



PROGED

PROGRAMA DE GESTÃO DOCUMENTAL
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**MANUAL DE GESTÃO
DOCUMENTAL**

MANUAL DE GESTÃO DOCUMENTAL

DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**JOSÉ RENATO CASAGRANDE
GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

**PABLO RODNITZKY
SECRETARIO DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS**

**VICTOR MURAD FILHO
INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO
ESPÍRITO SANTO**

**MAURÍCIO JOSÉ DA SILVA
SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA**

**CLEDISON DE LIMA
ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

CIP – Catalogação na fonte
Arquivo Público do Estado do Espírito Santo
Biblioteca de Apoio Maria Stella de Novaes

Manual de gestão documental do Estado do Espírito Santo / Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos ; Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo ; Arquivo Público do Estado do Espírito Santo. – 6. ed. – Vitória: APEES, SEGER E PRODEST, 2014. 94 p.: il. – Versão eletrônica, n. 6.

1. Programa de Gestão Documental do Estado do Espírito Santo – PROGED. 2. Fluxo documental. 3. Controle – Produção documental. I. Arquivo Público do Estado do Espírito Santo. II. Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos. III. Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo.

Permitida a reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total, por qualquer meio, desde que citada a fonte e o sítio da internet onde pode ser encontrado o original
(<http://www.proged.es.gov.br>).

COMITÊ GESTOR DO PROGED

SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GELOG
SUBGERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA ADMINISTRATIVA – SUINF

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO
ESPÍRITO SANTO – PRODEST
GERÊNCIA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES – GESIN
SUBGERÊNCIA DE PROJETOS

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA – SECULT
ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – APEES
DIREÇÃO TÉCNICA – DT
COORDENAÇÃO DE GESTÃO DOCUMENTAL - COGED

APRESENTAÇÃO

O Programa de Gestão Documental do Estado do Espírito Santo - PROGED tem como objetivo garantir o acesso à informação pública de forma rápida e segura, proporcionando transparência e excelência das ações do Estado, por meio da otimização e eliminação da burocracia inútil nos procedimentos administrativos, gerando economia de tempo, segurança, controle das informações e redução de custos.

A racionalização do fluxo de documentos e o controle sobre a sua produção, por meio da aplicação de modernas técnicas administrativas e recursos tecnológicos, é objetivo de um programa de gestão de documentos que trará melhorias aos serviços de gestão de informação em todos os suportes, resgatando a função social dos arquivos, aumentando-lhes a eficácia, garantindo o cumprimento dos direitos de cidadania e sendo, para o próprio Estado, suporte para as decisões político-administrativas.

Integra o referido Programa o presente Manual de Gestão Documental, que foi concebido em parceria com vários Órgãos públicos estaduais, observando todas as etapas do ciclo de vida dos documentos, da produção ao arquivamento, em consonância com os maiores expoentes da gestão documental no Brasil.

Neste manual, aborda-se também a mais importante das referências para um programa de gestão de documentos: o responsável que, no ato do atendimento ao público, realiza a interface dos órgãos com os cidadãos-contribuintes, sendo, portanto, responsável por espelhar a imagem dos órgãos públicos perante a sociedade.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 ELIMINAÇÃO DA BUROCRACIA INÚTIL	11
1.1 LEI DO GERENCIAMENTO DA ROTINA DE TRABALHO	11
1.2 LEI DO NÃO-CONFORMISMO.....	11
1.3 LEI DA QUEIXA PERMANENTE	11
1.4 LEI DA DESCENTRALIZAÇÃO	12
1.5 LEI DO COOPERATIVISMO	12
1.6 LEI DA NÃO ACUMULAÇÃO DE PAPÉIS	12
1.7 LEI DA TRIAGEM PRÉVIA.....	12
1.8 LEI DA EMBALAGEM VISTOSA.....	12
1.9 LEI DOS PEQUENOS PROBLEMAS	12
1.10 LEI DO BOM OUVINTE	12
PARTE 2	13
2 ATENDIMENTO AO PÚBLICO	13
2.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	13
2.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	14
2.3 ATENDIMENTO AO TELEFONE:	15
2.4 TIPOS DE CLIENTES/USUÁRIOS E COMO LIDAR COM ELES:.....	16
PARTE 3	17
3 CONCEITUAÇÃO BÁSICA	17
DOCUMENTOS	17
PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS.....	17
AUTUAÇÃO DE DOCUMENTOS	17
PROCESSOS.....	17
SETOR DE PROTOCOLO.....	17
UNIDADE PROTOCOLIZADORA	18
PONTOS DE TRAMITAÇÃO/SETORES	18
TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS	18
MANUTENÇÃO DE DOCUMENTOS	18
DESTINAÇÃO FINAL DOS DOCUMENTOS	18
ARQUIVO.....	18
ARQUIVO CORRENTE	18
ARQUIVO CENTRAL.....	18
ARQUIVO INTERMEDIÁRIO	18
ARQUIVO HISTÓRICO	18

PARTE 4	19
4 PROCEDIMENTOS GERAIS DE PROTOCOLO	19
4.1 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS	19
4.2 RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS	19
4.3 TRIAGEM DE DOCUMENTOS E PROCESSOS	21
4.4 REGISTRO DE DOCUMENTOS.....	22
4.5 AUTUAÇÃO DE DOCUMENTOS NO SISTEMA ELETRÔNICO DE PROTOCOLO – SEP	22
4.6 INSTRUÇÕES PARA MONTAGEM DE PROCESSOS	24
4.7 PROCEDIMENTOS PARA NUMERAÇÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS	26
4.8 PROCEDIMENTOS PARA ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS	28
4.9 NORMAS GERAIS PARA AUTUAÇÃO E DESPACHOS	29
4.10 TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS – PRINCÍPIOS GERAIS:	30
PARTE 5	33
5 CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS	33
5.1 COMO CLASSIFICAR?	34
5.2 ROTINAS CORRESPONDENTES ÀS OPERAÇÕES DE CLASSIFICAÇÃO	35
5.3 O PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	35
PARTE 6	36
6 PROCEDIMENTOS DE MANUSEIO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS ...	36
6.1 JUNTADA.....	36
6.2 DISJUNÇÃO.....	39
6.4 DESENTRANHAMENTO	42
6.5 APENSAMENTO	45
6.6 DESAPENSAMENTO	47
6.6 ANEXAÇÃO.....	49
6.7 DESANEXAÇÃO	51
6.8 RECONSTITUIÇÃO DE PROCESSOS	53
6.9 TABELA-RESUMO DOS PROCEDIMENTOS DE JUNÇÃO DOCUMENTAL	55
PARTE 7	57
7 PROCEDIMENTOS GERAIS DE ARQUIVAMENTO	57
7.1 O QUE É ARQUIVAR?	57
7.2 O PROCESSO DE ARQUIVAMENTO	59
7.3 ORDENAÇÃO E ARQUIVAMENTO	61
7.4 ROTINAS CORRESPONDENTES ÀS OPERAÇÕES DE ARQUIVAMENTO	63
7.5 ESPECIFICIDADES DO ARQUIVAMENTO INTERMEDIÁRIO	63
PARTE 8	66

8	AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS	66
8.1	APLICAÇÃO DA TABELA DE TEMPORALIDADE.....	67
8.1.1	<i>Configuração da Tabela de Temporalidade.....</i>	67
8.1.2	<i>Destinação de Documentos na Fase Corrente</i>	69
8.1.3	<i>Destinação dos Documentos na Fase Intermediária.....</i>	69
8.1.4	<i>Triagem dos Documentos em Fase Intermediária.....</i>	70
8.2	A COMISSÃO SETORIAL DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS - CADs	71
PARTE 9	74
9	ALTERAÇÃO DO SUPORTE DA INFORMAÇÃO	74
ANEXO I - MODELOS DOS TERMOS.....	76
	TERMO DE APENSAMENTO.....	76
	TERMO DE DESAPENSAMENTO	76
	TERMO DE DESENTRANHAMENTO	76
	TERMO DE DISJUNÇÃO	76
	TERMO DE ANEXAÇÃO	76
	TERMO DE DESANEXAÇÃO.....	76
	TERMO DE ABERTURA DE VOLUME	77
	TERMO DE ENCERRAMENTO DE VOLUME.....	77
	TERMO DE COLAGEM.....	78
ANEXO II - MODELOS CARIMBOS.....	78
ANEXO II - MODELOS DE CARIMBOS	79
	ARQUIVE-SE	79
	NUMERAÇÃO CONFERIDA	79
	DESARQUIVADO.....	79
	REMESSA.....	79
	RECEBIDO	79
	CÓPIA	79
	CANCELADO.....	80
	SEM EFEITO	80
	EM BRANCO.....	80
	NÃO CONFERE.....	80
	DIGITADO.....	80
	VISTAS AO PROCESSO.....	80
ANEXO III – FORMULÁRIOS PROTOCOLO DE AUTUAÇÃO	81
ANEXO IV – BOLETIM DE ANDAMENTO	82
ANEXO V – BOLETIM DE DOCUMENTOS	83
ANEXO VI – BOLETIM DE ANEXAÇÃO.....	84

ANEXO VII – IDENTIFICAÇÃO DAS CAIXAS DE ARQUIVO	85
CAIXA BOX “MODELO A”	85
ANEXO VIII – IDENTIFICAÇÃO DAS CAIXAS DE ARQUIVO	86
CAIXA BOX “MODELO B”	86
ANEXO IX – FOLHA DE DESPACHO OU INFORMAÇÃO	87
ANEXO X – LISTAGEM DE TRANSFERÊNCIA.....	88
ANEXO XI – LISTAGEM DE RECOLHIMENTO	89
ANEXO XII – LISTAGEM DE ELIMINAÇÃO.....	90
ANEXO XIII – EDITAL DE CIÊNCIA DE ELIMINAÇÃO.....	91
ANEXO XIV – EDITAL DE ELIMINAÇÃO.....	92
BIBLIOGRAFIA	93

INTRODUÇÃO

A preocupação com a organização e com o acesso aos documentos públicos é antiga, mas só recentemente foram dados passos decisivos nesse sentido. A Constituição Federal de 1988 dispõe, no parágrafo 2º do artigo 216, que “[...] cabem à Administração Pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”. Posteriormente, a Lei nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, preconiza a revitalização dos serviços arquivísticos do Poder Público, por meio de programas de gestão de documentos que reúnam procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos.

O Espírito Santo inicia este trabalho de gestão documental atendendo não somente às necessidades legais que disciplinam a matéria em âmbito nacional, mas principalmente objetivando a elevação do nível de excelência dos serviços públicos prestados ao cidadão capixaba.

O presente Manual tem como objetivo auxiliar os servidores estaduais nas atividades básicas referentes à gestão documental no Estado do Espírito Santo. Para atingir o objetivo pretendido, este manual foi dividido em várias partes, que tratam de assuntos diversos, porém complementares às atividades de gestão de documentos.

Os servidores públicos estaduais, principalmente os lotados nos setores de Protocolo e Arquivo, devem ter sempre à mão este manual, que solucionará dúvidas e permitirá uma ação mais segura e eficaz no trato dos documentos públicos.

A primeira parte deste manual é voltada aos aspectos relativos à qualidade de atendimento ao cliente/usuário no serviço público. Pretende-se com isso aperfeiçoar o trabalho dos setores de arquivo, protocolo e atendimento ao cliente que, além da difícil tarefa de ser o elo entre os Órgãos e a sociedade, são a principal porta de entrada de documentos nas instituições públicas estaduais.

A segunda parte do trabalho pretende esclarecer conceitos básicos relativos aos setores de protocolo e arquivo. Objetivou-se uniformizar os termos, a fim de facilitar o estabelecimento do diálogo entre os servidores públicos estaduais, nos conceitos constantes deste manual.

Em seguida, estabelecemos as rotinas de protocolo, classificação e arquivamento, que devem ser observadas em todos os órgãos que implementaram o PROGED. O Plano de Classificação de Documentos e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Atividade-Meio encontram-se em anexo neste Manual.

Também em anexo, temos os modelos de termos, carimbos e formulários.

Como não se pretende que este manual se encerre por aqui, preparamos um material que possa ser didático e prático, com formato diferenciado que permita, a você servidor, incorporar nele todas as resoluções e normativas posteriores do Comitê Gestor do PROGED, bem como realizar a troca do material, que será atualizado gradativamente por nossa equipe de trabalho.

Assim, numa perspectiva de melhoria contínua, o PROGED apresenta esta 4ª edição do manual, que congrega técnicas de manuseio adequado às informações públicas estaduais, as quais são imprescindíveis para zelar pela manutenção da integridade e da inteligibilidade dos conteúdos documentais não apenas no momento em que são gerados, mas também no decurso do tempo, na forma da lei.

Insta salientar que, levando em conta que todo processo de gestão, elaboração de projetos e estudos técnicos, análises e quaisquer outras ações públicas só se consubstanciam por meio das informações que lhes servem de suporte, a gestão de documentos e informações públicas é a forma mais abrangente e eficaz de se promover celeridade e eficiência simultaneamente a todas as ações e projetos empreendidos pela Administração Pública, o que tem motivado o PROGED a atualizar as suas metodologias continuamente.

Importa ressaltar ainda que o presente Manual insere-se nas diretrizes elencadas por meio da Portaria 39, de 06 de julho de 2011, sendo de aplicação obrigatória para os Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual.

PARTE 1

1 ELIMINAÇÃO DA BUROCRACIA INÚTIL

Todas as ações públicas de relevo são armazenadas em algum tipo de suporte, tornando-se documentos públicos. A necessidade de gerenciar eficientemente as suas informações exige dos organismos públicos um aparato administrativo-burocrático suficientemente seguro e enxuto, que deve ser periodicamente atualizado, visando eliminar etapas inúteis (burocracia inútil) ao processo de gestão governamental, para, conseqüentemente, reduzir os custos e o tempo de execução das suas atividades.

Entretanto, elaborar um aparato teórico que permita gerir informações com um nível de excelência desejável não é o bastante: deve-se ainda expurgar do serviço público os comportamentos que proporcionam entraves injustificáveis ao funcionamento ótimo do seu organismo administrativo. Abaixo, oferecemos alguns instrumentos de combate aos comportamentos dessa natureza, em cuja leitura sugerimos observar a relação implícita na seqüência das informações prestadas:

1.1 LEI DO GERENCIAMENTO DA ROTINA DE TRABALHO

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. Para tal, defina precisamente essa periodicidade.

1.2 LEI DO NÃO-CONFORMISMO

Não se acomode a situações não resolvidas, nem aceite o erro. Faça um diagnóstico, aplique o PDCA¹ e então proponha soluções, mesmo que fracionadas.

1.3 LEI DA QUEIXA PERMANENTE

Não se atenha a reclamar da falta de recursos humanos e materiais para a realização de tarefas. Procure, primeiramente, aperfeiçoar a utilização dos recursos disponíveis, demonstrando ser um bom gestor ou servidor. Além de diagnosticar problemas, procure apresentar sugestões de melhoria.

¹ PDCA, grosso modo, é a seqüência das seguintes operações: planejar, implantar, verificar os resultados, corrigir os erros. Um dos seus principais objetivos é a constante busca por aperfeiçoamento.

1.4 LEI DA DESCENTRALIZAÇÃO

Permita aos servidores apresentar propostas de melhorias, para que suas ações não se restrinjam às ordens transmitidas. Quando adequado, delegue funções, conforme as habilidades e os conhecimentos de cada servidor.

1.5 LEI DO COOPERATIVISMO

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. Os servidores e os órgãos devem trabalhar em equipe, para justificar a denominação de “organismo administrativo”.

1.6 LEI DA NÃO ACUMULAÇÃO DE PAPÉIS

Não acumule papéis para dar impressão de muito trabalho e justificar atrasos. Mesa cheia, às vezes, é sinal de pouca produtividade. Não se engana a todos por muito tempo. Seja produtivo, de fato, cumprindo os prazos adequadamente.

1.7 LEI DA TRIAGEM PRÉVIA

Antes de armazenar processos e documentos, verifique no ato do recebimento, se os mesmos são realmente dirigidos ao setor em que foram recebidos, e ainda, se podem ser imediatamente encaminhados a outro setor, para busca de informação.

1.8 LEI DA EMBALAGEM VISTOSA

Um bom relatório ou projeto não é aquele que apresenta excesso de conteúdo, dados, fórmulas, gráficos, anexos, etc, mas aquele em que o conteúdo foi adequadamente selecionado e realmente tem utilidade para o fim a que se propõe.

1.9 LEI DOS PEQUENOS PROBLEMAS

Não faça que pequenos problemas pareçam mais complexos do que realmente são. Muitas vezes, grandes problemas são resolvidos com pequenas ações, advindas de uma boa percepção dos fatos e da objetividade em tratá-los.

1.10 LEI DO BOM OUVINTE

Visando contemplar ou superar as necessidades dos clientes internos e dos externos, ouça as suas sugestões de melhorias, verificando se podem ser integradas às rotinas do órgão, para melhorar o seu desempenho.

PARTE 2

2 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

2.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Atendimento é o ato de servir, ou seja, receber com atenção os clientes ou os usuários, internos ou externos. O atendimento requer de quem o executa muita responsabilidade e receptividade.

Concebemos como princípio geral do atendimento a empatia. O servidor deve atender ao cliente ou ao usuário da melhor forma possível, ou seja, da forma que gostaria de ser atendido, ou ainda melhor.

O que é cliente?

Cliente é todo cidadão ou servidor que comumente utilizam as informações e serviços de uma instituição pública.

O que é usuário?

É todo cidadão que se dirige a uma instituição pública para obtenção de uma informação ou serviço.

Como atender com excelência?

Com muita disponibilidade e profissionalismo, respeitando ao público, observando os seguintes quesitos principais:

ESCUTAR – com atenção e real vontade de compreender o cliente;

CONSIDERAR – os sentimentos das pessoas (nervosismo, desânimo, etc);

COMPREENDER – a importância das pessoas para nós e para o Governo.

Qual a diferença entre ouvir e escutar?

Ouvir é o processo físico da recepção de sons pelo aparelho auditivo.

Já **escutar** é estar realmente concentrado e interessado naquilo que lhe está sendo dito, tentando identificar as reais necessidades do autor do discurso. Segundo Freud, o ser humano, ao discursar, tende a organizar previamente as idéias a expor. Portanto, permitindo-o falar, possibilita-se que o indivíduo auxilie no processo de identificação das próprias pretensões.

