

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo	Código: 01.04.01	
	Versão: 03	
	Aprovação: 29/12/2011	Vigência: 02/01/2012

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. SETOR DE DOCUMENTOS.....	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.....	3
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.....	4
5.1. INSTRUÇÃO GERAL.....	4
5.2. ABERTURA DE PROCESSO PROVISÓRIO	6
5.3. ARQUIVO DE PROCESSOS GERAIS.....	7
5.4. CONTROLE INTERNO DE DOCUMENTOS	7
6. PROCEDIMENTO.....	7
6.1. SERVIÇO DE EXPEDIÇÃO ATRAVÉS DOS SERVIÇOS DE CORREIO.....	7
6.2. SERVIÇOS DE EXPEDIÇÃO POR MOTO FRETE	8
6.3. TRAMITAÇÃO DE PROCESSO PROVISÓRIO	9
6.4. CONSULTA AO ACERVO DE PROCESSOS GERAIS	9
7. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES.....	10
8. ANEXOS.....	10
9. ASSINATURAS	10

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo

Código: 01.04.01

Versão: 03

Aprovação:29/12/2011 | **Vigência:**02/01/2012

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para recepção, triagem, registro, distribuição, protocolo e acompanhamento da documentação interna e endereçada à Companhia, 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. Setor de Documentos

Área responsável pelas atividades inerentes à supervisão dos trabalhos de protocolo, análise de documentação, correspondência e a sua distribuição.

4.2. Correspondência Empresarial

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

- a) o nome da Companhia completo ou abreviado;
- b) o nome de qualquer área da Companhia (Departamento, Divisão, Coordenadoria, Assessoria etc.) e
- c) o nome do Empregado, acrescido do nome da Companhia ou de alguma de suas áreas.

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo

Código: 01.04.01

Versão: 03

Aprovação:29/12/2011

Vigência:02/01/2012

4.3. Correspondência Confidencial

É aquela que, além do endereço da Companhia 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 do Empregado e o logradouro, sem mencionar o nome da Companhia e/ou de suas áreas.

4.5. Notificação

Documento que contém ordem judicial ou extrajudicial determinando alguma ação por parte da Companhia.

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 no Setor de Documentos e se encerra com o seu arquivamento.

4.9. Processo Geral

Armazenamento e controle das correspondências trocadas entre a empresa e o meio externo com toda documentação interna agregada durante seu trâmite. Destina-se a assegurar a guarda, conservação e

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo

Código: 01.04.01

Versão: 03

Aprovação:29/12/2011

Vigência:02/01/2012

controle, além de fornecer subsídios às consultas e o histórico das ações e decisões tomadas pela Companhia.

4.10. Protocolo de Tramitação de Processos Provisórios

É utilizado para registrar o recebimento pelo Setor de Documentos e rastrear o seu encaminhamento à outra(s) área(s) a fim para que sejam dadas as devidas deliberações.

4.11. Folha de Despacho

Folha juntada pelo responsável da atividade do Setor de Documentos a todos os processos montados com o número do registro recebido, a data de protocolização e o horário de entrada. Nesta folha serão redigidos os despachos 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.

5. DIRETRIZES

5.1. Instrução Geral

- 5.1.1.** O responsável pela atividade do Setor de Documentos efetua a análise da documentação recebida, registra a correspondência recebida mediante cadastro no Sistema “*Protocolo Interno de Documentos – PRID*” e, após análise, procede à formação de processos e o envio desses às áreas interessadas, mantendo o controle da tramitação.

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo

Código: 01.04.01

Versão: 03

Aprovação:29/12/2011 | **Vigência:**02/01/2012

- 5.1.2. Toda documentação da Companhia 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 Companhia e por qualquer outra área incluindo unidades do interior e no litoral deverá ser cadastrada no Sistema “*Protocolo Interno de Documentos – PRID*”.
- 5.1.4. A distribuição dos documentos ocorrerá em horários definidos pelo Setor de Documentos, podendo os mesmos serem retirados por responsáveis designados dos departamentos.
- 5.1.5. A documentação particular entregue nas demais áreas da Companhia deve ser distribuída pelas próprias áreas.
- 5.1.6. Compete ao responsável pela atividade do Setor de Documentos abrir a correspondência da Companhia para registro e encaminhamento à área interessada.
- 5.1.7. A correspondência confidencial é protocolada, cadastrada no Sistema “*Protocolo Interno de Documentos – PRID*” e enviada ao respectivo destinatário sem ser aberta (conforme 5.1.1).
- 5.1.8. O Empregado da Companhia deve fornecer o endereço de sua residência para recebimento de correspondência particular, ficando sob sua responsabilidade a retirada no Setor de Documentos à correspondência particular que eventualmente for entregue na Companhia.
- 5.1.9. 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 Companhia.

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo

Código: 01.04.01

Versão: 03

Aprovação:29/12/2011 | **Vigência:**02/01/2012

- 5.1.10.** Documentos como Intimações e Atos Citatórios, entregues por Oficial de Justiça, devem ser recebidos somente pelo Departamento Jurídico – PJ, que após o seu recebimento, registra a correspondência recebida mediante cadastro no Sistema “*Protocolo Interno de Documentos – PRID*”. Nenhuma outra área deve receber tais documentos, encaminhando o Oficial de Justiça ao Departamento Jurídico.
- 5.1.11.** O encerramento da tramitação dos Processos Provisórios compete ao responsável pelas atividades do Setor de Documentos.
- 5.1.12.** Quando encerrar a tramitação dos Processos Provisórios, o responsável pela atividade do Setor de Documentos registra o seu encerramento no Sistema “*Protocolo Interno de Documentos – PRID*” inseri a data de arquivamento e o código da pasta.

5.2. Abertura de Processo Provisório

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

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo

Código: 01.04.01

Versão: 03

Aprovação:29/12/2011

Vigência:02/01/2012

5.2.5. A correspondência externa da Companhia, 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 Companhia recebida pelas Unidades do interior e capital, cujo assunto não seja de competência de tais unidades, deve ser enviada ao responsável pela atividade do Setor de Documentos, para que seja dada as devidas tratativas conforme item 5.1.1 desta norma.

5.3. Arquivo de Processos Gerais

Compete ao Departamento de Administração de Serviços e Documentação o arquivo, guarda, conservação e controle dos Processos Gerais, garantindo a segurança e confidencialidade destes, assim como o tratamento diferenciado aos de valor histórico e outros, não sujeitos à aplicação de Tabela de Temporalidade.

5.4. Controle Interno de Documentos

5.4.1. O controle interno de documentos ocorre conforme as instruções do Procedimento - Controle Interno de Documentos no Sistema "PRID". Cabe aos Responsáveis (gerentes e designados para a tarefa) o cumprimento integral do controle, permitindo o rastreamento de qualquer documento criado ou recebido pela Emae enquanto estiver dentro das dependências da Companhia.

5.4.2. Independente do veículo de entrega, o cadastro do tramite de documentos no PRID deve ser realizado.

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

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo

Código: 01.04.01

Versão: 03

Aprovação:29/12/2011 | **Vigência:**02/01/2012

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 e transporte constituam 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.
- 6.1.3.** Toda documentação recebida das áreas da Companhia 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.
- 6.1.4.** O serviço a ser utilizado para a expedição da correspondência emitida pela Companhia é definido pelo responsável pela atividade do Setor de Documentos, 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

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo

Código: 01.04.01

Versão: 03

Aprovação:29/12/2011

Vigência:02/01/2012

- 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, impreterivelmente, até às 9h00 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

A tramitação de processo provisório será acompanhada de guia de remessa de documentos que deverá ser arquivada pela área remetente.

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 carta ou email.

RECEPÇÃO, TRIAGEM, CADASTRO E EXPEDIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA

Sistema: Administrativo

Código: 01.04.01

Versão: 03

Aprovação:29/12/2011 | **Vigência:**02/01/2012

6.4.2. As consultas de usuários externos devem ser formalizadas por carta ou e-mail ao gerente do Departamento de Administração de Serviços e Documentação - AA, o qual autorizará tal pesquisa. Se houver necessidade de cópias, estas deverão ocorrer a 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 histórico, de interesse exclusivo das áreas da Companhia que deliberam sobre o assunto.

7. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Versão 03: 02/01/2011 – Inclusão do procedimento “Controle Interno de Documentos” e revisão geral do texto

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

Versão 01: 16/02/2007 – Implantação da norma substituindo as anteriores 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

Carlos Eduardo E. França
Diretor Administrativo

Ricardo Daruiz Borsari
Diretor - Presidente