

MANUAL SOBRE MANUSEIO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS



ELABORAÇÃO: Cristina Romualdo Martins
José Leopoldo Melo Corrêa
Tadahiro Tsubouchi



APRESENTAÇÃO

Com o passar dos anos a Administração Municipal tem cada vez mais a obrigação de rever conceitos e rotinas visando à agilização de procedimentos administrativos, entre eles o processo administrativo.

A Instrução Normativa nº 001/2010/UGI dispõe sobre parametrização do Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal de Lagoa Santa, conceitua o processo administrativo como todo conjunto de documentos, ainda que não autuados, que exijam decisão.

Nesse sentido é de vital importância que o trato com documentos públicos seja uniforme, devendo ser divulgado a toda PMLS qual a maneira correta dos mesmos serem manuseados e tramitados.

A falta de uma orientação correta termina por resultar em vícios que se perpetuam dificultando o aprendizado e travando o fluxo dos processos administrativos, sejam eles ofícios, comunicação interna, formulários padronizados ou processos autuados.

A intenção deste manual é levar este conhecimento de maneira a servir de apoio as unidades e servidores na obtenção de respostas para dúvidas rotineiras e mesmo complexas.

Elaboramos este Manual numa linguagem acessível, que busca atingir a todos sem distinção, de modo que quem consultá-lo terá respostas para o trato com os documentos públicos da Prefeitura Municipal de Lagoa Santa.

Estamos abertos às críticas e sugestões por parte de todos, que serão bem vindas para a melhoria de nossos trabalhos e poderão ser direcionadas para o endereço eletrônico:

ugi@lagoasanta.mg.gov.br

Boa leitura e obrigado.



ÍNDICE

1. PROCESSO – DEFINIÇÃO	04
2. AUTUAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	04
3. MOVIMENTAÇÃO DO PROCESSO	05
4. JUNTADA DE FOLHAS E DOCUMENTOS	05
5. AGORA VAMOS ENTENDER A JUNÇÃO DE DOCUMENTOS	06
6. DESENTRANHAMENTO DE FOLHAS E DOCUMENTOS	07
7. PAGINAÇÃO IRREGULAR	08
8. TROCA DE CAPA	09
9. DESPACHO	09
10. ARQUIVAMENTO DE PROCESSO	09
11. PROCESSO ENCERRADO	10
12. REATIVAÇÃO DE PROCESSO	11
13. VISTA EM PROCESSOS	11
14. EXTRAVIO	12
15. MODELOS	14
16. INFORMAÇÕES IMPORTANTES	16



1. PROCESSO - DEFINIÇÃO

A Instrução Normativa nº 001/10/UGI estabelece normas comuns aplicáveis aos processos administrativos no âmbito da Administração Municipal, conceitua o **Processo Administrativo** sendo todo o conjunto de documentos, ainda que não autuados, que exijam decisão. Os processos administrativos podem ser iniciados pela autoridade competente ou a pedido do interessado e serão compostos por conjunto de documentos, requerimentos, atas de reunião, pareceres e informações instrutórias necessários à decisão da autoridade administrativa.

Não se incluem na categoria de processos administrativos autuados os documentos formados para atos de administração interna, para comunicações ou correspondência, bem como aqueles destinados à execução de atos administrativos, mediante formulários padronizados, com fluxos pré-determinados,

O processo administrativo autuado é constituído por:

- Capa montada pelo Setor de Protocolo;
- Requerimento;
- Comprovante de recolhimento da taxa de expediente original;
- Documentação completa pertinente ao assunto;
- Instrução feita pelo agente público, para embasamento da decisão;
- Despacho da autoridade competente;
- Arquivamento junto ao Setor de Protocolo ou Setor de Arquivo Municipal.

2. AUTUAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO

Autuar um processo consiste em receber um requerimento de munícipe, de funcionário municipal ou ainda um documento interno que envolva uma decisão administrativa, autorização, permissão ou outro tipo de deliberação promovido por Autoridade competente.

É o ato físico que consiste em cadastrar e encapar o requerimento formando o processo administrativo.

A autuação física do processo é feita da seguinte maneira:

- Fazer o controle de paginação, que é a numeração seqüencial dos documentos recebidos ou emitidos, deve ser utilizado o carimbo de numeração de páginas, contendo o número da folha e rubrica do responsável, deverá ser carimbado na parte superior lado direito da folha de papel.
- Não deve ser utilizado outro tipo de folha para informação principalmente versos de listagem de computador.

