

	RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS		
	Proposto por: Divisão de Protocolo Administrativo (DIDOC)	Analisado por: Departamento de Correio (DECOR)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Logística (DGLOG)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o atendimento ao público, bem como o recebimento, autuação e movimentação de documentos de natureza administrativa.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Recebimento, Autuação e Movimentação, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/SERAM), bem como prevê orientações aos servidores das demais unidades organizacionais (UO) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 31 de julho de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Autos	Base física do processo judicial ou administrativo.
Apensar	Reunião de autos de processos distintos, com números próprios e afinidade de matérias.
Autuar	Compor a base física do processo judicial ou administrativo.
Cadastrar	Procedimento utilizado pela Administração Pública para registrar dados de identificação de documentos em sistema informatizado.
Codificar	Colocar nos documentos o código correspondente a Unidade Organizacional de destino.
Desapensar	Separar dois ou mais autos de processos administrativos fisicamente, com a devida atualização no sistema informatizado.
Desentranhar	Retirar peça dos autos de um processo administrativo, com a devida atualização no sistema informatizado. Termo associado: desentranhamento.
Despacho	Solicitação feita no corpo do documento, para adoção de determinado procedimento de acordo com o interesse da Unidade Organizacional solicitante.
Documento	Informação e o meio no qual se contém.
Expediente	Qualquer documento protocolizado e sem capa.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 1 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

TERMO	OBJETO
Guia de remessa	Documento de controle, confeccionado pela unidade remetente, para encaminhamento de documentos.
Juntar	Inserir expediente nos autos de um processo, com a devida atualização no sistema informatizado. O mesmo que entranhar. Termo associado: juntada.
Processo administrativo	Relação jurídica formal pela qual se desenvolve, mediante a autuação de peças, todo o procedimento para a contratação de bem, serviço ou obra, desde a manifestação do interesse público até a formalização da assunção, pelo adjudicatário, das obrigações de sua responsabilidade para a execução do objeto licitado.
Protocolizar	Ato de atribuir numeração de protocolo em documento (processo administrativo ou expediente).
Reformar	Pôr em bom estado os autos de processos administrativos que se encontram danificados parcialmente.
Restaurar	Reconstituição que se faz de autos de processos destruídos ou extraviados, quando não houver autos suplementares.
Sistema de Protocolo Administrativo PROT	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

Ato Executivo TJ nº 3746/01 (Dispõe sobre a utilização de sistema de transmissão de dados e imagens tipo fac-simile para prática de atos administrativos);

Ato Normativo TJ 03/2009 (Dispõe normas e diretrizes sobre direitos e deveres dos servidores);

Resolução nº 03/09 do Conselho da Magistratura (Regulamenta o desempenho das atribuições pelo Departamento de Saúde).

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 2 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da Divisão de Protocolo Administrativo da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIDOC)	<ul style="list-style-type: none">• Manter a equipe treinada, integrada e interessada no trabalho;• coordenar, controlar e avaliar o desempenho das atividades de protocolo, buscando a melhoria contínua;• elaborar relatório trimestral remetendo-o à ciência do superior hierárquico.
Chefe do Serviço de Recebimento, Autuação e Movimentação (SERAM)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar e conferir a protocolização e cadastramento dos autos de processos administrativos;• substituir o Diretor nos seus afastamentos;• coordenar e gerenciar as atividades do SERAM;• cumprir despachos referentes à execução de tarefas específicas do SERAM;• informar, por telefone, às partes interessadas, acerca da movimentação dos documentos;• orientar os funcionários do SERAM, quando necessário, da prestação dos esclarecimentos das dúvidas suscitadas pelos usuários;• verificar se as cópias de documentos correspondem aos originais apresentados para instrução do pedido.
Responsáveis pelo Serviço de Recebimento, Autuação e Movimentação	<ul style="list-style-type: none">• Receber documentos administrativos;• conferir a documentação a ser protocolizada;• classificar os documentos em expedientes ou autos de processo administrativo;• protocolizar os documentos;• colocar código de destino nos documentos;• cadastrar no Sistema de Protocolo Administrativo (PROT);• movimentar, virtualmente, os expedientes e processos administrativos para as unidades organizacionais de destino;• autuar os processos administrativos, numerando-os e etiquetando-os;• emitir as guias de remessa, juntar aos documentos administrativos e fazer a distribuição dos mesmos através da Divisão de Mensageria, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIMEN);



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• informar, pessoalmente, às partes interessadas, acerca da movimentação dos documentos;• esclarecer as dúvidas suscitadas pelos usuários;• manter em ordem e devidamente arquivadas as guias de remessa.

6 PROCEDIMENTOS GERAIS:

6.1 A missão do Serviço de Recebimento, Autuação e Movimentação (SERAM) é receber, protocolizar, cadastrar, autuar, cumprir despacho e movimentar autos de processos administrativos e expedientes de natureza administrativa, provendo as informações pertinentes, requeridas pelos usuários internos e externos.

6.2 Encontra-se vinculado a esta RAD o Manual Informativo Básico, que traz em seu bojo informações diversas, destinadas a orientar e esclarecer dúvidas suscitadas pelos inativos, pensionistas e o público em geral, pertinentes à uma enorme gama de assuntos requeridos no SERAM.

6.3 Horário de funcionamento do SERAM:

- Das 11h às 18h: atendimento aos usuários;
- Das 18h às 19h: expediente interno.

6.4 SERAM dispõe de um balcão de atendimento, destinado a esclarecer as dúvidas suscitadas pelo público quanto à formulação de pedidos diversos e para o recebimento e protocolização de documentos de natureza administrativa.

6.5 Para obter modelos de requerimentos deve-se acessar:

Institucional/Diretorias Gerais/Gestão de Pessoas/Departamento de Administração de Pessoal/Servidor /Formulários para download.

6.6 Os servidores lotados na 2ª instância do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), bem como os inativos e pensionistas, devem encaminhar seus requerimentos

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 4 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

funcionais ao SERAM, situado na Praça XV de Novembro nº 2, sala T03 – Centro Administrativo.

- 6.7** Os requerimentos de aposentadoria, exoneração de candidatos e estagiários dos concursos públicos, independentemente da lotação do servidor, são recebidos pelo SERAM.
- 6.8** A unidade organizacional interessada procede à juntada, às apensações e desapensações de autos de processos administrativos, bem como ao desentranhamento de documentos, o qual deve ser certificado nos autos, constando o número das folhas desentranhadas e mantendo-se a numeração original dos autos.
- 6.9** Excepcionalmente, nos casos em que o desentranhamento de documentos corresponder à retirada de um significativo número de folhas, deve-se utilizar o bom senso para decidir acerca da nova constituição dos autos, inclusive sobre a formação de novo(s) volume(s).
- 6.10** Os autos de processos administrativos que contiverem irregularidades na numeração de folhas devem ser remetidos, imediatamente, à Unidade Organizacional que funcionou nos autos na data da irregularidade, para fins de regularização.
- 6.11** Os autos de processos administrativos e expedientes recebidos por unidades organizacionais que não tenham acesso ou não utilizem o sistema PROT devem, obrigatoriamente, ser devolvidos para a unidade organizacional que os remete, que procede a devida atualização e movimentação no sistema PROT.
- 6.12** Os autos de processos administrativos ou expedientes já cadastrados devem tramitar entre as unidades organizacionais, não havendo necessidade de serem devolvidos por meio do SERAM.
- 6.13** Os documentos recebidos pelas Unidades Organizacionais e destinados à protocolização devem ser encaminhados imediatamente ao SERAM, evitando-se cumulação na remessa..

