

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA  
CAMPUS SÃO VICENTE DO SUL**

**DIAGNÓSTICO DO PROTOCOLO CENTRAL DO  
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA - CAMPUS  
SÃO VICENTE DO SUL**

São Vicente do Sul, fevereiro de 2010

## **DIAGNÓSTICO DO PROTOCOLO CENTRAL DO INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA – CAMPUS SÃO VICENTE DO SUL/RS**

Este trabalho apresenta o diagnóstico do Protocolo Central do Instituto Federal Farroupilha – Campus São Vicente do Sul do Ministério da Educação - MEC. O diagnóstico do Protocolo do Campus apresenta-se como uma das atividades básicas no planejamento de atividades arquivísticas para a escola. Através do diagnóstico, conhecemos a realidade do que é de fato executado e como. Conhecendo a realidade, é possível definir onde e como intervir e delinear a gestão estratégica, de modo que as intervenções e o delineamento contribuam para a melhoria da qualidade dos serviços de arquivo.

### **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O levantamento da situação do protocolo central surgiu da necessidade de conhecer o funcionamento dos serviços arquivísticos oferecidos por esta unidade e apoiou-se na coleta de dados através da aplicação de questionário específico.

A coleta de dados foi realizada nos dias 23 e 24 de fevereiro de 2010. O questionário foi aplicado no Protocolo Central e equipe do Departamento Administrativo-Financeiro, da Diretoria de Recursos Humanos e Gabinete-Geral.

Durante o trabalho de coleta de dados, foi feito contato via e-mail com o MEC a respeito da legislação arquivística adotada, mas até o momento não houve resposta.

### **COLETA DE DADOS**

A coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários e entrevistas com os funcionários de unidades organizacionais do Campus. Foi aplicado o modelo de “Questionário para diagnóstico do protocolo central” (anexo 1)

Este questionário é formado pelos seguintes campos: identificação, centralização e descentralização, recebimento, expedição, correspondência particular, autuação de documentos, numeração de folhas e peças, juntada, desentranhamento e desmembramento, abertura de volume e encerramento do processo, reconstituição de processos, documentos sigilosos, registro, pessoal e observações.

### **RESULTADOS DA PESQUISA**

#### **PROTOCOLO CENTRAL**

O Protocolo do Campus realiza as seguintes atividades: recebimento, distribuição e expedição.

De acordo com a responsável do protocolo, Estas atividades não são realizadas exclusivamente na unidade.

#### **RECEBIMENTO**

Toda a correspondência externa encaminhada ao Campus é recebida no Protocolo, exceto quando são encaminhadas por mensageiros. Algumas correspondências são abertas, nos casos onde não é possível identificar o destinatário. Quando o destinatário é identificado, as correspondências são encaminhadas sem que se proceda à abertura dos envelopes.

Existe ainda um grande número de correspondências direcionadas aos alunos com moradia estudantil.

Ao receber a correspondência, o Protocolo não emite um comprovante de recebimento. Não há um controle de correspondências que não possuem assinaturas ou desacompanhadas de anexos, em razão da maioria dos envelopes não serem abertos.

As correspondências permanecem, em média, vinte e quatro horas no protocolo.

Para algumas unidades organizacionais do Campus, o Protocolo é encarregado de entregar a correspondência, através de mensageiros.

## EXPEDIÇÃO

A expedição externa de documentos é centralizada no Protocolo. É realizado registro dos documentos expedidos em uma tabela Excel.

Não há formas de controlar a expedição de documentos particulares em virtude de estes serem encaminhados lacrados.

## AUTUAÇÃO

A autuação de documentos do Campus é realizada pelas próprias unidades organizacionais.

Sempre é obedecida a ordem cronológica dos documentos. São usados grampos de metal e são autuados com os originais. Alguns processos não são numerados no momento da autuação.

São utilizadas etiquetas fornecidas pelo MEC com a numeração a ser utilizada. Algumas unidades emitem uma segunda etiqueta contendo outros dados do processo.

## NUMERAÇÃO DE FOLHAS E PEÇAS

A numeração de folhas e peças é realizada sem a utilização de carimbo próprio, apondo-se o número da folha e a rubrica do servidor no canto superior direito. Não foi identificado os casos em deva ocorrer à renumeração de folhas e peças.

## JUNTADA

A juntada de processos é realizada pelas unidades organizacionais.

## DESENTRANHAMENTO E DESMEMBRAMENTO

Não são realizadas atividades de desentranhamento e desmembramento.

## ABERTURA DE VOLUME E ENCERRAMENTO DO PROCESSO

Não é seguida nenhuma recomendação quanto ao número máximo de folhas de um volume de processo. Novos volumes são abertos quando o volume anterior não comportar mais o acréscimo de novas folhas.

Não há nenhuma identificação do encerramento do processo.

## RECONSTITUIÇÃO

Não são realizadas atividades de reconstituição de processos.

## DOCUMENTOS SIGILOSOS

Não há nenhuma medida especial para o trâmite, autuação e juntada de documentos sigilosos.

## REGISTRO

Não é realizado o registro de todas as correspondências recebidas. Algumas são registradas em livro de protocolo.

## PESSOAL

O quadro de funcionários do protocolo central é formado por um funcionário. Nenhum funcionário frequentou algum curso referente a atividades de protocolo. O número de funcionários é considerado suficiente.

## CONCLUSÕES

Podemos apresentar as seguintes características da gestão de protocolo do Campus:

- Ausência de padronização de métodos e de rotinas;
- Protocolo com forte ligação e identificação com o Departamento Administrativo-Financeiro;
- Descentralização das atividades de processamento técnico de processos;
- Ausência de sistemas de registro e controle de trâmite de documentos;
- Pessoal sem capacitação em atividades de protocolo.

De maneira geral, é possível afirmar que o Protocolo do Campus é limitado e não atende satisfatoriamente no que diz respeito às atividades de protocolo. Os maiores resultados são:

- A execução de atividades que originalmente deveriam ser executadas pelo Protocolo, mas são por outras unidades;
- Demora na localização e acesso aos documentos;
- Segurança frágil para garantir a plena integridade e confiabilidade dos documentos.

Para reverter esse quadro, a primeira providência a ser tomada é a consolidação de um Setor de Protocolo que forneça serviços para todo o Campus. Esta unidade deve estar localizada próxima a entrada do Campus e ser reconhecida por usuários internos e externos com a responsável pelas atividades de protocolo. As suas competências seriam:

- Expedição de correspondências do Instituto Federal Farroupilha - Campus São Vicente do Sul as entidades públicas e privadas e pessoas físicas;
- Recebimento dos documentos encaminhados ao Instituto Federal Farroupilha – Campus São Vicente do Sul através dos serviços da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT ou entregues fisicamente nas dependências do protocolo por mensageiros;
- Registrar, controlar e distribuir documentos;
- Autuar, numerar folhas, renumerar folhas, anexar, apensar, desapensar, desentranhar, desmembrar, encerrar e abrir volumes e reconstituir processos;
- Atendimento ao usuário externo.

Dentro das suas competências, descrevemos a seguir as seguintes atividades que poderão ser executadas:

### 1. Expedição

- Expedição através de mensageiros, quando tratar-se de correspondência para órgãos ou entidades localizados nas imediações da sede do Campus;
- Expedição através de serviços postais, utilizado para remessa de correspondência oficial às entidades públicas e privadas e pessoas físicas, por meio das seguintes modalidades de serviços:
  - a) Via simples, para envio que não exija registro e nem comprovante de recebimento; no limite de até 500 g;
  - b) Via registrada, para envio que exija registro de remessa e controle do seu curso;
  - c) Via registrada com Aviso de Recebimento - AR, que exija registro, com comprovação de entrega ao destinatário; no limite de até 500 g;
  - d) Via Sedex, para envio rápido de encomendas, no limite de até 30 kg;
  - e) Via Sedex, com Aviso de Recebimento - AR, para envio rápido de encomendas que exija registro, com comprovação de entrega ao destinatário; no limite de até 30 kg;
  - f) Via impresso, no caso de envio de revistas, jornais, mapas, folhetos, folders, livros, cartazes e outros;
  - g) Via PAC, para envio normal de encomendas, no limite de até 30 kg;
  - h) Via Sedex 10, para envio de documentos que necessitem serem entregues no destino na manhã do outro dia, obedecendo, relação de localidades para postagem, fornecida pelos correios.
- Auxílio ao gestor do contrato administrativo com a ECT;
- Arquivamento de documentos.

### 2. Recebimento de documentos

- Recebimento dos documentos encaminhados ao Campus através dos serviços da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT ou entregues fisicamente nas dependências do protocolo por mensageiros;
- Conferência de endereço, autenticidade e existência de anexos;
- Devolução de documentos;
- Encaminhamento para os usuários de propagandas comerciais/promocionais, convites, homenagens, agradecimentos, comunicações de posse, cortesias, remessas de publicações e outros através de recibo;
- Encaminhamento de documentos autênticos para o processamento técnico;
- Encaminhamento de Avisos de Recebimento e devoluções a expedição para acompanhamento ou correção;
- Arquivamento dos comprovantes de entrega de documentos da ECT.

### 3. Processamento técnico de documentos

- Execução do registro, que é a inserção de elementos identificadores de cada documento e de sua tramitação em sistema informatizado, para fins de acompanhamento, controle e consulta;
- Encaminhamento de documentos aos usuários após o registro;
- Atendimento aos usuários externos;
- Arquivamento das guias de remessa.

4. Processamento técnico de processos
- São executadas as seguintes atividades, mediante solicitação do usuário:
    - a) Autuação – ação pela qual um documento passa a se constituir processo;
    - b) Numeração de folhas – numeração de folhas de documentos e processos encaminhados para autuação, juntada por anexação, encerramento e abertura de volume e reconstituição;
    - c) Renumeração de folhas – renumeração de folhas de processos juntados irregularmente;
    - d) Juntada por anexação – união definitiva e irreversível de um ou mais processos a outro processo (mais antigo), desde que pertencentes a um mesmo interessado e que contenham o mesmo assunto ou assuntos semelhantes;
    - e) Juntada por apensação – união temporária de um ou mais processos ao processo principal, destinada ao estudo e à uniformidade de tratamento em matérias semelhantes;
    - f) Desapensação – separação de dois ou mais processos quando finalizado o feito que o levou a apensação;
    - g) Desentranhamento – retirada de peça do processo;
    - h) Desmembramento – Separação de parte da documentação de um processo, para formar outro;
    - i) Encerramento e abertura de volume – Separação do processo em volumes, quando estes atingirem a marca de 200 folhas;
    - j) Reconstituição de processos – Reconstituição de processos que se encontram extraviados.
  - Atendimento ao usuário externo.

Para a execução das atividades descritas anteriormente, o Campus deverá garantir os recursos humanos e materiais necessários, que poderão ser definidos conforme a demanda de trabalho.

Além da recomendação da consolidação de um Setor de Protocolo, recomendamos as seguintes estratégias:

## CAPACITAÇÃO

Os servidores devem ser treinados adequadamente nas funções de protocolo para que possam desenvolver estas atividades de modo satisfatório e em conformidade com a política vigente.

### Princípios

- A execução da capacitação de pessoal para as atividades de protocolo será executada pelo arquivista em conjunto com a Diretoria de Recursos Humanos;
- Será oferecido a todas as unidades organizacionais do Campus e atenderá a aspectos específicos de cada unidade;
- Será realizado de modo contínuo para que sejam treinados novos servidores;
- Deve-se buscar que o tempo do aluno seja aplicado integralmente ao treinamento durante a realização deste;
- Os conhecimentos adquiridos pelos alunos devem ser avaliados com o objetivo de garantir a qualidade na execução das atividades diárias;

- Será elaborado material didático para ser fornecido aos alunos para que seja utilizado no treinamento e na execução de atividades diárias.

## PADRONIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

Protocolo é o conjunto de operações visando o controle dos documentos que ainda tramitam no órgão, de modo a assegurar a imediata localização e recuperação dos mesmos, garantindo assim, o acesso a informação.

### Princípios

- Devem ser estabelecidos procedimentos relativos ao recebimento, registro, autuação, tramitação, expedição, juntadas, desentranhamento, desmembramento, encerramento e abertura de volumes, reconstituição de processos e encerramento de documentos, previstos na Portaria Normativa nº 5/2002/MPOG (anexo 2);
- As atividades de protocolo poderão ser centralizadas ou descentralizadas. O ideal é que verifiquem quais atividades podem ser descentralizadas no Campus e que atendam os princípios de atendimento eficaz e disponibilização rápida dos serviços para não prejudicar a administração;
- Os documentos particulares não devem ser expedidos pelo Campus;
- O acompanhamento das atividades de protocolo deverá ser acompanhado pelo Campus e pelos cidadãos através de sistema informatizado;
- Após o estabelecimento dos procedimentos, o Campus deverá adaptar as atividades de protocolo a sua realidade, seguindo os princípios estabelecidos pela Portaria Normativa nº 5/2002/MPOG, através de normas e manuais, em conjunto com a Reitoria do Instituto Federal Farroupilha;
- A execução das atividades de protocolo deve ser conduzida por pessoal qualificado e capacitado.

## SISTEMA INFORMATIZADO

A adoção de um sistema informatizado para o controle das atividades de gestão de documentos agiliza a recuperação da informação e aumenta a segurança, além de racionalizar o fluxo documental e as rotinas administrativas.

### Princípios

- Deverá ser verificado se o MEC já possui algum tipo de sistema informatizado para a gestão de documentos que o seu uso possa ser disponibilizado para o Campus. Em caso negativo, poderá ser elaborado um sistema no âmbito do Campus;
- O sistema informatizado deve ser uniforme para todo o Campus e deve seguir as recomendações do Conselho Nacional de Arquivos (Resolução 25/2007);
- O sistema informatizado deve controlar as atividades de protocolo e arquivo realizadas no âmbito do Campus;
- O sistema informatizado deve ser constantemente atualizado, sendo que o Setor de Protocolo terá a responsabilidade de articular, orientar e capacitar às unidades organizacionais;
- Para a administração do sistema informatizado, o Setor de Protocolo será a unidade gestora e terá como responsabilidades o treinamento, cadastro, autorização e definição de acesso do usuário, a elaboração de tabelas e relatórios gerenciais, bem como as ações de inclusão, alteração e exclusão de usuários;
- A unidade responsável pelas atividades de tecnologia da informação do Campus, por sua vez, terá a responsabilidade de manter a infra-estrutura de software e

hardware, realizar backup das informações inseridas no sistema e manutenção do banco de dados.



## ANEXO 2