- A autuação física do processo é feita da seguinte maneira:

a) Primeiramente os documentos são colocados dentro da capa de cartolina e presos por colchetes/bailarinas.



- b) O próximo passo é fazer o controle de paginação, que é a numeração seqüencial dos documentos recebidos.
- c) Para fazer este controle deve ser utilizado o carimbo de paginação ou manuscrito, mencionando o número da folha e rubrica do responsável.
- d) As unidades poderão, ao seu critério, utilizar carimbos com numerador e com os dados do funcionário, visando racionalizar o trabalho.
- e) Concluído o serviço de autuação, o processo segue para tramitação.

O servidor que **RETIRAR, DANIFICAR, GRAMPEAR OU COLAR PAPÉIS INDEVIDOS EM PROCESSOS**, transgride as disposições da Instrução Normativa nº 001/10/UGI.

3. MOVIMENTAÇÃO DO PROCESSO

Concluído o serviço de autuação, o processo é remetido à Unidade que deve apreciar o assunto em primeiro lugar. Inicia-se, assim, a tramitação do processo pelas diversas Unidades Administrativas para os trabalhos de instrução.

O encaminhamento do processo será feito sempre através do sistema informatizado de protocolo.

Cabe às Chefias a responsabilidade de exercer a fiscalização nas tramitações dos processos, com o acompanhamento dos relatórios fornecidos pelo sistema informatizado de Protocolo.

IMPORTANTE: A unidade que envia o processo continua responsável por ele até que a Unidade destinatária acuse o recebimento no sistema informatizado de protocolo, quando então o processo deixará de estar “em transito”.

4. JUNTADA DE FOLHAS E DOCUMENTOS

Este é um serviço considerado como de maior dificuldade na tramitação de um processo, as junções, tanto de folhas, como de documentos, nada possuem de complicado, bastando apenas saber definir claramente o que é folha de informação e o que é documento dentro de um processo.

Defini-se como **FOLHA DE INFORMAÇÃO**, a folha impressa com papel timbrado e cabeçalho, onde são transcritas as informações pertinentes ao assunto tratado no processo, ou seja, o lugar onde se escreve no processo: pareceres, laudos, encaminhamentos, etc. **(MODELO A)**.

Não deve ser utilizado outro tipo de folha para informação **principalmente versos** de listagem de computador.

Na folha de informação deve constar como cabeçalho o brasão da prefeitura, e somente o nome PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA, e as seguintes informações:



Número da folha a ser juntada, com a identificação do servidor público que pode ser feita através de carimbo com rubrica.

Não é permitida em folha de informação de processos autuado, a linha hierárquica da unidade, pois o processo não pertence àquela unidade, mas sim a PMLS. Também não utilizar logomarcas, adesivos e outros.

A junção de folha de informação, após a autuação, será feita mediante o preenchimento, numeração e rubrica do servidor público responsável pela juntada, por carimbo, digitado ou manuscrito, em letra legível.

A folha de informação deverá ser utilizada somente na frente, na sua totalidade, evitando-se espaços em branco, margens grandes ou aposição de carimbos desnecessários.

Não fazer uma informação no verso da folha.

IMPORTANTE: Muita atenção ao numerar a folha de informação que você está juntando, pois se, por ventura, você pular um número ou repetir o mesmo número da folha anterior, você estará alterando a seqüência numérica do processo e quando este erro for percebido, o processo será devolvido e quem errou terá que fazer a correção do seu erro e de todos os subseqüentes.

Quando uma mesma folha ultrapassar o limite da frente, obrigando o funcionário a juntar outra e mais outra, e mais outra (pareceres jurídicos, laudos técnicos, etc.) as junções devem ser feitas folha por folha, na frente.

Para se juntar uma folha de informação, a Unidade deve sentir a necessidade de fazê-lo, isto é, só se deve juntar outra folha de informação, quando a que vem sendo utilizado, se encontrar totalmente preenchida, na frente (no verso à exceção é feita quando se juntar documentos, só assim o verso pode ser utilizado).

Com isso queremos dizer que as pessoas que dão informações à mão (manuscrita) não podem utilizar o verso das folhas de informação e nunca de documentos.

5. AGORA VAMOS ENTENDER A JUNÇÃO DE DOCUMENTOS:

Defini-se como **DOCUMENTO**, tudo que não é uma folha de informação, ou seja, qualquer tipo de papel ou objeto, necessário a instrução do assunto tratado no processo. (documentos em papel, fotos, fitas cassete, vídeo, CD, DVD, objetos etc.).

Pode parecer difícil, mas pense que a folha de informação é o local onde se dão as instruções sobre o assunto tratado no processo, enquanto que os documentos servem, para esclarecer ou comprovar determinada informação.

O documento entra no processo em três situações, a saber:

a) o processo vem até a Unidade solicitando a junção de um determinado documento.



b) dentro da rotina de trabalho, a Unidade sente necessidade de juntar documentos, para comprovar, ilustrar ou melhorar a informação.

c) a Unidade tem competência para emitir documentos (certidões, alvarás etc.).

A folha de informação que antecede a colocação dos documentos deve ter seus espaços em branco inutilizados.

Na juntada de documentos e folhas, durante a tramitação, a identificação do funcionário e da sua Unidade poderá ser além de carimbado, digitado ou manuscrito, desde que legíveis.

É proibido assinar por outra pessoa.

Considerar como documentos as quantidades de folhas a serem juntadas.

EXEMPLO: Juntando uma Certidão em 03 vias, considerar como 03 (três) documentos.

É vedado qualquer tipo de registro em verso de documentos, ou mesmo na sua frente. As informações, despachos, pareceres, etc., são feitos sempre em folha de informação, que não deve ser utilizado o verso, onde deverá ser batido o carimbo de "EM BRANCO", (**MODELO B**) ou com um traço transversal.

Quando o documento for tão pequeno que não permita fixação, deverá ser colado em folha formato A-4.

Se no verso do documento houver informação ou carimbo, este deverá ser colado por uma das bordas de modo a permitir sua leitura. (não utilizar grampos).

6. DESENTRANHAMENTO DE FOLHAS E DOCUMENTOS

Desentranhamento nada mais é que a retirada de documentos ou folhas de informação do processo.

Quando o processo estiver em andamento (processo ativo), o desentranhamento é feito pelos servidores municipais responsáveis pela avaliação do requerente, mediante requerimento do interessado e autorização da chefia, onde o processo estiver.

Quando se tratar de processo encerrado, o desentranhamento somente é feito pelo Setor de Protocolo.

No lugar da folha desentranhada deve ser colocada uma cópia reprográfica, do documento extraído sem numerá-la. Esta prática é dispensável quando houver no processo documento idêntico.

O desentranhamento deverá ser registrado no processo por meio de um termo (**MODELO C**), que é colocado na seqüência natural de folhas, e deve conter as seguintes informações:



- a) o (s) número (s) da (s) folha (s) desentranhada (s);
- b) tipo de documento retirado;
- c) motivo de desentranhamento e
- d) data, carimbo e assinatura do servidor responsável.

IMPORTANTE: Quando o documento for entregue ao interessado deve ser registrado no processo o recebimento do mesmo, através de assinatura, RG e nome completo. Isto é necessário, pois em certos casos, os interessados alegam o não recebimento do documento.

7. PAGINAÇÃO IRREGULAR

Verificado o erro de paginação, o número correto deve ser colocado ao lado e, devidamente assinado pelo funcionário que efetuar a correção.

É proibido escrever sobre o número anterior, rasurando-o, ou utilizar corretivo.

Ao receber um processo, a Unidade deve conferir a seqüência numérica da paginação. Se houver falta de folha ou irregularidade, o processo deve ser devolvido.

COMO FAZER A CORREÇÃO:

Para se fazer uma correção de erro de junção, que é justamente aquele erro que o funcionário comete quando faz a junção de folhas e documentos, sem a devida atenção, o procedimento mais fácil é o seguinte:

- a) Identifica o local do erro;
- b) Passa um traço no número errado;
- c) Coloca ao lado do número errado, o número correto;
- d) Coloca o carimbo e assinar;
- e) Não rasura o número errado.

EXEMPLO: É mais fácil fazer um traço, do que rasurar ou usar corretivo. Vale ressaltar que quando se utiliza para a correção a rasura ou corretivo, o processo perde a seqüência lógica das informações. Muitas vezes nós fazemos uma informação que remete a informações passada. (conforme informação de fls. XX)

Quando o servidor comete um erro de junção, deve corrigir o seu erro e todos os erros subsequentes, por que os demais erros existiram devidos aquele erro cometido pelo referido servidor.



8. TROCA DE CAPA

Quando um processo apresentar a sua capa danificada, dificultando o seu manuseio pela Unidade, esta deve ser trocada.

A troca de capa de processo é feita somente pelo setor de protocolo, a unidade deve encaminhar o processo para troca de capa.

Troca de capa de um processo consiste em:

- a) retirar as folhas da capa danificada;
- b) colocar as folhas na capa nova;
- c) emitir capa

9. DESPACHO

- É a decisão administrativa sobre o pedido inicial.
- Nenhum processo pode ser arquivado sem receber despacho decisório.
- Todo despacho deve ser, por lei, claro, preciso e atinente a matéria do processo.

O munícipe entra sempre com um pedido querendo o sim ou não. Dificilmente ele entra com um pedido de instrução ou orientação na PMLS. O que ele quer é fazer ou pedir algo. Por isto temos que ficar no sim ou não.

10. ARQUIVAMENTO DE PROCESSO

Após o despacho e encerramento, o processo é encaminhado ao Setor de Protocolo ou Arquivo Municipal.

O processo só deve ser encaminhado para arquivamento quando atender as seguintes condições:

- a)** A numeração de folhas estiver na seqüência correta e todas as providências pós-despacho estiverem cumpridas (entrega da documentação, cobrança de taxas, desentranhamento para arquivo em prontuário, etc);
- b)** Existir um despacho decisório.
- c)** Após as verificações, a Unidade que encaminhar o processo ao Setor de Protocolo ou Arquivo Municipal fará a última informação, colocando a expressão: "ARQUIVE-SE".
- d)** Não encaminhar o processo com estas providências, implicará na sua devolução imediata a Unidade responsável pelo arquivamento.



e) O encaminhamento do processo finalizado deverá ser feito no sistema informatizado de protocolo com a opção “arquivo definitivo”.

11. PROCESSO ENCERRADO

O processo é considerado encerrado a partir do momento em que é registrada a sua entrada no Setor de Protocolo ou Arquivo Municipal e é baixado no sistema informatizado de protocolo com a opção “arquivo definitivo”, conferido, e recebe na última folha, um carimbo que o identifica como processo encerrado (**MODELO D**).

Após o que, é proibida a aposição de qualquer folha, carimbo ou encaminhamento, ressalvados os casos de alteração do despacho decisório, quando então o processo deverá ser reativado.

Ao encaminhar o processo para o Setor de Protocolo ou Arquivo Municipal, a unidade constatar alguma irregularidade, deverá devolvê-lo à Unidade que o encaminhou, mesmo não sendo ela a Unidade que cometeu o erro.

São estas as irregularidades mais freqüentes em processos:

- a) falta de carimbo do responsável pela junção;
- b) falta de assinatura do responsável pela junção;
- c) duplicidade de números na seqüência lógica de folhas;
- d) erro configurado inadvertido na numeração de folhas;
- e) falta de folhas, sem o respectivo termo de desentranhamento;
- f) Cabe a Unidade proceder à regularização do processo, ou justificar a falta de folha, informando na folha de informação, quais as folhas corrigidas, quando for erro de paginação ou se a falta da folha implica na decisão a ser dada sobre o assunto tratado no processo

Se houver necessidade de alguma Unidade consultar um processo encerrado, o procedimento deverá ser o seguinte:

- a) fazer a solicitação do processo ao Setor de Protocolo via comunicação interna, com justificativa;
- b) confirmar no Setor de Protocolo, após 48 horas, se o processo está pronto para ser remetido para sua unidade;
- c) Mandar retirar o processo, levando cópia da comunicação interna,



d) São competentes para solicitar processos para consulta, os servidores municipais autorizados em tramitar processos administrativos internos e externos.

12. REATIVAÇÃO DE PROCESSO

Reativar um processo encerrado significa voltar ao sistema ativo, isto é poder receber informações novamente. A reativação de um processo só deverá ser requerida, quando houver necessidade de retificar o despacho. As solicitações para reativação deverão ser feitas através de comunicação interna, para cada processo, dirigida ao Setor de Protocolo, esclarecendo detalhadamente o motivo do pedido, acompanhado do processo.

- Quando houver necessidade de se juntar um documento relevante a um processo arquivado, não é necessário fazer a reativação, basta que a Unidade encaminhe a documentação para o Chefe do Setor de Protocolo, que fará a junção.

13. VISTA EM PROCESSOS

Vista em processo significa o munícipe sentir a necessidade de olhar o processo referente a um assunto de seu interesse.

A vista de processo em andamento (ativo) dar-se-á na Unidade que detenha o processo. Para tanto o requerente deverá:

a) fazer um requerimento solicitando a vista de processo e encaminhá-lo à Chefia da Unidade.

b) Caberá à Chefia da Unidade dar a autorização, por escrito, e chamar o requerente para a vista.

c) Caso o requerente queira cópias do processo, deverá pagar os preços públicos devidos.

- Posteriormente a Unidade juntará ao processo, o requerimento e a guia de arrecadação juntamente com uma declaração do munícipe que deu vistas ao processo, devidamente assinada e com RG.

- Após isto o processo terá andamento normal.

- É vedada a vista de processo fora da repartição municipal, por interessado, procurador ou representante legal.

- São competentes para autorizar vista em processo ativo, o Chefe da Unidade em que se encontra o processo, ou autoridade de nível hierárquico igual ou superior.



14. EXTRAVIO

O extravio dos processos na Administração Pública Municipal vem se colocando no decorrer dos anos como um grande obstáculo, para que tenhamos a transparência desejada na análise de um pedido, seja ele de munícipe seja da própria Administração Pública.

Devido a isso deve ser tratado com a seriedade que o assunto requer, pois enquanto um erro de junção ou mesmo uma falta de folha, representa uma erro burocrático, que pode ser facilmente resolvido, a perda de um processo pode ter conseqüências gravíssimas, como a paralisação da análise de um assunto, por exemplo.

Uma situação típica do que estamos narrando ocorre com o assunto “edificação”, que se refere a pedido do munícipe sobre autorização para construção, demolição, reforma, certidão e outras intervenções em residências. São vários os processos com esse assunto que tramitam diariamente pelas unidades da PMLS, sem até o momento ter uma solução e sem nenhuma tramitação posterior, ou seja, entrou na unidade e ficou parado.

Veja bem, um processo parado numa mesma Unidade, significa que ele não tramitou, sequer para a Unidade ao lado, pois caso contrário a data seria atualizada. Isto significa duas coisas: ou a Unidade literalmente não trabalha, afinal, por mais lenta que seja a rotina de trabalho de uma Unidade, já teria chegado à vez do processo ser analisado, **OU O PROCESSO FOI EXTRAVIADO, QUE É O MAIS PROVÁVEL.**

Nós atribuímos o extravio de um processo a dois fatores básicos:

a) O primeiro é o extravio por conveniência, que ocorre quando a pessoa tem interesse em sumir com o processo, é o que chamamos caso de polícia, porque não há Sistema no mundo que possa coibir um ato assim, contudo sempre que é constatado que o processo sumiu por conveniência de alguém, para obter vantagem em algo, o seu desaparecimento é devidamente apurado e havendo elementos é instaurado inquérito administrativo junto à Comissão Disciplinar para que os servidores envolvidos respondam funcionalmente e criminalmente sobre o delito, cabendo inclusive pena de demissão.

b) O segundo, é o extravio por negligência, falta de controle com o processo, e isto está ligado diretamente ao descaso que existe para com os processos da PMLS.

Você nota o descaso para com o processo, quando ele é jogado sobre uma mesa, um armário, um balcão e lá permanece por meses ou até mesmo por anos.

Neste tempo alguém coloca revistas sobre ele, jornais, etc. e quando se dá conta o processo desapareceu. Ou então o processo está dentro da gaveta, coisa muito comum na administração pública, e ao abrí-la ele enrosca na tampa da mesa e cai dentro do caixão da gaveta; ele vai ficar ali até que a mesa mude de lugar ou alguém resolva limpá-la. Agora o responsável pelo processo sequer se lembra que ele existe.



Enquanto isto, o interessado fica esperando.

- Ao notar que um processo que consta na Unidade, não se encontra lá fisicamente, esta deve iniciar buscas físicas imediatamente.

- Estas buscas devem ser feitas nos locais já citados: dentro de gavetas, dentro do caixão de gavetas, no armário, em cima do armário, enfim nos lugares mais absurdos possíveis, pois é neles que a maioria é localizado.

- Não localizado o processo, a Unidade deve comunicar à Unidade superior hierarquicamente até chegar ao nível de Secretaria.

Ex.: Unidade – Setor – Divisão - Departamento – Secretaria

- Cabe a todas estas Unidades, determinarem buscas físicas, no âmbito das suas áreas de atuação.

- Cabe à Chefia de cada Secretaria, encaminhar a denúncia de extravio ao Setor de Protocolo. Esta denúncia deverá conter elementos sobre o assunto do processo se foi resolvido ou não, e que providências a Unidade tomou a respeito.

- Quando o assunto do processo é de importância, o Setor de Protocolo pede à Unidade um relatório sobre o que ficou resolvido naquele caso.

- Se o assunto não foi resolvido, a Unidade deverá tomar providências para resolvê-lo, independentemente de haver processo ou não. Afinal, o processo desaparece, mas o assunto não. Ele continua a existir e requer uma decisão.

Ex.: Uma construção clandestina. Só porque o processo sumiu, não quer dizer que a obra foi regularizada.

A Unidade geradora do fato comunicará imediatamente ao Setor de Protocolo que fará uma declaração de extravio e abertura de sindicância junta a Comissão Disciplinar.

Algumas vezes são convocados funcionários e chefias, para explicarem porque o processo desapareceu, e como a Unidade controla os seus processos.

Declarar o extravio de um processo é tornar público que a PMLS perdeu o processo. Imagine o munícipe ir até uma unidade municipal, buscar informações sobre o processo, e descobrir que a Prefeitura o perdeu sem dar nenhuma solução ao assunto. Com certeza ele vai irritar e querer tomar providências que podem inclusive acabar em responsabilidade funcional.



15. MODELOS

MODELO A

FOLHA DE INFORMAÇÃO - PAPEL A4 **SOMENTE** COM O SEGUINTE CABEÇALHO



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA



MODELO DE CARIMBO B



MODELO DE CARIMBO C

TERMO DE DESENTRANHAMENTO

Foi desentranhada nesta data, fls: _____	
Documento: _____	
Motivo: _____	
____/____/____	_____
DATA	CARIMBO/ASSINATURA

MODELO DE CARIMBO D

SETOR DE PROTOCOLO	
PROCESSO ENCERRADO	
____/____/____	_____
DATA	ASSINATURA DO SERVIDOR



16. INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

- ✓ Sempre que assumir a Chefia de alguma Unidade Municipal, solicite um relatório no sistema informatizado de protocolo e confira com a situação atual dos processos na Unidade;
- ✓ Sempre que um servidor autorizado se desligar de uma Unidade, localize todos os processos sob sua responsabilidade e zere o estoque de processos deste servidor;
- ✓ **Quando o servidor autorizado a tramitar processos sair de férias ou for transferido do setor, encaminhe uma comunicação interna para o Departamento de Tecnologia da Informação, informando a situação, indique novo servidor para que o mesmo possa ser cadastrado.**
- ✓ **Envie uma comunicação interna para a UGI – Unidade Gestora de Implantação, informando os dados do novo servidor, que será treinado para a utilização do sistema informatizado de protocolo;**
- ✓ Periodicamente, proceda a conferência física dos processos sob sua responsabilidade;
- ✓ Detectando o desaparecimento do processo, tome imediatamente as providências cabíveis;
- ✓ Verifique sempre se os processos parados (sem receber informação ou tramitação) há muito tempo, possuem justificativa para tanto. Caso contrário, encaminhe-os para quem for decidir o assunto;
- ✓ Processos concluídos devem ser encaminhados para arquivamento no Setor de Protocolo ou Arquivo Municipal;
- ✓ Nunca deixe um processo sob sua responsabilidade constar “em trânsito”.

Para melhor controle utilize sempre os recursos do sistema informatizado de Protocolo através dos seus relatórios.

Fim das Instruções!