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGLOG-017	04	5 de 34



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

- 6.14** Cada movimentação de documento administrativo, destinado ao SERAM, deve conter indicação da decisão, despacho ou providência no corpo do documento e no sistema informatizado.
- 6.15** Os processos administrativos tramitam, sempre, com a capa do órgão de origem.
- 6.16** Os autos de processos administrativos e expedientes são recolhidos e distribuídos através da Divisão de Mensageria (DIMEN).
- 6.17** O SERAM realiza pesquisa de satisfação do usuário a cada seis meses, pelo período de 15 (quinze) dias.
- 6.18** A pesquisa de satisfação do usuário é realizada pessoalmente no balcão de atendimento ao usuário, utilizando o modelo contido no anexo 15, e a distância, através de e-mail ou fax.

7 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER DOCUMENTOS

- 7.1** SERAM não recebe documentos destinados à abertura de volume, a transformação de expediente em processo e a restauração e reforma de autos de processos administrativos que tiveram origem em um dos Protocolos da Corregedoria Geral da Justiça, por possuírem capa diferente da utilizada no SERAM.
- 7.2** Os documentos enviados diretamente aos setores competentes para conhecer dos assuntos neles tratados e que necessitem tramitar entre as unidades organizacionais do PJERJ, devem ser encaminhados imediatamente ao SERAM, para protocolização, cadastramento e, se for o caso, autuação.
- 7.3** SERAM somente recebe e dispensa tratamento prioritário aos documentos classificados como urgentes, se estes contiverem despacho solicitando prioridade no atendimento, e assinado por pessoa investida em cargo de direção e assessoramento superior, devendo o portador do documento deixar número de telefone, para que seja informado quando o documento estiver disponível para retirada no Protocolo.

7.4 Procedimentos para receber documentos diretamente do balcão de atendimento

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 6 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

7.4.1 Compete ao SERAM, por ocasião do recebimento do pedido inicial, verificar se os documentos estão autenticados ou se estão sendo apresentados os originais com cópias, para que as mesmas sejam conferidas, confrontando-as com os originais, salvo os que necessitam do acompanhamento do documento original.

7.4.2 A conferência dos documentos que se reportem a autos de processos administrativos ou expedientes em tramitação é feita diretamente pela unidade organizacional responsável.

7.4.3 Os assuntos que necessitam de documentos para instrução estão descritos no Anexo 1.

7.4.4 Os documentos encaminhados através de guia de remessa feita manualmente devem ser conferidos, um a um, assinalando na guia de remessa o recebimento ou a recusa, sendo que esta deve sempre ser motivada.

7.4.5 Receber do usuário o(s) documento(s) movimentado (s) pelo sistema PROT consiste em observar se os autos de processo contêm o competente despacho para realização do serviço pretendido, bem como confrontar a guia de remessa com o(s) documento(s) encaminhado(s), verificando:

7.4.5.1 Se o código de movimentação está correto (535);

7.4.5.2 Se constam todos os apensos e volumes ou, caso contrário, se há a indicação no sistema informatizado e por despacho na última folha do documento, movimentando somente o(s) volume(s) e apenso(s) de interesse da unidade organizacional remetente.

7.4.6 O documento para ser considerado em condições de ser recebido deve passar por uma prévia análise do assunto nele tratado, da documentação necessária para sua instrução, da existência da assinatura do documento pelo requerente ou autoridade competente e, quando for o caso, da existência do despacho de encaminhamento devidamente assinado.

7.5 Procedimentos para receber documentos por malote, telefax e e-mail.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 7 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

- 7.5.1** Receber os documentos enviados por malote, em guia manual, consiste em proceder conforme descrito no item 7.4.4; colocar carimbo “MALOTE” nos documentos recebidos para identificar a sua procedência; encaminhar os documentos recebidos para protocolização e cadastramento e devolver a guia assinada à origem através da Divisão de Mensageria.
- 7.5.2** Receber os documentos enviados pelo malote, via Sistema de Controle de Malote (SISCOMA), consiste em abrir a guia no sistema, consultando, um a um, os envelopes nela relacionados, com a concomitante conferência do conteúdo de cada envelope, fazendo-se a devida triagem dos documentos para, em seguida, recebê-los, redirecioná-los para outros protocolos, restituí-los a origem ou ao serviço de malote, com a indicação do destinatário correto.
- 7.5.3** Os requerimentos de caráter pessoal dos funcionários lotados na 2ª instância do PJERJ, inativos e pensionistas podem ser recebidos pelo telefax (21) 3133-7681, das 11h às 18h.
- 7.5.4** Receber documentos por telefax consiste em, após análise dos requisitos citados no item anterior, dar sinal para recepção do documento, recebê-lo e fotocopiá-lo, encaminhando-o em seguida à protocolização e cadastramento. No caso do recebimento após as 18h, o documento será protocolizado no dia útil seguinte.
- 7.6** Os originais dos documentos, necessários à instrução de requerimentos, são apresentados no SERAM no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de arquivamento. Os requerimentos que não necessitam de documentos para instrução não precisam ser apresentados, mas, se apresentados, deve-se proceder como descrito anteriormente.
- 7.7** O e-mail e os documentos recebidos por fax por outras unidades, bem como as cópias de documentos, somente podem ser recebidos e protocolizados no SERAM se contiverem despacho para este fim.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 8 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

8 PROCEDIMENTOS PARA PROTOCOLIZAR E CADASTRAR DOCUMENTOS

- 8.1 Os documentos, no momento da protocolização, são classificados em autos de processos administrativos (com capa) ou expedientes (sem capa).
- 8.2 Os assuntos classificados como expedientes estão descritos no Anexo 2.
- 8.3 De acordo com o assunto tratado, conforme discriminado no Anexo 3, os documentos são protocolizados com capas de cores diferentes, para possibilitar uma identificação rápida e segura e, em alguns casos, para dar maior celeridade na tramitação dos autos de processo administrativo.
- 8.4 A protocolização com capa (autuação) é dispensada, a critério de cada unidade organizacional, de acordo com a natureza e a transitoriedade do assunto, devendo a dispensa ser informada previamente, por despacho.
- 8.5 O documento é considerado protocolizado quando receber número através de autenticação mecânica, utilizando-se o sistema PROT.
- 8.6 Os documentos recebidos no SERAM, que se reportem a autos de processo administrativo ou expediente ainda em tramitação, são protocolizados, cadastrados como expediente e encaminhados para a localização onde se encontram os referidos autos de processo administrativo ou expediente, para que a unidade organizacional destinatária decida sobre a real necessidade do seu entranhamento.
- 8.7 Se os autos de processo administrativo ou expediente já estiverem arquivados, proceder conforme descrito no item acima e encaminhar o documento para a unidade organizacional competente para o conhecimento do assunto nele tratado, que decide sobre a real necessidade do desarquivamento dos autos de processo administrativo ou expediente, com vistas ao entranhamento do referido documento.
- 8.8 Quando os documentos não contiverem despacho de encaminhamento, são protocolizados, cadastrados e movimentados à unidade organizacional competente para apreciação do assunto tratado, conforme descrito no Anexo 4.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 9 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