2.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

No atendimento presencial é fundamental estabelecer um relacionamento de confiança e qualidade. A qualidade no atendimento está diretamente relacionada à forma como o atendente conduz a relação de troca com o cliente ou usuário. Desta forma, são fatores para o sucesso no atendimento:

- Olhar e sorrir para o cliente, olhar nos olhos passa maior segurança para o usuário;
- Saudá-lo com “Bom dia”, “Boa tarde”, “Boa noite”, acrescido da pergunta: “em que posso ajudá-lo?” ou equivalente;
- Atentar para o estado emocional apresentado pelo cliente ou pelo usuário;
- Ouvir com dedicação e interesse, a fim de compreender suas reais necessidades;
- Quando não compreendendo as necessidades apresentadas, solicite educadamente uma nova explicação;
- “Filtrar” as suas reais necessidades, a fim de responder adequadamente às suas expectativas;
- Chamar o cliente ou usuário pelo nome e de forma positiva. Apresente com clareza soluções para as dúvidas apresentadas;
- Verificar se o cliente ou usuário realmente entendeu suas instruções.

Comportamentos **NÃO** recomendados ao atendente:

- Usar roupas provocantes, transparentes, ousadas, amassadas e sujas;
- Usar de gírias, jargão, diminutivos; bem como chamar o cliente ou usuário de “meu amor”, “meu querido”, “ei amigo”, “meu ou minha filha”;
- Interromper a fala do cliente ou do usuário;
- Demonstrar insegurança;
- Alimentar-se durante o atendimento;
- Informar com dúvidas: caso não saiba informar com precisão, não diga “não sei”, peça um instante ao cliente ou ao usuário e procure informar-se.

2.3 ATENDIMENTO AO TELEFONE:

Quando atender ao telefone, proceda da seguinte maneira:

- Identifique o órgão ou entidade – “NOME DO ÓRGÃO”;
- Identifique o atendente – “NOME DO ATENDENTE”;
- Faça uma saudação – “BOM DIA” ou “BOA TARDE”;
- Trate o cliente ou o usuário pelo nome;
- Mostre-se disponível para assumir responsabilidades;
- Fale devagar e com clareza;
- Mostre-se interessado, ouça atentamente;
- Faça o cliente ou o usuário sentirem-se importantes – seja cortês;
- Faça perguntas, para ampliar a compreensão e avaliar as reações;
- Entenda e demonstre que entendeu o problema;
- Jamais diga, “só um minuto”, prefira “aguarde um momento”;
- Caso a providência solicitada seja demorada, agende com o cliente ou com o usuário data e hora para retornar a ligação e receber resposta à sua consulta;
- Prometa somente providências que poderá cumprir;
- Antes de encerrar o atendimento, agradeça e, em seguida, se despeça e seja o último a desligar.

Observações complementares:

1. Os clientes não devem presenciar discussões entre funcionários. *Problemas internos* devem ser resolvidos *internamente*, não devem ser repassados aos clientes ou aos usuários.

2. Os idosos a partir de 60 anos, gestantes, deficientes e pessoas com crianças de colo deverão ter atendimento preferencial individualizado. O direito dos primeiros é regulado especialmente pela Lei Nº 10.741, de 01.10.2003, que institui o Estatuto do Idoso.

2.4 TIPOS DE CLIENTES/USUÁRIOS E COMO LIDAR COM ELES:

A seguir, uma explanação *grosso modo* sobre como se portar diante de alguns comportamentos. Convém observar que um comportamento não necessariamente implica a exclusão dos demais.

Cliente/usuário	Característica	O que fazer? Como agir?
IMPACIENTE	Perguntador cíclico, insistente, compulsivo, chegando a insultar quando contrariado, fazendo piadinhas de mau gosto.	Tratá-lo com brevidade, mas com muita cortesia. Esse tipo de cliente exige sinceridade, segurança nas respostas e autocontrole.
SILENCIOSO	Demonstra não ter conhecimento, aparenta um ar de cansaço, mostrando-se sempre pensativo e quase não conversa.	Induzi-lo ao diálogo, bastando formular perguntas claras, num clima de consideração e atenção.
BARGANHADOR	Procura insistentemente por vantagens.	Argumentar com convicção. É importante saber agir com ética profissional, para que não caracterize discriminação no atendimento aos demais. Superar as expectativas do cliente não implica necessariamente faltar com a ética profissional.
INDECISO	Apresenta ar de apreensão permanente, sempre quer conversar mais, perguntar sobre coisas que já perguntou. Geralmente demonstra estar com o raciocínio razoavelmente lento.	Agir com moderação, calma e paciência, auxiliando o cliente ou o usuário a identificarem as suas reais necessidades, pela “filtração” das informações pretendidas.
AGITADO	Pessoa inquieta, geralmente interrompe sua fala e não tem paciência para ouvir explicações.	Agir com calma, falando moderadamente, sem se irritar. Deve-se responder aos seus questionamentos com objetividade e clareza, mostrando-se compreensivo.
DE BOM SENSO	Pessoa amável, agradável e inteligente.	Agir com atenção, demonstrando ser prestativo, mantendo sempre o clima de simpatia e cordialidade.
BEM HUMORADO	Pessoa agradável, de conversa envolvente, mas que desvia do assunto constantemente, dificultando o diálogo.	Buscar constantemente retomar o rumo da conversa, sem perder o clima de simpatia e o profissionalismo. Deve-se ter cuidado com brincadeiras que poderão ser utilizadas contra o próprio atendente em outro momento.
INTELIGENTE	Demonstra saber de tudo, não gosta de argumentos “fracos”.	Usar de bom senso e lógica, nunca omitindo informações. É muito importante estar bem informado para fundamentá-las, refletindo segurança no atendimento.
IMPORTANTE E PRESUNÇOSO	Sempre fala “eu sei” depois de qualquer afirmativa; pouco argumenta e quase nunca ouve os seus interlocutores	Ter muita habilidade para checar se o cliente ou o usuário realmente entenderam as informações; dar valor aos clientes, sem, contudo, bajulá-los.
DETALHISTA	Quer saber detalhes, não entende como funciona, demonstra dificuldade em associar ideias.	Falar pausadamente, com clareza. Identifique sua real necessidade sem, contudo, prender-se a detalhes irrelevantes.
AGRESSIVO	Gosta de discutir por qualquer motivo. Agride constantemente, pois o seu maior desejo é que o atendente o revide. “Necessita” de que o atendente tome “postura agressiva”, que entre em seu jogo de sedução, disponibilizando-se a entrar na discussão.	Não interrompa sua fala, deixe-o liberar a sua raiva. Nunca diga que está nervoso, isso o deixará mais agressivo. Demonstre o máximo de disponibilidade para ajudá-lo. Nunca entre numa postura rivalista com ele, mas procure demonstrar que é compreensivo, que está atento às suas considerações e que está plenamente disponível a ajudá-lo naquilo que for técnica e legalmente possível.

PARTE 3

3 CONCEITUAÇÃO BÁSICA

DOCUMENTOS – São considerados como documentos os requerimentos, ofícios, comunicados, memorandos, cartas e qualquer outro suporte que contenha informação. Assim, documento é todo o registro material da informação: uma fotografia, um registro eletrônico, um filme VHS, etc.

Características	Conceito	Exemplos
Suporte	Material sobre o qual as informações são registradas.	Papel, filme, mídia eletrônica.
Forma	Estágio de preparação e tramitação de documentos.	Original, cópia, rascunho.
Formato	Configuração física de um suporte, de acordo com a sua natureza e com o modo como foi confeccionado.	Cartaz, folha, mapa, planta.
Espécie	Configuração que assume um documento, de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas.	Boletim, certidão, declaração, relatório.
Tipo	Configuração que assume uma espécie documental, de acordo com a atividade que o gerou.	Boletim de frequência, boletim escolar, boletim de ocorrência.

Adaptado de GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo-SP: Divisão de Arquivo de Estado, 1998.

PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS – Atividade relacionada à elaboração de documentos oficiais, formulários e outros documentos administrativos; à implantação de sistemas de organização da informação, assim como de novas tecnologias, aos procedimentos administrativos.

AUTUAÇÃO DE DOCUMENTOS – É o registro de documentos no Sistema Eletrônico de Protocolo – SEP, tornando-os processos.

PROCESSOS – É considerado como *processo* todo documento que tenha sido registrado no Sistema Eletrônico de Protocolo – SEP.

SETOR DE PROTOCOLO – É o setor diretamente responsável pela protocolização, bem como pelas demais funções relacionadas no tópico “Atribuições e Competências”, no início deste manual.

UNIDADE PROTOCOLIZADORA – É o setor especialmente autorizado a protocolizar documentos no SEP, detentor de um terminal com esse sistema.

PONTOS DE TRAMITAÇÃO/SETORES – São todas as Unidades Administrativas por onde os processos podem transitar depois de saírem do Protocolo.

TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS – Atividade ligada aos procedimentos de controle do fluxo das informações administrativas estaduais, assim como de novas tecnologias para esse fim.

MANUTENÇÃO DE DOCUMENTOS – Atividade vinculada à implantação de sistemas de arquivo; seleção de sistemas de reprodução; automação de acesso; mobiliário; materiais e locais de acondicionamento.

DESTINAÇÃO FINAL DOS DOCUMENTOS – Contempla as atividades que compreendem um programa de avaliação que garanta a proteção dos conjuntos documentais de valor permanente e a eliminação de documentos rotineiros e desprovidos de valor probatório e informativo.

ARQUIVO – 1) Conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas. 2) Entidade administrativa responsável pela custódia, pelo tratamento documental e pela utilização dos arquivos sob sua jurisdição. 3) Edifício em que são guardados os arquivos. 4) Móvel destinado à guarda de documentos. 5) Em processamento de dados, conjunto de dados relacionados, tratados como uma totalidade.

ARQUIVO CORRENTE – 1) Conjunto de documentos estreitamente vinculados aos objetivos imediatos para os quais foram produzidos ou recebidos no cumprimento de atividades-fim e atividades-meio e que se conservam junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e da frequência com que são por eles consultados. 2) Unidade administrativa ou órgão encarregado do arquivo corrente.

ARQUIVO CENTRAL - Unidade responsável pelo controle dos documentos acumulados pelos diversos setores e serviços de uma administração e pelos procedimentos técnicos a que devem ser submetidos.

ARQUIVO INTERMEDIÁRIO - Constituído de documentos que, não sendo de uso corrente, aguardam em armazenamento sua destinação final. Unidade ou órgão responsável pelo arquivo intermediário. Arquivo Geral.

ARQUIVO HISTÓRICO - Conjunto de documentos custodiados em caráter definitivo, em função de seu valor. Unidade administrativa ou órgão encarregado de arquivos permanentes. Arquivo Público Estadual.

PARTE 4

4 PROCEDIMENTOS GERAIS DE PROTOCOLO

4.1 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

Ao Setor de Protocolo compete:

- Receber;
- Classificar;
- Autuar;
- Registrar;
- Numerar;
- Expedir;
- Controlar movimentação e prestar informações sobre localização de processos e documentos;
- Propor a atualização das técnicas de Protocolo;
- Manusear processos, zelando pela ordem das folhas e integridade do conteúdo;
- Providenciar a substituição das capas dilaceradas sempre que necessário, evitando tramitação de processo em mal estado de conservação.

4.2 RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS

Todo documento ou processo, para “darem entrada” (ingressarem) em Secretarias, Autarquias e outros, serão recebidos pelo Setor de Protocolo, ou pelas Unidades Protocolizadoras previamente definidas para esse fim.

No ato do recebimento do documento ou do processo, o servidor lotado no Setor de Protocolo ou na Unidade Protocolizadora deverá conferir:

- Destinação existente no Despacho;
- Número do processo ou documento, que deverá estar relacionado em Boletim de Andamento (BA), Boletim de Documentos (BD), ou semelhante;

- No caso de recebimento de processos com mais de um volume, conferir se, de fato, todos os volumes encontram-se unidos no mesmo conjunto;
- Após as devidas conferências, informar data, horário e nome legível, no respectivo BA, BD, ou semelhante;
- Registrar, no processo ou documento, o recebimento no órgão, por meio do carimbo “Recebimento”, devendo ser informados data, horário, procedência e nome legível do recebedor (ver item 10.2);
- Providenciar o devido registro da tramitação no Sistema Eletrônico de Protocolo (SEP).

O prazo para permanência de documentos e processos no Setor de Protocolo será de 48 horas contadas a partir da data e hora de seu recebimento.

Os documentos e processos que, por razão extraordinária, venham a ser recebidos após o término do horário regular de funcionamento do órgão terão o prazo de permanência no Protocolo contado a partir do dia seguinte.

Nenhum processo poderá ter andamento sem que todas as suas folhas estejam devidamente numeradas e rubricadas e os espaços em branco inutilizados.

Dessa forma, deseja-se que os setores de Protocolo e Arquivo detenham infraestrutura adequada para o cumprimento de todos os procedimentos de manuseio de informações que lhes cabem, visando a promover segurança, integridade, inteligibilidade, clareza e qualidade técnica às informações prestadas no manuseio dos documentos públicos.

4.3 TRIAGEM DE DOCUMENTOS E PROCESSOS

Caberá aos servidores lotados no Setor de Protocolo ou Unidade Protocolizadora identificarem, após o recebimento, quais documentos ou processos deverão ser registrados ou autuados, observando o seguinte:

a) Documentos e Processos de caráter *comum*:

- Conferir destinação;
- Identificar a necessidade de registro mecânico ou eletrônico;
- Conferir numeração;
- Registrar o número de folhas por meio do carimbo “Numeração Conferida” (item 10.2).

b) Documentos de caráter *reservado, sigiloso ou particular*:

- Conferir destinatário;
- Relacionar no Boletim de Documentos ou Livro de Protocolo;
- Encaminhar ao interessado.

c) Documentos e Processos em *caráter de urgência*:

São considerados como *documentos e processos em caráter de urgência*: mandados de segurança, ações ordinárias, citações, contrafés, intimações, calamidade pública e outros que se relacionem diretamente à observância de prazos.

- Conferir destinação;
- Identificar a necessidade de registro mecânico ou eletrônico;
- Conferir numeração;
- Esses documentos ou processos terão tratamento preferencial, devendo ser distribuídos imediatamente.

Obs.: Em função da vigência da Lei Federal 10.741/03, que institui o Estatuto do Idoso, todos os benefícios da Lei Estadual 6.683/01 passaram a contemplar os servidores com idade a partir de 60 anos. Assim, os processos desses servidores

e/ou clientes deverão tramitar com capa amarela e terão prioridade no encaminhamento e no atendimento. Deverão conter cópia de documento comprobatório da idade.

4.4 REGISTRO DE DOCUMENTOS

O registro de documentos por protocolização consiste em gravar no documento o n.º do registro de entrada, data e horário, por meio de carimbo ou aparelho prototocolizador.

A parte interessada receberá, em contrapartida, um comprovante de entrega com as mesmas informações mencionadas anteriormente, acrescidas de informações sobre o documento entregue, como *nome do titular, assunto de que trata, etc.*

O referido registro mecânico somente poderá ser utilizado para o recebimento de documentos avulsos a serem anexados a processos já autuados no SEP como complemento destes últimos, ou em caso de documentos que irão tramitar em mais de uma Unidade Administrativa mas que não tenham necessidade de decisão administrativa.

Alguns documentos, conforme sua tipologia, principalmente os de natureza particular (panfletos, prospectos, avisos, convites, informes publicitários, faturas, notas fiscais, duplicatas, extratos e avisos bancários), **não** devem ser registrados, mas encaminhados diretamente aos destinatários, salvo se implicarem decisão administrativa.

4.5 AUTUAÇÃO DE DOCUMENTOS NO SISTEMA ELETRÔNICO DE PROTOCOLO – SEP

O documento identificado pela equipe de triagem como passível de processamento eletrônico, para tramitação nos órgãos, deverá ser submetido à seguinte rotina:

- Primeiramente, verifique no SEP se o documento já foi autuado, para evitar reautuação;
- Registro (autuação) do documento na tela do sistema denominada “Autuação de Processos”, observando-se os seguintes itens:
 - ♦ Nome completo do interessado;

- ♦ Assunto, conforme o Plano de Classificação;
- ♦ Identificações Diversas (n.º do ofício, registro funcional, n.º do registro mecânico, entre outros);
- ♦ Órgão autuador;
- ♦ Setor autuador;
- ♦ Resumo.

Para fins de autuação, considera-se como *interessado* o signatário do documento quando pessoa física, ou aquele cujo assunto do processo lhe interessar diretamente.

No caso em que o signatário representar pessoa jurídica, considera-se como *interessado* a própria instituição. Portanto, neste caso, o nome a ser registrado no sistema será o da instituição. Evite abreviações, isso facilita a busca posterior do processo.

A emissão de etiquetas de autuação será em duas vias, devendo:

- A primeira, ser colada na capa do processo;
- A segunda, na folha subsequente à capa.

OBSERVAÇÃO: Caso seja solicitada uma via para ser entregue ao setor, servidor ou interessado, a etiqueta deverá ser impressa em papel A4, ou em cartão de protocolo.

Todo servidor poderá solicitar aos Setores de Protocolo ou Unidades Protocolizadoras, **por despacho que especifique, no mínimo**, a autuação de documentos, o nome de todos os interessados no processo e a correta descrição do assunto.

Não serão permitidos os seguintes procedimentos relacionados à autuação de processos no Sistema Eletrônico de Protocolo (SEP):

- Reautuação de processos;
- Autuação provisória de processos;

- Reaproveitamento de numeração de processos, a qual será considerada fraude;
- Reserva de número de processos, a qual será considerada fraude;
- Autuação de expedientes incompletos, ou seja, que dependam de entrega, pela parte, de outros papéis ou documentos necessários à sua instrução. Neste caso, os expedientes deverão ser registrados mecanicamente, contendo a informação da documentação efetivamente apresentada e a data do recebimento do expediente. Quando demais documentos forem entregues, deverão receber, um a um, o carimbo de recebimento, informando data, hora e nome do recebedor. Atendidas as pendências, o processo poderá ser autuado normalmente. Dessa forma, documentos ausentes não poderão estar relacionados no expediente como se estivessem em anexo, sem que efetivamente o estejam *no momento da protocolização*.

OBSERVAÇÃO: O registro ou a autuação de documentos ilegíveis, anônimos, provenientes de “fax”, e-mails e ainda os vazados em linguagem ofensiva a autoridades, pessoas, funcionários ou poderes constituídos, recebem o mesmo tratamento de expedientes incompletos.

4.6 INSTRUÇÕES PARA MONTAGEM DE PROCESSOS

Para a montagem correta de um processo, o servidor deve proceder da seguinte forma:

- Reunir o (s) documento (s) em forma de caderno, utilizando capa própria como elemento de proteção, na qual deverá ser colada a respectiva etiqueta emitida pelo SEP. Na primeira folha do processo, deverá ser colada uma via da etiqueta constante da capa;
- As folhas do processo deverão receber a numeração necessariamente a partir da primeira folha; no canto superior direito, devendo ser exarada em outra posição quando evitar sobrescrever alguma informação. Deverá ser acompanhada do número do processo no qual a folha se encontra. Ambos os números deverão ser exarados e rubricados à tinta;

- A capa será considerada apenas como “elemento de proteção” do processo, por não ser um elemento apropriado para armazenar informações com segurança, uma vez que é passível de substituição e sobremaneira suscetível a danos físicos. **Portanto, não será numerada, nem contada.**
- Em decorrência do exposto acima, todas as informações contidas na capa constarão também do interior do processo, obrigatoriamente. As informações do registro deverão constar inclusive da sua primeira folha;
- Como a capa não é numerada, nem contada para numeração, **não** será permitido escrever ou exarar informações nela, salvo etiquetas de “urgente/prioritário”, etiqueta de protocolo ou carimbo protocolizador;
- Perfurar todas as folhas e juntá-las à capa por colchete adequado, em material plástico, ou outro, *SE* indicado pela equipe técnica do PROGED.
- Considerando que todo documento perfurado e inserido na sequência das folhas do processo deve ser numerado, não se recomenda a perfuração de documentos de tamanho reduzido. Neste caso, utilize-se o Termo de Colagem, conforme exemplificado no Anexo deste manual. O carimbo numerador deverá ser exarado de forma que atinja uma parte do documento colado e outra parte da folha em que foi colado, semelhantemente ao procedimento dos Correios com os carimbos exarados nos selos;
- Quando um único processo, devido à sua extensão, possuir mais de um volume, cada um dos volumes deverá conter a respectiva etiqueta emitida pelo SEP. A identificação do volume obedecerá à ordem cronológica dos processos, da seguinte forma: [NÚMERO DO VOLUME / NÚMERO DO ÚLTIMO VOLUME]. Exemplo: Volume 3/5 (terceiro volume de um total de cinco). Por constituírem volumes de um único processo, embora estejam em capas distintas, deverão receber uma única numeração sequencial, que irá do primeiro ao último volume. Devem ser numerados inclusive o Termo de Abertura e o Termo de Encerramento de Volume, os quais serão perfurados e inseridos na sequência normal de folhas dos respectivos processos, não sendo cabível acostá-los à contracapa;

- A partir da lavratura do Termo de Encerramento do Volume, nenhum outro documento ou folha poderão ser juntados, bem como nenhum outro despacho poderá ser nele registrado, nem mesmo os referentes às saídas de arquivo para consulta. Todas as novas juntadas e despachos deverão ser feitas no volume novo, ainda que seja preciso fazer referência a volumes anteriores;
- A inserção de qualquer alteração/correção nos dados de identificação implicará, obrigatoriamente, a troca das etiquetas de todos os volumes, para que os dados permaneçam iguais;
- O acréscimo de laudas nesses processos se dará sempre no último volume, ou seja, é vedado o acréscimo de folhas nos demais volumes.

OBSERVAÇÃO: Em todos os volumes deverão ser inseridos O Termo de Abertura e o Termo de Encerramento. Caso o processo já tenha sido iniciado e no decorrer de sua tramitação for identificada a necessidade de abertura de volumes, o processo principal (1º volume) não necessitará de Termo de Abertura de Volume.

- Na ocasião de substituição da capa, todas as informações constantes da capa antiga deverão ser repassadas para a capa nova. Visando à manutenção da memória processual, a troca de capa deverá ser precedida da conferência da numeração.

4.7 PROCEDIMENTOS PARA NUMERAÇÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS

Para que haja maior segurança na tramitação dos processos e documentos do Governo, o servidor deve atentar-se para os seguintes procedimentos:

- As folhas do processo deverão receber a numeração necessariamente a partir da primeira folha; no canto superior direito, devendo ser exarada em outra posição quando evitar sobrescrever alguma informação. Deverá ser acompanhada do número do processo no qual a folha se encontra. Ambos os números deverão ser exarados e rubricados à tinta;
- A capa será considerada apenas como “elemento de proteção” do processo, por não ser um elemento apropriado para armazenar informações com segurança,

uma vez que é passível de substituição e sobremaneira suscetível a danos físicos. **Portanto, não será numerada, nem contada;**

- Documentos oficiais, como Certidões, Certificados ou outros de conteúdo autônomo, deverão ser numerados com extremo zelo para que informações do seu conteúdo não sejam sobrescritas;
- Todas as folhas do processo/documento deverão estar devidamente numeradas, rubricadas e ter inserido o número do processo em cada folha;
- Todos os setores/unidades são responsáveis pela numeração das folhas que porventura entranharem no processo, devendo tal procedimento ser realizado de acordo com o item acima. Se o setor/unidade identificar que o processo/documento recebido foi encaminhado sem que as folhas estejam devidamente numeradas, será facultada ao servidor a opção de numerar as páginas ou devolver à origem para que seja providenciado acerto da numeração;
- Não é permitido partição de números, como 10-A, 10-B, 10-C, 10-1, 10-2, 10-3, nem qualquer outra forma de partição de numeração. A numeração das folhas do processo deverá seguir uma única sequência cardinal, *iniciada e contada a partir da primeira folha do processo;*
- **Toda** correção de numeração deverá ser justificada quanto à sua motivação, por meio de despacho datado e assinado pelo autor da alteração;
- A correção da numeração deverá ser feita com a utilização de um simples e único traço em cima da numeração anterior, mantendo plenamente visível e identificável o número que foi substituído, permanecendo assim plenamente visível e identificável a memória dos atos no processo. Dessa forma, nunca se deve anular a informação anterior com corretivos, bolinhas ou outras formas que dificultem a identificação da numeração que está sendo substituída;
- No caso de tramitações internas, o servidor responsável pelo recebimento do processo deverá conferir se todas as folhas entranhadas pelo servidor que despachou o processo para seu Setor apresentam-se devidamente numeradas, rubricadas e identificadas com o número do processo corrente;

- O protocolo será o setor responsável por conferir todas as folhas do processo antes de encaminhar ao protocolo de Órgão ou Entidades externos às suas dependências;
- Caberá ao Setor de protocolo incluir o carimbo de numeração conferida na última folha entranhada no processo;
- Não será admitida a inclusão de carimbos na capa do processo;
- As folhas dos Termos de Colagem deverão ser perfuradas e numeradas na sequência normal de folhas do processo. Cada um dos documentos da folha a receber o Termo de Colagem deverá ser colado de forma centralizada nessa folha e receber o carimbo de numeração com mesmo nº da folha, o qual deverá ser exarado de forma a atingir parte de cada um dos documentos nela colados e parte da folha, conforme exemplificado no anexo deste manual.

4.8 PROCEDIMENTOS PARA ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS

Para que os documentos e processos não se percam durante a sua tramitação, o servidor deve atentar para os seguintes procedimentos:

- Registrar o encaminhamento do processo ao setor de destino por meio do carimbo “Remessa”, a ser exarado na folha de informação (ver modelo), ou por despacho;
- Como já informado acima, o trâmite de documentos e processos no âmbito da Administração Pública Estadual dar-se-á exclusivamente pelo preenchimento do Boletim de Andamento (BA), Boletim de Documentos (BD), Boletim Eletrônico (BE), ou Livro de Protocolo;
- O Boletim de Andamento de Processos (BA) é o documento-chave para o funcionamento do Sistema Eletrônico de Protocolo - SEP, cabendo a esse setor sua digitação no referido sistema, para atualização das informações de andamento dos processos;
- Quanto ao preenchimento dos boletins e do Livro de Protocolo, devem ser observadas as seguintes recomendações:
 - ♦ Preenchimento de todos os campos;

- ♦ Conferência rigorosa de todas as siglas, números e datas, pela Unidade Receptora;
- ♦ Nome legível;
- ♦ A primeira via do BA, depois de assinada, deverá ser imediatamente enviada ao Setor de Protocolo, para digitação.

OBSERVAÇÃO: Boletins de Andamento com duas vias deverão ser utilizados exclusivamente nos casos em que houver funcionalidade para a segunda via. Em caso negativo, dever-se-á utilizar Boletim de Andamento de uma só via.

4.9 NORMAS GERAIS PARA AUTUAÇÃO E DESPACHOS

- Aplicar os carimbos e despachos em seqüência cronológica, no canto superior direito de cada folha;
- Utilizar, ao máximo, o verso das folhas, para continuação de informações, despachos e carimbos;
- Somente inutilizar os espaços em branco nas folhas quando houver imperiosa necessidade de introdução de novas folhas no processo;
- **Não** incluir no processo documentos ou anotações que não contribuam para esclarecimentos sobre o assunto em pauta;
- **Não** acrescentar elementos dispensáveis ao processo, tais como: cópias em duplicidade, 2^{as} vias de documentos (a não ser quando expressamente determinado pelas rotinas internas), excesso de “*vistos*”, “*confere*”, etc.;
- Zelar para que os despachos e informações inseridos no processo primem pela clareza e correção ortográfica do nosso idioma;
- Manter o processo sempre em bom estado de conservação; sempre que necessário, providenciar a substituição de sua capa;
- Prestar informações e despachar em letra legível, colocando o carimbo de identificação funcional abaixo do nome;

- **Não** anular despachos equivocados com a colagem de tarja de papel, nem conseqüentemente despachar sobre o “remendo” feito. Despachos errados devem ser anulados pelo próprio autor, com os carimbos “CANCELADO” ou “SEM EFEITO”, e redigidos novamente por ele. Contestações ou discordâncias de despachos de outros autores fazem-se por escrito, por meio de outro despacho, nunca se anulando o despacho do autor anterior;
- Deverão ser ressalvadas e assinadas as anulações entrelinhas, bem como os acréscimos “Em tempo”;
- **Não** anular palavras ou números equivocados com a utilização de corretivo líquido. Neste caso, deve-se utilizar a palavra “digo”, entre vírgulas;
- Quando houver erro na capa ou qualquer outra incorreção de autuação dos processos, as Unidades Setoriais encaminharão ao Setor de Protocolo, para correção;
- Quando do entranhamento de laudas (laudos técnicos, certidões e outros), o encaminhamento deverá seguir uma ordem cronológica, acarretando assim a anulação de espaços em branco nas folhas anteriores aos novos documentos, por meio de um risco à tinta;
- Após a decisão administrativa final, a manutenção do documento ou processo deve ser avaliada. Caso não haja mais necessidade de tramitação do documento ou processo, ele deverá receber despacho de archive-se acompanhado de data, assinatura e carimbo do servidor;
- Os documentos ou processos com despachos de “archive-se” devem ser encaminhados ao arquivo corrente, ao Arquivo Geral, ou ao Arquivo Permanente de acordo com o Plano de Destinação de Documentos (em anexo).

4.10 TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS – PRINCÍPIOS GERAIS:

- Cabe à chefia dos pontos de tramitação fiscalizar a movimentação de processos e documentos na Unidade Administrativa pela qual respondem;

- O encaminhamento de processos deverá ser executado por despacho ou carimbo de remessa, devidamente datados e assinados;
- Nenhum processo poderá ser encaminhado sem a indicação do destino e de qual providência tomar;
- **Cópias** de processos **não** poderão ser encaminhadas por meio de BA, mas somente por BD ou livro, pois, em caso contrário, a sua digitação acarretaria movimentação dos processos originais no SEP;
- Nenhum processo poderá ter andamento sem que todas as suas folhas estejam devidamente numeradas, rubricadas e os espaços em branco devidamente inutilizados, devendo existir carimbo próprio de numeração em cada Unidade;
- Não serão permitidos carimbos de triagem, nem despachos em documentos oficiais, nem mesmo no verso. Exemplo de documentos oficiais: Escrituras, Certidões e outros que não permitam rasuras, ressalvas ou demais formas de alteração. Já o carimbo de numeração, deverá ser inserido inclusive em tais documentos, evitando sobrescrever informações;
- **Não** será permitida a tramitação de processos com capa dilacerada, cabendo sua substituição ao Protocolo da Unidade onde se encontram;
- A tramitação de processos entre os órgãos será executada sempre pelos Protocolos, ou pelas Unidades Protocolizadoras de cada órgão, comprovada por “Boletim de Andamento”, “Boletim Eletrônico”, “Boletim de Documentos”, ou “Livro de Protocolo”, cujas vias, após o recebimento, serão destinadas ao Protocolo do órgão remetente, para digitação. Depois de digitadas, serão devolvidas ao setor remetente. Portanto, não será permitida sua tramitação “em mão”;
- Os responsáveis pelo recebimento de quaisquer documentos ou processos deverão conferir a respectiva identificação relacionada no Boletim de Andamento, Boletim Eletrônico, ou semelhante, para que não ocorram problemas de localização, devendo ser informados dia, mês, ano, horário e nome legível do recebedor.

Conforme a natureza do assunto e visando ao sigilo necessário, os processos e documentos que contenham matéria reservada terão trânsito direto entre o Protocolo e o setor ao qual a documentação se destina.

Nos casos em que os processos forem recebidos em outro setor que não no Protocolo do Órgão, deve-se atentar para que do campo do B.A. referente ao setor de destino, conste o nome do setor em que o processo será realmente recebido, e não o nome do Protocolo, para não confundir o sistema SEP quanto à efetiva localização do processo quando da digitação do B.A.

OBSERVAÇÃO: Segundo o art. 314, do Código Penal Brasileiro, Decreto Lei 2848/40 de 07 de Dezembro de 1940:

“Art. 314 - Extraviar livro oficial ou qualquer documento, de que tem a guarda em razão do cargo; sonegá-lo ou inutilizá-lo, total ou parcialmente:

Pena - reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro) anos.”

PARTE 5

5 CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

A classificação é condição para a execução, com sucesso, de um programa de gestão de documentos, pois se trata de um procedimento técnico que permite identificar e articular os tipos documentais entre si, considerando sobretudo a forma e as razões que determinam a sua existência.

Após um estudo detalhado da documentação produzida, chega-se ao **código de classificação de documentos de arquivo**, que constitui elemento essencial à organização dos arquivos correntes e intermediários, na medida em que possibilita a codificação dos documentos que refletem a mesma atividade na instituição.

Exemplo:

Documentos	Função/Atividade	Assunto	Código
Escala de Férias Aviso de Férias Alteração de Escala de Férias	Realizar controle de férias dos funcionários de um departamento/setor.	Férias	0.2.116

Se utilizado de forma adequada e em conjunto com um Plano de Destinação de Documentos, o Código permite um acesso aos documentos por meio da racionalização e do controle eficaz das informações neles contidas.

O código de classificação de documentos de arquivo é um instrumento de trabalho utilizado para classificar todo e qualquer documento produzido ou recebido por um órgão no exercício de suas funções.

A classificação é utilizada com o objetivo de agrupar os documentos sob um mesmo tema, como forma de uniformizar-lhes o tratamento, para agilizar sua recuperação e facilitar as tarefas arquivísticas relacionadas com avaliação, seleção, eliminação, transferência, recolhimento e acesso a esses documentos, uma vez que o trabalho arquivístico é realizado com base no conteúdo da documentação, a qual reflete a atividade que a gerou e determina o uso da informação nela contida. Ela define, portanto, a organização física dos documentos arquivados, constituindo-se em referencial básico para sua recuperação.

O Plano de Classificação elaborado pelo Governo do Estado do Espírito Santo, referente às atividades-meio da administração estadual, está em consonância com

os padrões do Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ e deverá ser utilizado com o acompanhamento do Arquivo Público do Estado do Espírito Santo, objetivando proceder aos ajustes necessários ao seu aprimoramento, em função das particularidades de cada órgão.

Além disso, os órgãos e entidades deverão, por meio das Comissões Setoriais de Avaliação de Documentos - CADS, complementar este Plano no que tange ao desenvolvimento das classes relativas às suas atividades específicas ou atividades-fim, seguindo a orientação deste manual e acompanhada pelo Comitê Gestor do PROGED.

5.1 COMO CLASSIFICAR?

A classificação deve ser realizada pelos setores produtores dos documentos, de acordo com as seguintes orientações:

a) ESTUDO: consiste na leitura de cada documento, a fim de verificar sob que assunto deverá ser classificado e quais as referências cruzadas que lhe corresponderão. A referência cruzada é um mecanismo adotado quando o conteúdo do documento se refere a dois ou mais assuntos.

b) CODIFICAÇÃO: consiste na atribuição do código correspondente ao assunto de que trata o documento. Quando um documento ou processo possuir mais de um assunto, o código a ser registrado refere-se ao assunto que possua maior tempo de guarda.

No caso de processos, a respectiva classificação será responsabilidade dos protocolos, no ato da autuação do documento.

Caso a tramitação do processo incorra na anexação de documentos que façam migrar a sua classificação, a mudança de codificação ocorrerá no ato do arquivamento do processo.

EXEMPLO: Um processo se inicia com um determinado tipo de documento e, durante sua tramitação, recebe outros documentos que estendam a sua temporalidade.

5.2 ROTINAS CORRESPONDENTES ÀS OPERAÇÕES DE CLASSIFICAÇÃO

Ler o documento, identificando o assunto principal e o(s) secundário(s), de acordo com seu conteúdo;

- Localizar o(s) assunto(s) no *código de classificação de documentos de arquivo*, utilizando o índice, quando necessário;
- Anotar o código na primeira folha do documento. Quando se tratar de processo, a codificação estará impressa na etiqueta gerada pelo Sistema Eletrônico de Protocolo – SEP, ao lado do campo ASSUNTO.

5.3 O PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

No código de classificação, as funções, atividades, espécies e tipos documentais genericamente denominados *assuntos*, encontram-se hierarquicamente distribuídos, de acordo com as funções desempenhadas pelo órgão. Em outras palavras, os assuntos recebem códigos numéricos, que refletem a hierarquia funcional do órgão, definida por meio de classes, subclasses, grupos e subgrupos, partindo-se sempre do geral para o particular.

As classes principais correspondem às grandes funções desempenhadas pelo órgão. Elas são divididas em subclasses e estas, por sua vez, em grupos e subgrupos, os quais recebem códigos numéricos.

O Espírito Santo fez uso do *método duplex* para estabelecer a codificação no Plano de Classificação de Documentos Atividade-Meio, o que permite uma ampliação neste plano, possibilitando a sua utilização em sistemas de informação vinculados à tramitação de documentos.

Dessa forma, tomando-se como exemplo a classe 0, tem-se:

000 GESTÃO ADMINISTRATIVA

010 ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

010.4 RELATÓRIOS DE ATIVIDADES

Note-se que os códigos numéricos refletem a subordinação dos subgrupos ao grupo, do grupo à subclasse e desta à classe. Essa subordinação é representada por margens, as quais espelham a hierarquia dos assuntos tratados.

O *código de classificação de documentos de arquivo* possui duas classes comuns a todos os seus órgãos: a classe 0, referente aos assuntos de GESTÃO ADMINISTRATIVA, e a classe 9, correspondente a ASSUNTOS DIVERSOS.

No decorrer da Classificação, foram reservados códigos em subclasses para documentos de caráter genérico relativos à GESTÃO ADMINISTRATIVA. Utilizam-se também essas subclasses como recurso para inclusão de assuntos que não possuam classificação específica no *código de classificação de documentos de arquivo*. Entretanto, os documentos só poderão ser nelas classificados após a verificação da inexistência de outras subclasses nas quais possam ser inseridos.

Cabe ressaltar que, de acordo com as suas necessidades, os órgãos poderão desenvolver os grupos e subgrupos referentes a outros assuntos. Os itens criados, bem como sua temporalidade e destinação, deverão ser previamente encaminhados ao Arquivo Público Estadual, para aprovação.

As demais classes destinam-se aos assuntos relativos às atividades-fim do órgão. Essas classes não são comuns, cabendo aos respectivos órgãos sua elaboração, seguindo orientações do Comitê Gestor do Programa de Gestão de Documentos e do órgão central do Sistema Estadual de Arquivos.

PARTE 6

6 PROCEDIMENTOS DE MANUSEIO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS

6.1 JUNTADA

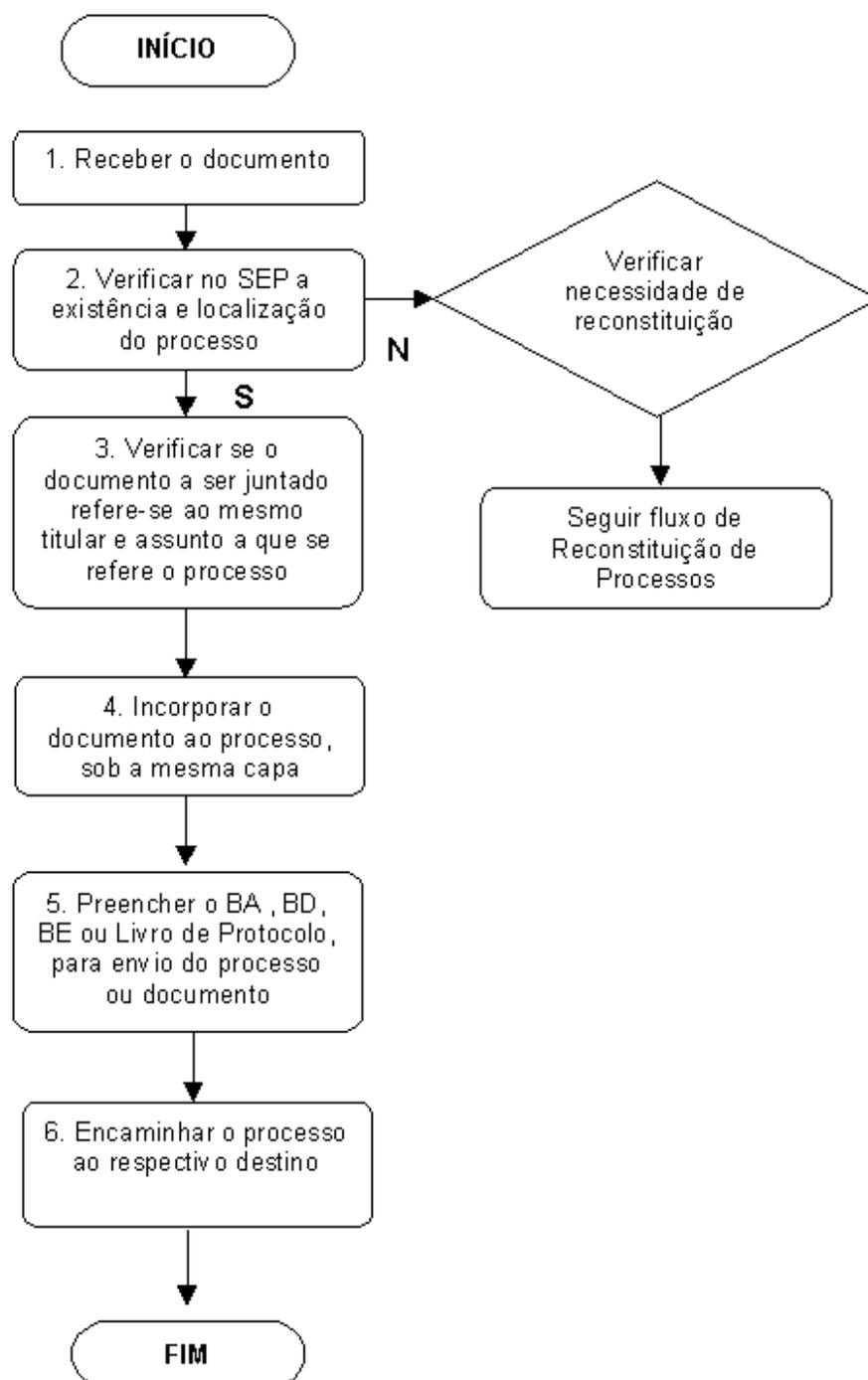
- É o ato de *incorporar*² documentos registrados mecanicamente a um processo já registrado no SEP, ou documentos registrados mecanicamente entre si;

² Segundo o dicionário “Aurélio”, incorporar significa: “[...] juntar num só corpo; dar unidade a [...]”.

- É uma operação de caráter permanente;
- O documento que foi incorporado receberá numeração seqüencial à do processo;
- No caso da juntada de documentos registrados mecanicamente entre si, o despacho informando a juntada deverá ser exarado em ambos;
- Poderá ser executada em todo setor, desde que se obedeça às normas editadas neste manual;
- Ao se efetuar juntada de novos documentos, deve-se avaliar sua real relevância para o assunto do processo, de maneira a evitar a inclusão de informações desnecessárias e documentos repetitivos, ou em outro extremo, esquecer-se de incluir documentos ou informações importantes;
- Ordenar as folhas que se deseja juntar, considerando sempre a ótica de quem efetuará as consultas e a seqüência lógica mais adequada para o entendimento das informações contidas.

Caso especial: verificar o caso especial na descrição do *apensamento*, acerca dos “processos” que não receberam o devido registro no Sistema Eletrônico de Protocolo – SEP.

FLUXOGRAMA DA JUNTADA

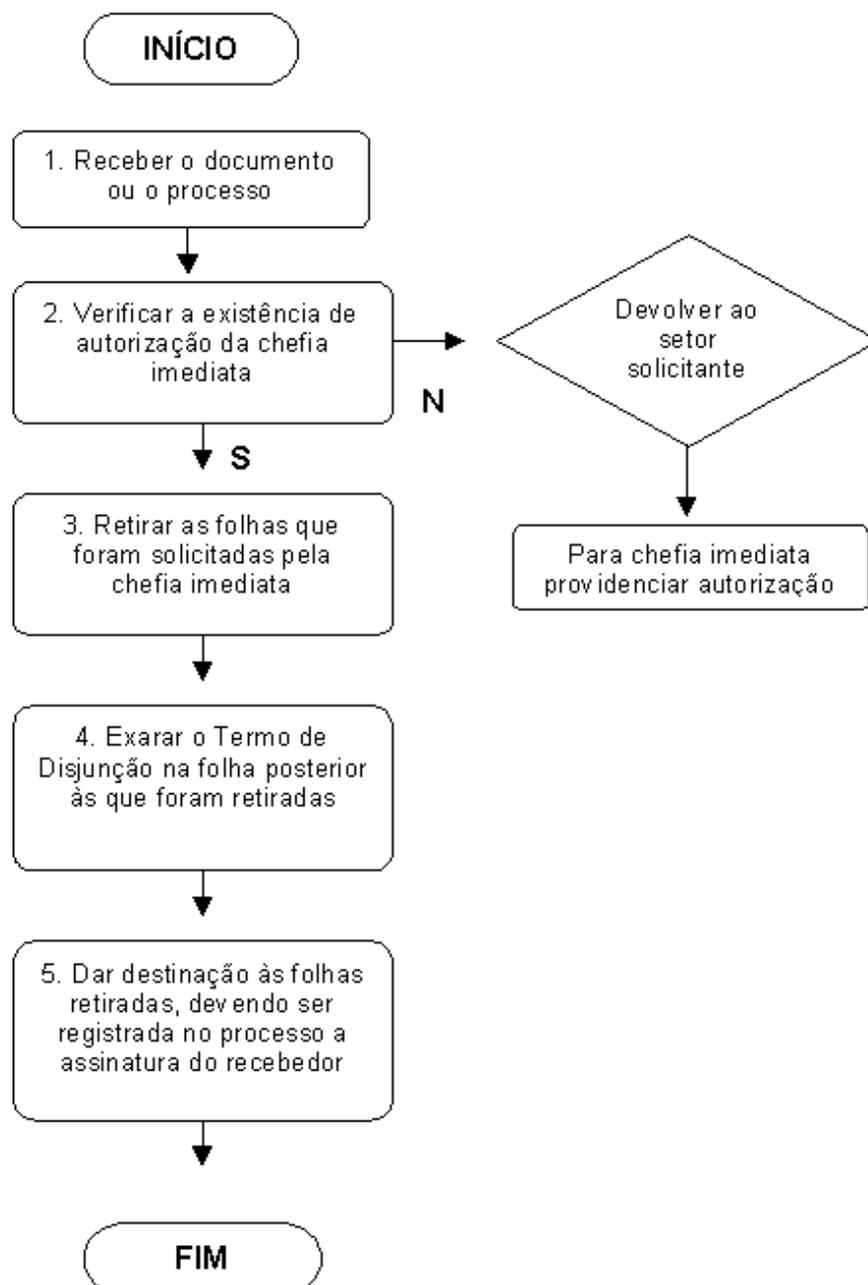


6.2 DISJUNÇÃO

- É o ato de desincorporar documentos equivocadamente submetidos ao procedimento de juntada. Em outros termos, é o ato de retirar documentos registrados mecanicamente, separando-os de um processo registrado no SEP, ou de outro documento registrado mecanicamente, os quais foram equivocadamente submetidos ao procedimento de juntada;
- O termo de disjunção deverá ser exarado na folha posterior à folha retirada, visando à manutenção da ordem cronológica dos fatos no processo, anulando-se, com risco à tinta, os espaços em branco da folha anterior, devendo conter as seguintes informações:
 - a) o (s) número(s) da (s) folha(s) retiradas(s);
 - b) o tipo de documento;
 - c) justificativa da disjunção.
- O recebedor do documento deverá escrever no processo o nome legível e a data do seu recebimento.
- A disjunção só poderá realizar-se após ser exarado o termo de disjunção na folha posterior às que foram retiradas e na última folha do documento que foi retirado;
- A numeração dos documentos que forem retirados deve ser anulada com um simples traço, mantendo-as legíveis, apesar da anulação;
- A autoridade competente só poderá autorizar a retirada de documentos originais de um processo quando esses não comprometerem as decisões finais; quando não forem provas de algum ato ilícito; ou quando a ausência desses documentos não prejudicar terceiros;
- Quanto aos processos que estiverem com questionamento jurídico, somente a Procuradoria Geral do Estado poderá autorizar a disjunção de documentos, ou por determinação judicial, devendo ser mantida(s) no processo a(s) cópia(s) do(s) documento(s) retirado(s), devidamente autenticada(s) pelo servidor que retirou os originais;

- A retirada de documentos de um processo sem registro do termo de disjunção deverá ser objeto de inquérito administrativo, para apuração de responsável;
- Poderá ser executada em todo setor, desde que se obedeça às normas editadas neste manual.

FLUXOGRAMA DE DISJUNÇÃO

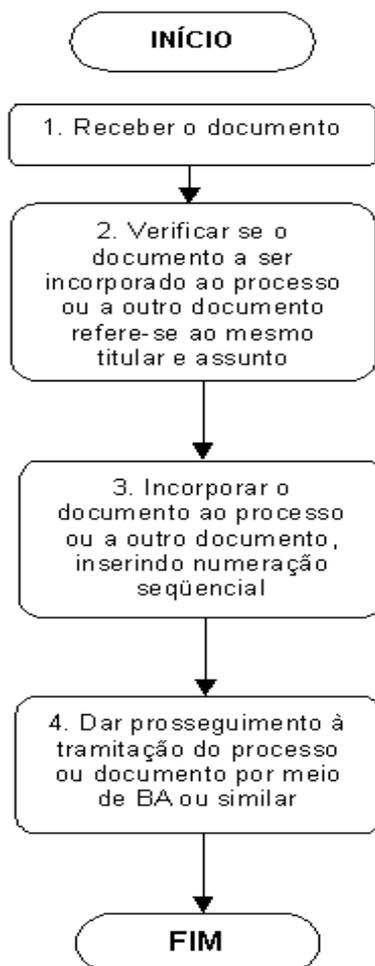


6.3 ENTRANHAMENTO

É o ato de incorporar a um processo ou a um documento uma nova lauda (Laudos Técnicos e outros) que não tenha registro mecânico nem eletrônico.

- É uma operação de caráter permanente;
- O documento que foi incorporado receberá numeração seqüencial à do processo;
- Poderá ser executado em todo setor, desde que se obedeça às normas editadas neste manual;
- Em hipótese nenhuma poderá ser realizado o entranhamento de processos registrados no SEP entre si. Nesse caso, deverá ser utilizado o procedimento de Anexação.

FLUXOGRAMA DE ENTRANHAMENTO



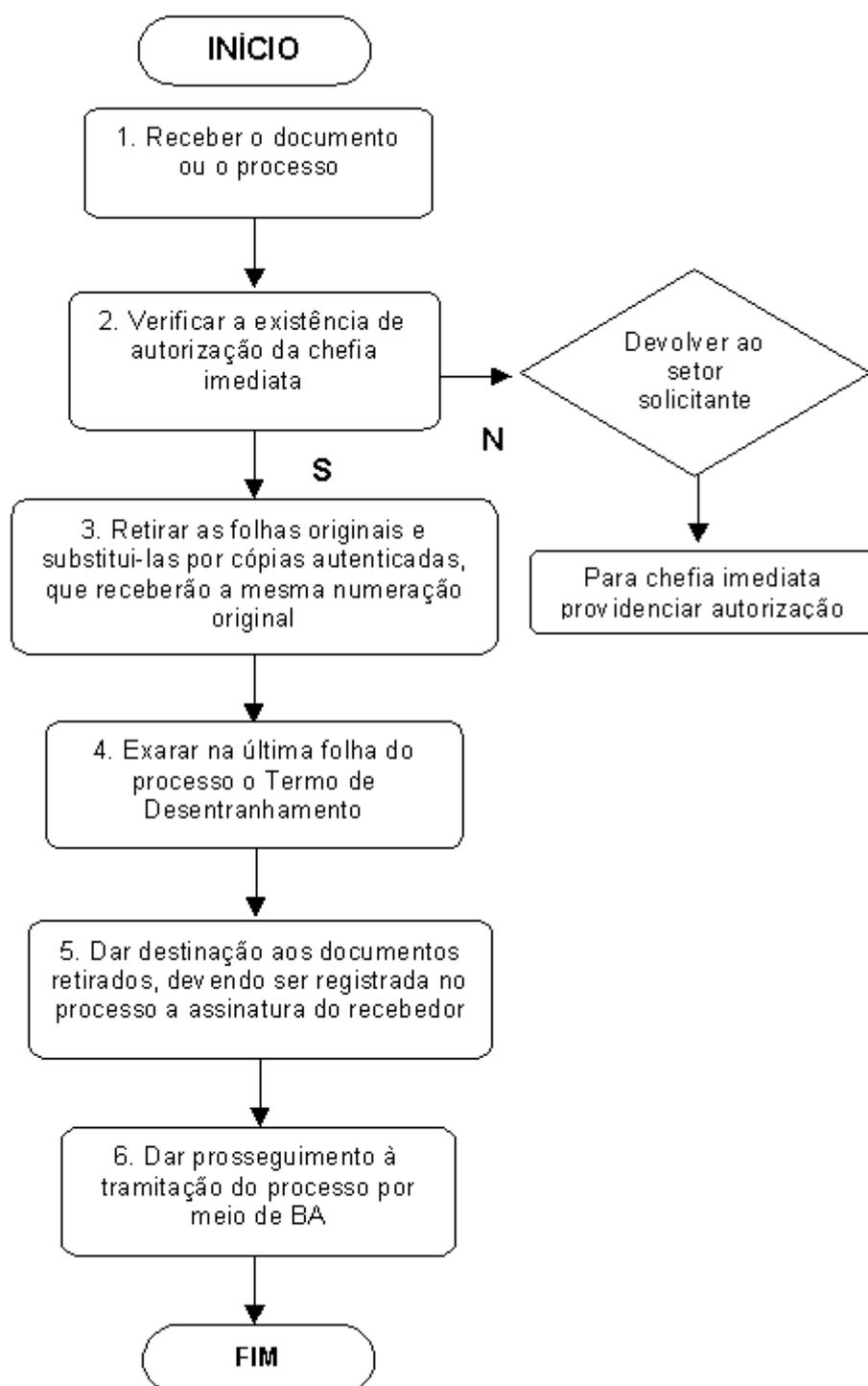
6.4 DESENTRANHAMENTO

É o ato de desincorporar lauda(s), ou seja, folha(s) de um processo ou de outro documento que foi previamente submetida(s) ao procedimento de entranhamento. É aplicável somente para correção de entranhamento realizado equivocadamente.

- O termo de desentranhamento deverá ser exarado na folha posterior à folha retirada, visando à manutenção da ordem cronológica dos fatos no processo, anulando-se, com risco à tinta, os espaços em branco da folha anterior, devendo conter as seguintes informações:
 - a) O (s) número(s) da (s) folha(s) desentranhada(s);
 - b) O tipo de documento;
 - c) A autorização da chefia imediata, por escrito.

- A retirada de documentos, ou seja, o desentranhamento, só poderá ser realizada mediante autorização da chefia imediata do setor requisitante;
- No lugar do documento original, deverá ser inserida a sua cópia reprográfica, com a numeração sequencial à do processo;
- A numeração dos documentos que forem retirados deve ser anulada com um simples traço, mantendo-as legíveis apesar de anulados;
- A autoridade competente só poderá autorizar a retirada de documentos originais de um processo quando esses não comprometerem as decisões finais; quando não forem provas de algum ato ilícito; ou quando a ausência desses documentos não prejudicar terceiros;
- Quanto aos processos que estiverem com questionamento jurídico, somente a Procuradoria Geral do Estado poderá autorizar o desentranhamento de documentos, ou por determinação judicial, devendo ser mantida(s) no processo a(s) cópia(s) do(s) documento(s) retirado(s), devidamente autenticada(s) pelo servidor que retirou os originais;
- A retirada de documentos de um processo sem prévia autorização deverá ser objeto de inquérito administrativo, para apuração de responsável;
- Poderá ser executada em todo setor, desde que se obedeça às normas editadas neste manual.

FLUXOGRAMA DE DESENTRANHAMENTO



6.5 APENSAMENTO

É o ato de *sobrepor*³ um processo autuado no SEP a outro (s) processo (s) também autuado (s) no SEP, mantendo cada um em suas capas individuais, um externamente ao outro.

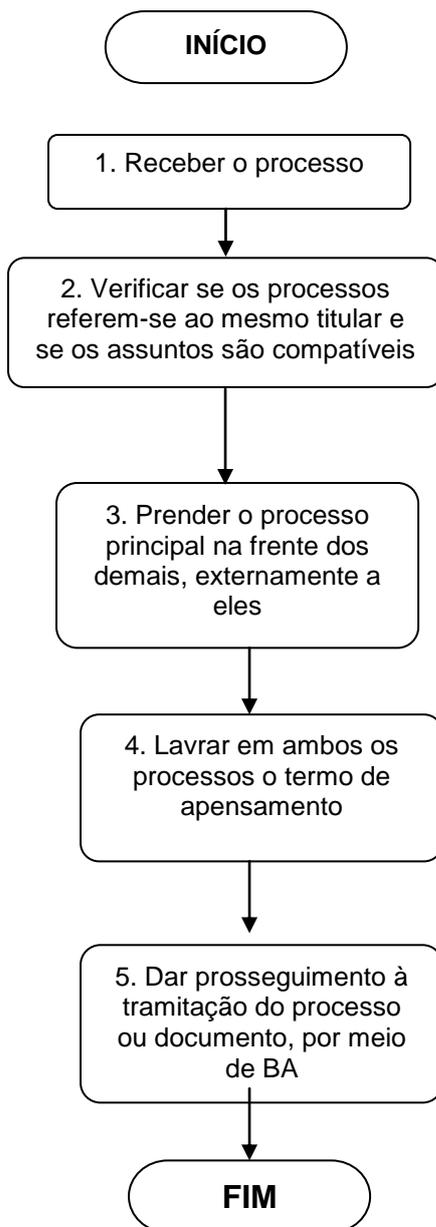
- É uma operação de caráter provisório;
- **Não** se fará apensamento quando desse ato resultar prejuízo para a marcha dos processos que deverão ser apensados, ou quando a juntada de cópia de suas peças for suficiente para esclarecimento do assunto em estudo;
- A numeração é independente, ou seja, o processo apensado **não** seguirá a numeração sequencial do primeiro;
- O termo de apensamento deverá ser exarado em todos os processos apensados, devendo conter: data, assinatura, identificação do declarante e, em cada processo, deverá conter o número de todos os demais processos que estão apensados;
- Poderá ser executado em todo setor, desde que se obedeça às normas editadas neste manual;
- Em Processos que sofrerem a operação de APENSAMENTO, cada um deles permanecerá com a respectiva numeração original e com a respectiva capa, uma vez que foram apenas justapostos, o que significa que cada um deles mantém a própria autonomia funcional.

OBSERVAÇÃO: Importantíssimo salientar que todos os números referentes a processos apensados devem ser lançados em BA quando da tramitação de processos.

Caso especial: Existem “processos” que receberam registro anteriormente à implantação do Sistema Eletrônico de Protocolo, carecendo, portanto, de etiqueta eletrônica. Entretanto, esse fato não impede que também sejam tratados como os processos autuados, dada a equivalência de teor em relação àqueles. Logo, o procedimento que lhes cabe é o apensamento, enquanto permanecerem sem autuação.

³ Segundo o dicionário “Aurélio”, sobrepor significa: [...] pôr em cima [...].

FLUXOGRAMA DE APENSAMENTO



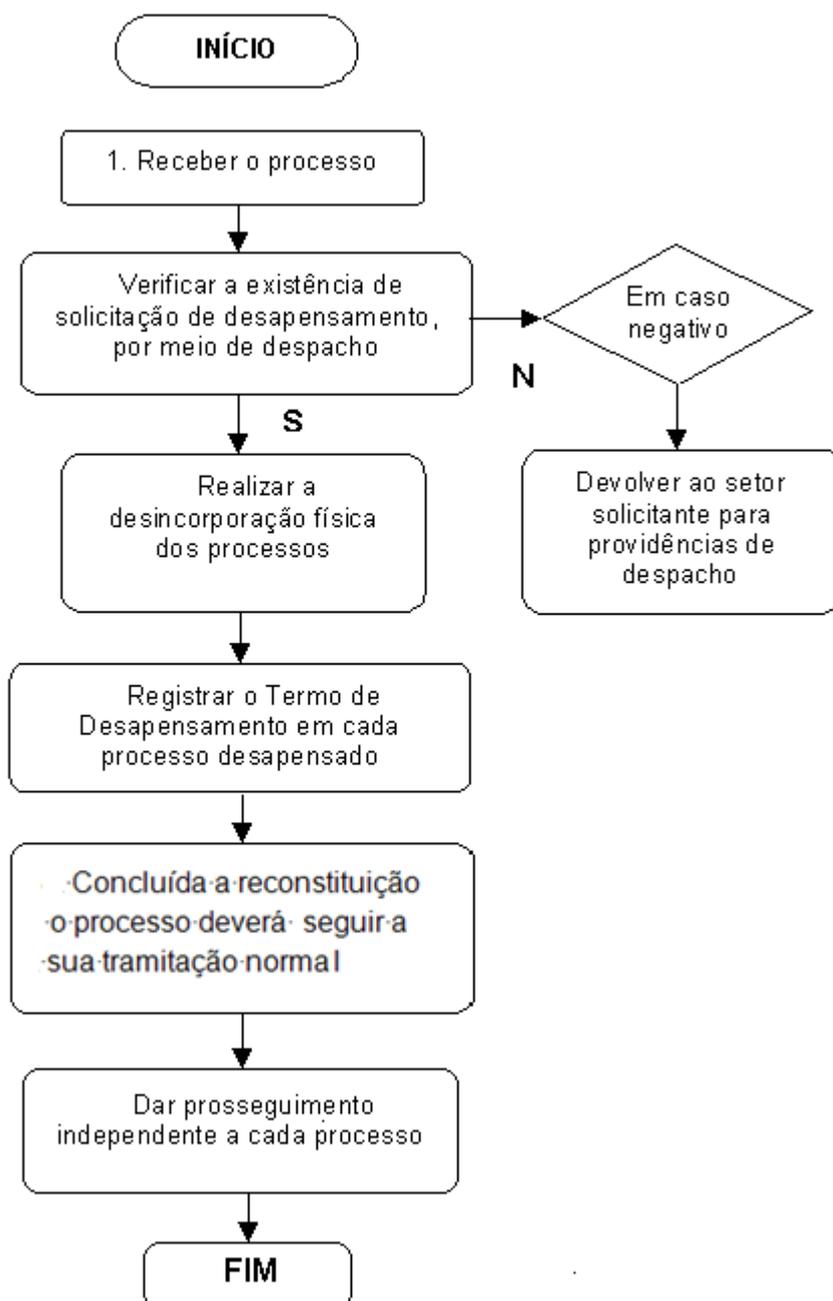
Obs.: Em caso de jurisprudência ou similares, será admitido o apensamento entre processos de titulares diferentes.

6.6 DESAPENSAMENTO

É o ato de desapensar um processo eletrônico de um ou mais processos eletrônicos que foram previamente submetidos ao processo de apensamento.

- Deverá ser executado em quaisquer processos, imediatamente depois de cessado o interesse na manutenção do apensamento;
- O termo de desapensamento deverá ser exarado em ambos os processos, devendo conter número do(s) processo(s) apensado(s), data, assinatura e identificação do declarante (ver modelo);
- No caso de um grupo de processos (mais de dois processos), o carimbo de desapensamento deverá ser exarado em cada um dos processos que se manteve no grupo junto aos demais, informando, em cada um deles, o número do(s) processo(s) que foi retirado do grupo;
- Já no processo que foi retirado do grupo, deverá constar do carimbo de desapensamento o número de cada processo do grupo ao qual ele estava preso (apensado);
- A numeração dos documentos que forem retirados deve ser anulada com um simples traço, mantendo-as legíveis, apesar de anuladas;
- Poderá ser executado em todo setor, desde que se obedeça às normas editadas neste manual.

FLUXOGRAMA DE DESAPENSAMENTO

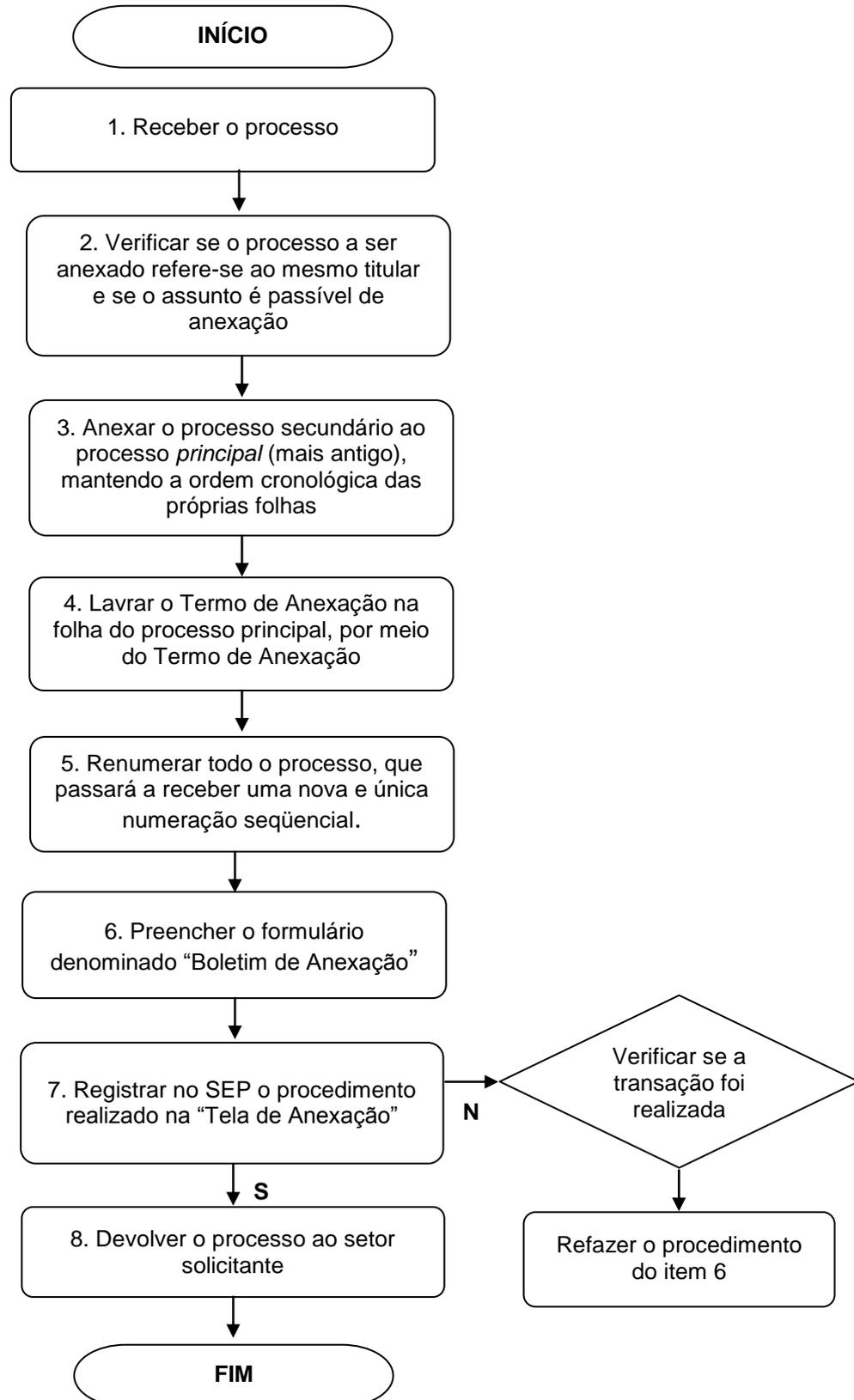


6.6 ANEXAÇÃO

É o ato de incorporar (internamente, ou seja, sob capa única), de forma definitiva, processo (s) registrado(s) eletronicamente no SEP a outro(s) processo(s) também registrado(s) no SEP.

- Este procedimento só poderá ser executado entre processos de mesmo titular, observando-se a ordem cronológica;
- É uma operação de caráter permanente;
- O processo que foi incorporado receberá numeração única, sequencial, devendo-se colar na primeira folha do processo secundário a respectiva etiqueta emitida pelo SEP;
- O termo de anexação deverá ser exarado na última folha de ambos os processos;
- A anexação de processos deverá ser solicitada ao Setor de Protocolo, por meio de despacho exarado por um servidor, salvo quando o próprio Protocolo atestar a sua necessidade, em razão de possuir massa crítica acerca dessa operação;
- Esta operação será executada somente pelo Setor de Protocolo, mantendo-se a capa e o conteúdo do processo *principal* (o mais antigo), dispensando-se a capa do processo secundário e colocando-se o conteúdo do processo secundário após a última peça do processo principal;
- Para a realização deste procedimento, deverá ser preenchido o “*Boletim de Anexação*” (ver modelo), que posteriormente deverá ser digitado no SEP, para que o sistema reconheça que a tramitação de um processo implica a tramitação automática dos demais;
- Os Processos que sofrerem a operação de **ANEXAÇÃO** tornar-se-ão um único processo, sob a capa do processo principal (o mais antigo). Assim, o processo que foi incorporado ao interior do processo principal deverá seguir a sequência da numeração do processo principal, ou seja, a numeração de ambos será unificada, por terem tornado-se um único documento.

FLUXOGRAMA DE ANEXAÇÃO

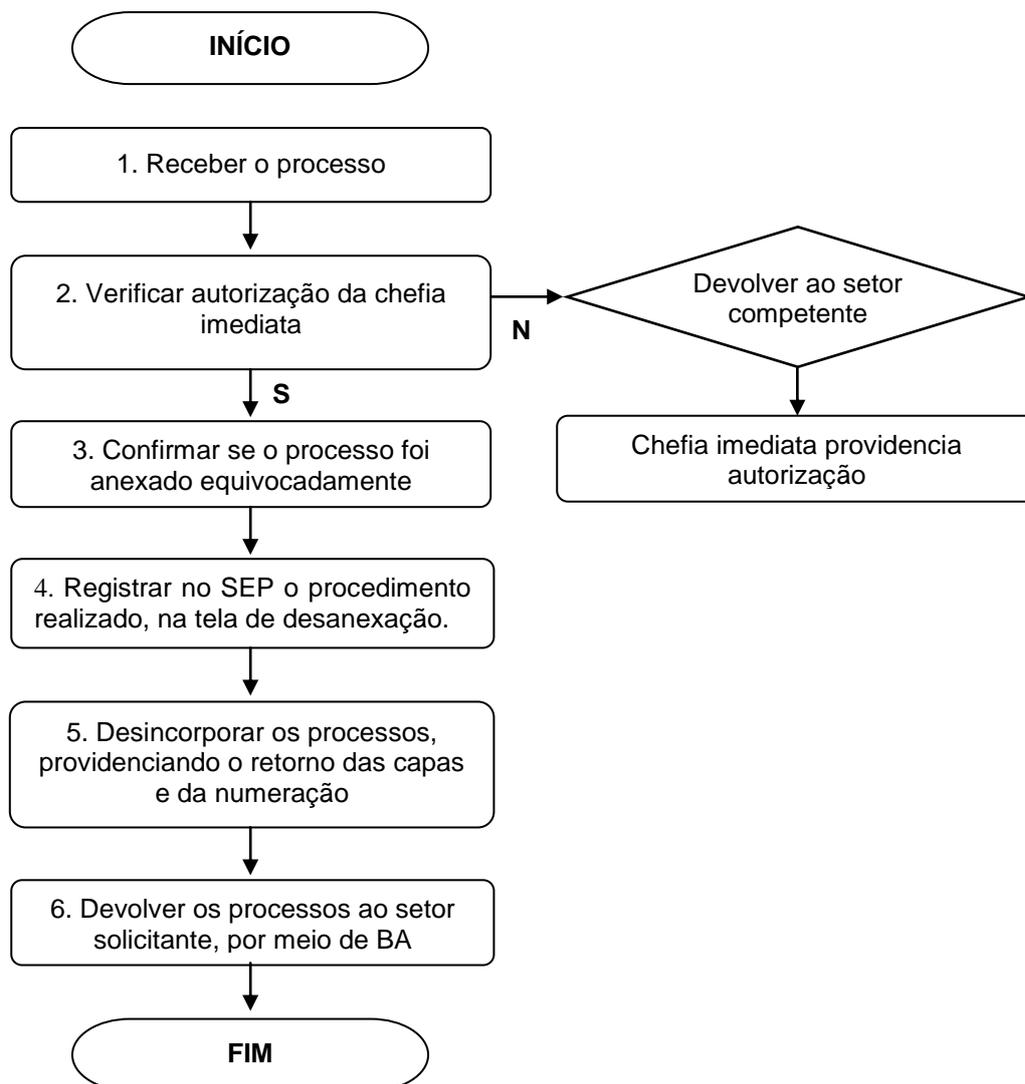


6.7 DESANEXAÇÃO

É o ato de desincorporar física e eletronicamente processos que foram anexados de forma equivocada. Apesar de a ANEXAÇÃO ser operação de caráter permanente, a previsão desta operação é necessária para a correção de erros na execução daquela operação.

- O termo de desanexação será lavrado na última folha de ambos os processos (ver modelo);
- O Setor de Protocolo somente executará a desanexação mediante solicitação, por despacho, da chefia imediata do setor competente da análise do processo;
- A autoridade competente só poderá autorizar a retirada de documentos originais de um processo quando esses não comprometerem as decisões finais; quando não forem provas de algum ato ilícito; ou quando a ausência desses documentos não prejudicar terceiros;
- A numeração dos documentos que forem retirados deve ser anulada com um simples traço, mantendo-as legíveis apesar de anuladas;
- Quanto aos processos que estiverem com questionamento jurídico, somente a Procuradoria Geral do Estado poderá autorizar a desanexação de documentos, ou por determinação judicial, devendo ser mantida(s) no processo a(s) cópia(s) do(s) documento(s) retirado(s), devidamente autenticada(s) pelo servidor que recebeu os originais;
- A retirada de documentos de um processo sem prévia autorização deverá ser objeto de inquérito administrativo, para apuração de responsável;
- Somente o Protocolo poderá executar este procedimento.

FLUXOGRAMA DE DESANEXAÇÃO

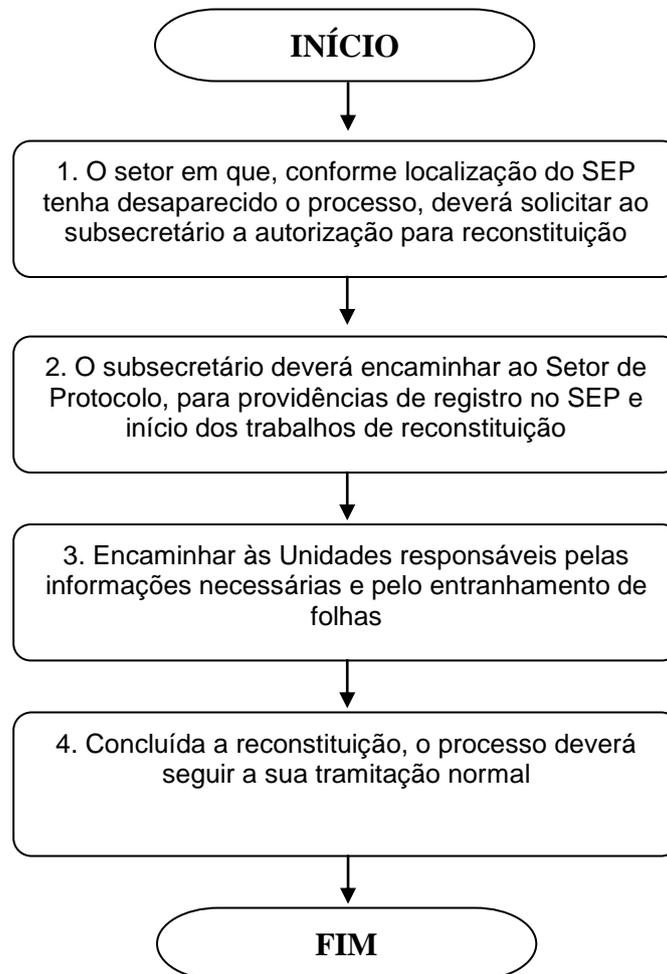


6.8 RECONSTITUIÇÃO DE PROCESSOS

É o ato de recuperar um processo considerado como *desaparecido* ou *eliminado equivocadamente* pela Unidade Administrativa.

- Caso haja eliminação inadequada, deverá ser aberto um processo de sindicância para apuração de responsabilidade, conforme a legislação em vigor;
- Este procedimento deverá ser solicitado ao Protocolo por um servidor do setor no qual o processo deveria estar, segundo informação do SEP, depois de esgotados todos os seus recursos de busca;
- A responsabilidade pela reconstituição de processos é atribuição inicial do Setor de Protocolo do órgão de origem;
- A reconstituição deverá ser autorizada previamente pelo subsecretário da pasta ou algum servidor por ele designado;
- Se, no curso do processo de restauração, aparecerem os autos originais, deverá ser providenciada a anexação entre ambos.

FLUXOGRAMA RECONSTITUIÇÃO DE PROCESSOS



6.9 TABELA-RESUMO DOS PROCEDIMENTOS DE JUNÇÃO DOCUMENTAL

Os conceitos desenvolvidos neste manual espelharam-se na metodologia descritiva denominada “Estruturalismo”, para instituir um tratamento científico aos conceitos das operações desenvolvidas pelos protocolos. Assim, na sua elaboração, observaram-se as seguintes etapas: descrição de cada operação; identificação das suas principais características (traços); determinação das características distintivas.

Dessa forma, os conceitos formulados no PROGED possuem a característica especial de não se confundirem, favorecendo-se, assim, à sua apresentação em forma de tabela. Como consequência, obtém-se a escolha inequívoca do procedimento que se pretende executar. Para tal, basta que o usuário da tabela apresentada adiante escolha o procedimento pela combinação entre as colunas 2 e 3, ou entre as colunas 2 e 4.

A tabela permite a inserção de outras colunas de características conforme a necessidade do Órgão ou mesmo do *usuário* (servidor) em particular. Pode-se, por exemplo, incluir as colunas “necessita de autorização do chefe imediato”, ou “exige numeração independente”, entre outras, desde que essas colunas tenham origem nos conceitos editados neste manual e todos os campos da tabela sejam preenchidos.

Entretanto, as características distintivas - representadas em nossa tabela pelas colunas 2, 3 e 4 - deverão ser mantidas, para garantir a escolha correta do procedimento a ser executado.

Havendo criação de novos conceitos e conseqüentemente a inserção deles na tabela, as características distintivas poderão aumentar em número, ou seja, em vez de apenas duas colunas, poderá ser necessária a combinação de um maior número de colunas para garantir a escolha inequívoca do procedimento desejado.

Portanto, a tabela adiante apresentada é um instrumento prático e flexível, ou seja, passível de atualização constante e de adequação ao usuário ou a uma determinada unidade administrativa, desde que se obedeça às orientações dispostas neste

manual. Dessa forma, pode-se garantir que a continuidade dos trabalhos tecnicamente orientada não prejudicará a sua eficácia.

TABELA-RESUMO DOS PROCEDIMENTOS DE JUNÇÃO DOCUMENTAL

PROCEDIMENTO	OCORRE ENTRE PROCESSOS	POSIÇÃO DO ENCAIXE	CARÁTER QUANTO AO TEMPO	SETOR QUE PODE EXECUTAR
ANEXAÇÃO	eletrônico + eletrônico	internamente: sob capa única	permanente	somente protocolo
APENSAMENTO	eletrônico + eletrônico	externamente: capas individuais	provisório	todos os setores
JUNTADA	eletrônico + mecânico mecânico + mecânico	internamente: sob capa única	permanente	todos os setores
ENTRANHAMENTO	eletrônico ou mecânico + folhas, relatórios, etc.	internamente: sob capa única	permanente	todos os setores
DESANEXAÇÃO	eletrônico – eletrônico	-	-	somente protocolo
DESAPENSAMENTO	eletrônico – eletrônico	-	-	todos os setores
DISJUNÇÃO	eletrônico – mecânico ou mecânico – mecânico	-	-	todos os setores
DESENTRANHAMENTO	eletrônico ou mecânico – folhas, relatórios, etc.	-	-	todos os setores

Autor: Sandro Pandolpho da Costa – GERAP/SUBAD/SEGER (2005)

- Principais diferenças entre anexação e apensamento.
- Somente para correção de erros na operação reversa (por ter caráter permanente) e com autorização da chefia imediata.

DEFINIÇÕES:

- 01 - Eletrônico** – documento registrado eletronicamente, ou seja, autuado no Sistema Eletrônico de Protocolo - SEP.
- 02 - Mecânico** – documento registrado por meios não digitais, como aparelho protocolizador, carimbo numerador e similares.

NOTAS:

- 01 - Os procedimentos relacionados na tabela acima deverão ser executados em observância às normas editadas neste manual.
- 02 – Não se fará qualquer junção de documentos ou de processos quando implicar prejuízo para a marcha de algum deles, ou quando a cópia de algumas de suas peças for suficiente para subsidiar estudos realizados em outro processo.
- 03 - Para a escolha inequívoca do procedimento desejado, dever-se-á observar a combinação das colunas 2 e 3, ou das colunas 2 e 4.
- 04 - A inserção de uma nova operação na tabela poderá implicar a combinação entre um maior número de colunas para garantir a escolha inequívoca do procedimento desejado.

PARTE 7

7 PROCEDIMENTOS GERAIS DE ARQUIVAMENTO

7.1 O QUE É ARQUIVAR?

Arquivar não é apenas organizar fisicamente os documentos produzidos por uma instituição, mas é, principalmente, a sua organização lógico-funcional. É necessário que o documento, mais precisamente a informação, seja resgatada de forma rápida, quando dela se fizer necessária qualquer decisão posterior.

Arquivar, portanto, é organizar a documentação produzida e recebida por uma instituição, de forma que a informação nela contida possa ser resgatada com agilidade.

Todos os documentos possuem um ciclo de vida de acordo com as informações nele registradas. Assim, são identificados como correntes, intermediários e permanentes. Dessa forma, torna-se mais fácil a administração das informações, possibilitando um melhor gerenciamento do espaço e do resgate da informação.

- Consideram-se **documentos correntes** aqueles em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituem objeto de consultas frequentes. São aqueles documentos setoriais dos quais fazemos uso para a execução de nossas atividades cotidianas.
- Consideram-se **documentos intermediários** aqueles que, mesmo não sendo de uso corrente nos setores produtores, aguardam uma destinação final, seja ela a eliminação, seja o recolhimento para guarda permanente. Normalmente, são documentos que possuem valor probatório e cuja guarda é indispensável para comprovação de alguma questão em juízo.
- Consideram-se **documentos permanentes** os conjuntos de documentos que devem ser definitivamente preservados. Eles formarão os arquivos históricos, por possuírem valor para as pesquisas técnicas, científicas, históricas, sociais ou culturais. Estes documentos são inalienáveis e imprescritíveis.

Idade do Documento	Valor	Frequência de Uso/Acesso	Local de Arquivamento
CORRENTE – ADMINISTRATIVA	Imediato ou Primário	- documentos vigentes - muito consultados - acesso restrito ao organismo produtor	Arquivo Corrente (próximo ao produtor)
INTERMEDIÁRIA - PROBATÓRIA	Primário Mínimo	- documentos vigentes - regularmente consultados - acesso restrito ao organismo produtor	Arquivo Central (próximo à administração)
	Secundário	- documentos vigentes - prazo precaucional longo - referência ocasional - pouca frequência de uso - acesso público mediante autorização	Arquivo Intermediário (anexo ao Arquivo Permanente)
PERMANENTE - HISTÓRICA	Secundário Máximo	- documentos que perderam a vigência - valor permanente - acesso público	Arquivo Público Estadual

Adaptado de BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo-SP: Divisão de Arquivo de Estado, 1998.

Os documentos produzidos por uma instituição podem receber ainda outra divisão, de acordo com a função que nela exercem. Assim, podem ser documentação de atividade-meio ou documentação de atividade-fim.

- **Documentos de Atividade-Meio:** Documentos que refletem um conjunto de operações que uma instituição leva a efeito para auxiliar e viabilizar o desempenho de suas atribuições específicas, o que resulta na acumulação de documentos de caráter instrumental e acessório.
- **Documentos de Atividade-Fim:** Documentos que refletem o conjunto de operações que a instituição leva a efeito para o desempenho de suas atribuições específicas, o que resulta na acumulação de documentos de caráter substantivo para seu funcionamento.

EXEMPLO:

ATIVIDADE – MEIO	Frequência de Funcionários, Notas fiscais, livros contábeis, etc.
ATIVIDADE – FIM	Prontuários Médicos, Autos de Infração, Boletins de Ocorrência, etc.

7.2 O PROCESSO DE ARQUIVAMENTO

Para que o processo de arquivamento seja eficiente, alguns procedimentos devem ser adotados, a fim de garantir o acesso posterior e evitar o acúmulo desnecessário de documentos que possuam duplicidade de informações ou já não possuam valor administrativo ou jurídico para a instituição. São eles:

PROCEDIMENTO	CONCEITO	RESPONSÁVEL
CLASSIFICAÇÃO	Disposição dos documentos da instituição, vinculando-os de acordo com a função e com a atividade que desempenham na unidade produtora. Essa disposição é seguida de uma codificação.	Os Planos de Classificação serão de responsabilidade das Comissões Setoriais de Avaliação de Documentos - CADS. A codificação do documento será responsabilidade do Produtor, conforme pré-estabelecido no Plano de Classificação, – o servidor responsável pelo protocolo ou pela produção de documentos não protocolados.
ORDENAÇÃO	Disposição dos documentos de uma série, a partir de elemento convencionalizado para sua recuperação. Esta ordenação pode ser: Alfabética, Cronológica, Geográfica, Ideológica, Numérica simples, Numérica cronológica, Temática, Temática dicionária ou temática enciclopédica, de acordo com as necessidades de recuperação da informação.	Servidor responsável pelo arquivamento em fase corrente e intermediária.

AValiação	Trabalho interdisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos e analisar sua importância, a fim de estabelecer prazos para sua guarda ou eliminação.	Comissão Setorial de Avaliação de Documentos – CADs.
ANÁLISE e SELEÇÃO	Processo de estudo de arquivos, visando a estabelecer sua destinação de acordo com os valores que lhes forem atribuídos.	Servidores responsáveis pela transferência, recolhimento ou eliminação da documentação. Esses são definidos pelas CADs.
ELIMINAÇÃO	Destruição de documentos que, durante o processo de avaliação, foram considerados sem valor para a guarda permanente. Só pode ocorrer após análise e seleção adequadas. Deve-se observar legislação federal e a estadual, antes de ser executada.	Servidores responsáveis pela transferência ou pelo recolhimento da documentação.

Cada uma dessas etapas deve ocorrer de forma harmônica, para que o produto final – o acesso à informação – seja adequado às necessidades da instituição e do usuário.

Para garantir que essas atividades sejam realizadas com harmonia, e para auxiliar o Comitê Gestor do PROGED na execução e no planejamento interno das atividades, todos os órgãos deverão possuir uma Comissão Setorial de Avaliação de Documentos – CADs.

7.3 ORDENAÇÃO e ARQUIVAMENTO

O arquivamento consiste no armazenamento de documentos, de forma adequada à sua conservação e proteção, facilitando seu manuseio e obedecendo a uma ordem estabelecida que nos permita o resgate da informação neles registrada.

Mesmo com a classificação proporcionando a compreensão dos documentos produzidos pela instituição, o acesso bem sucedido à documentação está associado principalmente à sua rápida localização, dependente da adequada ordenação dos documentos.

O processo de arquivamento da documentação estadual compreenderá quatro etapas distintas, acompanhando o valor primário ou secundário de cada documento, conforme segue:

Etapas de arquivamento	Características
Fase corrente	Corresponde ao arquivamento na unidade organizacional – arquivo setorial.
Fase Intermediária I	Corresponde ao arquivamento no setor de arquivo geral/central da instituição.
Fase intermediária II	Corresponde ao arquivamento no depósito de arquivamento intermediário, subordinado ao Arquivo Público Estadual.
Fase permanente	Corresponde ao arquivamento de documentos de caráter permanente no Arquivo Público Estadual.

Uma vez classificado e tramitado, o documento deverá ser arquivado, obedecendo às operações de inspeção, ordenação e arquivamento:

a) INSPEÇÃO: consiste no exame do documento, para verificar se ele destina-se realmente ao arquivamento, se possui anexo e se a classificação atribuída será mantida ou alterada.

b) ORDENAÇÃO: consiste na reunião dos documentos classificados sob um mesmo assunto. A ordenação tem por objetivo agilizar o arquivamento, minimizando a possibilidade de erros.

EXEMPLO: Relatório de Atividades de regionais estaduais. Pode-se utilizar a ordenação geográfica, separando os relatórios por município. Pode-se ainda realizar uma nova ordenação por assunto e agregar uma ordem alfabética.

É importante destacar que o procedimento de ordenação depende da pergunta que você fará ao procurar a informação depois de arquivada.

Após a ordenação, os documentos classificados sob o mesmo código formarão dossiês acondicionados em capas apropriadas com prendedores **plásticos**, com exceção dos processos e volumes. Os dados referentes ao seu conteúdo (código, assunto e, se for o caso, nome de pessoa, órgão, firma ou lugar) serão registrados na capa de forma a facilitar sua identificação.

Os dossiês, processos e volumes serão arquivados em pastas suspensas ou em caixas, de acordo com suas dimensões. Essa operação possibilita:

- Racionalizar o arquivamento, uma vez que, numa mesma pasta, poderão ser arquivados vários dossiês correspondentes ao mesmo grupo ou subclasse, diminuindo assim o número de pastas.

Exemplo:

Pasta: 061 PRODUÇÃO EDITORIAL

061.1 - EDITORAÇÃO. PROGRAMAÇÃO VISUAL

061.2 - DISTRIBUIÇÃO. PROMOÇÃO. DIVULGAÇÃO

- Organizar internamente cada pasta, separando os documentos referentes a cada pessoa, órgão, firma ou lugar, sempre que a quantidade de documentos justificar e desde que relativos a um mesmo assunto.

Exemplo:

Pasta: 021.2 EXAMES DE SELEÇÃO

Dossiês: Será criado um dossiê para cada tipo de exame e título de concurso. Esses dossiês deverão ser ordenados alfabeticamente.

c) **ARQUIVAMENTO:** consiste na guarda do documento no local devido (pasta suspensa, prateleira, caixa), de acordo com a classificação dada. Nessa fase, deve-

se ter muita atenção, pois um documento arquivado erroneamente poderá ficar perdido, sem possibilidades de recuperação quando solicitado posteriormente.

7.4 ROTINAS CORRESPONDENTES ÀS OPERAÇÕES DE ARQUIVAMENTO

- Verificar a existência de antecedentes (documentos que tratam do mesmo assunto);
- Reunir os antecedentes, arquivando-os de acordo com a ordenação preestabelecida;
- Ordenar os documentos que não possuem antecedentes, de acordo com a ordem mais adequada (cronológica, alfabética, geográfica ou outra), formando dossiês. Verificar a existência de cópias, eliminando-as. Caso o original não exista, manter uma única cópia;
- Fixar cuidadosamente os documentos às capas apropriadas, com prendedores plásticos, com exceção dos processos e volumes que, embora inseridos nas pastas suspensas ou caixas, permaneçam soltos para facilitar o manuseio;
- Arquivar os documentos nos locais devidos, identificando, de maneira visível, as pastas suspensas, gavetas e caixas;
- Manter reunida a documentação seriada, como, por exemplo, boletins e atas, em caixas apropriadas, procedendo ao registro em uma única folha de referência, arquivada em pasta suspensa, no assunto correspondente, repetindo a operação sempre que chegar um novo número.

7.5 ESPECIFICIDADES DO ARQUIVAMENTO INTERMEDIÁRIO

Os arquivos intermediários não poderão receber documentos oriundos dos arquivos setoriais que não estejam devidamente organizados, avaliados e listados, como constante do item 7.7.3 Destinação de Documentos na Fase intermediária.

Nos arquivos intermediários, há que se observar algumas questões referentes a empréstimos e desarquivamento de processos e documentos. Essas operações ocorrem quando processos, dossiês, ou outros documentos são retirados do arquivo para:

- Emprestar aos usuários;
- Prestar informações;
- Efetuar uma juntada.

A solicitação da juntada de processos se realizará de acordo com o constante do item 6.1.

Apenas poderão solicitar a retirada de documentos e processos as chefias dos setores interessados em obter vistas a esses documentos e processos.

Nessa fase, é importante o controle de retirada, efetuado por meio de :

- Recibo de empréstimo, no qual são registradas informações sobre processos, dossiês, ou outros documentos retirados, além do setor, nome, assinatura do servidor responsável pela solicitação e, posteriormente, a data da devolução do documento;
- Registro, em campo específico do Sistema Eletrônico de Protocolo denominado VISTAS AO DOCUMENTO, da respectiva saída para o setor solicitante.

O recibo de empréstimo tem como finalidade controlar o prazo para devolução do documento e servir como indicador de sua frequência de uso, fator determinante para o estabelecimento dos prazos para sua transferência e recolhimento.

O prazo de saída de processos deve ser de 03 (três) dias úteis, prorrogável por mais 03 (três) dias.

Por meio desse controle, é possível informar, com precisão e segurança, a localização do documento retirado.

O recibo de empréstimo é preenchido em duas vias, sendo:

1ª via: tal como guia-fora, substitui o documento na pasta de onde foi retirado, devendo ser eliminado quando da devolução do documento;

2ª via: arquivada em fichário à parte, em ordem cronológica, para controle e cobrança, quando vencido o prazo de devolução.

Caso um servidor ou cidadão tenha interesse em obter vistas ou efetuar cópia de documentos em arquivamento intermediário, sua consulta será autorizada desde que se observe:

- O correto preenchimento de guia de autorização;
- A autorização do responsável pelo setor de arquivo, observando a legislação vigente sobre sigilo de documentos públicos;
- Não é autorizada a saída do documento das dependências do Arquivo Geral;
- O cidadão deve estar sempre acompanhado de servidor do setor enquanto durar a realização da pesquisa.

PARTE 8

8 AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS

A avaliação constitui-se numa atividade decisiva na gestão de documentos, sendo essencial para a racionalização das informações, na medida em que define quais documentos serão preservados para fins administrativos ou de pesquisa e em que momento poderão ser eliminados ou destinados aos arquivos intermediário e permanente, segundo o valor e o potencial de uso que apresentem para a administração que os gerou e para a sociedade.

No Brasil, a preocupação com a avaliação de documentos públicos não é recente, mas o primeiro passo para sua regulamentação ocorreu efetivamente com a Lei Federal nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991, que, em seu artigo 9º, dispõe: “a eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização de instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência”.

O trabalho do Comitê Gestor do PROGED consistiu, então, em adequar a Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-Meio da Administração Pública elaborada pelo Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ à realidade do Estado do Espírito Santo.

Após análise e seleção, a documentação receberá uma destinação, que compreenderá as seguintes etapas:

Destinação	Características
Transferência	Passagem de documentos do arquivo corrente para o arquivo intermediário I. Refere-se também à passagem dos documentos do arquivo intermediário I para o arquivo intermediário II.
Recolhimento	Passagem dos documentos do arquivo intermediário para o arquivo permanente.
Eliminação	Destruição de documentos que, na avaliação, forem considerados sem valor para guarda permanente.

8.1 APLICAÇÃO DA TABELA DE TEMPORALIDADE

A aplicação da tabela de temporalidade refere-se aos procedimentos adotados para seleção e destinação dos documentos, uma vez cumpridos os prazos de guarda estabelecidos. Essa seleção ocorre em dois momentos: na fase corrente e na fase intermediária.

8.1.1 Configuração da Tabela de Temporalidade

A tabela de temporalidade é um instrumento arquivístico resultante da avaliação, que tem por objetivo definir prazos de guarda e destinação de documentos, com vistas a garantir o acesso à informação a quantos dela necessitarem. Sua estrutura básica deve contemplar os conjuntos documentais produzidos e os recebidos por uma instituição no exercício de suas atividades; os prazos de guarda nas fases corrente e intermediária; a destinação final – eliminação ou guarda permanente, além de um campo para observações necessárias à sua compreensão e aplicação.

Para a construção de uma tabela de temporalidade – área-fim -, é preciso observar a utilização dos seguintes campos:

a) Assunto

Neste campo, são apresentados os conjuntos documentais produzidos e recebidos, hierarquicamente distribuídos de acordo com as funções e atividades desempenhadas pela instituição.

Para possibilitar uma melhor identificação do conteúdo da informação, devem ser empregadas funções, atividades, espécies e tipos documentais, genericamente denominados *assuntos*, agrupados segundo um código de classificação, cujos conjuntos constituem o referencial para o arquivamento dos documentos.

Como instrumento auxiliar, pode ser utilizado o índice, que contém os conjuntos documentais ordenados alfabeticamente, para agilizar a sua localização na tabela.

b) Prazos de guarda

Referem-se ao tempo necessário para arquivamento dos documentos nas fases corrente e intermediária, visando atender exclusivamente às necessidades da Administração que os gerou, mencionados em anos.

Excepcionalmente, podem ser expressos a partir de uma ação concreta, que deverá ocorrer em relação a um determinado conjunto documental. Entretanto, devem ser objetivos e diretos na definição da ação – exemplos: até aprovação das contas; até homologação da aposentadoria; até quitação da dívida.

O prazo estabelecido para a fase corrente relaciona-se ao período em que o documento é frequentemente consultado, exigindo sua permanência junto às unidades organizacionais. A fase intermediária relaciona-se ao período em que o documento ainda é necessário à Administração, porém com menor frequência de uso, podendo ser transferido para um depósito em outro local, embora continue à sua disposição.

c) Destinação final

Neste campo, é registrada a destinação estabelecida, que pode ser a *eliminação*, quando o documento não apresentar valor secundário (probatório ou informativo), ou a *guarda permanente*, quando as informações contidas no documento forem consideradas importantes para fins de prova, informação ou pesquisa.

A guarda permanente se dará sempre nas instituições arquivísticas públicas, ou seja, no Arquivo Público Estadual, responsável pela preservação dos documentos e pelo acesso às informações nele contidas. Em casos isolados e após análise do Comitê Gestor, instituições poderão manter seus arquivos permanentes, seguindo orientação técnica dos arquivos públicos, garantindo o intercâmbio de informações sobre os respectivos acervos.

d) Observações

Neste campo, são registradas informações complementares e justificativas necessárias à correta aplicação da tabela. Incluem-se ainda orientações quanto à

alteração do suporte da informação e aspectos elucidativos quanto à destinação dos documentos, segundo a particularidade dos conjuntos documentais avaliados.

8.1.2 Destinação de Documentos na Fase Corrente

- Verificar se os documentos a serem destinados estão organizados de acordo com os conjuntos documentais definidos na tabela, procedendo à organização, se for o caso;
- Observar se o documento se refere a dois ou mais assuntos, pois, nesse caso, ele deverá ser arquivado no conjunto documental que possui maior prazo de guarda ou que tenha sido destinado à guarda permanente, registrando-se a alteração nos instrumentos de controle;
- Separar os documentos a serem destinados, verificando se cumpriram o prazo de guarda estabelecido para esta fase;
- Eliminar as cópias e vias cujo original ou um exemplar encontrem-se no mesmo conjunto ou dossiê;
- Proceder ao registro dos documentos a serem eliminados;
- Proceder à eliminação;
- Elaborar termo de eliminação, conforme modelo (ver item 10.3.11);
- Elaborar listagem dos documentos destinados à transferência para a fase intermediária (guias/listagens de transferência);
- Operacionalizar a transferência, seguindo orientações do setor responsável pelo arquivamento intermediário.

8.1.3 Destinação dos Documentos na Fase Intermediária

- Verificar se os documentos a serem destinados estão organizados de acordo com os conjuntos documentais definidos na tabela, procedendo à organização, se for o caso;
- Separar os documentos a serem destinados, verificando se cumpriram o prazo de guarda estabelecido para esta fase;

- Proceder à triagem dos documentos selecionados para a guarda permanente, separando aqueles que, em relação ao conjunto documental ao qual pertencem, não constituírem elementos de prova e/ou informações que justifiquem sua guarda;
- Proceder à alteração de suporte, se for o caso;
- Registrar os documentos a serem eliminados;
- Eliminar os documentos;
- Elaborar termo de eliminação, conforme modelo (ver item 10.3.11);
- Elaborar listagem dos documentos destinados ao recolhimento (guia/relação/listagem de recolhimento);
- Operacionalizar o recolhimento, segundo orientações da instituição arquivística responsável pela guarda permanente.

Segundo a Resolução Federal nº 7 definida pelo Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, o registro dos documentos a serem eliminados deverá ser efetuado por meio de:

- Listagem de Eliminação de Documentos;
- Edital de Ciência de Eliminação de Documentos;
- Termo de Eliminação de Documentos;

8.1.4 Triagem dos Documentos em Fase Intermediária

O conceito de *triagem* se confunde com o de *avaliação*, na medida em que ambos os processos se relacionam à depuração da massa documental arquivística, eliminando-se documentos sem valor e preservando-se aqueles que o tenham, seja para fins administrativos, seja para pesquisa histórico-científica.

A tabela de temporalidade pode prever a triagem em seu próprio conteúdo, quando assinalar que serão preservados apenas exemplares únicos de documentos repetitivos, ou quando destinar conjuntos documentais à eliminação, uma vez que outros, recapitulativos ou de mesmo teor, já se encontram preservados.

No entanto, outros critérios de triagem podem ser estabelecidos para documentos que, embora corretamente classificados, não possuam o mesmo valor dos demais pertencentes ao conjunto documental no que concerne ao conteúdo das informações. Nesses casos, as Comissões Setoriais de Avaliação, responsáveis pela destinação dos documentos em fase intermediária, devem realizar a triagem previamente ao recolhimento, garantindo que o arquivo permanente receba apenas as peças cujo conteúdo justifique sua guarda do ponto de vista probatório e/ou informativo.

É igualmente recomendável a seleção por amostragem, processo que permite a preservação de parcela de documentos do conjunto documental destinado à eliminação, com o objetivo de resgatar procedimentos administrativos vigentes em determinada época ou lugar. Para isso, alguns critérios deverão ser observados, conforme a especificidade dos documentos avaliados, seguindo orientações do Comitê Gestor do Programa de Gestão Documental.

Outros procedimentos e critérios podem surgir no processo de seleção para o recolhimento, porém, em todos os casos, o arquivo intermediário deverá elaborar uma listagem dos documentos a serem eliminados, submetendo-a ao crivo da instituição arquivística pública, em conformidade com o art. 9º da lei nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991.

8.2 A COMISSÃO SETORIAL DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS - CADS

As Comissões Setoriais de Avaliação de Documentos - CADS terão caráter permanente, sendo responsáveis, em nível institucional, por dispor a aplicação das normas e procedimentos disponibilizados nos manuais publicados pelo Comitê Gestor do PROGED, orientando sua aplicação. Serão responsáveis também pela orientação e pelo controle do processo de análise e seleção dos documentos públicos.

Poderão sugerir adaptações às normas vigentes, de acordo com a realidade institucional, enviando-as para aprovação do Comitê Gestor.

Deverão ainda promover estudos, a fim de realizar a avaliação dos documentos relativos às atividades-fim, construindo um Plano de Classificação e Destinação para esses documentos, submetendo-os à aprovação do Arquivo Público Estadual. A aplicação desse plano também será de responsabilidade das CADS e deverá ocorrer de acordo com as premissas propostas neste manual.

A Comissão Permanente de Avaliação compor-se-á de, no mínimo, 05 e, no máximo, 09 componentes, das seguintes áreas:

- **servidor responsável pelo Protocolo;**
- **servidor responsável pelo Arquivo;**
- **profissionais ligados diretamente ao campo de ação de que trata o documento objeto de avaliação (atividade-fim);**
- outros profissionais, em caráter provisório ou permanente, que possam colaborar com as atividades da comissão (assessoria jurídica, gerência administrativa, etc.).

As Comissões Setoriais de Avaliação de Documentos terão autonomia para adequar os procedimentos técnicos relativos à ordenação dos documentos de arquivo à realidade de sua instituição, mediante estudo e aprovação do Comitê Gestor do PROGED.

Essas comissões serão nomeadas por meio de portaria, ou ato administrativo correspondente, publicadas no Diário Oficial do Estado – DIO, após a aprovação dos nomes pelo Comitê Gestor, que indicará o coordenador da CADS.

Para o sucesso deste trabalho, é necessária a composição de equipes coesas e comprometidas, para que possamos obter uma sinergia e integração delas entre si e para com o Comitê Gestor do PROGED, pois será essa equipe a responsável por conduzir os trabalhos com comprometimento e vivacidade.

Os profissionais que implantarão essas mudanças precisam ter a capacidade de influenciar e de transmitir segurança para o restante dos servidores e sobretudo disseminar a importância do programa para a realidade atual.

As CADS enfrentarão muitos obstáculos no percurso de implementação do Proged e, para facilitar um pouco mais a caminhada, sugerimos que as equipes sejam compostas por profissionais que se enquadrem no seguinte perfil:

- Ter compreensão clara das atividades desenvolvidas pelo órgão e conhecer a sua estrutura organizacional;
- Ter conhecimento da tramitação dos processos, dentro e fora do órgão;
- Saber identificar a importância dos documentos que tramitam no órgão;
- Usar sempre os critérios da ética;
- Ter iniciativa, buscando a resolução dos problemas encontrados pela Comissão;
- Usar o senso crítico e analítico;
- Ter a consciência de que as decisões precisam ser tomadas sem necessariamente depender de influências externas – Proatividade;
- Ter como foco o bom desenvolvimento do programa.

PARTE 9

9 ALTERAÇÃO DO SUPORTE DA INFORMAÇÃO

A adoção de recursos tecnológicos para alteração do suporte da informação requer a observância de determinados critérios, que levam em consideração os preceitos técnicos da Arquivologia, a legislação em vigor e a relação custo/benefício de sua implantação. Assim, a alteração de suporte de qualquer série documental só poderá ocorrer se constar da tabela de temporalidade da instituição, com a aprovação da Comissão Setorial de Avaliação de Documentos e do Arquivo Público Estadual.

A alteração de suporte, quando tecnicamente orientada, traz como benefícios:

1. Agilizar a recuperação das informações, bem como o seu intercâmbio;
2. Garantir a preservação de documentos originais passíveis de destruição pelo manuseio, bem como a segurança do acervo contra furtos, incêndios, inundações etc;
3. Preencher lacunas nos acervos arquivísticos;
4. Substituir, em situações específicas, grandes volumes de documentos destinados à eliminação, que tenham prazos de guarda muito extensos, proporcionando um melhor aproveitamento de espaço, reduzindo o custo da sua manutenção, concentrando as informações e facilitando o seu manuseio.

Cada órgão necessita encontrar a solução que melhor atenda às suas peculiaridades, examinando as vantagens e desvantagens que envolvem a adoção desses recursos, bem como o custo global e os benefícios a serem obtidos. Ainda assim, é preciso observar que:

- a) A atual legislação de microfilmagem não permite a eliminação de documentos públicos ou oficiais destinados à guarda permanente, mesmo após microfilmados;
- b) O microfilme tem validade em juízo, desde que se obedeça aos critérios e padrões estabelecidos em lei;

- c) A atual legislação brasileira que garante a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica (cópias em formato digital) encontra-se em processo de regulamentação, sendo aconselhável a observância da legislação em vigor no momento da adoção desse suporte;
- d) Os documentos devem apresentar uma organização que possibilite a recuperação das informações neles contidas antes e depois de processada a alteração do suporte;
- e) Os documentos devem ser previamente avaliados, para verificar se o valor justifica a operação;
- f) Os documentos devem ter características físicas que se prestem ao uso do recurso, dando preferência às grandes séries e não a peças isoladas, observado o estado de conservação, para que a reprodução ocorra dentro de parâmetros técnicos adequados;
- g) O recurso utilizado deve ser adotado dentro da melhor técnica, de forma a assegurar a qualidade da reprodução, a durabilidade do novo suporte e o acesso à informação;
- h) O órgão que adotar recursos para alteração do suporte da informação deve contar com depósitos e equipamentos de segurança que garantam a preservação do novo suporte.

ANEXO I - MODELOS DOS TERMOS

80 mm

 **TERMO DE APENSAMENTO**
Sigla do Órgão/Setor

Nº (s) do(s) Processo(s): _____

Em: ___ / ___ / ____

Nome legível do declarante

Carimbo do declarante

55 mm

80 mm

 **TERMO DE DESAPENSAMENTO**
Sigla do Órgão/Setor

Desapensamento do(s) processo(s) de nº (s):

Em: ___ / ___ / ____

Nome legível do declarante

Carimbo do declarante

55 mm

80 mm

 **TERMO DE DESENTRANHAMENTO**
Sigla do Órgão/Setor

Nº(s) da(s) folhas(s) desentranhadas(s):

Tipo de Documento: _____

Autorizado em: ___ / ___ / ____

Nome legível do declarante

Carimbo do declarante

55 mm

80 mm

 **TERMO DE DISJUNÇÃO**
Sigla do Órgão/Setor

Nº(s) da(s) folhas(s) retirada(s):

Tipo/Nº do Documento: _____

Autorizado em: ___ / ___ / ____

Nome legível do declarante

Carimbo do declarante

55 mm

80 mm

 **TERMO DE ANEXAÇÃO**
Sigla do Órgão/Setor

Anexado o(s) processo(s) de nº(s):

Ao(s) de nº(s):

Em: ___ / ___ / ____

Nome legível do declarante

Carimbo do declarante

55 mm

80 mm

 **TERMO DE DESANEXAÇÃO**
Sigla do Órgão/Setor

Desanexado o(s) processo(s) de nº(s):

Ao(s) de nº(s):

Em: ___ / ___ / ____

Nome legível do declarante

Carimbo do declarante

55 mm

110 mm

55 mm



TERMO DE ABERTURA DE VOLUME

Aos ___ dias do mês de _____ de _____, procedemos à abertura deste volume de nº _____ do processo nº _____, que se inicia com a folha nº _____. Para constar, eu (nome do servidor), (cargo do servidor) subscrevo e assino.

nome legível do declarante

carimbo do declarante

110 mm

55 mm



TERMO DE ENCERRAMENTO DE VOLUME

Aos ___ dias do mês de _____ de _____, procedemos ao encerramento deste volume de nº _____ do processo nº _____, contendo _____ folhas, abrindo-se em seguida o volume nº _____.

nome legível do declarante

carimbo do declarante

OBSERVAÇÃO: Os Termos poderão ser exarados à mão, não exigindo a confecção de carimbos.

TERMO DE COLAGEM

Siglas do Órgão/Setor
 N.º Processo: _____
 Fls. N.º: _____
 Rubrica: _____



Siglas do Órgão/Setor
 N.º Processo: _____
 Fls. N.º: _____
 Rubrica: _____

ANEXO III
 NOTA FISCAL DE SERVIÇOS - MODELO 3-A

CARACTERÍSTICAS FISCAIS DO EMITENTE		NOTA FISCAL DE SERVIÇOS (MODELO 3-A)		Nº _____	VIA _____
		DATA LIMITE PARA EMISSÃO dd/mm/aaaa			
<small>(Preencher só a pedido do consumidor)</small>					
ESTABELECIMENTO DO SERVIÇO					
DATA DE EMISSÃO	VALOR				
CÓDIGO	QUANT.	DESCRIÇÃO	UNID.		
O ISS JÁ ESTÁ INCLUIDO NO PREÇO DOS SERVIÇOS			TOTAL		
<small>(nome empresarial, endereço, CF/DF e CNPJ do impressor da nota, a data e a impressão, o número de ordem da primeira e da última nota impressa e Autorização de Impressão de Documentos Fiscais - AIDF e número do regime de imposto)</small>					

(Dimensão mínima 10,5x7,5cm em q

Siglas do Órgão/Setor
 N.º Processo: _____
 Fls. N.º: _____
 Rubrica: _____

Termo de Colagem

Inserimos, nesta data, o presente Termo de Colagem, referente aos seguintes documentos:

Cópia do Passaporte do Sr.FULANO DE TAL, nº 9999999999, expedido em 01/01/2011 pelo SPTC-DF; cópia da Nota Fiscal, nº 999, expedido em 31/12/2012, pela Empresa XXXX; no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), os quais passam a integrar a presente folha, de nºs 35 (trinta e cinco), destes autos.

Em: / / ,
 NOME LEGÍVEL DO SERVIDOR:
 Assinatura:

OBSERVAÇÃO: Todo Termo de Colagem deve vir com, no mínimo, as seguintes informações: nome do titular a que o documento se refere, nº do documento, data e Órgão de Expedição. No caso de documentos de natureza financeira, dever-se-á informar pelo menos o nº de série do documento e o valor a que se refere, seguido necessariamente da sua descrição por extenso, por razões de segurança da informação.



ANEXO II - MODELOS DE CARIMBOS

60 mm

 (Nome do órgão)

ARQUIVE-SE

Em: ___ / ___ / ___

Nome legível
Nome do setor

45 mm

60 mm

 (Nome do órgão)
Processo n°: _____

NUMERAÇÃO CONFERIDA

Até folha (s): _____

Em: ___ / ___ / ___

Nome legível
Nome do setor

45 mm

60 mm

 (Nome do órgão)

DESARQUIVADO

Ao Setor: _____

Em: ___ / ___ / ___

Nome legível
Nome do setor

45 mm

60 mm

 (Nome do órgão)

REMESSA

Remeto este(s) auto(s) a:

Em: ___ / ___ / ___

Nome legível
Nome do setor

45 mm

60 mm

 (Nome do órgão)

RECEBIDO

Em: ___ / ___ / ___ ÀS ___:___

Procedência: _____

Nome legível
Nome do setor

45 mm

60 mm

 (Nome do órgão)

CÓPIA

Confere com o original

Em: ___ / ___ / ___

Nome legível
Nome do setor

45 mm

55 mm

Siglas do Órgão/Setor

CANCELADO

30 mm

55 mm

Siglas do Órgão/Setor

SEM EFEITO

30 mm

55 mm

Siglas do Órgão/Setor

EM BRANCO

N.º Funcional: _____

Rubrica: _____

30 mm

55 mm

Siglas do Órgão/Setor

NÃO CONFERE →

30 mm

55 mm

Siglas do Órgão/Setor

DIGITADO

30 mm

55 mm

 **Siglas do Órgão/Setor**

N.º Processo: _____

Fls. N.º: _____

Rubrica: _____

30 mm

55 mm

**VISTAS AO
PROCESSO**

30 mm

ANEXO IV – BOLETIM DE ANDAMENTO

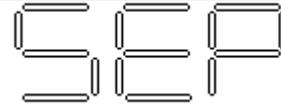


ESTADO
DO ESPÍRITO
SANTO

BOLETIM DE ANDAMENTO

NÚMERO

Nº 000000



Sistema Eletrônico de Protocolo

ORIGEM DO ANDAMENTO

SIGLA DO ÓRGÃO

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SIGLA DO LOCAL

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

DESTINO DO ANDAMENTO

SIGLA DO ÓRGÃO

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SIGLA DO LOCAL

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**CÓDIGO DA
SITUAÇÃO**

- | | | | |
|---|--|--|----------------------------------|
| } | 1- EM ANDAMENTO
2- DOSSIÊ
3- AGUARDANDO INTERESSADO
4- DEFERIDO | 5- INDEFERIDO
6- PRIVATIVO
7- CONCLUÍDO
8-ELIMINADO | 10- PRESERVADO
12- EM ANÁLISE |
|---|--|--|----------------------------------|



ITEM	ASSUNTO	CÓDIGO
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		
11		

ITEM	ASSUNTO	CÓDIGO
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		
11		

RECEBIDO POR

DATA

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

HORA

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NOME LEGÍVEL

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Conferido com os processos no destino, devolver ao Protocolo Setorial com data, hora e assinatura do recebedor.
Após o recebimento deste boletim, o Protocolo Setorial classificá-lo-á em ordem cronológica (data e hora) com os demais Boletins, se houver, e os remeterá, na hipótese de não existir terminal próprio, ao setor responsável pela digitação

ANEXO VI – BOLETIM DE ANEXAÇÃO

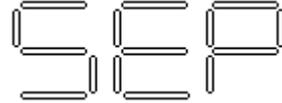


ESTADO
DO ESPÍRITO
SANTO

BOLETIM DE ANEXAÇÃO

NÚMERO

Nº 00000



Sistema Eletrônico de Protocolo

ITEM	PROCESSO Nº	ANEXADO AO	PROCESSO Nº
01		➤	
02		➤	
03		➤	
04		➤	
05		➤	
06		➤	
07		➤	
08		➤	
09		➤	
10		➤	
11		➤	
12		➤	
13		➤	
14		➤	
15		➤	
16		➤	
17		➤	
18		➤	
19		➤	
		➤	

ANEXADO POR

NOME LEGÍVEL

____/____/____

DATA

ANEXO VII – IDENTIFICAÇÃO DAS CAIXAS DE ARQUIVO CAIXA BOX “MODELO A”

11,5 cm	
 GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	
ÓRGÃO/SETOR:	DATAS-LIMITE
CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO	
N° CAIXA	
LOCALIZAÇÃO	
PRAZO DE GUARDA	
CORRENTE	INTERMEDIÁRIO
DESTINAÇÃO FINAL	
OBSERVAÇÕES:	
ANO DE DESTINAÇÃO:	
15 cm	

Observações:

Caixa Box “Modelo A”: verificar Nota Técnica nº 001/2011;

Código: conforme plano de classificação;

Localização: refere-se ao endereçamento da caixa no arquivo, representado pela sequência “número da estante” e “prateleira”.

Ex: Estante 32, prateleira 11.

E32P11

ANEXO VIII – IDENTIFICAÇÃO DAS CAIXAS DE ARQUIVO CAIXA BOX “MODELO B”

13 cm		
 GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO		
ÓRGÃO/SETOR:	DATAS-LIMITE	
CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO		
N° CAIXA		
LOCALIZAÇÃO		
PRAZO DE GUARDA		DESTINAÇÃO FINAL
CORRENTE	INTERMEDIÁRIO	
OBSERVAÇÕES:		
ANO DE DESTINAÇÃO:		
19 cm		

Observações:

Caixa Box “Modelo B”: verificar Nota Técnica nº 001/2011;

Código: conforme plano de classificação;

Localização: refere-se ao endereçamento da caixa no arquivo, representado pela sequência “número da estante” e “prateleira”.

Ex: Estante 32, prateleira 11.

E32P11

ANEXO X – LISTAGEM DE TRANSFERÊNCIA



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA

LISTAGEM DE TRANSFERÊNCIA DE DOCUMENTOS

ÓRGÃO: Órgão Produtor				LISTAGEM N°. 001/2012		
SETOR: Setor Produtor				FOLHA N°. 01		
N°. DO ITEM.	ASSUNTO/SÉRIE	DATAS/ LIMITES	CARACTERÍSTICAS			OBSERVAÇÃO / JUSTIFICATIVA
			NÚMERO	ESPECIFICAÇÃO	N°.CAIXA	
01	Prestação de Contas	1985-1997	315645	Processo	01	
02	Auxílio alimentação	1985	500556	Processo	01	
03	Execução da despesa	1984-1997	885689	Processo	01	
04	Balancete	1984-1997	659832	Processo	02	
05	Boletins de Andamento	1984-1997	650564	Processo	02	
06	Requisição cópias	1989-2001	235842	Processo	02	
07	Diárias	1989-1990	143435	Processo	03	
Vitória, 22/03/2012		Responsável pela seleção		Vitória, 22/03/2012		Presidente da Comissão Setorial de Avaliação de Documentos
Vitória, de de 2012 Cledison de Lima Diretor do APEES						

ANEXO XI – LISTAGEM DE RECOLHIMENTO



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA

LISTAGEM DE RECOLHIMENTO DE DOCUMENTOS

ÓRGÃO: Órgão Produtor				LISTAGEM N°. 001/2012		
SETOR: Setor Produtor				FOLHA N°. 01		
N°. DO ITEM.	ASSUNTO/SÉRIE	DATAS/ LIMITES	CARACTERÍSTICAS			OBSERVAÇÃO / JUSTIFICATIVA
			NÚMERO	ESPECIFICAÇÃO	N°.CAIXA	
01	Prestação de Contas	1985-1997	315645	Processo	01	
02	Auxílio alimentação	1985	500556	Processo	01	
03	Execução da despesa	1984-1997	885689	Processo	01	
04	Balancete	1984-1997	659832	Processo	02	
05	Boletins de Andamento	1984-1997	650564	Processo	02	
06	Requisição cópias	1989-2001	235842	Processo	02	
07	Diárias	1989-1990	143435	Processo	03	
Vitória, 22/03/2012		Responsável pela seleção		Vitória, 22/03/2012		Presidente da Comissão Setorial de Avaliação de Documentos
Vitória, de de 2012 Cledison de Lima Diretor do APEES						

ANEXO XII – LISTAGEM DE ELIMINAÇÃO

 ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA					
LISTAGEM DE ELIMINAÇÃO DE DOCUMENTOS					
ÓRGÃO: Órgão Produtor				LISTAGEM Nº. 001/2012	
SETOR: Setor Produtor				FOLHA Nº. 01	
CÓDIGO OU Nº. DO ITEM.	ASSUNTO/SÉRIE	DATAS/ LIMITES	UNIDADE DE ARQUIVAMENTO		OBSERVAÇÃO / JUSTIFICATIVA
			QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO	
Documentos a serem eliminados de acordo com a Tabela de Temporalidade do Estado do Espírito Santo					
01	Prestação de Contas	1985-1997	6	Processo	
02	Auxílio alimentação	1985	500	Processo	
03	Execução da despesa	1984-1997	220	Processo	
04	Balancete	1984-1997	35	Processo	
05	Boletins de Andamento	1984-1997	650	Processo	
06	Solicitação de Cópias	1989-2001	23	Processo	
07	Diárias	1986-1987	1434	Processo	
Vitória, 22/03/2012	Responsável pela seleção	Vitória, 22/03/2012	Presidente da Comissão Setorial de Avaliação de Documentos		Vitória, de de 2012 Cledison de Lima Diretor do APEES

ANEXO XIII – EDITAL DE CIÊNCIA DE ELIMINAÇÃO



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA /ÓRGÃO

EDITAL DE CIÊNCIA DE ELIMINAÇÃO DE DOCUMENTOS Nº XXX/2005

O Presidente da Comissão Setorial de Avaliação de Documentos, designado pela Portaria nº _____, de ___/___/___, publicada no D.O., de ___/___/___, de acordo com Listagem de Eliminação de Documentos nº xxx/2005, aprovada pelo (titular) do(a) Arquivo Público Estadual, por intermédio do Ofício nº xxxx, faz saber a quem possa interessar que a partir do (30° a 45°) (escrever por extenso, entre parênteses, o número ordinal correspondente) dia subsequente a data de publicação deste Edital no D.O., se não houver oposição, o(a) (indicar a unidade orgânica responsável pela eliminação – Secretaria/órgão) eliminará os documentos relativos a (indicar os conjuntos documentais a serem eliminados), do período (indicar as datas-limite), do(a) (indicar o nome do órgão ou entidade produtor dos documentos a serem eliminados).

Os interessados, no prazo citado, poderão requerer a suas expensas, o desentranhamento de documentos ou cópias de peças do processo, mediante petição, desde que tenha respectiva qualificação e demonstração de legitimidade do pedido, dirigida à Comissão Setorial de Avaliação de Documentos do (a) (indicar o órgão ou entidade).

(Local e data)

Presidente da CADS

ANEXO XIV – EDITAL DE ELIMINAÇÃO



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA / ÓRGÃO

EDITAL DE ELIMINAÇÃO DE DOCUMENTOS Nº XXX/2005

Aos _____ dias do mês de _____ do ano de _____, o (indicar o nome do órgão ou entidade responsável pela eliminação – Secretaria / órgão), de acordo com o que consta do/da (indicar a Tabela de Temporalidade de Documentos ou a Listagem de Eliminação de Documentos e respectivo Edital de Ciência de Eliminação de Documentos), aprovados pelo (titular) do Arquivo Público Estadual, por intermédio do Ofício nº xxx/2005, e publicada(o) no (indicar o periódico oficial), de (indicar a data de publicação da tabela ou do edital), procedeu à eliminação de (indicar a quantificação mensuração), de documentos relativos a (referência aos conjuntos documentais eliminados), integrantes do acervo do(a) (indicar o nome do órgão ou entidade produtor/acumulador), do período (indicar as datas-limite dos documentos eliminados).

(nome da unidade orgânica responsável pela eliminação, nome, cargo e assinatura do titular)

BIBLIOGRAFIA

1. BRASIL, Lei n. 3.043, de 31 de dezembro de 1975. Organiza o Poder Executivo no Sistema de Administração Pública e Estabelece as Bases do Processo de Modernização Administrativa.
2. _____. **Manual de procedimentos do setor de protocolo**. Secretaria de Estado de Educação, Vitória. 2002.
3. _____. **Manual de normas e procedimentos gestão de documentos**. Secretaria de Estado da Fazenda. Vitória. 2004.
4. SECRETARIA ESTADUAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL. **Manual de procedimentos**. São Paulo, 2005.
5. KURY, Adriano da Gama. **Ortografia, pontuação, crase**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.
6. HOLANDA FERREIRA, Aurélio Buarque de. **Novo dicionário da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.
7. MARTINS FILHO, Eduardo Lopes. **Manual de redação e estilo de O Estado de São Paulo**. 3. ed. São Paulo: O Estado de São Paulo, 1997.
8. BECHARA, Evanildo. **Moderna gramática portuguesa**. 37. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.
9. CEGALLA, Domingos Paschoal. **Novíssima gramática da língua portuguesa**. 41. ed. São Paulo: Nacional, 1998.
10. SACCONI, Luiz Antônio. **Não erre mais**. 21. ed. São Paulo: Atual, 1997.
11. DUARTE, Sérgio Nogueira. **Língua viva**. 4. ed. Rio de Janeiro: Rocco, 2001.
12. BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1.º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Vitória, 2005. Disponível em:
13. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003. Acesso em: 11 jul. 2005.
14. BRASIL. Lei nº 6.684, de 24 de maio de 2001. Estabelece prioridade na tramitação de processos administrativos em que for parte pessoa idosa. **Diário Oficial [do] Estado do Espírito Santo**. Vitória, 25 mai. 2001.
15. SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO, RECURSOS HUMANOS E PREVIDÊNCIA. **Procedimentos para autuação e despachos de processos na SEARP**. Espírito Santo, 1999.

16. ESCOLA DE SERVIÇO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. **Excelência no atendimento ao cliente**. Espírito Santo, 2001.
17. BRASIL . Lei nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial da União, de 09 janeiro de 1991, e pub. ret. em 28 de janeiro de 1991
18. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Resolução nº 5, de 30 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a publicação de editais para Eliminação de Documentos nos Diários Oficiais da União, Distrito Federal, Estados e Municípios. (D.O.U. - 11/10/1996)
19. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS **Resolução nº 6, de 15 de maio de 1997** Dispõe sobre diretrizes quanto à terceirização de serviços arquivísticos públicos. (D.O.U. - 23/05/1997)
20. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS **Resolução nº 7, de 20 de maio de 1997** Dispõe sobre os procedimentos para a eliminação de documentos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Poder Público. (D.O.U. - 23/05/1997)
21. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS **RESOLUÇÃO Nº 20, DE 16 DE JULHO DE 2004**. Dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos.
22. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS **Resolução Nº 14, de 24 de outubro de 2001**. Aprova a versão revisada e ampliada da Resolução nº 4, de 28 de março de 1996, que dispõe sobre o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública: Atividades-Meio, a ser adotado como modelo para os arquivos correntes dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR), e os prazos de guarda e a destinação de documentos estabelecidos na Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo Relativos as Atividades-Meio da Administração Pública. (D.O.U, 08/02/2002)

23. BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo, SP: Arquivo do Estado, 1998 . Projeto Como Fazer v.1

24. GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo, SP: Arquivo do Estado, 1998 . Projeto Como Fazer v.2

25. DEPARTAMENTO ESTADUAL DE ARQUIVO PÚBLICO. Manual de Gestão de Documentos do Estado do Paraná. 2ed. rev. e ampl. Curitiba: O arquivo, 1998