

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	2
2. ABRANGÊNCIA.....	2
2.1. ÁREA RESPONSÁVEL.....	2
2.2. ÁREAS ENVOLVIDAS.....	2
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
4. CONCEITOS	2
4.1. SECRETARIA GERAL.....	2
4.2. CORRESPONDÊNCIA EMPRESARIAL.....	2
4.3. CORRESPONDÊNCIA CONFIDENCIAL.....	3
4.4. CORRESPONDÊNCIA PARTICULAR.....	3
4.5. NOTIFICAÇÃO	3
4.6. INTIMAÇÃO	3
4.7. ATOS CITATÓRIOS.....	3
4.8. PROCESSO PROVISÓRIO (PP).....	3
4.9. PROCESSO GERAL.....	4
4.10. PROTOCOLO DE TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS PROVISÓRIOS	4
4.11. FOLHA DE DESPACHO.....	4
4.12. TABELA DE TEMPORALIDADE	4
4.13. AVALIAÇÃO DOCUMENTAL.....	4
5. DIRETRIZES	5
5.1. INSTRUÇÃO GERAL.....	5
5.2. ABERTURA DE PROCESSO PROVISÓRIO	6
5.3. ARQUIVO DE PROCESSOS GERAIS.....	7
6. PROCEDIMENTO	8
6.1. SERVIÇO DE EXPEDIÇÃO ATRAVÉS DOS SERVIÇOS DE CORREIO.....	8
6.2. SERVIÇOS DE EXPEDIÇÃO POR MOTO FRETE	9
6.3. TRAMITAÇÃO DE PROCESSO PROVISÓRIO	10
6.4. CONSULTA AO ACERVO DE PROCESSOS GERAIS	10
7. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES	11
8. ANEXOS	11
9. ASSINATURAS.....	11

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para recepção, triagem, registro, formação de processos provisórios e acompanhamento da documentação endereçada à Empresa, pelo meio externo e vice-versa.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. Área Responsável

Departamento de Administração de Serviços e Documentação

2.2. Áreas Envolvidas

Não aplicável

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Manual de Delegação de Autoridade – MDA

[Decreto n.º 48.898, de 27/8/2004](#)

4. CONCEITOS

4.1. Secretaria Geral

Atividade inerente a supervisão dos trabalhos de protocolo, análise de documentação e correspondência.

4.2. Correspondência Empresarial

Toda aquela que, além do endereço da empresa, inclui no sobrescrito:

- a) o nome da Empresa completo ou abreviado;
- b) o nome de qualquer área da Empresa (Departamento, Divisão, Coordenadoria, Assessoria etc.) e

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

- c) o nome de Diretor ou Empregado, acrescido do nome da Empresa ou de alguma de suas áreas.

4.3. Correspondência Confidencial

É aquela que, além do endereço da Empresa e dos respectivos destinatários, apresenta no sobrescrito a palavra Confidencial ou Reservado.

4.4. Correspondência Particular

É caracterizada por exibir no sobrescrito apenas o nome de Diretor ou Empregado e o logradouro, sem mencionar o nome da Empresa e/ou de suas áreas.

4.5. Notificação

Documento que contém ordem judicial determinando alguma ação por parte da Empresa.

4.6. Intimação

Ciência de ato judicial legalmente dada a alguém (pessoa física ou jurídica).

4.7. Atos Citatórios

Documentos públicos que exprimem decisão de uma autoridade ou chamamento judicial para pronunciamento em resposta à ação proposta.

4.8. Processo Provisório (PP)

É o conjunto de documentos referentes a um determinado assunto, que se inicia com o registro da correspondência externa e abertura de expediente na Secretaria Geral e se encerra com a solicitação de arquivamento.

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

4.9. Processo Geral

Armazenamento e controle das correspondências trocadas entre as empresas e o meio externo com toda documentação agregada durante seu trâmite. Destina-se a assegurar a guarda, conservação e controle, além de fornecer subsídios às consultas e o histórico das ações e decisões tomadas pela Empresa.

4.10. Protocolo de Tramitação de Processos Provisórios

É utilizado para informar à Secretaria Geral que o Processo Provisório foi encaminhado à outra área a fim de que sejam atualizados os dados de tramitação no sistema.

4.11. Folha de Despacho

Folha juntada pelo responsável da atividade de Secretaria Geral a todos os processos montados com o número do registro recebido, a data de protocolização e o horário de entrada. Nesta folha será redigido o despacho pelos responsáveis que irão deliberar sobre os assuntos.

4.12. Tabela de Temporalidade

Instrumento resultante da avaliação documental, aprovado por autoridade competente ([Decreto n.º 48.898, 27/8/2004](#)), que define prazos de guarda e a destinação de cada série documental.

4.13. Avaliação Documental

Processo de análise que permite a identificação dos valores dos documentos, objetivando a definição de seus prazos de guarda e de sua destinação.

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

5. DIRETRIZES

5.1. Instrução Geral

- 5.1.1.** O responsável pela atividade de Secretaria Geral efetua a análise da documentação, registra a correspondência recebida mediante cadastro em Sistema e, após análise, procede à formação de processos e o envio destes às áreas interessadas, mantendo o controle da tramitação.
- 5.1.2.** Toda documentação da Empresa a ser expedida deve conter no verso do envelope/embalagem o nome, endereço e sigla da área do remetente.
- 5.1.3.** A documentação recebida, diariamente, pela recepção da sede da Empresa e pela recepção das unidades do interior e litoral, em cujo sobrescrito constar apenas o nome da Empresa, deverá ser enviada ao responsável pela atividade de Secretaria Geral.
- 5.1.4.** É de competência das áreas providenciarem a retirada, diariamente, junto ao responsável pela atividade de Secretaria Geral, da documentação recebida.
- 5.1.5.** A documentação particular entregue nas demais áreas da Empresa deve ser distribuída pela própria Recepção.
- 5.1.6.** Compete ao responsável pela atividade de Secretaria Geral abrir a correspondência da Empresa para registro e encaminhamento à área interessada.
- 5.1.7.** A correspondência confidencial é enviada ao respectivo destinatário sem ser aberta.

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

- 5.1.8.** Compete ao empregado retirar na Secretaria Geral a correspondência particular que eventualmente for entregue no protocolo da Empresa.
- 5.1.9.** O empregado da Empresa deve fornecer o endereço de sua residência para recebimento de correspondência particular.
- 5.1.10.** As áreas devem fornecer, para troca de correspondência que trata de assunto empresarial, nome completo, sigla, telefone/e-mail e exclusivamente o endereço da sede da Empresa.
- 5.1.11.** Documentos como Intimações e Atos Citatórios, entregues por Oficial de Justiça, devem ser recebidos somente pela Gerência do Departamento Jurídico – PJ. Nenhuma outra área deve receber tais documentos, encaminhando o Oficial de Justiça ao Departamento Jurídico.
- 5.1.12.** O encerramento da tramitação dos Processos Provisórios compete ao responsável pelas atividades de Secretaria Geral.
- 5.1.13.** Quando encerrar a tramitação dos Processos Provisórios, o responsável pela atividade de Secretaria Geral, inseri a data de arquivamento e do código da pasta, arquivando-os nos respectivos Processos Gerais.

5.2. Abertura de Processo Provisório

- 5.2.1.** Cabe às áreas encaminhar ao responsável pela atividade de Secretaria Geral, para formação de Processo Provisório, toda correspondência empresarial recebida em mãos (carta, ofício, requerimento, mesmo quando transmitidos por meio de fax ou e-mail).

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

- 5.2.2.** Deve conter, no verso, carimbo indicando a área que a recebeu.
- 5.2.3.** O usuário não deve exarar despachos nas correspondências recebidas do meio externo, mas sim na folha de despacho anexado ao Processo Provisório para tal finalidade.
- 5.2.4.** O usuário deve numerar, sequencialmente, as folhas de despacho do Processo Provisório para facilitar a leitura e entendimento, mantendo a ordem da documentação nele contida.
- 5.2.5.** A correspondência externa da Empresa, originada dos processos abertos, deverá complementá-los e permanecer nestes até a liberação para o arquivo no Processo Geral.
- 5.2.6.** A correspondência endereçada à Empresa recebida pelas Unidades do interior e capital, cujo assunto seja de competência de tais unidades, deve ser enviada ao responsável pela atividade de Secretaria Geral, para o cadastro no sistema de *Controle de Processos Provisórios e Documentos Emitidos - ProPDEm* e, após o encerramento, para o arquivo sob a responsabilidade desta.
- 5.2.7.** A tramitação dos processos entre as áreas da Empresa da capital, do interior e litoral deverá ser informada ao responsável pela atividade de Secretaria Geral, mediante o preenchimento, pelas áreas envolvidas, da Papeleta de Tramitação de Processo Provisório, com o encaminhamento da via da Secretaria, a cada trâmite do processo.

5.3. Arquivo de Processos Gerais

Compete ao Departamento de Administração de Serviços e Documentação o arquivo, guarda, conservação e controle dos Processos

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

Gerais, garantindo a segurança e confidencialidade destes, assim como o tratamento diferenciado aos de valor histórico e outros, não sujeito à aplicação de Tabela de Temporalidade.

6. PROCEDIMENTO

6.1. Serviço de Expedição através dos Serviços de Correio

- 6.1.1.** A tramitação de documentos (Capital, Unidades no Interior e Litoral e vice-versa) é regulamentada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT mediante convênio, que proíbe a inclusão nestes de substância ou material explosivo, radioativo, deteriorável, fétido, nauseante, corrosivo, nocivo, facilmente inflamável, tais como amostra de óleo, de tinta, armas e munição, cujo manuseio de transporte constitua perigo, possa causar danos, ofereça risco de acidentes, prejudique a integridade física de terceiros ou possa comprometer a segurança dos documentos.
- 6.1.2.** É proibida a utilização dos serviços para envio de cartão-refeição, objetos particulares, cheques, dinheiros e valores em geral. A transgressão não garante ao usuário o direito de reclamação e/ou ressarcimento pelo responsável pela atividade de Secretaria Geral em caso de extravio ou perda.
- 6.1.3.** Toda documentação recebida das áreas da Empresa com destino às unidades do interior e litoral é colocada em envelope (lacrado), e encaminhada ao Correio nos seguintes horários:
- a) Documentação recebida até às 14h seguirá no mesmo dia.
 - b) Documentação recebida após às 14h será encaminhada no dia seguinte.

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

- 6.1.4.** O serviço a ser utilizado para a expedição da correspondência emitida pela Empresa é definido pelo responsável pela atividade de Secretaria Geral, com base no custo-benefício oferecido por este, e nas informações obtidas das áreas emittentes, quando necessárias.
- 6.1.5.** Toda documentação será enviada com comprovante ou com Aviso de Recebimento – AR. Esse serviço abrange as remessas para todo o território nacional (Capital e Grande São Paulo, Interior e outros Estados).
- 6.1.6.** Esse serviço garante a entrega no prazo máximo de 48 horas, com registro, possibilitando o rastreamento pela Internet.

6.2. Serviços de Expedição por Moto Frete

- 6.2.1.** Trata-se de transporte, por meio de mensageiros motorizados, de documentos, malotes, correspondências, pequenas cargas, entrega/retirada de Notas Fiscais, serviços de cartório e outros serviços abrangendo o município de São Paulo, região da Grande São Paulo, regiões do ABCD, Osasco, Pirapora do Bom Jesus, Taboão da Serra, Cubatão e Santos.
- 6.2.2.** O usuário emite o formulário de *Solicitação de Serviços de MotoBoy*, disponibilizado na Intranet (Serviços / Solicitação de Serviços de MotoBoy).
- 6.2.3.** Entrega o formulário de *Solicitação de Serviços de MotoBoy*, devidamente preenchido, juntamente com os documentos a serem transportados, quando for o caso, no escritório 21,

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

impreterivelmente, até às 9h00min ou no dia anterior à necessidade de entrega.

6.2.4. As solicitações recebidas após o horário determinado serão atendidos no dia seguinte. Caso haja disponibilidade de atendimento no mesmo dia, as solicitações serão atendidas.

6.2.5. No caso de solicitação de serviços de motoboy extra, esta deverá ser devidamente justificada.

6.3. Tramitação de Processo Provisório

6.3.1. Instrução ao usuário:

- a) Entrega no Protocolo/Análise de Documentação a 1ª via da Papeleta de Tramitação no mesmo dia em que envia o PP a outra área.
- b) Devolve ao Protocolo da Secretaria Geral o PP, solicitando o seu arquivamento.

6.4. Consulta ao Acervo de Processos Gerais

6.4.1. As consultas, solicitações de cópias e empréstimos de original dos processos ou documentos contidos nesse acervo podem ser efetuados pelas áreas interessadas por telefone.

6.4.2. As consultas de usuários externos devem ser formalizadas por carta ou e-mail ao gerente, o qual autorizará tal pesquisa. Se houver necessidade de cópias, estas deverão ocorrer às expensas do interessado.

6.4.3. Há ressalvas e critérios a serem observados quanto à permissão de consulta ou ao empréstimo de documentos sigilosos e de valor

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 02	
	Aprovação: 11/8/2010	Vigência: 13/8/2010

histórico, de interesse exclusivo das áreas da Empresa que deliberam sobre o assunto.

7. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Versão 02: 11/8/2010 – Revisão geral o texto.

Versão 01: 16/02/2007 – Implantação da norma substituindo as anteriores de n°s G1.01.07 – Movimentação e Tratamento da Correspondência Externa Recebida e G1.01.08 – Recebimento, Expedição e Circulação de Correspondência.

8. ANEXOS

Não Aplicável.

9. ASSINATURAS

Edson de Souza Junior
Gerente do Departamento de Administração
de Serviços e Documentação

Antonio Bolognesi
Diretor Administrativo