- 8.9** O documento é considerado cadastrado quando os seus dados são lançados no sistema PROT, ocasião em que é movimentado para o local de destino.
- 8.10** Os originais dos documentos recebidos por telefax são protocolizados e cadastrados como expedientes. Fazendo-se constar no campo observação ser o “original do fax protocolizado sob o nº..... em (data)”.
- 8.11** Por ocasião do cadastramento dos autos de processos administrativos, cujo destino seja uma das unidades organizacionais pertencentes à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), em que o requerente se faça representar, é lançado no sistema PROT, o nome do representante, para efeito de intimação do despacho/decisão publicada.

9 PROCEDIMENTOS PARA AUTUAR DOCUMENTOS

- 9.1** Autuar processos administrativos consiste em carimbar as folhas no canto superior direito da mesma, contendo no carimbo o nome da Divisão; numerar, no interior do carimbo, as folhas dos autos em ordem crescente, sem rasuras, recebendo, a primeira folha, o número 2 (dois).
- 9.2** Quando, por falha ou omissão, for constatada a necessidade da correção de numeração de qualquer folha dos autos, inutilizar a anterior, apondo um “X” sobre o carimbo, renumerando as folhas conforme descrito anteriormente.
- 9.3** Não é admitido, como meio de corrigir a falha ou omissão acima descrita, diferenciar as folhas pelas letras “A” e “B”, utilizando o mesmo número, nem rasurar.
- 9.4** Nos casos em que o documento estiver em tamanho reduzido, este é grampeado ou colado em folha de papel branco, apondo-se o carimbo da numeração de tal forma que o canto superior direito do documento seja atingido pelo referido carimbo, exceto os documentos de natureza fiscal (notas fiscais, guias de recolhimento, etc.).
- 9.5** Ressalvado caso especial, os autos de processos administrativos não devem reunir mais de 200 (duzentas) folhas; serão abertos quantos volumes forem necessários para

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 10 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

a formação final dos respectivos autos. O procedimento para abrir volume está descrito no item 12.2 desta rotina.

9.6 Utilizar os termos de abertura e encerramento contidos no Anexo 6 quando da abertura de volumes nos autos de processos administrativos.

9.7 Emitir, por lote ou individualmente, utilizando o sistema PROT, etiquetas frontais, que contêm os dados já cadastrados, colocar as etiquetas nas respectivas capas dos autos de processos administrativos.

10 PROCEDIMENTOS PARA EXPEDIR DOCUMENTOS

10.1 Utilizar o sistema PROT para fechar o lote, colocando o nº do lote desejado.

10.2 Autos de processos administrativos.

10.2.1 Utilizar o sistema PROT, para emissão de guias de remessa e de etiquetas de autos de processos administrativos, montando-os e encaminhando à conferência.

10.2.2 Receber os autos de processos administrativos da conferência e separá-los por código de destino.

10.2.3 Juntar as guias de remessa aos autos de processos administrativos anteriormente separados, após confrontá-los com os números dos protocolos relacionados na respectiva guia; acondicionar tudo em sacos plásticos e colocá-los em escaninhos próprios, aguardando retirada pela Divisão de Mensageria.

10.3 Expedientes:

10.3.1 Utilizar o sistema PROT para emissão de guias de expedientes.

10.3.2 Imediatamente após a emissão da guia de remessa, recolher os expedientes, já cadastrados, que se encontram em pasta própria ou em papeleiras localizadas no setor de cadastramento.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 11 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

10.3.3 Juntar as guias de remessa aos expedientes, após confrontá-los com os números de protocolos que estão relacionados na respectiva guia, que é grampeada aos mesmos; acondicioná-los em sacos plásticos e colocá-los em escaninhos próprios, aguardando retirada pela Divisão de Mensageria.

11 PROCEDIMENTOS PARA CONFERIR DOCUMENTOS

11.1 Conferir autos de processos administrativos consiste em verificar se a numeração contida na capa é igual à existente nos autos e na etiqueta frontal.

11.2 Confrontar o assunto contido na etiqueta frontal com o conteúdo dos autos, bem como se o código de destino está correto.

11.3 Conferir se a numeração das folhas está em perfeita ordem e verificar se há mais de um documento indevidamente juntado nos mesmos autos, retirando-o e encaminhando-o para protocolização e cadastramento.

11.4 Caso na conferência seja detectado erro no cadastramento (digitação, destino) e/ou na montagem, realiza os acertos de acordo com o descrito abaixo conforme o caso:

- erro na digitação de dados – processo retorna ao setor de cadastro para correção, após ao setor de montagem para emissão de etiqueta;
- erro no destino – processo retorna ao setor de cadastro para correção, após ao setor de montagem para expedição de nova guia. Se necessário, procede a retirada do processo da guia existente;
- erro de montagem – processo retorna ao setor de montagem para regularização.

11.4.1 Encaminha para revisão.

12 PROCEDIMENTO PARA CUMPRIR DESPACHO

12.1 Cancelar número de protocolo

12.1.1 A UO encaminha pelo sistema PROT ao SERAM, com o despacho a ser cumprido.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 12 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

12.1.2 O SERAM, utilizando o sistema PROT, cumpre o despacho, restituindo o documento ao solicitante através de livro de protocolo, com a indicação do cumprimento do despacho.

12.2 Abrir volume de autos de processos administrativos

12.2.1 A unidade organizacional interessada na abertura de volume numera as folhas do documento antes de enviá-lo ao SERAM pelo sistema PROT.

12.2.2 Abrir novo volume a cada 200 (duzentas) folhas e, somente nos casos abaixo, encerrar o volume com número de folhas diferente de 200 (duzentas):

12.2.2.1 Quando contiver despacho para este fim;

12.2.2.2 Quando o SERAM, por ocasião da montagem dos autos de processo administrativo, constatar a inviabilidade de manter o número de folhas fixado nesta RAD.

12.2.3 Mantem-se numeração múltipla de 200(duzentas) folhas para os volumes seguintes.

12.2.4 Inserir os respectivos termos de abertura e encerramento, conforme modelos discriminados no Anexo 6, em folhas suplementares e sem numeração.

12.2.5 Unir o novo volume ao volume anterior por meio de colchetes e grampo encadernador.

12.2.6 Após abertura de volume, observar no despacho que encaminhou os autos, o destino a ser dado ao mesmo.

12.2.7 Movimentar os autos de processo administrativo através do sistema PROT, indicar no campo próprio o código de destino e no campo observação o número do volume aberto e a respectiva data de abertura; emitir guia de remessa, juntar aos autos de processo administrativo e encaminhar para conferência e despacho em continuação, acondicioná-los em sacos plásticos e colocá-los em escaninhos próprios, aguardando retirada pela Divisão de Mensageria;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 13 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

12.3 Transformar autos de processo administrativo em expediente e vice-versa

12.3.1 A UO remete, pelo sistema PROT, ao SERAM com o despacho a ser cumprido.

12.3.2 A unidade organizacional interessada na transformação de expediente em processo administrativo numera as folhas do documento antes de enviá-lo ao SERAM.

12.3.3 Transformar autos de processo administrativo em expediente e vice-versa consiste em efetuar a transformação solicitada, utilizando o sistema PROT, e informar, por despacho, acerca do atendimento da solicitação feita pela unidade organizacional remetente; emitir guia de remessa, utilizando o sistema PROT, encaminhar o documento para conferência, acondicioná-los em sacos plásticos e colocá-los em escaninhos próprios, aguardando retirada pela Divisão de Mensageria.

12.4 Inverter a ordem de apensação

12.4.1 Inverter a ordem de apensação consiste em desapensar fisicamente os autos de processo administrativo e utilizar o sistema PROT, para efetuar a desapensação virtual; digitar no campo apropriado o número dos autos do processo administrativo apensado;.

12.4.2 Apensar fisicamente os autos de processo administrativo conforme solicitado e utilizar o sistema PROT, para fazer a apensação virtual; digitar, primeiramente, o número dos autos que passam a ser secundários, informando, por fim, o cumprimento da solicitação de inversão de apensação.

12.4.3 Nos autos do processo administrativo que passa a ser o principal, fazer constar termo de inversão de apensação, conforme modelo discriminado no Anexo 9.

12.4.4 Emitir guia de remessa e encaminhar para conferência e acondicioná-los em sacos plásticos e colocá-los em escaninhos próprios, aguardando retirada pela Divisão de Mensageria.

12.5 Reformar autos de processos administrativos

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 14 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

- 12.5.1** Reformar autos de processos administrativos consiste em retirar a capa dos autos do processo administrativo que se encontra em estado precário e prender as folhas que eventualmente estejam soltas.
- 12.5.2** Prender os autos a uma nova capa onde é colocada etiqueta frontal, colocar carimbo contendo o nome da Divisão no lado direito da parte frontal superior da capa, colocando dentro do carimbo o número do protocolo.
- 12.5.3** Para reformar autos de processo administrativo que tiveram origem em órgãos externos é necessário recortar e colar a capa original dos autos de processo administrativo em nova capa utilizada no SERAM.
- 12.5.4** Informar, por despacho nos autos, acerca do atendimento da solicitação feita pela unidade organizacional remetente e emitir guia de remessa, utilizando o sistema PROT, ocasião em que deve ser informado no campo observação acerca do atendimento da solicitação, acondicioná-los em sacos plásticos e colocá-los em escaninhos próprios, aguardando retirada pela Divisão de Mensageria.
- 12.6 Restaurar autos de processos administrativos ou expedientes**
- 12.6.1** Restaurar autos de processos administrativos ou expedientes consiste em receber as peças do documento que foram reconstituídas, indicando, por meio de carimbo, em sua primeira folha e, quando for o caso, na capa, tratar-se de restauração.
- 12.6.2** Sempre que o Sistema PROT permitir, indicar no campo observação dos autos originais o novo número do processo administrativo restaurado.
- 12.6.3** Protocolizar e cadastrar o documento com o seguinte assunto: “Restauração dos autos de processo administrativo ou expediente nº....., referente (resumir o assunto do processo extraviado)”.
- 12.6.4** Emitir guia de remessa e, conforme o caso, encaminhar o documento para autuação e para conferência, ocasião em que se informa acerca do cumprimento do despacho, acondicioná-lo em saco plástico e colocá-lo em escaninho próprio, aguardando a retirada pela Divisão de Mensageria.;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 15 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

13 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Percentual de Cadastramento incorreto	$(\sum \text{de cadastramentos incorretos} / \text{total de protocolos autuados}) \times 100$	Mensal
Percentual de montagem incorreta	$(\sum \text{de montagens incorretas} / \text{total de protocolos autuados}) \times 100$	Mensal

14 GESTÃO DE REGISTROS

14.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir :

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Guia de remessa	0-6-2-2 c	DGLOG/SERAM	Pasta	Data/número	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Livro de protocolo	0-6-2-2 d	SERAM	Armário	Data	Condições apropriadas	4 anos	DGCON/DEGEA***

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON-021 – Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

15 ANEXOS

- Anexo 1 – Assuntos que necessitam de documentos para instrução.
- Anexo 2 – Assuntos classificados como expedientes.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 16 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

- Anexo 3 – Cores de capas para autuação de documentos.
- Anexo 4 – Assuntos e unidades organizacionais competentes.
- Anexo 5 – Termo de juntada de expediente.
- Anexo 6 – Termo de abertura e encerramento de volumes.
- Anexo 7 - Termos de apensação
- Anexo 8 – Termos de desapensação.
- Anexo 9 - Termos de inversão de apensação.
- Anexo 10 – Fluxograma do processo de trabalho receber documentos administrativos.
- Anexo 11 – Fluxograma do processo de trabalho para cumprir despacho.
- Anexo 12 – Fluxograma processo de trabalho protocolizar e cadastrar documentos administrativos.
- Anexo 13 – Fluxograma do processo de trabalho para autuar, conferir e expedir documentos administrativos.
- Anexo 14 – Pesquisa de satisfação do usuário.

=====

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 17 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO 1 – ASSUNTOS QUE NECESSITAM DE DOCUMENTOS PARA INSTRUÇÃO

ASSUNTO	DOCUMENTO/INFORMAÇÃO
RENOVAÇÃO DE AUXÍLIO-CRECHE	DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA.
AUXÍLIO-FUNERAL	CERTIDÃO DE ÓBITO; CPF DO REQUERENTE; IDENTIDADE DO REQUERENTE OU CERTIDÃO DE NASCIMENTO OU DE CASAMENTO; RECIBO DE PAGAMENTO DO FUNERAL.
APOSENTADORIA	CERTIDÃO DE NASCIMENTO OU CASAMENTO; DECLARAÇÃO DE BENS.
CRACHÁ DE CONCILIADOR	DUAS FOTOS 3X4, CÓPIA DA IDENTIDADE.
CERTIDÃO DE CONCILIADOR	CÓPIA DA IDENTIDADE.
DECLARAÇÃO DE ENCERRAMENTO DE FOLHA	CERTIDÃO DE ÓBITO; CPF DO REQUERENTE; COMPROVANTE DE DESPESA COM SAÚDE.
ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA	LAUDO MÉDICO E EXAMES MÉDICOS.
EXONERAÇÃO	CARTEIRA FUNCIONAL/CRACHÁ MAGNÉTICO; CERTIDÃO REGULARIDADE PREVIDENCIÁRIA.
RETIFICAÇÃO DE NOME	CERTIDÃO DE CASAMENTO.
REVISÃO DE PENSÃO (1ª VEZ – IPERJ, INSS E MINISTÉRIO DA FAZENDA)	CÓPIA DO ÚLTIMO CONTRACHEQUE DO PENSIONISTA.
REVISÃO DE PENSÃO (IPERJ)	CÓPIA DO ÚLTIMO CONTRACHEQUE DO PENSIONISTA.
REVISÃO DE PENSÃO (INSS)	CÓPIA DO ÚLTIMO CONTRACHEQUE DO PENSIONISTA OU OFÍCIO DO INSS.



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 2 – ASSUNTOS CLASSIFICADOS COMO EXPEDIENTES

ALTERAÇÃO DE C/C
ALTERAÇÃO DE ESTADO CIVIL
ABONO DE FALTAS (REQUER)
ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO E TELEFONE
ALTERAÇÃO DE NOME
AUXÍLIO-CRECHE
AUXÍLIO-REFEIÇÃO (REGULARIZAÇÃO DE CRÉDITOS)
AUXÍLIO-SAÚDE
CARTÃO ELETRÔNICO DE ACESSO
CARTEIRA FUNCIONAL/CRACHÁ (COMUNICAÇÃO DE EXTRAVIO)
CERTIDÃO (EXCETO REGULARIDADE PREVIDENCIÁRIA)
COMUNICAÇÃO SOBRE SERVIDORES
CONCILIADOR-CERTIDÃO
CONSIGNAÇÃO EM FOLHA DE PAGAMENTO (EXCETO P. ALIMEN.)
CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA (OPÇÃO DE INCIDÊNCIA)
CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA (OPÇÃO NÃO INCIDÊNCIA)
CONTRACHEQUE (SEGUNDA VIA)
CRACHÁ (SEGUNDA VIA)
CRIAÇÃO DE LOGIN
DECLARAÇÃO (REQUER)
DECLARAÇÃO DE BENS
DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS (SEGUNDA VIA)
DEPENDENTE (EXCLUSÃO)
DEPENDENTE (INCLUSÃO)
DESARQUIVAMENTO DE PROCESSO
DESAVERBAÇÃO DE TEMPO DE SERVIÇO
DESCONTO EM FOLHA (CANCELAMENTO/EXCLUSÃO)
DIÁRIA
E-MAIL (ACESSO E/OU CRIAÇÃO)

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 19 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

FALTAS
FÉRIAS – ESCALA
FÉRIAS – CANCELAMENTO
FÉRIAS (TRANSFERÊNCIA)
FÉRIAS DESISTÊNCIA
FÉRIAS SERVIDOR
FREQÜÊNCIA
FUNCIONÁRIO (INTIMAÇÃO)
INTERNET (ACESSO/SENHA)
INTERRUPÇÃO DE GOZO DE LICENÇA ESPECIAL
LICENÇA – GALA
LICENÇA – NOJO
LICENÇA ESPECIAL – DESISTÊNCIA
LICENÇA PATERNIDADE
LISTA DE ANTIGÜIDADE (RECURSO)
MARGEM CONSIGNÁVEL
PEDIDO DE MATERIAL (SENHA PARA)
PEDIDO DE PRORROGAÇÃO DE BENEFÍCIO
RACAP
RECADASTRAMENTO
REITERAÇÃO DE PEDIDO DE EQUIPAMENTO
REQUISIÇÃO DO TER
RETIFICAÇÃO DE FREQÜÊNCIA
REVISÃO DE INCORPORAÇÃO
SERVIDOR (COMPROVANTE DE AFASTAMENTO)
SOLICITAÇÃO DE TREINAMENTO PARA PÚBLICO INTERNO



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 3 – CORES DE CAPAS PARA AUTUAÇÃO DE DOCUMENTOS

COR DA CAPA	ASSUNTO
Azul	<ul style="list-style-type: none">• Requerimentos de servidores inativos e pensionistas.
Verde	<ul style="list-style-type: none">• Aposentadoria.
Marrom	<ul style="list-style-type: none">• Providências requeridas pelo TCE;• regularidade com quitação;• prorrogação de prazo requerido pelo TCE;• arquivamento requerido pelo TCE.
Branca com borda verde - servidor	Requerimentos de servidor referente a: <ul style="list-style-type: none">• abono Permanência;• adicional de Insalubridade;• adicional noturno;• adicional de Tempo de Serviço;• auxílio-Funeral;• gratificação de Deliberação de Órgão Coletivo (Comissão de Licitação, Pregão, Vistoria, etc);• hora-Aula (ESAJ);• horas extras;• licença sem vencimento;• nomeação/Designação e Exoneração/Dispensa de Cargo em Comissão e Função Gratificada;• pensão Alimentícia;• representação de Gabinete;• ressarcimento.
Branca	<ul style="list-style-type: none">• Demais assuntos.



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO 4 – ASSUNTOS E UNIDADES ORGANIZACIONAIS COMPETENTES

PEDIDO	DESTINO
<u>Abono permanência</u>	<u>DIAPA</u>
Aposentadoria	DIAPA
Auxílio-funeral	DIPAG
Auxílio-creche (1º pedido)	DIAPA
Auxílio-creche (renovação)	DICAD
Auxílio-creche (renovação com alteração de valor e/ou estabelecimento)	DIAPA
Averbação de documento	DICAD
Averbação de tempo de serviço	DIAPA
Carteira de Juiz de Paz	DEDEP
Certidão	DICAD
Certidão (para fins financeiros)	DIPAG
Cômputo em dobro de férias	DICAD
Cômputo em dobro de licença especial	DICAD
Conciliador (requerimento de crachá, certidão, prorrogação, dispensa e nomeação)	DEDEP
Declaração de bens	DICAD
Encerramento de folha	DIPAG
Exoneração	DICAD
Gratificação de 1/3 de férias	DICAD
Gratificação de insalubridade	DICAD
Inclusão de dependentes	DICAD
Isenção de Imposto de Renda	DESAU
Juiz de Paz/Investidura/Renovação	DEDEP
<u>Licença Médica</u>	<u>DICAD/DGPES</u>
Licença para trato de interesse particular	DICAD
Licença Prêmio (gozo)	DICAD
<u>Requerimentos de candidatos de concursos públicos</u>	<u>DEDEP</u>

Base Normativa

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-017

Revisão:

04

Página:

22 de 34



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

PEDIDO	DESTINO
<u>Requerimentos de estagiários de concursos públicos</u>	<u>DEDEP</u>
Retificação de nome	DICAD
Revisão de pensão (INSS e fins judiciais)	DICAD
Revisão de pensão (IPERJ e Ministério da Fazenda)	DICAD



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 5 – TERMO DE JUNTADA DE EXPEDIENTE

JUNTADA

Nesta data foi juntado aos presentes autos o expediente nº.....

Setor, (data).

(Assinatura e matrícula)



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 6 – TERMO DE ABERTURA E ENCERRAMENTO DE VOLUMES

TERMO DE ABERTURA

Nesta data, abro às fls..... ovolume dos autos de nº

(data)

(Assinatura e matrícula)

TERMO DE ENCERRAMENTO

Nesta data, encerro às fls..... o volume dos autos de nº

(data)

(Assinatura e matrícula)



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 7- TERMOS DE APENSAÇÃO

TERMO PARA O PROCESSO PRINCIPAL:

APENSAÇÃO

Apenso aos autos o(s) processo(s) de nº..... em atendimento à
solicitação da(o).....

Setor, (data)

(Assinatura e matrícula)

TERMO PARA O PROCESSO APENSADO:

Apensado aos autos do processo nº.....

Setor, (data)

(Assinatura e matrícula)



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 8 - TERMOS DE DESAPENSAÇÃO

TERMO PARA O PROCESSO PRINCIPAL:

DESAPENSAÇÃO

Desapenso dos autos o(s) processo(s) de nº em atendimento à
solicitação da(o).....(setor).....

Setor, (data)

(Assinatura e matrícula)

TERMO PARA O PROCESSO DESAPENSADO:

Desapenso os presentes autos do processo nº..... em
atendimento à solicitação do(a).....(setor).....

Setor, (data)

(Assinatura e matrícula)



**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 9 – TERMO DE INVERSÃO DE APENSAÇÃO

Em atendimento ao despacho de fls..... do processo nº, inverte a ordem de apensação, passando o presente a ser o principal.

Setor, (data)

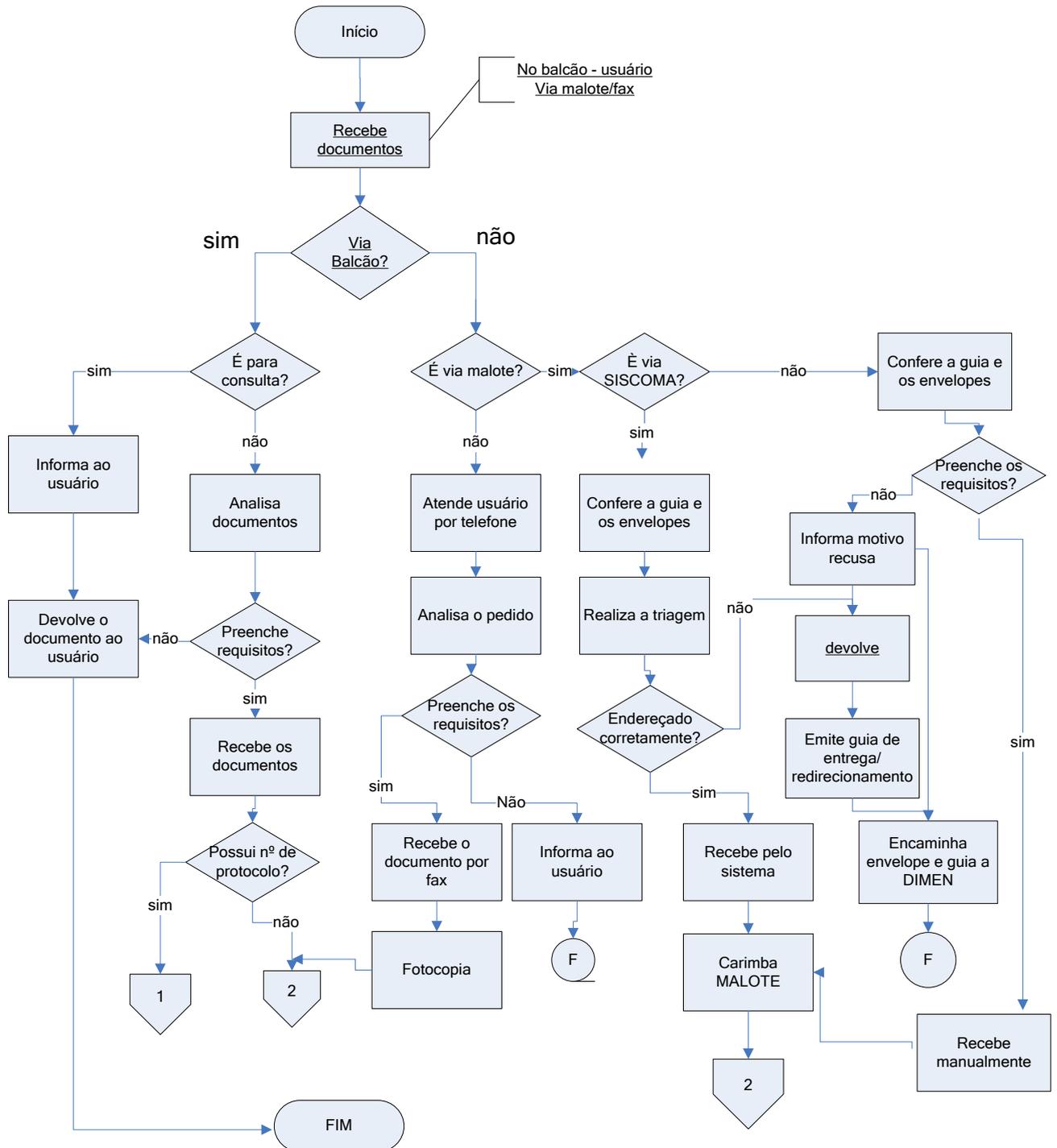
(Assinatura e matrícula)



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

ANEXO 10 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECEBER DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS



1 - Seguir fluxograma processo de trabalho cumprir despacho

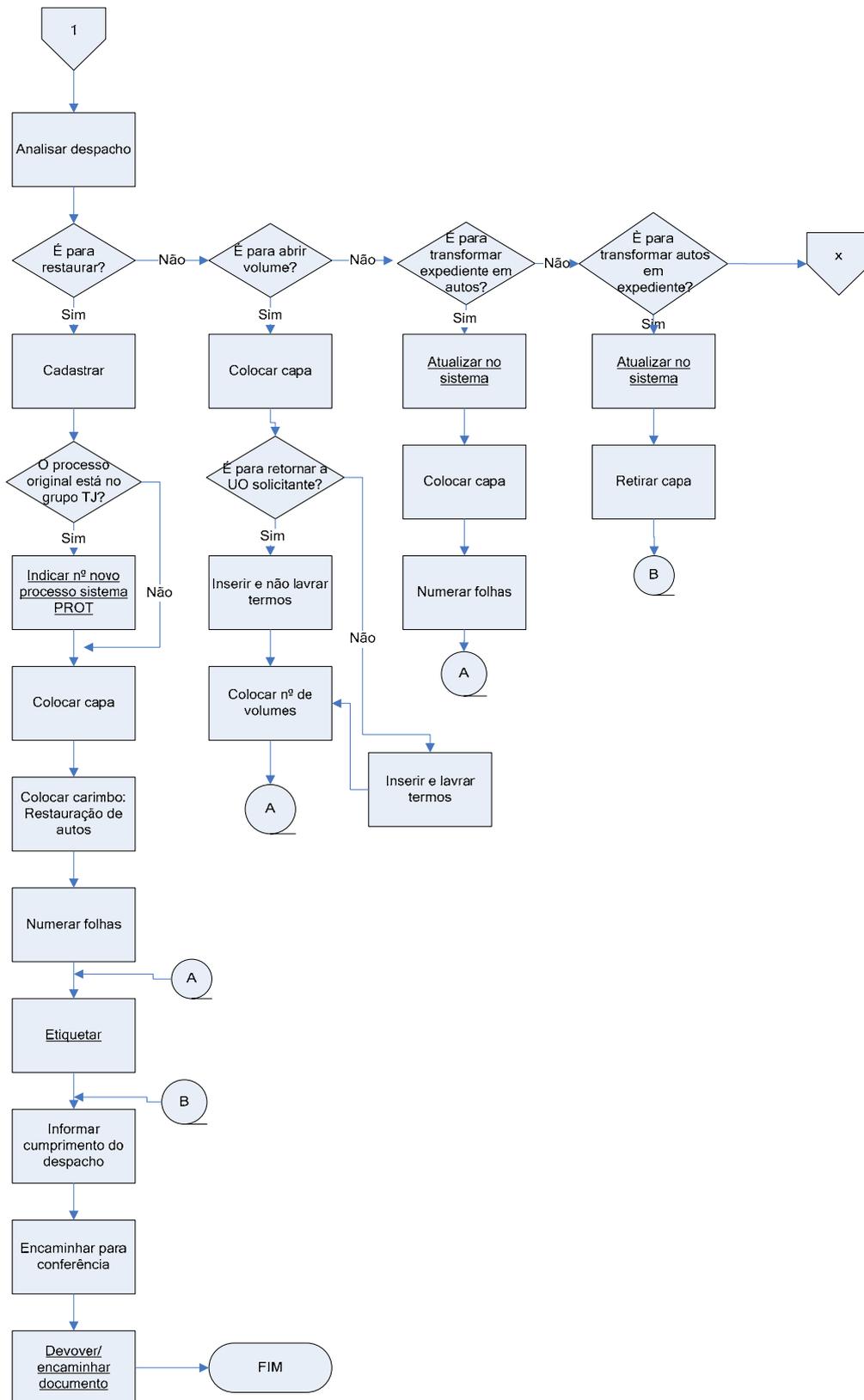
2 - Seguir fluxograma de autuar e movimentar documentos administrativos



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

ANEXO 11 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PARA CUMPRIR DESPACHO

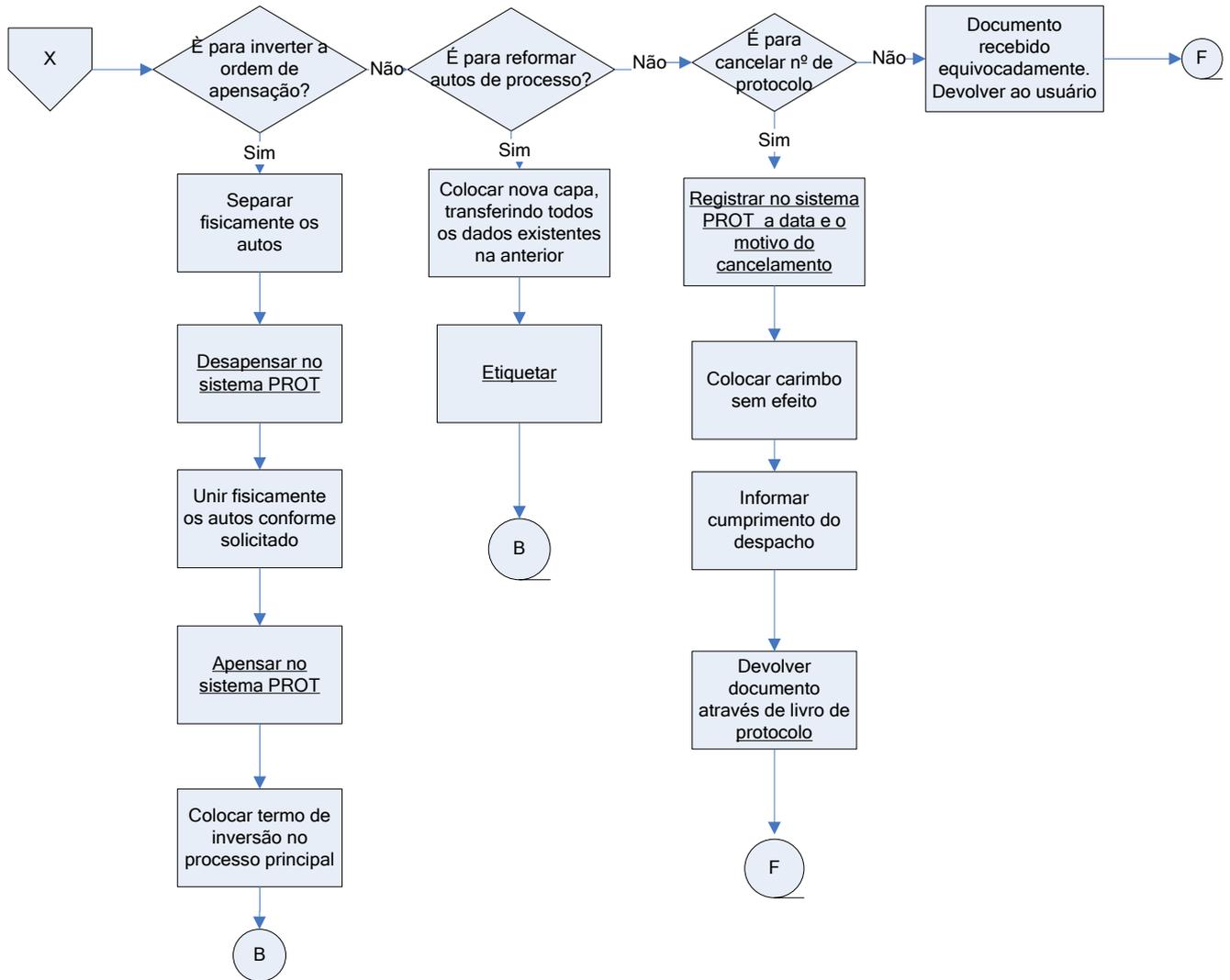




RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO 11 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PARA CUMPRIR DESPACHO (CONTINUAÇÃO)

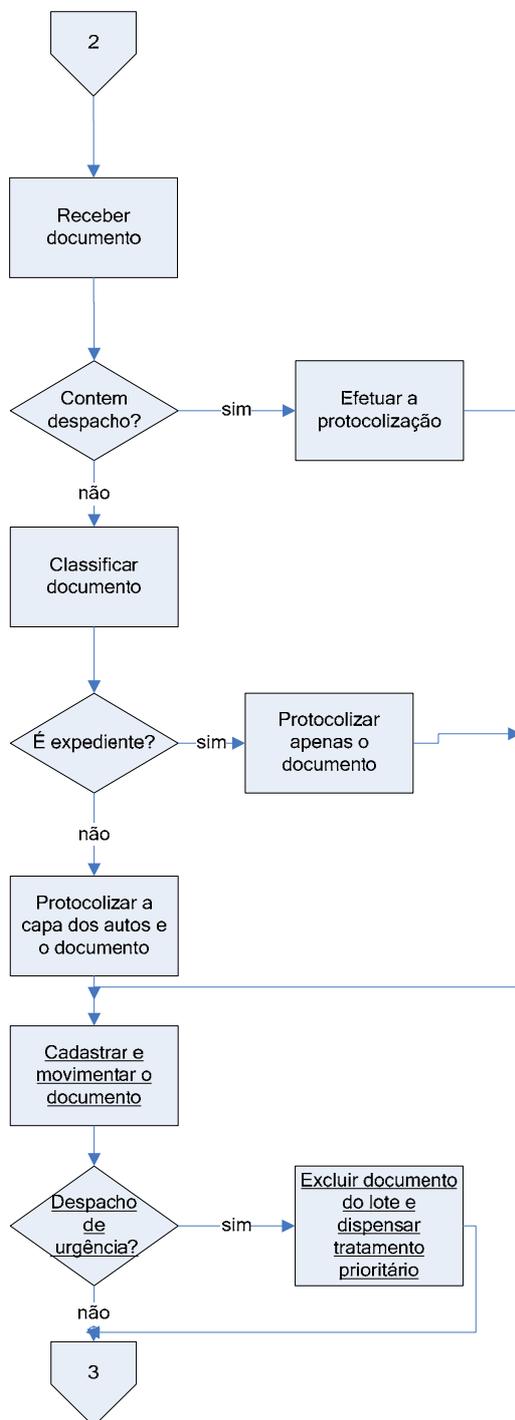




RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO 12 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PROTOCOLIZAR E CADASTRAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS



3- Seguir Fluxograma de autuar, conferir e expedir documentos administrativos.

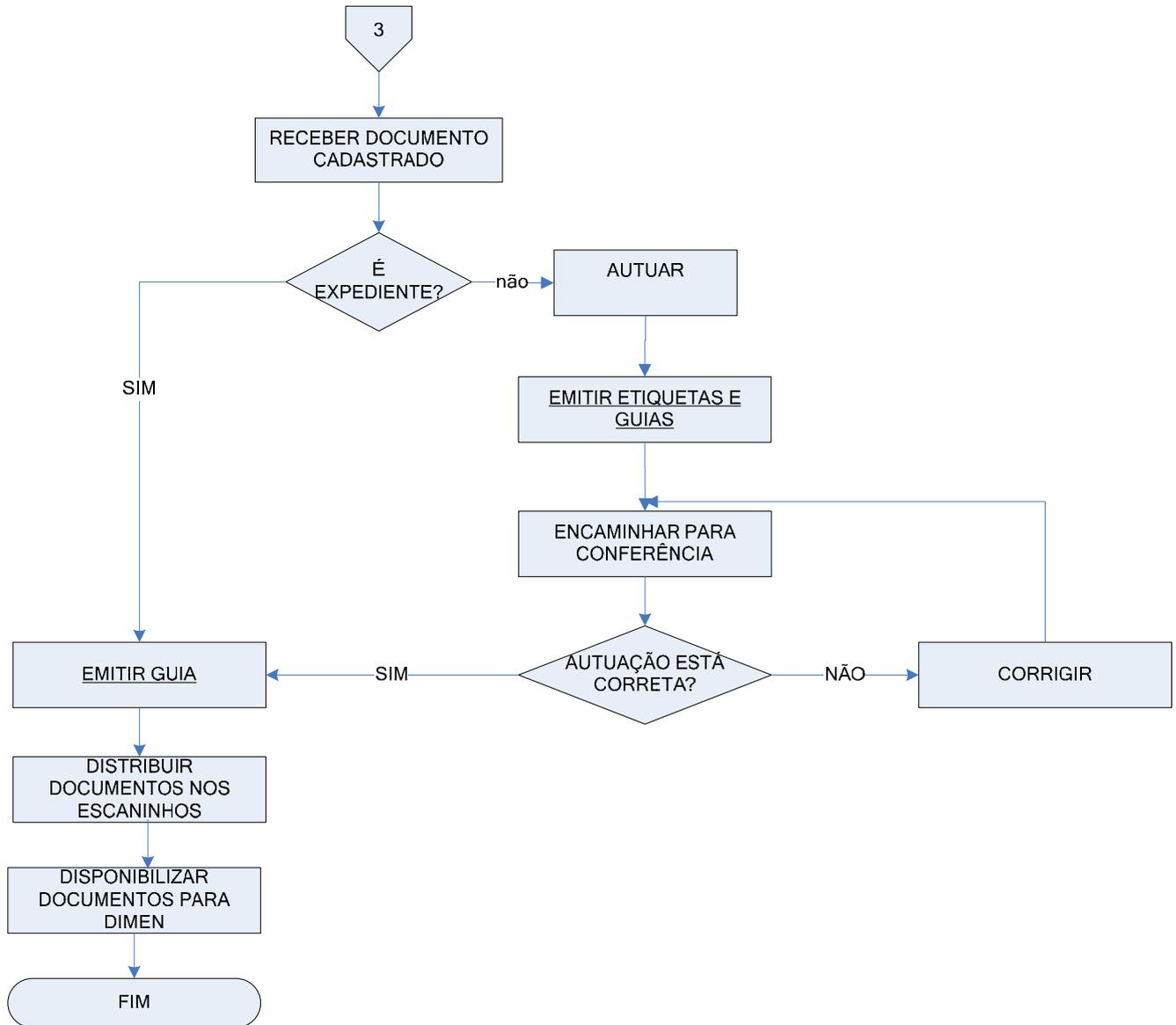
Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-017	Revisão: 04	Página: 32 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO 13– FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PARA AUTUAR, CONFERIR E EXPEDIR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS





**RECEBER, AUTUAR E MOVIMENTAR DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
ANEXO 14- PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DIVISÃO DE PROTOCOLO ADMINISTRATIVO

SERVIÇO DE RECEBIMENTO, AUTUAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO – SERAM

Senhor Usuário: sua opinião é fundamental para aprimorarmos os serviços prestados.
Por favor, responda às seguintes questões referentes ao seu grau de satisfação:

1. Quanto ao atendimento pessoal e telefônico oferecido pelos funcionários:

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

2. Quanto ao tempo de espera para ser atendido:

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

3. Quanto às instalações

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

Sugestão:
