infrações);

Encaminhar o processo ao setor responsável para demais trâmites.

#### 5.5.2. b) Do servidor

Para abertura dos processos internos deve apresentar a Comunicação Interna e demais documentos relacionados a solicitação;

Para abertura de processos particulares apresentar a documentação necessária e fazer a solicitação por escrito;

#### 5.5.3. c) Do requerente

Comparecer no setor de protocolo portando a documentação necessária ou solicitar a lista de documentações necessárias, ou consultar a lista de documentação e a Carta de Serviço no site.

|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |



**PPRO001-Procedimento Registro de Processos no Protocolo**

**6 REVISÃO**

| <b>Revisão</b> | <b>Item</b> | <b>Data</b> |
|----------------|-------------|-------------|
|                |             |             |
|                |             |             |
|                |             |             |
|                |             |             |
|                |             |             |

|           |          |          |
|-----------|----------|----------|
|           |          |          |
| Elaborado | Revisado | Aprovado |

“Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas”