

MANUAL BÁSICO DE PROCEDIMENTOS

Decreto Municipal nº 6.446/2018

Autuação, organização, tramitação e arquivamento de Processos
Administrativos no âmbito do Poder Executivo municipal

v1.4.0



**GANHA
TEMPO**

PREFEITURA DE ARARAS



**PREFEITURA MUNICIPAL
ARARAS
2020**

CHEFE DO GANHA TEMPO
Sani de Andrade Moraes

Elaboração – abril/2019
Flavia da Silva
João Artur de Araújo Moreira
Laís Mussarelli
Mirthes Regina Affonso Zoca

Revisão e Ampliação – outubro/2020
Flavia da Silva
Heloiza de Oliveira Santos
João Artur de Araújo Moreira
Laís Mussarelli Cardozo
Mirthes Regina Affonso Zoca

*Manual Básico de Procedimentos elaborado em cumprimento ao disposto
no art. 38 do Decreto municipal nº 6.446, de 26 de novembro de 2018.*

Araras, 10 de abril de 2019

SUMÁRIO

VERSÕES DO DOCUMENTO.....	6
INTRODUÇÃO.....	7
1. DO RECEBIMENTO E AUTUAÇÃO DE DOCUMENTOS	9
1.1 DOS PROCESSOS ONLINE.....	9
1.2 DA PROTOCOLIZAÇÃO	10
1.2.1 DOS REQUISITOS GERAIS DO REQUERIMENTO	10
1.2.2 DA VALIDADE E INTEGRIDADE DOS DOCUMENTOS	12
1.2.3 DOS PRINCÍPIOS E DO CUSTO ECONÔMICO OU SOCIAL EM RELAÇÃO AO RISCO ENVOLVIDO	13
1.2.4 PESSOA FÍSICA	13
1.2.5 PESSOA JURÍDICA	14
1.2.6 DO RECONHECIMENTO DE FIRMA E DA AUTENTICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	15
1.3 EXCEÇÕES.....	15
1.3.1 DA EXCEÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA 156.....	16
2. DOS INTERESSADOS	17
3. DOS LEGITIMADOS	17
3.1 PROCURADOR	17
3.1.1 DOS REQUISITOS GERAIS DA PROCURAÇÃO OU AUTORIZAÇÃO	18
3.2 PORTADOR	19
3.3 DEPENDENTE.....	19
4. DOS PEDIDOS DE VISTA E CÓPIA.....	19
5. DA JUNTADA, RETIRADA E DESENTRANHAMENTO DE DOCUMENTOS.....	20
5.1 ORDEM DE ANEXO	20
5.2 DA RETIRADA DE DOCUMENTOS	21

5.2.1 DOS LEGITIMADOS	21
5.2.2 DA RETIRADA DE CREDENCIAIS DE ESTACIONAMENTO	22
5.3 DESENTRANHAMENTO	23
6. DA ANÁLISE E ANDAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO	23
6.1 AUTUAÇÃO	23
6.2 CONFIRMAÇÃO	24
6.3 ANDAMENTO	24
6.4 PARECER	25
6.4.1 PUBLICAÇÃO DO DESPACHO.....	26
6.5 ANEXOS.....	26
6.5.1 MODALIDADES DE ENVIO	26
6.6 DO PRAZO	27
6.7 CONCLUSÃO	27
6.8 ARQUIVAMENTO.....	27
6.8.1 POR DETERMINAÇÃO	28
6.8.2 POR ABANDONO.....	28
6.8.3 ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS.....	29
6.9 DESARQUIVAMENTO	29
6.9.1 SOLICITADO POR ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA OU INDIRETA	29
6.9.2 SOLICITADO POR USUÁRIO EXTERNO	30
7. DA ANÁLISE E ANDAMENTO DOS DOCUMENTOS INTERNOS	30
7.1 DO REGISTRO	30
7.2 DA FORMATAÇÃO	31
7.3 DO ZELO E DO ANDAMENTO.....	31
8. DO ZELO E DAS RETIFICAÇÕES GERAIS.....	31
8.1 DOS PROCESSOS MUTILADOS OU ADULTERADOS.....	32

8.2 DO EXTRAVIO	32
8.3 DAS RETIFICAÇÕES	33
8.4 DA DIVISÃO EM VOLUMES	33
9. DOS PROCESSOS APENSADOS.....	33
10. DA CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES	34
10.1 DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES	34
10.2 DO SIGILO FISCAL	35
11. DOS VALORES LANÇADOS EM FACE DO CONTRIBUINTE	35
12. DA ATUALIZAÇÃO DESTE MANUAL.....	35
ANEXO I – DECRETO MUNICIPAL Nº 6.446, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2018.....	38
ANEXO II – INSTRUÇÃO NORMATIVA GANHA TEMPO/ SMA Nº 001, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2019	46
ANEXO III – INSTRUÇÃO NORMATIVA GANHA TEMPO/ SMA Nº 002, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2019	51
ANEXO IV – INSTRUÇÃO NORMATIVA GANHA TEMPO/ SMA Nº 003, DE 11 DE SETEMBRO DE 2020	55
ANEXO V – INSTRUÇÃO NORMATIVA GANHA TEMPO/ SMA Nº 004, DE 11 DE SETEMBRO DE 2020	56

VERSÕES DO DOCUMENTO

VERSÃO	DATA DE CRIAÇÃO	ALTERAÇÕES
1.0.0	10.04.2019	Documento original
1.0.1	19.06.2019	Formatação
1.0.2	25.06.2019	Formatação
1.1.0	10.07.2019	Alterações nível II (ver item 12)
1.2.0	03.10.2019	Alterações nível II (ver item 12)
1.3.0	20.02.2020	Alterações nível II (ver item 12)
1.4.0	02.10.2020	Alterações nível II (ver item 12)

INTRODUÇÃO

A criação deste manual foi motivada pela expressa exigência do art. 38 do Decreto municipal nº 6.446, de 26 de novembro de 2018 e pela necessidade de padronizar o entendimento quanto aos procedimentos corretos referentes à autuação, organização, tramitação e arquivamento de processos administrativos no âmbito do Poder Executivo municipal.

A importância de organizar e padronizar os procedimentos que envolvem a entrada e tramitação de documentos dentro da Administração Pública encontra base na Constituição Federal de 1988:

art. 216, § 2º: “Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”

A Lei Federal nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, de abrangência nacional, ainda dispõe sobre a definição de gestão de documentos:

Art. 3º: “Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”

A devida organização e padronização ainda é requisito para a garantia prevista no art. 5º, XXXIII, da Constituição Federal de 1988 e regulamentada pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: o acesso a informações. Sem uma eficiente e controlada gestão documental, o acesso à informação fica prejudicado. Tanto a transparência ativa como a passiva, previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI), pressupõem um ambiente onde a documentação receba tratamento eficiente, padronizado e controlado.

Um serviço de protocolo deficiente, onde não existem mecanismos de garantia de legitimidade do requerente e das informações fornecidas por este; uma tramitação que não possui controle e que tenha um registro precário de informações intermediárias e finais necessárias ao atendimento do serviço; e um gerenciamento de arquivo incapaz de garantir a segurança e o acesso à documentação, caracterizam um ambiente que não atende às

normas legais vigentes. É o que também dispõe o Guia Técnico de Transparência Municipal, elaborado pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo - TCESP e pelo Arquivo Público do Estado de São Paulo¹:

“[...] a inexistência ou fragilidade de Arquivos Públicos e de políticas de gestão documental, certamente dificultam a localização de documentos e a recuperação de informações, desde as mais atuais, ainda em trâmite, ou as mais remotas, arquivadas, especialmente nos prazos legais estabelecidos pela LAI.” (p. 12)

Assim, buscando o equilíbrio entre atender ao princípio da eficiência, expresso no *caput* do art. 37 da Carta Magna; usar racionalmente as premissas da burocracia, evitando suas disfunções; e utilizar tecnologias da informação, pretende-se caminhar para um cenário onde as informações são devidamente registradas, controladas e disponibilizadas para o cidadão e para a própria Administração municipal.

Araras, 01 de outubro de 2019

João Artur Moreira
Chefe de Atendimento
Ganha Tempo

¹ Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/publicacoes/guia-tecnico-transparencia-municipal-2019>

1. DO RECEBIMENTO E AUTUAÇÃO DE DOCUMENTOS

Para proceder com algum pedido direcionado à Prefeitura Municipal de Araras o particular deverá comparecer à Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo, situada na Rua Francisco Leite, nº 152 – Centro, munido de toda a documentação necessária para a abertura do Processo Administrativo², de acordo com relação disponibilizada para cada tipo de serviço³. Os representantes do poder público estadual e federal de qualquer dos poderes, desde que não elencados nas exceções contidas no subitem 1.3, também deverão protocolizar seus respectivos pedidos.

Após a abertura do Processo Administrativo será gerado o Comprovante de Protocolização⁴ contendo as informações necessárias para o acompanhamento eletrônico da solicitação, tanto pelos servidores municipais quanto pelo requerente interessado.

Serão aceitos somente documentos **sem rasura, legíveis e íntegros** (sem rasgos ou colagens) e, para todos os casos, é sempre necessário comprovar a legitimidade do requerente frente ao pedido elaborado a esta municipalidade.

Requerimentos direcionados ao **Serviço de Água e Esgoto do Município de Araras – SAEMA**, ao **Serviço Municipal de Transporte Coletivo de Araras – SMTCA**, ao **Serviço de Previdência Social do Município de Araras – ARAPREV** ou a qualquer outra entidade que faça parte da administração indireta municipal, poderão ser recepcionados na Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo desde que o serviço pretendido não possua outro caminho de entrada exclusivo nas respectivas entidades.

1.1 DOS PROCESSOS ONLINE

É facultado ao usuário instruir requerimento online, desde que o serviço desejado esteja disponível, por meio do sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Araras

² Aqui, entende-se por Processo Administrativo o ajuntamento de toda a documentação apresentada pelo requerente em pasta própria, com capa de identificação e com todas as folhas numeradas e carimbadas;

³ Os documentos necessários para cada tipo de serviço serão disponibilizados por meio de ferramenta que integra a Carta de Serviços ao Usuário, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Araras;

⁴ Documento que comprova a protocolização e garante a legitimidade do usuário que o apresentar para retirada de documentos.

(araras.sp.gov.br) acessando a ferramenta específica no menu de Serviços ao Cidadão. Os processos administrativos online deverão tramitar nos órgãos competentes do município preferencialmente de forma digital, sendo permitida a disponibilidade física dos autos mediante constatação de necessidade visando o bom andamento do serviço público. As certidões ou quaisquer outros documentos originários de requerimento online que se destinam a entrega ao interessado deverão ser impressos se imperiosa a disponibilidade do documento físico ou inexistir meio eletrônico de disponibilização; hipótese em que serão remetidos à unidade do Ganha Tempo para lançamento do preço público e entrega ao requerente. O requerimento para instrução do processo online também deve atender ao disposto no subitem 1.2.1 deste Manual.

1.2 DA PROTOCOLIZAÇÃO

Define-se como protocolização o ato de registro oficial de documentação apresentada por particular, em número de protocolo sequencial limitado ao exercício vigente. A geração do número de protocolo está condicionada à apresentação de requerimento escrito e da documentação mínima exigida para o serviço solicitado.

1.2.1 DOS REQUISITOS GERAIS DO REQUERIMENTO

Somente será recepcionado e autuado em Processo Administrativo o requerimento que:

- a) Estiver dirigido ao Prefeito, a Secretaria ou a Departamento competente desta Prefeitura Municipal de Araras. Aceita-se o direcionamento à administração indireta, nos termos do item 1 deste Manual;
- b) Estiver redigido com a devida urbanidade, sem uso de termos inconvenientes, expondo com clareza e expressamente o que se pretende, contendo a manifestação de vontade livre e inequívoca do requerente;
- c) Estiver digitado ou manuscrito, devendo, neste último caso, **estar legível**;

- d) Tratar somente de um assunto ou, se correlatos, dois ou mais⁵;
- e) Conter a assinatura⁶ do legítimo interessado ou de seu representante legal. Neste último caso, será necessário a apresentação de documento que comprove a situação declarada, nos termos do subitem 3.1 deste Manual. **É vedado o anonimato**;
- f) A assinatura que trata a alínea anterior deve ser original, sendo vedado o uso de assinaturas digitalizadas. Salvo, neste último caso, quando se tratar de assinaturas eletrônicas com certificado digital válido, reconhecido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI por meio da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil ou entidade equivalente, observada a legislação vigente;
- g) Para requerimentos **online** é facultativa a apresentação do certificado de que trata a alínea anterior, sendo aceita a simples assinatura digitalizada que se assemelhe àquela lançada no documento de identidade;
- h) Conter, transcrito em campo específico:
- I. O endereço completo do requerente/ representante legal (*Rua, nº, complemento, bairro, CEP, cidade e estado*);
 - II. Número de telefone e celular do requerente/ representante legal;
 - III. Endereço eletrônico (*e-mail*), se o requerente/ representante legal possuir;
 - IV. O número do RG e do CPF do requerente/ representante legal (se pessoa física);
 - V. O número do CNPJ do interessado/ representante legal (se pessoa jurídica);
- i) Estiver datado dentro dos 60 (sessenta) dias anteriores à data de apresentação, nos termos do subitem 1.2.2 deste Manual;

⁵ Será gerado mais que um Processo Administrativo mesmo se tratando de assunto correlato, se assim for entendido mais conveniente e oportuno;

⁶ Quando manuscrita, a assinatura lançada no requerimento deve ser semelhante a que consta no documento de identidade do signatário;

- j) Estiver acompanhado da prova de pagamento⁷ das taxas estabelecidas na legislação municipal, quando for o caso;
- k) Estiver acompanhado de toda documentação exigida para o serviço, **salvo análise da autoridade competente diante do caso concreto.**

1.2.2 DA VALIDADE E INTEGRIDADE DOS DOCUMENTOS

O requerimento deverá estar datado conforme alínea “i” do subitem 1.2.1 deste Manual, permitida a inserção manuscrita da data em requerimento digitado quando esta estiver em branco e **vedada rasura de data anteriormente expressa.**

Certidões, declarações e outros documentos congêneres somente serão considerados com prazo de validade caso esta informação conste expressa no próprio documento ou quando existir previsão de validade em legislação específica ou norma interna. Quando constatado que algum documento apresentado se encontra vencido, deverá ser solicitada a substituição por novo documento dentro do prazo de validade.

Os documentos deverão ser apresentados com integridade. Todo documento que esteja incompleto, ilegível ou que contenha colagens, rasuras e aparente adulteração em informações pessoais, sensíveis ou imprescindíveis à análise do processo, **será negado.** As Certidões de Matrícula de Imóveis e as Escrituras Públicas, quando exigidas, deverão estar completas e serão anexadas somente as suas cópias, sendo **vedado** o juntamento das vias originais nos autos do Processo Administrativo; salvo expressa determinação ou condição constante no serviço solicitado, garantido o direito de petição quanto ao desentranhamento das vias originais conforme dispõe o art. 13 do Decreto Municipal nº 6.446, de 26 de novembro de 2018 e o subitem 5.3 deste Manual. Para todos os efeitos, considera-se atualizada a Certidão de Matrícula do Imóvel emitida pelo Oficial de Registro de Imóveis competente dentro dos 90 (noventa) dias⁸ anteriores à apresentação na Unidade

⁷ O pagamento deve ter sido efetivamente realizado, não sendo aceito “*comprovantes de agendamento*”.

⁸ Estipulou-se o prazo padrão de 30 (trinta) dias de validade para as Certidões de Matrícula com base no art. 188 da Lei Federal nº 6.015, de 31 de dezembro de 1973, sendo este prazo dilatado apenas para a apresentação do documento ao executivo municipal; não obstante a possibilidade de exigência de apresentação do documento dentro do menor prazo de validade mediante interesse público.

centralizada de Atendimento - Ganha Tempo **ou** aquela emitida pela Central Registradores de Imóveis.

1.2.3 DOS PRINCÍPIOS E DO CUSTO ECONÔMICO OU SOCIAL EM RELAÇÃO AO RISCO ENVOLVIDO

Qualquer item contido neste Manual que exija exame específico, em especial os casos relacionados nos subitens 1.2.1 e 1.2.2, serão passíveis de análise pela chefia do Ganha Tempo considerando os princípios expressos no *caput* do art. 37 da Constituição Federal de 1988, o princípio da razoabilidade, da proporcionalidade, da motivação, da indisponibilidade do interesse público e o custo econômico ou social em relação ao risco envolvido, conforme dispõe o art. 5º, XI, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

1.2.4 PESSOA FÍSICA

O particular classificado como **pessoa física**, no ato da abertura do Processo Administrativo, deverá apresentar:

- a) Requerimento devidamente instruído e assinado pelo legítimo interessado ou por representante legal, nos termos do subitem 1.2.1 deste Manual. Quando se tratar de pedido de Alvará de Demolição, o requerimento deverá possuir a assinatura de **todos os proprietários do imóvel**⁹ objeto da demolição que constarem na Certidão de Matrícula emitida pelo Oficial de Registro de Imóveis do município de Araras;
- b) Todos os documentos exigidos de acordo com o serviço solicitado, **salvo análise da autoridade competente diante do caso concreto**;
- c) **Cópia simples** de **um** dos seguintes documentos de identificação pessoal¹⁰:
 - I. RG e CPF;
 - II. CNH - Carteira Nacional de Habilitação;
 - III. Documento de identidade de conselhos ou ordens de classe;

⁹ Na hipótese de algum proprietário ser declarado falecido, exige-se a Certidão de Óbito e, quando for o caso, a declaração do inventariante nomeado em processo judicial.

¹⁰ De todos os signatários do requerimento e de todos os beneficiários, quando houver.

IV. Documento de identidade de militares ou policiais do estado;

V. RNE - Registro Nacional de Estrangeiros;

d) Não serão exigidos e anexados aos autos do Processo Administrativo, conforme art. 3º, incisos III ao V, da Lei Federal nº 13.726, de 8 de outubro de 2018:

I. Documento pessoal **ORIGINAL**;

II. Certidão de nascimento, que poderá ser substituída pela cédula de identidade **quando disponível**;

III. Título de eleitor, necessário somente para votar e registrar candidatura.

1.2.5 PESSOA JURÍDICA

O particular assim classificado como **pessoa jurídica**, no ato da abertura do Processo Administrativo, deverá apresentar:

- a) Requerimento devidamente instruído e assinado pelo proprietário da empresa, por pelo menos um dos sócios ou por outro representante legal, nos termos do subitem 1.2.1. No caso de entidades, o atual presidente deverá assinar o requerimento. Poderá ser exigida a assinatura de **todos os sócios ou responsáveis** em casos específicos, sendo obrigatória na situação citada na alínea “a” do subitem 1.2.4;
- b) Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral de Pessoa Jurídica - CNPJ e RG e CPF do proprietário ou dos sócios signatários do requerimento. A apresentação do RG e CPF **poderá ser dispensada após análise da autoridade competente diante do caso concreto**;
- c) Cópia do Contrato Social, da Declaração de Firma Individual ou da Ata de Eleição da atual diretoria, contendo a posse do atual presidente e o período de mandato;
- d) Todos os documentos exigidos de acordo com o serviço solicitado, **salvo análise da autoridade competente diante do caso concreto**;
- e) Aplica-se, também, o disposto na alínea “d” do subitem 1.2.4 deste Manual.

1.2.6 DO RECONHECIMENTO DE FIRMA E DA AUTENTICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Em regra, é **vedada** a exigência de reconhecimento de firma e autenticação de documentos, sendo a autenticidade reconhecida pelo próprio agente público mediante confrontação com a assinatura do documento de identidade do signatário e apresentação dos originais, respectivamente. Entretanto, **a autenticação por Tabelião competente poderá ser exigida em casos de dúvida**, nos termos do art. 3º, I, da Lei Federal nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 e do art. 5º, IX, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 ou quando a legislação expressamente exigir.

Quando surgir a necessidade de autenticação de cópias de documentos apresentados no ato da protocolização, a cópia deverá ser remetida, necessariamente junto com o original, ao Chefe de Atendimento disponível para que este proceda com a análise e a posterior autenticação mediante carimbo de “*confere com o original*” e assinatura.

1.3 EXCEÇÕES

a) Excetua-se de realizar a protocolização na Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo, sendo esta realizada na **Secretaria Municipal da Justiça**:

- I. Poder Judiciário;
- II. Tribunais de Contas;
- III. Ministério Público Federal e Estadual;

b) Excetua-se de realizar a protocolização na Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo, sendo esta realizada no **Departamento de Recursos Humanos da Secretaria Municipal da Administração**:

- I. Servidores municipais ativos e inativos¹¹, quando se tratar de assuntos funcionais, **salvo análise da autoridade competente diante do caso concreto**;

¹¹ Considera-se inativo, também, o ex-servidor.

c) Excetuam-se de realizar a protocolização na Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo, sendo esta realizada no **Departamento de Compras e Licitações** da **Secretaria Municipal da Administração**:

- I. Usuários que necessitem de informações sobre compras ou licitações municipais, bem como licitantes que necessitem apresentar algum tipo de documentação exigida.

1.3.1 DA EXCEÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA 156

O serviço de ouvidoria, ou 156, permite que o particular apresente reclamações, denúncias, sugestões ou elogios direcionados à Administração municipal, em conformidade com o art. 2ª, V, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Seja por meio telefônico, discando para o número “156”; por meio eletrônico, acessando o serviço no site da Prefeitura Municipal de Araras (link: <http://www.aplicativos.pma.sp.gov.br/ouvidoria-app/>) ou efetuando o *download* do aplicativo para dispositivos móveis.

A entrada da manifestação depende de prévia identificação e cadastro no sistema, sendo disponibilizada a opção de anonimato quando da tramitação pelos órgãos municipais; opção esta que é vedada no ato de protocolização de Processos Administrativos na Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo.

O serviço do 156 se limita a assuntos em que a atuação da Ouvidoria municipal é necessária para a entrada e acompanhamento da solicitação, possuindo uma abrangência limitada de serviços que podem ser solicitados em relação aos protocolos gerados no Ganha Tempo. Contudo, entradas típicas de ouvidoria também poderão ser autuadas em Processo Administrativo caso o usuário do serviço público apresente a demanda na Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo, a qual será diretamente enviada para o órgão de ouvidoria do município.

2. DOS INTERESSADOS

Os interessados nos Processos Administrativos dividem-se em:

- I. Pessoas físicas ou jurídicas que deram início ao Processo Administrativo, sendo signatárias do requerimento inicial;
- II. Os representantes legalmente constituídos ou portadores do comprovante de protocolização **original**;
- III. Aqueles que possuem direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser proferida¹²;
- IV. Pessoas, organizações e associações regularmente constituídas, quando se tratar de direitos e interesses coletivos ou difusos.

3. DOS LEGITIMADOS

3.1 PROCURADOR

Se o interessado for representado por procurador, este poderá assinar o requerimento de abertura do Processo Administrativo apresentando um dos seguintes documentos:

- I. Procuração Pública registrada em tabelionato competente;
- II. Procuração Particular ou Autorização Específica inserida pelo interessado no corpo do texto do requerimento inicial ou em documento separado, juntando cópia de um dos documentos de identificação citados na alínea “c” do subitem 1.2.4 deste Manual, tanto do outorgante como do outorgado.

Aceita-se o instrumento do **substabelecimento**, desde que atendido os requisitos legais e não exista vedação expressa quanto ao seu uso no instrumento de mandato original.

Quando da protocolização de Processos Administrativos por meio de procurador, **o titular do processo será o outorgante e não o próprio procurador**, sendo necessário identificar, em campo específico de registro do Processo Administrativo, de que se trata de requerimento assinado por representante legal.

¹² Poderá ser exigida documentação que comprove a situação declarada.

3.1.1 DOS REQUISITOS GERAIS DA PROCURAÇÃO OU AUTORIZAÇÃO

A Procuração Pública, Procuração Particular ou Autorização Específica¹³ deverão conter em seu texto, com base no art. 654, §1º da Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro 2002 (Código Civil):

- a) Nome do outorgante (mandante), sua qualificação e domicílio;
- b) Nome do outorgado (procurador), sua qualificação e domicílio;
- c) Data e assinatura do outorgante;
- d) A designação do estado, da cidade ou circunscrição civil em que foi passada;
- e) Objetivo da outorga com a designação e a extensão dos poderes conferidos;
- f) Quando o procurador se declarar advogado, deverá conter o número de registro na Ordem dos Advogados do Brasil - OAB e a cópia do documento de identidade da ordem de classe.

De início, será aplicado o princípio da boa-fé do usuário do serviço público¹⁴ quando se tratar de procuração ou autorização passada em data longínqua, sendo de responsabilidade do procurador responder civil e criminalmente no caso de apresentação de instrumento de mandato revogado. Entretanto, entendendo razoável, o agente público responsável poderá exigir Certidão da Procuração, em casos de Procurações Públicas; ou a apresentação de nova Procuração Particular ou Autorização Específica com datas recentes.

Conforme dispõe o art. 8º, §3º, do Decreto Municipal nº 6.446, de 26 de novembro de 2018, **somente a Procuração Pública** é instrumento válido para atos de liberação de valores retidos ou devidos para a Fazenda Municipal.

¹³ Poderá ser exigido o reconhecimento de firma quando se tratar de Procuração Particular ou Autorização Específica na hipótese de dúvida em relação à autenticidade do documento;

¹⁴ Art. 5º, II, Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

3.2 PORTADOR

Caso o interessado esteja impossibilitado de comparecer pessoalmente a Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo para proceder com a abertura do Processo Administrativo, os documentos exigidos poderão ser entregues por um portador¹⁵. Neste caso é sempre necessário apresentar cópia simples de um dos documentos de identificação do legítimo interessado, citados na alínea “c” do subitem 1.2.4 deste Manual, para fins de verificação da legitimidade da assinatura constante no requerimento apresentado.

3.3 DEPENDENTE

Os assim classificados como dependentes, devidamente reconhecidos pelo órgão previdenciário competente, detêm legitimidade para receber direitos rescisórios¹⁶ de servidores falecidos e demais benefícios conforme previstos na legislação vigente;

4. DOS PEDIDOS DE VISTA E CÓPIA

Define-se como vista a conferência do Processo Administrativo por parte daqueles citados nos itens 2 e 3 deste Manual, sendo proibida a extração de cópias físicas ou o registro fotográfico por meio de qualquer equipamento. A vista do Processo Administrativo será efetuada na Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo ou, entendendo-se razoável e não havendo prejuízos, no local da unidade responsável, a qual ficará comprometida a comunicar o interessado. Considera-se, para todos os efeitos, os dispositivos constantes na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Os pedidos de vista e cópia deverão ser devidamente formalizados por meio de requerimento, onde serão analisados pela unidade responsável pelo assunto inicial do Processo Administrativo e pela Secretaria Municipal de Justiça, na hipótese de dúvida

¹⁵ Entende-se por portador a pessoa natural que se apresenta ao Ganha Tempo portando documentação assinada por outra pessoa natural, representante de pessoa jurídica ou não, que seja a legítima interessada no Processo Administrativo;

¹⁶ Inclusive Resíduos Remuneratórios.

quanto a legitimidade do requerente. No caso de deferimento das cópias solicitadas, **a unidade que deferir deverá também providenciar as cópias**, enviando estas, junto ao Processo Administrativo de origem, para a Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo, devidamente identificadas e numeradas para cálculo do Preço Público e entrega das cópias solicitadas após o devido pagamento. Caso tenha sido necessária a realização de busca para efetuar as cópias, o serviço deverá ser devidamente especificado no parecer do Processo Administrativo para que também seja cobrado o Preço Público referente ao serviço.

5. DA JUNTADA, RETIRADA E DESENTRANHAMENTO DE DOCUMENTOS

5.1 ORDEM DE ANEXO

Quando o interessado, provocado por comunicação oficial da unidade de análise ou por vontade própria, apresentar documentos para serem anexados ao Processo Administrativo de interesse, deverá o fazer na Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo.

Verificado o órgão onde se encontra o Processo Administrativo ao qual deverá ser anexada a documentação apresentada, o servidor designado procederá com a elaboração da Ordem de Anexo, contendo a descrição da documentação a ser anexada e o número do Processo Administrativo a qual se refere. A Ordem de Anexo será encaminhada ao órgão responsável, que se responsabilizará por realizar a juntada da documentação aos autos do Processo Administrativo, devendo numerar as folhas, declarar a anexação e juntar os arquivos em formato PDF no Parecer¹⁷, por meio do sistema informatizado de uso comum da Administração municipal.

O recebimento da documentação no Ganha Tempo estará condicionado ao seu respectivo exame, a fim de verificar se o que está sendo apresentado está minimamente de acordo com o que foi solicitado; a análise técnica, quando cabível, não é de responsabilidade da Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo.

¹⁷ O órgão responsável é livre para fazer a análise de conveniência quando se tratar de casos onde haja grande volume de documentação e, portanto, inviabilidade operacional para anexar todos os arquivos. Entretanto, configurada esta hipótese, deverá constar em parecer um resumo descritivo do conteúdo anexado aos autos.

5.2 DA RETIRADA DE DOCUMENTOS

A retirada de documento estará condicionada ao prévio requerimento do interessado, autuado em Processo Administrativo, e ao pagamento do respectivo Preço Público, quando assim for o caso. O Processo Administrativo que contenha documentos a serem retirados pelo público em geral deverá ser obrigatoriamente encaminhado ao Ganha Tempo para que os documentos sejam retirados da maneira apropriada, **sendo facultativo** o envio quando se tratar de situação envolvendo as exceções citadas no subitem 1.3 deste Manual. É recomendado que documentos destinados ao estado, à União e órgãos de outros poderes sejam enviados por **correspondência registrada** ou **email**, quando conveniente.

Não serão recepcionados Documentos Internos, em nome das Secretarias, Departamentos, Coordenadorias, Divisões ou entidades da administração indireta que contenham qualquer tipo de documentação que se destine a ser retirada por usuário externo. A finalidade exclusiva do Documento Interno é especificada no item 7 deste Manual.

5.2.1 DOS LEGITIMADOS

I. Somente poderá retirar os documentos solicitados por meio de Processo Administrativo o **portador do comprovante de protocolização original** ou, na falta deste:

- a) O próprio signatário do requerimento inicial, munido do documento de identificação original¹⁸;
- b) Terceiro, munido de Autorização Específica ou Procuração outorgada pelo requerente, nos termos do subitem 3.1 deste Manual;
- c) Responsável Técnico devidamente identificado nos autos do Processo Administrativo;
- d) Responsável por empresa de contabilidade, consultoria, assessoria ou atividade similar que represente o titular do processo e esteja devidamente identificado nos autos do Processo Administrativo.

¹⁸ Quando se tratar de pedidos de substituição de projeto e correlatos, legitima-se para retirada o signatário da Ordem de Anexo juntada aos autos.

II. Quando se tratar de Processo Administrativo **online**, poderá retirar os documentos aquele que possuir o **protocolo de deferimento** enviado por mensagem via *email*, aqueles que se enquadrarem nas alíneas do inciso anterior e, esgotadas as possibilidades:

- a) O portador do registro de novo andamento encaminhado ao *email* que conste no cadastro municipal, vedada a aceitação de simples consulta pública;
- b) Aquele que comprovar vínculo funcional com a pessoa jurídica que conste como requerente do Processo Administrativo.

Não se legitimam para retirada de documentos, ao apenas invocarem sua qualificação: parentes ascendentes, descendentes ou na linha colateral do titular do Processo Administrativo.

Os documentos descritos na alínea “b” do inciso I poderão constar desde o início no Processo Administrativo ou poderão ser apresentados no ato da retirada do documento pretendido, sendo, neste último caso, anexada cópia do documento aos autos do processo.

5.2.2 DA RETIRADA DE CREDENCIAIS DE ESTACIONAMENTO

Quando se tratar de retirada de credencial de estacionamento para idosos ou pessoas com deficiência, o documento será retirado pelo próprio titular da credencial ou por:

- I. Parentes de 1º grau, ascendentes ou descendentes (pai, mãe, filho ou filha);
- II. Parentes de 2º grau em linha colateral (irmão ou irmã);
- III. Cônjuge legalmente constituído, mediante conferência de sobrenome ou apresentação da certidão de casamento¹⁹.

Em todos os casos poderão ser exigidos documentos comprobatórios. O Chefe de Atendimento responsável da Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo poderá

¹⁹ Na hipótese de o Chefe de Atendimento disponível entender necessário para comprovar a legitimidade.

autorizar a retirada da credencial mediante declaração assinada pelo particular após análise do caso específico.

5.3 DESENTRANHAMENTO

Define-se como desentranhamento o procedimento de retirar documentos, sejam cópias ou originais, previamente anexados ao Processo Administrativo. O pedido de desentranhamento de documentos deverá ser devidamente requerido e assinado por interessado legítimo. A análise do pedido será de responsabilidade do órgão competente, de acordo com o caso, e, se deferido, os documentos, juntamente com o Processo Administrativo pertinente, deverão ser encaminhados para à Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo para que seja efetuada a entrega da documentação ao usuário.

Todo documento desentranhado deverá ser substituído por sua cópia e, quando original, a cópia deverá ser devidamente autenticada por servidor competente, nos termos do subitem 1.2.6 deste Manual. Contudo, todo documento que a Administração considere indispensável ao andamento e análise do Processo Administrativo não será desentranhado, sendo garantido ao interessado a petição de certidão ou cópia.

6. DA ANÁLISE E ANDAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

6.1 AUTUAÇÃO

Todo Processo Administrativo autuado na Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo será encaminhado ao órgão competente para análise e posterior manifestação. Quando houver prazo fixado pela legislação vigente ou norma interna, este deverá ser cumprido ou, na impossibilidade de cumprimento, declarada a situação de fato que impediu a manifestação ou conclusão dentro do tempo estipulado.

Todo Processo Administrativo que demandar manifestação relacionada ao cumprimento de prazos judiciais ou previstos na legislação vigente que caracterize a urgência, deverá conter tarja informativa do prazo afixada a sua capa.

Somente será autuada em Processo Administrativo documentação **exclusivamente externa**²⁰. Também é considerada externa a documentação referente aos casos citados no subitem 1.3, remetida a Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo pelos órgãos municipais competentes objetivando a autuação.

6.2 CONFIRMAÇÃO

O Processo Administrativo será entregue na Unidade Administrativa competente por meio de Guia de Remessa e deverá ser confirmado, por meio do sistema informatizado de uso comum da Administração municipal, em até **01 (um) dia útil** após o recebimento firmado na Guia de Remessa.

6.3 ANDAMENTO

Os andamentos relacionados ao Processo Administrativo deverão estar acompanhados do respectivo Parecer, conforme subitem 6.4 deste Manual, a fim de tornar acessíveis as informações, sejam explicativas ou decisórias, a respeito da tramitação interna; possibilitando, assim, que o requerente e qualquer usuário legítimo que acesse as informações esteja ciente da atual situação.

Fica **vedado** o uso de “Folha de Informação” contendo despachos manuscritos, bem como qualquer outro impresso que contenha algum despacho ou parecer, mesmo que digital. **Somente serão válidos os Pareceres elaborados por meio do sistema informatizado de uso comum de toda a Administração municipal.**

Os Processos Administrativos somente tramitarão entre as Unidades da Administração municipal mediante efetivo andamento no sistema informatizado de uso comum da Prefeitura. Quando do envio de comunicação oficial contendo demandas a serem cumpridas pelo interessado, a unidade responsável deverá reter o Processo Administrativo até o cumprimento do exigido ou o esgotamento do prazo concedido, sendo abolido o envio

²⁰ Considera-se externa a documentação apresentada pelo usuário do serviço público no guichê de atendimento, mesmo que produzida pela administração municipal.

de Processos ao organograma denominado “DOCUMENTO EM PENDÊNCIA (DOC.PEND.)”. Portanto, o Arquivo Corrente²¹ deve ser mantido na própria Unidade Administrativa.

6.4 PARECER

Todo andamento deverá estar acompanhado do respectivo Parecer, devendo este ser conciso e analítico, apresentando somente as informações necessárias para a correta compreensão da situação do Processo Administrativo. É **vedado** o uso de termos que tornem a análise obscura ou incerta, bem como termos genéricos que inviabilizem a correta e exata compreensão das providências tomadas pelo setor competente, p. ex.: escrever somente “*providências tomadas*” ou somente “*para arquivo*”; é necessário especificar os atos praticados e/ou os motivos que levaram à decisão.

Quando houver necessidade de cobrança de algum valor monetário, deverão constar no Parecer os serviços realizados e os respectivos valores para cobrança de acordo com a tabela de Preço Público vigente. Na ausência de valor expresso, a Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo procederá com a análise de ofício quanto aos valores a serem cobrados, confrontando o documento elaborado com a descrição contida na tabela de Preço Público; na hipótese de dúvida, o processo será remetido de volta ao órgão competente a fim de se especificar o valor a ser cobrado.

O Parecer impresso deverá constar nos autos do Processo Administrativo físico devidamente assinado pelo agente público competente.

Toda informação referente ao processo administrativo deve constar devidamente registrada como Parecer, sendo vedado o ajuntamento de bilhetes ou objetos similares contendo demandas ou solicitações que, por não constarem devidamente registradas, não serão reconhecidas como válidas.

²¹ Entende-se por Arquivo Corrente o conjunto de documentos que se conservam junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e frequência de uso.

6.4.1 PUBLICAÇÃO DO DESPACHO

Havendo a necessidade de publicação do extrato de algum despacho no Diário Oficial Eletrônico, este deverá ser enviado ao órgão de imprensa competente com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas da data pretendida para a publicação, mediante ratificação da autoridade competente. Ainda, deverão ser observadas as disposições constantes nos decretos municipais nº 6.110, de 23 de março de 2015 e nº 6.140, de 23 de julho 2015.

6.5 ANEXOS

Todo documento oficial elaborado pelas unidades da Administração deverá constar como anexo nos respectivos Pareceres, em formato PDF e devidamente assinado pela autoridade competente, **exceto** certidões não gratuitas, casos de sigilo ou em casos em que não haja conveniência. Existindo documentos técnicos pertinentes ao assunto do Processo Administrativo e que possam auxiliar na compreensão, estes também deverão constar como anexos.

6.5.1 MODALIDADES DE ENVIO

Os documentos oficiais que demandem envio ao interessado deverão ser enviados por uma das modalidades listadas a seguir²²:

- I. *E-mail*;
- II. Correspondência registrada com Aviso de Recebimento – AR;
- III. Agente Público, devidamente designado, de forma pessoal e mediante assinatura de guia de recebimento;
- IV. Publicação no Diário Oficial Eletrônico do município, na impossibilidade de execução dos itens anteriores ou, cumulativamente, entendendo-se necessário para a eficácia do ato;

Quando disponível, deverá ser anexado ao Parecer do Processo Administrativo o arquivo contendo o Aviso de Recebimento – AR em formato PDF. O Processo Administrativo

²² O órgão produtor do documento é livre para realizar a análise de conveniência diante do caso concreto para escolher o envio por mais de uma modalidade.

deverá permanecer sobrestado no próprio órgão responsável até a confirmação do recebimento do comunique-se²³. A competência de comunicar o usuário do serviço público é da área que originou o despacho decisório, conforme dispõe o art. 20 do decreto municipal nº 6.446, de 26 de novembro de 2018.

6.6 DO PRAZO

O prazo de 90 (noventa) dias disposto no art. 17, §2º do Decreto Municipal nº 6.446, de 26 de novembro de 2018, tem sua vigência iniciada a partir do efetivo recebimento da comunicação oficial pelo particular. Fica **vedada** a instituição de prazo diverso ao disposto neste subitem, salvo quando constar expresso outro prazo em legislação específica. Considera-se, para fins de contabilização do prazo descrito acima, os dias como **corridos** e o início da contagem a partir do **dia seguinte** ao recebimento

6.7 CONCLUSÃO

Quando da conclusão do Processo Administrativo, o órgão responsável pela análise e Parecer conclusivo deverá comunicar o interessado da decisão, desde que essa:

- I. Restrinja direitos;
- II. Imponha obrigações;
- III. Venha a denegar ou deferir solicitação;
- IV. Informe sobre situação de interesse questionada pelo requerente;
- V. Importe em alteração de dados junto aos cadastros municipais.

O documento elaborado deverá ser anexado ao Parecer conclusivo e deverá também ser informada a modalidade de envio, conforme itens 6.4, 6.5 e 6.5.1 deste Manual.

6.8 ARQUIVAMENTO

O órgão responsável pelo arquivamento somente receberá Processos Administrativos que contenham todos as folhas anexadas e numeradas, com a **devida**

²³ Quando do envio somente por email, a confirmação do recebimento é tácita desde que não haja mensagem de retorno avisando sobre a impossibilidade de entrega ao endereço de email informado.

assinatura do Prefeito ou do Secretário responsável pela pasta no parecer que solicitou o arquivamento, conforme dispõe o art. 31 do Decreto Municipal nº 6.446, de 26 de novembro de 2018.

Os Processos Administrativos que contenham a determinação para proceder com o arquivamento deverão ser encaminhados ao Arquivo Geral, sendo que o organograma a ser utilizado no Andamento é o denominado **EXPEDIENTE ARQUIVADO - EXP.ARQ.**

Todo processo remetido para arquivo deverá conter Parecer do servidor competente expondo os motivos determinantes para o arquivamento, conforme subitem 6.4 deste Manual, com ratificação do Secretário ou do Prefeito Municipal.

Quando do arquivamento de processos online, caso existam autos físicos impressos por necessidade do serviço público, os documentos **não deverão** ser enviados para o Arquivo Geral, mantendo-se no próprio órgão produtor que decidirá sobre a manutenção dos documentos físicos em arquivo próprio ou o descarte. Entretanto, toda documentação gerada deverá constar anexa no processo online e este deverá ser encaminhado ao organograma citado neste subitem.

6.8.1 POR DETERMINAÇÃO

Os Processos Administrativos somente serão arquivados após a sua efetiva conclusão, excetuando-se o caso contido no subitem 6.8.2. As decisões finais proferidas nos Pareceres deverão ser encaminhadas aos interessados por meio de comunicação oficial, juntamente com a informação de que o Processo Administrativo será arquivado; respeitando os itens 6.5, 6.5.1, 6.6 e 6.7 deste Manual.

6.8.2 POR ABANDONO

Os Processos Administrativos serão arquivados por abandono caso as demandas solicitadas por meio de comunicação oficial não sejam atendidas dentro do prazo descrito no subitem 6.6 deste Manual. É facultado a área responsável proceder com quantas reiteraões forem necessárias, sendo que o prazo deverá ser igualmente estendido a cada reiteration.

Semelhantemente, os Processos Administrativos encaminhados visando a retirada de documentos por particular permanecerão na unidade do Ganha Tempo por, **no máximo, 90 (noventa) dias corridos**. Transcorrido o prazo e inexistindo o comparecimento do interessado, os Processos serão remetidos ao local de origem com a informação de que o interessado não manifestou interesse, cabendo ao responsável da unidade a qual o Processo Administrativo retornou realizar o contato com o requerente, procedendo com o arquivamento dos autos caso se entenda oportuno; ou retornando o Processo Administrativo ao Ganha Tempo caso o requerente manifeste interesse em proceder com a retirada.

Mediante análise de conveniência e existindo Parecer anterior da autoridade competente, a Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo poderá encaminhar o processo administrativo direto para o arquivo.

6.8.3 ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS

Todo Documento Interno deve ser arquivado no órgão de origem, sendo **vedado** o envio de Documentos Internos para o organograma citado no subitem 6.8 deste Manual. Para tanto, há necessidade de solicitar a criação de organograma específico para este tipo de arquivo em cada Secretaria, caso não exista. O padrão de nomenclatura do organograma deverá ser *“ARQUIVO [nome da Secretaria ou órgão]”*.

6.9 DESARQUIVAMENTO

6.9.1 SOLICITADO POR ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA OU INDIRETA

Os Processos Administrativos serão desarquivados mediante solicitação devidamente registrada como Documento Interno no sistema informatizado de uso comum da Administração, devendo ser encaminhada para o organograma denominado DIVISÃO DE PROTOCOLO, ARQUIVO E GRÁFICA - DPAG, devidamente assinada pelo Prefeito ou pelo Secretário responsável pela pasta ou, quando se tratar da administração indireta, pelo Presidente da entidade ou servidor com autoridade delegada.

6.9.2 SOLICITADO POR USUÁRIO EXTERNO

Os interessados em proceder com o pedido de desarquivamento de algum Processo Administrativo deverão comparecer a Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo a fim de apresentar o requerimento solicitando o desarquivamento, com a devida justificativa e prova da legitimidade, o qual será anexado ao processo pertinente por meio de Ordem de Anexo e enviado à unidade responsável para análise do pedido. O pedido de desarquivamento deverá conter a justificativa da necessidade de novo andamento no processo administrativo.

7. DA ANÁLISE E ANDAMENTO DOS DOCUMENTOS INTERNOS

Qualquer comunicação interna²⁴ entre os órgãos da Prefeitura Municipal de Araras e, inclusive, com as autarquias municipais, deverá ser **obrigatoriamente** registrada como Documento Interno²⁵ no sistema informatizado de uso comum da Administração Municipal. Em hipótese alguma será autuada em Documento Interno documentação que tenha origem exclusivamente externa, sendo o correto, para estes casos, a autuação em Processo Administrativo autuado na Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo. **Somente assuntos de origem exclusivamente interna deverão ser registrados como Documento Interno.**

7.1 DO REGISTRO

Os documentos elaborados pelos órgãos municipais e pelas autarquias deverão ser registrados no sistema de uso comum da Administração, o qual se denomina FLY PROTOCOLO, no menu Processos > Abertura. O campo “Solicitação” será obrigatoriamente preenchido com o código “536”, que retornará o assunto “CI – Comunicação Interna”. O número de registro do Documento Interno possui 18 dígitos numéricos, sendo que os 4 últimos representam o ano: 0955.560.0000000/20XX.

²⁴ Documento elaborado por órgão municipal ou autarquia em editor de texto padrão, porém sem registro em sistema de uso comum da Administração Municipal;

²⁵ Documentação de origem exclusivamente interna registrada em sistema próprio, autuada, carimbada, numerada e rubricada.

O campo “Requerente” será sempre o órgão que está originando a demanda, **em hipótese alguma** será nominalmente o agente público responsável pelo cadastro ou a autoridade signatária do pedido, pois o titular será o órgão ou a Secretaria. Contudo, a capa do Documento Interno deverá conter a assinatura do usuário responsável pelo cadastramento, bem como a assinatura da autoridade competente ou do agente público designado que representa o órgão originário. Na hipótese da assinatura deste último já constar na comunicação interna que faz parte dos autos do Documento Interno, **não será necessário o registro da assinatura da autoridade ou do agente público designado na capa.**

7.2 DA FORMATAÇÃO

A primeira página do Documento Interno será sempre a capa²⁶, e todas as páginas deverão ser **numeradas** sequencialmente, **carimbadas e rubricadas** no canto superior direito de cada folha. A capa do Documento Interno será a página nº 1.

Se o Documento Interno tramita fisicamente, todos os Pareceres registrados no sistema deverão ser impressos e anexados aos autos, devidamente assinados pelo agente público competente.

7.3 DO ZELO E DO ANDAMENTO

A tramitação e a gestão do Documento Interno deverão obedecer ao disposto nos itens 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.7.3, 8.1 e 8.2 deste Manual. **Não serão recepcionados** Documentos Internos sem o devido Parecer registrado no sistema FLY PROTOCOLO ou que possuam qualquer outra inconsistência com o contido neste Manual.

8. DO ZELO E DAS RETIFICAÇÕES GERAIS

Todos os Processos Administrativos deverão ser mantidos íntegros, sendo vedado o uso de marcadores, sublinhadores ou qualquer outro instrumento que tenha por finalidade grifar as informações constantes nos autos do processo.

²⁶ Documento emitido ao final do cadastramento do Documento Interno ou, dentro do sistema FLY PROTOCOLO, em Relatórios > Comprovante de abertura de processos.

A capa do Processo Administrativo deverá conter somente as etiquetas de identificação e aquelas de uso padrão de cada Unidade que contenham informações pertinentes ao assunto do processo e que possibilitem um trabalho eficiente. É vedado o uso de etiquetas, ou outros materiais similares, que contenham informações estranhas ao assunto ou que obstruam informações anteriormente fixadas à capa do processo.

8.1 DOS PROCESSOS MUTILADOS OU ADULTERADOS

Constatada qualquer tipo de mutilação ou indício de adulteração nos autos do Processo Administrativo, este não poderá tramitar. O Secretário da pasta onde o processo se encontrar deverá proceder com a apuração das responsabilidades, lavrando Termo de Apuração²⁷ que deverá ser anexado aos autos e ao respectivo Parecer, conforme subitem 6.5 deste Manual. Após a devida apuração e esclarecida a situação, o Processo Administrativo deverá retornar aos trâmites normais dentro da Administração municipal.

8.2 DO EXTRAVIO

Quando constatado o extravio do Processo Administrativo, o Secretário responsável pela pasta que efetuou o último recebimento deverá proceder com a apuração dos fatos e das responsabilidades, lavrando Termo de Apuração²⁸. Após confirmada a situação de extravio, os documentos reunidos, pertinentes ao Processo Administrativo extraviado, juntamente com o Termo de Apuração, receberão nova autuação. Caso o Processo Administrativo extraviado seja encontrado, o novo processo autuado será arquivado, sendo possível o desentranhamento de documentos deste para aquele, conforme subitem 5.3 deste Manual.

²⁷ O Termo de Apuração será elaborado por cada Secretaria e deverá conter a descrição histórica do ocorrido, a identificação do(s) responsável(eis), data de elaboração e assinatura da autoridade competente;

²⁸ Ver nota de rodapé nº 27.

8.3 DAS RETIFICAÇÕES

Caso alguma unidade constate erro ou divergências de informações constantes na etiqueta de identificação na capa do Processo Administrativo, deverá enviar este ao Ganha Tempo para que se proceda com as devidas correções caso seja constatada a necessidade nos termos do art. 29 do Decreto Municipal nº 6.446/2020.

8.4 DA DIVISÃO EM VOLUMES

Constatada a necessidade de divisão do Processo Administrativo, tendo em vista a quantidade de documentação anexada aos autos, deverá a unidade responsável proceder com a divisão em Volumes de, em média, 300 (trezentas) folhas cada, identificando na capa do processo o número do Volume. As folhas constantes nos autos do Volume subsequente deverão ser numeradas sequencialmente de acordo com a numeração constante na última folha do Volume anterior. As capas dos novos volumes deverão ser solicitadas ao Ganha Tempo.

9. DOS PROCESSOS APENSADOS

Fica suspensa a prática de apensar Processos Administrativos um ao outro. Caso a unidade administrativa necessite de informações que constem em outro Processo, deverá solicitar a unidade de Protocolo que extraia a cópia integral do Processo pretendido, que será anexada aos autos do Processo Administrativo que gerou a demanda. **Excluem-se** do disposto os pedidos de **Certidão de Habite-se/Aceite** e de **Transferência de Projeto**, os quais deverão tramitar juntamente com o respectivo processo que aprovou o projeto de construção anteriormente.

10. DA CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES²⁹

As informações disponíveis nos autos dos processos administrativos ou em qualquer base de dados de responsabilidade do poder público municipal serão tratadas tendo como base os seguintes conceitos:

I. Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II. Informação classificada em grau de sigilo: informação sigilosa em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, a qual é classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada;

III. Informação de acesso irrestrito (pública): informação sobre a qual não recaia qualquer hipótese de limitação de acesso, ou que seja de amplo conhecimento público em razão de ato de seu titular ou de terceiros;

IV. Informação pessoal: informação sobre pessoa natural identificada ou identificável relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V. Informação pessoal sensível: informação pessoal relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem cuja divulgação possa ensejar discriminação de seu titular, tais como convicções políticas, religiosas, orientação sexual, identidade de gênero e informações médicas.

10.1 DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

As informações sob guarda do poder público serão, em regra, de acesso público, sendo o sigilo a exceção; obedecidas as disposições da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e suas alterações.

²⁹ O conteúdo deste item foi formulado com base no *Guia para tratamento de informações com restrição de acesso no SEI/CGU [Versão 1.0]*, disponível na Base de Conhecimento da Controladoria Geral da União - CGU acessível pelo link: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/38789>

Na abertura de novo processo administrativo ou documento interno, é facultado ao usuário definir o sigilo das documentações acessando a aba “Definir sigilo” na ferramenta padrão denominada “FLY PROTOCOLO”.

10.2 DO SIGILO FISCAL

Deve ser observado o sigilo das informações fiscais do sujeito passivo inscrito no Cadastro Mobiliário do município, seja durante a tramitação de processos administrativos ou durante o gerenciamento do sistema de informações tributárias e fiscais, nos termos do art. 198 da Lei Federal nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 que dispõe sobre o Sistema Tributário Nacional e Institui Normas Gerais de Direito Tributário Aplicáveis à União, Estados e Municípios.

11. DOS VALORES LANÇADOS EM FACE DO CONTRIBUINTE

Os servidores lotados na Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo somente procederão com o lançamento de preços públicos em face do contribuinte mediante solicitação do próprio sujeito passivo ou de seu representante, e desde que o processo administrativo que deu origem ao serviço solicitado esteja em posse do Ganha Tempo; exceto quando se tratar de situação em que seja necessário recolher valores para dar entrada em requerimento específico.

Os preços públicos serão lançados em conformidade com sua tabela própria, atualizada de acordo com o art. 309 do Código Tributário do Município de Araras, considerando também as orientações das áreas técnicas desta municipalidade consubstanciadas em parecer oficial.

12. DA ATUALIZAÇÃO DESTE MANUAL

O procedimento de atualização deste Manual Básico de Procedimentos se dará sempre que: se constatar necessidade de correção de algum erro; de complementação ou alteração de informações; e mediante a atualização da legislação vigente ou o surgimento de nova norma legal que influencie no conteúdo aqui expresso.

Cada alteração neste Manual motivará a devida atualização na versão do documento, utilizando-se a seguinte técnica de versionamento em três níveis:

- a) **Nível I.** Quando se tratar de mudança drástica na estrutura do documento, mediante ratificação da autoridade direta e hierarquicamente superior à descrita no Nível II;
- b) **Nível II.** Quando se tratar de adição de novos itens, subitens e tópicos ou na modificação ou complementação do conteúdo já existente, mediante ratificação do Chefe da Coordenadoria da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo;
- c) **Nível III.** Quando se tratar de correção de erros ortográficos, semânticos e sintáticos ou melhorias na formatação do documento, mediante ratificação do Chefe de Atendimento designado da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo.

A competência de atualizar este Manual é da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo, vinculada à Secretaria Municipal da Administração, que deverá manter um repositório com todas as versões criadas do documento e o registro histórico das alterações; sempre disponibilizando a versão mais recente no sistema de *Intranet* da Prefeitura Municipal de Araras e em outros meios convenientes de divulgação.



MUNICÍPIO DE ARARAS



Paço Municipal

Rua Pedro Álvares Cabral, nº 83 – Centro

CEP: 13.600-790

Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo

Rua Francisco Leite, nº 152 – Centro

CEP: 13.600-050

ANEXO I – DECRETO MUNICIPAL Nº 6.446, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2018

DECRETO Nº. 6.446, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2018.

DISPÕE SOBRE AUTUAÇÃO, ORGANIZAÇÃO,
TRAMITAÇÃO, ARQUIVAMENTO DE
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS.

PEDRO ELISEU SOBRINHO, Prefeito em exercício do Município de Araras, Estado de São Paulo, usando das atribuições que a Lei lhe confere,

DECRETA:

DO RECEBIMENTO E AUTUAÇÃO DE DOCUMENTOS

Art. 1º) – Todos os documentos dirigidos à Prefeitura de Araras e suas unidades administrativas deverão dar entrada através de requerimento padrão e serem devidamente registrados, inicialmente, na Unidade do Ganha Tempo, exceto nos seguintes casos:

I – Poder Judiciário, Tribunais de Contas e Ministério Público Federal e Estadual na Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos;

II – Poder Legislativo e seus membros na Divisão de Protocolo, Arquivo e Serviço de Atendimento ao Cidadão da Secretaria Municipal da Administração;

III – Assuntos funcionais dos servidores ativos e inativos no Departamento de Recursos Humanos da Secretaria Municipal da Administração; IV – Assuntos de compras e licitações no Departamento de Compras e Licitações da Secretaria Municipal da Administração.

Art. 2º) – Somente poderá ser autuado documento que preencha os seguintes requisitos:

I – estar dirigido ao Prefeito, a Secretaria ou Departamento da Prefeitura;

II – tratar de um só assunto ou mais, se correlatos;

III – conter a assinatura do interessado ou de seu representante legal;

IV – conter em seu texto o endereço completo do interessado, com indicação do telefone, CEP e endereço eletrônico, se houver;

V – conter o nº do RG e do CPF do requerente se pessoa física e CNPJ para pessoa jurídica;

VI – estar acompanhado de prova de pagamento das taxas estabelecidas na legislação municipal, quando for o caso; e

VII – conter a documentação mínima exigida para a realização de análise e parecer da solicitação requerida por parte da unidade administrativa competente.

§ 1º) – A autuação inicial, exceto nos casos excepcionados por normas vigentes, dará origem a um Processo Administrativo, que é o conjunto de documentos, pareceres e atos ordenados que instruem e consubstanciam um procedimento administrativo ou solicitação do requerente para análise da municipalidade.

§ 2º) – Os requerimentos redigidos sem a devida urbanidade ou com uso de termos inconvenientes serão desconsiderados.

Art. 3º) – A autuação de processo, por parte das Unidades da Prefeitura, deverá ser solicitada através do sistema informatizado.

Parágrafo único – As solicitações de autuação de processos poderão ser feitas por Secretário Municipal, Diretor ou servidores devidamente designados por estes através de Portaria.

Art. 4º) – Documentos cujo andamento tratem de serviços no âmbito das unidades administrativas, deverão ser autuados na forma de processo administrativo, vedando-se a utilização de documento interno.

Art. 5º) – Os pedidos de desarquivamento, reconsideração de despachos e demais solicitações que se referirem a processo existente não constituirão novos processos, devendo ser juntado através de ordem de anexo ao processo de origem.

Parágrafo único – Os documentos, firmados pelo público em geral, para serem anexados a processos já existentes deverão ser autuados na forma de Ordem de Anexo e recepcionados somente na Unidade do Ganha Tempo.

Art. 6º) – Todos os documentos que possam perder a sua legibilidade deverão ser acompanhados de cópias reprográficas, providenciadas pelo interessado.

DOS INTERESSADOS

Art. 7º) – São legitimados como interessados nos processos:

I – pessoas físicas ou jurídicas que o iniciem ou nele figurem como representantes;

II – aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser proferida;

III – as pessoas, organizações e associações regularmente constituídas, no tocante a direitos e interesses coletivos ou difusos.

Art. 8º) – Legitima-se para todos os atos do processo o portador de:

I – Procuração Pública outorgada em cartório;

II – Procuração particular com firma reconhecida; e

III – Autorização inserida pelo interessado no corpo do requerimento inicial, ou acostada ao processo administrativo, juntando cópia do RG da pessoa autorizada.

§ 1º) – A legitimidade das autorizações ou procurações somente deixa de surtir efeito mediante apresentação de solicitação expressa do interessado, a qual deverá ser anexada ao processo.

§ 2º) – Somente terão efeitos os substabelecimentos de procurações que expressem tal poder, devendo ambos os documentos serem anexados ao processo.

§ 3º) – Os documentos citados nos incisos II e III não legitimam o portador para atos de liberação de valores retidos ou devidos pela Fazenda Municipal.

§ 4º) – Os dependentes devidamente identificados pelo órgão previdenciário detêm legitimidade para receber direitos rescisórios de servidores falecidos, e demais benefícios conforme legislação vigente.

DOS PEDIDOS DE VISTA E CÓPIA

Art. 9º) – A vista em processos será concedida a todos os interessados, ressalvados aqueles que estiverem sob segredo de justiça.

Parágrafo único – Durante a vista de processos, por terceiros, não será permitida a extração de cópias ou imagens por meio de qualquer equipamento.

Art. 10) – Os interessados nos termos do inciso I do artigo 7º e artigo 8º têm direito a obter cópias reprográficas de dados e documentos que integram o processo, devendo, para tanto, pagar os preços públicos devidos.

Parágrafo único – Os pedidos de cópias efetuados pelos interessados constantes nos incisos II e III do artigo 7º ou por terceiros, deverão ser requeridos por escrito e devidamente justificados os quais serão avaliados pela Unidade responsável pelo assunto inicial do processo.

Art. 11) – Quando não houver prejuízo ou impedimento ao andamento dos processos, verificado pela Unidade onde os mesmos se encontrarem, estes deverão ser encaminhados ao Ganha Tempo, para a devida vista ou cópia, permanecendo por até 30 (trinta) dias corridos e improrrogáveis, sendo que, nos demais casos, a vista ou cópia será efetuada na própria Unidade, a qual caberá a comunicação ao requerente.

JUNTADA, RETIRADA E DESENTRANHAMENTO DE DOCUMENTOS

Art. 12) – A juntada de documentos será feita pela Unidade onde se encontrar o processo, que o encaminhará, se necessário, à Unidade a qual competir a análise do assunto.

Art. 13) – Os pedidos de desentranhamento efetuados pelo público em geral, devidamente justificados no próprio processo serão avaliados pela Unidade a qual competir a análise dos documentos, com posterior encaminhamento ao Ganha Tempo, para retirada destes.

§ 1º) – Desentranhamentos efetuados por Unidades deverão ser devidamente justificados no próprio processo.

§ 2º) – Os documentos desentranhados deverão ser substituídos por cópias reprográficas, e quando originais, as cópias deverão ser devidamente autenticadas pelo funcionário responsável pelo desentranhamento. § 3º) – Os documentos indispensáveis ao processo não poderão ser desentranhados, podendo a parte interessada requerer certidão ou cópia reprográfica.

Art. 14) – A juntada será feita através de Ordem de Anexo junto à unidade Ganha Tempo pelo público em geral e a retirada de documentos somente poderá ser realizada, mediante a apresentação de autorização específica para tal finalidade.

DA ANÁLISE E ANDAMENTO

Art. 15) – Toda informação decisória será conhecida do Secretário, Diretor ou Chefe da Unidade, responsável pelo assunto, que a apreciará obrigatoriamente.

Art. 16) – O prazo definido, se necessário, para informação, análise ou andamento de processos, deverá ser expresso em tarja afixada à capa do processo.

Parágrafo único – Após o vencimento do prazo e adotadas as providências devidas, a tarja deverá ser retirada ou substituída, em caso de novo prazo.

Art. 17) – Toda vez que no processo se fizer necessário esclarecimento para completar os dados oferecidos ou retificar inexatidões, enganos verificados ou complementação da documentação exigida, o interessado será comunicado pela Unidade que necessitar da informação, devendo o processo permanecer nesta Unidade.

§ 1º) – O comunicado será feito pessoalmente, por correspondência, email, sms, ou outro meio de comunicação oficial adotado por esta Prefeitura e quando o interessado não for localizado ou ignorado seu endereço, através de publicação na imprensa oficial.

§ 2º) – O processo será arquivado por abandono se o atendimento às exigências por parte do interessado não for prestado dentro do prazo de 90 (noventa) dias corridos, ou de acordo com a legislação específica quando houver, a contar da data da postagem, entrega do comunicado ou de sua publicação.

Art. 18) – Todo expediente que implique em despacho deverá ser encaminhado devidamente informado e com todos os elementos necessários a habilitar a correta decisão, inclusive, fazendo referências às leis ou disposições em que se apóiam, quando necessário.

§ 1º) – Os pareceres dos órgãos técnicos e administrativos deverão ser analíticos e conclusivos, contendo claramente o seu ponto de vista.

§ 2º) – É vedada a utilização de marcadores, sublinhadores ou qualquer forma de grifar informações já inseridas no corpo do processo.

§ 3º) – Informações, pareceres, cotas e despachos não poderão ser manuscritos.

§ 4º) – O recebimento de processos e seus respectivos tramites devem ser confirmados no sistema informatizado, em até 01 (um) dia após o recebimento subsequente a data firmada na guia de remessa, as quais devem ser devolvidas para as Unidades remetentes.

Art. 19) – Os processos que constituírem matéria útil ao assunto de outro processo, será permitida a extração de cópia da matéria necessária para juntada em outro processo.

§ 1º) – Fica Vedado o anexamento ou apensamento de processos.

§ 2º) – Os processos anexados ou apensados com base em decretos anteriores seguirão o trâmite normal até o seu devido arquivamento.

Art. 20) – Toda decisão de processo que deva ser comunicada ao interessado será efetuada pela Unidade que originou o despacho decisório, por meio de comunicação oficial adotada por esta Prefeitura.

Art. 21) – Quando do trâmite de processos internamente ou entre Unidades deverão, obrigatoriamente, ser transcrito de forma resumida e clara os despachos e informações para o sistema informatizado do Protocolo.

Art. 22) – Os extratos de despachos que necessitem ser publicados deverão ser encaminhados ao Setor de Expediente, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas das datas previstas de publicação do Diário Oficial.

Art. 23) – Os processos somente circularão em virtude de cota de encaminhamento, despachos interlocutórios ou em cumprimento a despachos resolutivos.

Art. 24) – Os processos do público em geral somente deverão ser encaminhados à Unidade do Ganha Tempo para vistas do interessado e para retirada de documentos e ou esclarecimentos técnicos.

Art. 25) – O relacionamento administrativo entre a Prefeitura e a demais autarquias se fará por intermédio do Gabinete do Prefeito

Art. 26) – Sem prejuízo dos casos de natureza urgente, os processos com capas dilaceradas não deverão tramitar, sendo indispensável sua substituição e apresentação ao Ganha Tempo para conferência e visto.

Art. 27) – Os processos com indícios de mutilação ou adulterados não poderão tramitar, devendo ser apuradas as responsabilidades pelo Secretário da pasta onde o mesmo se encontrar, ou por servidor designado por este, com a elaboração de termo de apuração, que será anexado ao processo.

Art. 28) – Para os casos de processos extraviados deverão ser apurados os fatos e responsabilidades pelo Secretário responsável pela Unidade que efetuou o último recebimento, ou por servidor designado por este.

§ 1º) – Não haverá reconstituição de processos, sendo que, os documentos reunidos, pertinentes ao processo extraviado, deverão receber nova autuação, obedecendo ao artigo 3º, bem como acompanhar termo da apuração realizada.

§ 2º) – Em caso do processo extraviado ser encontrado, o novo processo autuado deverá ser arquivado, podendo ser desentranhado deste, documentos necessários ao primeiro, obedecendo-se ao artigo 13.

Art. 29) – Os dizeres contidos na capa de um processo não poderão ser alterados, entretanto, no caso de verificação de engano ou outros defeitos de autuação, as Unidades encaminharão o processo ao Ganha Tempo para a necessária correção.

Art. 30) – Quando necessário, a Unidade que detém o processo, deverá dividi-lo em volumes objetivando um melhor manuseio e tratamento do assunto, sendo responsáveis pela formação dos mesmos que deverá conter aproximadamente 300 (trezentas) folhas simples ou o seu equivalente em espessura.

DO ARQUIVAMENTO / DESARQUIVAMENTO

Art. 31) – O processo será arquivado por determinação do Prefeito ou Secretário, após as pertinentes informações ou despachos proferidos pelos responsáveis da Unidade competente, os quais, inclusive, deverão sugerir a medida.

Art. 32) – Os pedidos de desarquivamento de processos, devidamente justificados, por parte do público em geral, serão efetuados mediante o estabelecido nos artigos 1º, 2º, 5º, 7º e 8º.

Art. 33) – Os pedidos de desarquivamento de processos, por parte das Unidades, deverão ser efetuados por sistema informatizado à Divisão de Protocolo, Arquivo e Serviço de Atendimento ao Cidadão, pelos Secretários, Diretores ou por servidores designados por estes.

§ 1º) – Excetuam-se do caput deste artigo, os pedidos em que seja necessário novo andamento do processo, obedecendo-se, neste caso, o estabelecido no artigo 3º.

§ 2º) – O processo administrativo desarquivado deverá ser cadastrado no sistema de protocolo, pela Divisão de Protocolo, Arquivo e Serviço de Atendimento ao Cidadão, para posteriormente ser encaminhado ao solicitante.

Art. 34) – A microfilmagem de processos será realizada com base nos ditames da Legislação Federal em vigor.

Art. 35) – Os pedidos de reprodução de processos microfilmados, ou por parte destes, solicitados pelo público em geral, deverão ser efetuados, conforme o estabelecido nos artigos 1º, 2º, 7º e 8º.

Art. 36) – Os pedidos de reprodução de processos microfilmados, ou por parte destes, solicitados pelas unidades, deverão ser efetuados on-line por sistema informatizado do protocolo à unidade responsável pela microfilmagem.

Art. 37) – Após microfilmados, os processos serão encaminhados à unidade responsável pela eliminação dos documentos ou guarda dos que contenham valor histórico.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38) – A Divisão de Protocolo, Arquivo e Serviço de Atendimento ao Cidadão juntamente com a Secretaria Municipal da Administração no prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de publicação deste Decreto, expedirão Manual de Procedimentos necessário à boa aplicação destas normas

Art. 39) – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PEDRO ELISEU SOBRINHO
Prefeito em exercício do Município de Araras

BRUNO CESAR ROZA
Secretário Municipal da Administração

Dr. JOSÉ CARLOS MARTINI JUNIOR
Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos

Registrado e publicado na Divisão de Comunicações dos Atos Oficiais, da Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos, desta Prefeitura Municipal de Araras, aos 26 (vinte e seis) dias do mês de novembro do ano de dois mil e dezoito.

Marli Aparecida Klein Diretora de Divisão de Comunicações dos Atos Oficiais
AGP/SMA/mak.- Documento Interno nº. 0955.560.0270499/2018.-

(este texto não substitui o publicado no DOE do município em 04.12.2018)

ANEXO II – INSTRUÇÃO NORMATIVA GANHA TEMPO/ SMA Nº 001, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2019

Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 001, de 27 de novembro de 2019

Dispõe sobre o funcionamento, atendimento e diretrizes de protocolização e retirada de documentos da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo no município de Araras

A CHEFE DA COORDENADORIA DA UNIDADE CENTRALIZADA DE ATENDIMENTO – GANHA TEMPO DO MUNICÍPIO DE ARARAS, no exercício das atribuições do respectivo cargo, conforme dispõe o Anexo 03 da Lei Complementar municipal nº 122, de 18 de dezembro de 2018, publicada no DOE do município em 28 de dezembro de 2018;

Considerando o disposto no art. 5º, VII da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, quanto ao dever dos agentes públicos em observar a publicidade de horários e normas para o bom atendimento ao usuário;

Considerando a necessidade de padronizar os atos de protocolização na Unidade Centralizada de Atendimento - Ganha Tempo, bem como uniformizar o entendimento quanto às exigências vinculadas à apresentação e retirada de documentos.

Resolve:

Capítulo I

DO FUNCIONAMENTO E DA COMPETÊNCIA

Art. 1º A Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo, unidade administrativa vinculada e subordinada à Secretaria Municipal da Administração, conforme dispõe o art. 33 da Lei Complementar Municipal nº 121, de 18 de dezembro de 2018, funcionará respeitando os seguintes dias e horários:

I – De segunda a sexta-feira:

a) com expediente normal das 08h00 às 17h00.

b) com atendimento ao público externo das 09h00 às 16h00.

§ 1º Não haverá expediente aos sábados e domingos, e nos feriados e pontos facultativos estabelecidos por ato do Poder Público.

§ 2º Os horários descritos nas alíneas “a” e “b” do inciso I deste artigo poderão ser reduzidos em datas específicas mediante expressa previsão em Decreto, Portaria ou ato congênere.

Art. 2º Compete à Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo:

I – recepcionar o usuário e informar sobre os serviços disponíveis na Prefeitura Municipal de Araras;

II – orientar sobre a documentação necessária para que o usuário tenha acesso aos serviços disponíveis;

III – franquear a entrada de documentação externa na Prefeitura Municipal de Araras, formalizando o registro do Processo Administrativo por meio de número de protocolo identificador e descrição informativa;

IV – controlar o fluxo de Processos Administrativos dentro da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo;

V – orientar os servidores da Administração municipal quanto a aplicação de boas práticas na gestão documental;

VI – prestar atendimento aos usuários que apresentarem dúvidas e questionamentos quanto aos serviços e legislação aplicável, procedendo com o encaminhamento da demanda para o agendamento com a área técnica caso o Chefe de Atendimento disponível entenda necessário;

VII – informar ao usuário sobre os débitos mobiliários e imobiliários de sua titularidade, mediante consulta em sistema informatizado de gestão de tributos, providenciando os meios de pagamento e parcelamento caso requerido;

VIII – fornecer a todo e qualquer usuário informação de caráter não sigiloso ou orientá-lo a ter acesso a informação por conta própria quando esta estiver disponível em meio de acesso universal, atendido o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

~~IX – disponibilizar local próprio para que o usuário interessado possa ser atendido por qualquer área técnica, mediante prévio agendamento; (Revogado pela Instrução Normativa Ganha Tempo/SMA nº 004, de 11 de setembro de 2020)~~

X – manter contato com as áreas técnicas da Prefeitura Municipal de Araras com o objetivo de integrar informações pertinentes aos atendimentos efetuados; e

XI – oferecer local adequado para espera e atendimento dos usuários do serviço público.

Capítulo II DO ATENDIMENTO

~~Art. 3º Todo e qualquer atendimento efetuado na Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo estará condicionado à prévia emissão de senha específica.~~

Art. 3º Todo e qualquer atendimento efetuado na Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo estará condicionado ao prévio agendamento e a prévia emissão de senha específica. (Redação dada pela Instrução Normativa Ganha Tempo/SMA nº 004, de 11 de setembro de 2020)

Parágrafo único. O agendamento disposto no *caput* deste artigo será efetuado pelo próprio usuário do serviço público, por meio de ferramenta específica disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Araras. (Incluído pela Instrução Normativa Ganha Tempo/SMA nº 004, de 11 de setembro de 2020)

Art. 4º As senhas serão compostas por uma letra seguida da numeração correspondente à ordem de emissão.

§ 1º A letra mencionada no *caput* deste artigo possui grafia maiúscula e identifica o tipo de serviço ou a prioridade de atendimento.

§ 2º A numeração é única, sequencial e independe do tipo de serviço, assegurado o atendimento prioritário aos usuários que atenderem às exigências da legislação vigente.

~~Art. 5º O atendimento deverá respeitar a ordem das senhas emitidas, ressalvados os casos previstos no art. 5º, III da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.~~

Art. 5º O atendimento deverá respeitar a ordem cronológica dos agendamentos bem como das senhas emitidas, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo. (Redação dada pela Instrução Normativa Ganha Tempo/SMA nº 004, de 11 de setembro de 2020)

Art. 6º As senhas serão emitidas na recepção da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo mediante solicitação do usuário e identificação do serviço pretendido.

§ 1º As senhas serão emitidas durante o horário mencionado no art. 1º, I, “b”.

§ 2º A emissão de senhas poderá ser suspensa antes do término do horário mencionado no parágrafo anterior, mediante:

I – constatação de que caso haja emissão de novas senhas o excedente de usuários não será atendido até o limite do horário mencionado no art. 1º, I, “a”; ou

II – ocorrência de força maior ou caso fortuito.

Art. 7º Durante o atendimento o usuário terá acesso e poderá obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, sendo assegurada a proteção de suas informações pessoais em relação ao acesso de terceiros, conforme dispõe o art. 6º, III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 8º São deveres do usuário durante a utilização do espaço da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo e durante o atendimento, conforme dispõe o art. 8º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.

Art. 9º O agente público designado para o atendimento deverá observar as seguintes diretrizes, com base nos arts. 5º e 6º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

I – proceder com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia;

II – presumir a boa-fé do usuário;

III – não impor exigências, obrigações, restrições e sanções sem previsão na legislação vigente;

IV – seguir normas procedimentais;

V – observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

VI – utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VII – disponibilizar o acesso às informações referentes a tramitação dos Processos Administrativos em que o usuário figure como interessado; e

VIII – Quando solicitado, informar os valores das taxas e preços públicos cobrados pela Prefeitura Municipal de Araras.

Capítulo III

DA PROTOCOLIZAÇÃO E DA RETIRADA DE DOCUMENTOS

Art. 10. Define-se como protocolização o ato de registro oficial de documentação apresentada por particular, em número de protocolo sequencial limitado ao exercício vigente.

Art. 11. A geração do protocolo está condicionada à apresentação de requerimento escrito e da documentação mínima exigida para o serviço solicitado.

Parágrafo único. O requerimento de que trata o *caput* deste artigo deverá atender os requisitos constantes no Manual Básico de Procedimentos, elaborado em conformidade com o que dispõe o art. 38 do Decreto Municipal nº 6.446, de 26 de novembro de 2018.

Art. 12. Todo requerimento deverá conter a qualificação e a assinatura do particular que está solicitando o serviço, vedado o anonimato.

§ 1º A assinatura de que trata o *caput* deste artigo poderá ser manuscrita ou eletrônica, conforme requisitos constantes no Manual Básico de Procedimentos.

§ 2º Caso o particular se declare analfabeto, o requerimento poderá ser assinado à rogo e subscrito por duas testemunhas, com base no art. 595 do Código Civil.

Art. 13. Assegura-se o direito de petição previsto no art. 5º, XXXIV, alíneas “a” e “b” da Constituição Federal de 1988, sendo garantida a protocolização do requerimento que atenda ao disposto no art. 11, parágrafo único, exceto se:

I – o requerimento demandar serviço específico e a documentação necessária para subsidiar o atendimento estiver incompleta; e

II – conter em seu texto termos ilegíveis ou inconvenientes redigidos sem urbanidade.

Parágrafo único. A documentação necessária de que trata o inciso I deste artigo será disponibilizada por meio de ferramenta específica que integra a Carta de Serviços ao Usuário, acessível por meio do site da Prefeitura Municipal de Araras.

Art. 14. Quando da retirada de documentos, o agente público designado para o atendimento deverá observar:

I – a legitimidade do usuário;

II – a necessidade de cobrança de preço público, sendo necessária a comprovação do pagamento para retirada da documentação;

III – a existência de comprovante de protocolização original para retirada do documento solicitado, observadas as exceções constantes no Manual Básico de Procedimentos.

Capítulo IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. As atividades desenvolvidas na Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo serão exercidas observando os princípios expressos no *caput* do art. 37 da Constituição Federal de 1988 e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, da indisponibilidade do interesse público, da finalidade e da motivação.

Art. 16. Os agentes públicos em exercício na Prefeitura Municipal de Araras deverão observar as diretrizes para autuação, organização, tramitação e arquivamento de Processos Administrativos estabelecidas pela legislação vigente e pelos Manuais elaborados pela Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo.

Art. 17. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Sani de Andrade Moraes

Chefe da Coordenadoria da Unidade Centralizada
De Atendimento – Ganha Tempo

(este texto não substitui o publicado no DOE do município em 28.11.2019, bem como as alterações subsequentes)

ANEXO III – INSTRUÇÃO NORMATIVA GANHA TEMPO/ SMA Nº 002, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2019

Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 002, de 27 de novembro de 2019

~~Dispõe sobre o serviço de agendamento eletrônico, a correta inserção de dados na planilha informatizada, define critérios e a forma de acesso ao serviço (Revogada pela Instrução Normativa nº 003, de 11 de setembro de 2020)~~

~~A CHEFE DA COORDENADORIA DA UNIDADE CENTRALIZADA DE ATENDIMENTO DO MUNICÍPIO DE ARARAS, no exercício das atribuições do respectivo cargo, conforme dispõe o Anexo 03 da Lei Complementar municipal nº 122, de 18 de dezembro de 2018, publicada no DOE do município em 28 de dezembro de 2018;~~

~~Considerando a ressalva constante no art. 5º, III da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a existência do serviço de atendimento técnico nas dependências da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo;~~

~~Considerando a necessidade de manter a integridade e a confiabilidade das informações repassadas para cada área técnica realizar o atendimento previamente agendado;~~

~~Considerando a necessidade de padronizar o entendimento e a forma de cadastro das informações do usuário, visando a uniformidade mínima na disposição dos dados e a prevenção da necessidade de retrabalhos;~~

~~Considerando o que dispõe o art. 5º, XIII, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviço Público) quanto a aplicação de soluções tecnológicas;~~

~~Considerando os princípios elencados no art. 4º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e os princípios constitucionais da impessoalidade e da eficiência;~~

~~Resolve:~~

~~Art. 1º Fica instituído o agendamento eletrônico de atendimentos com as áreas técnicas da Prefeitura Municipal de Araras, por meio do uso de planilha digital disponível em ambiente interno compartilhado pelos servidores da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo, sendo vedado o uso de qualquer registro manuscrito.~~

~~Art. 2º O registro do agendamento ficará sob a responsabilidade do servidor designado para a recepção dos usuários e emissão de senhas.~~

~~Parágrafo único. Qualquer usuário que manifestar interesse em realizar um agendamento deverá ser orientado a se dirigir a recepção.~~

~~Art. 3º Dentro do formulário de agendamento são de preenchimento obrigatório os seguintes campos:~~

~~I – nome do usuário que será atendido;~~

~~II – nome da empresa ou escritório que o usuário representa, caso exista;~~

~~III – telefone ou celular;~~

~~IV – área;~~

~~V – data;~~

~~VI – horário;~~

~~VII – número do Processo Administrativo, caso exista;~~

~~VIII – número do Ofício, caso exista~~

~~IX – número da Notificação, caso exista;~~

~~X assunto, contendo a informação mínima para subsidiar o atendimento pela área técnica;~~

~~§1º É de responsabilidade do servidor designado solicitar as informações necessárias para o correto preenchimento do formulário citado no *caput* deste artigo.~~

~~§2º É dever do usuário fornecer as informações solicitadas, em conformidade com o que dispõe o art. 8º, incisos II e III, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.~~

~~Art. 4º Todo agendamento será realizado com, no mínimo, 1 (um) dia de antecedência ao dia de atendimento pretendido.~~

~~Art. 5º Os agendamentos, quando envolverem Processos Administrativos, serão direcionados aos usuários que se enquadrarem nos arts. 7º e 8º do Decreto Municipal nº 6.446, de 26 de novembro 2018.~~

~~Art. 6º Os dias e horários disponíveis para atendimento serão previamente estipulados de acordo com a conveniência de cada área técnica e da Unidade Centralizada de Atendimento Ganha Tempo, sendo vedado o agendamento em dia e horário diversos;~~

~~§1º Excetuam-se do disposto neste artigo os casos em que a própria área técnica solicitar um dia ou horário diverso para atender o usuário, mediante prévio acordo entre as partes e atendido o interesse público, sendo obrigatório o aviso à Unidade Centralizada de Atendimento Ganha Tempo por parte da área técnica;~~

~~§2º Todos os atendimentos serão realizados na Unidade Centralizada de Atendimento Ganha Tempo, em guichê de atendimento previamente definido, mediante emissão de senha específica.~~

~~§3º É dever do usuário solicitar a emissão de senha específica para o atendimento previamente agendado, caracterizada pela letra “G”.~~

~~Art. 7º O agendamento não garante o atendimento no horário marcado, tão somente específica o horário de chegada das partes à Unidade Centralizada de Atendimento Ganha Tempo.~~

~~§ 1º A Unidade Centralizada de Atendimento Ganha Tempo informará à cada área técnica sobre os atendimentos agendados de sua respectiva competência.~~

~~§ 2º É de responsabilidade da área técnica enviar o servidor designado para realizar o atendimento, que deverá comparecer à Unidade Centralizada de Atendimento Ganha Tempo com, no mínimo, 10 (dez) minutos de antecedência ao horário marcado.~~

~~§ 3º O atraso no atendimento previamente agendado poderá ocorrer:~~

~~I— devido a atendimento anterior que ainda não tenha se encerrado;~~

~~II— em decorrência de força maior ou caso fortuito.~~

~~§ 4º Será mantida uma tolerância de 15 (quinze) minutos caso o usuário não compareça ao atendimento no horário previamente agendado, sendo que após esse período o agendamento será considerado cancelado por não comparecimento do usuário.~~

~~Art. 8º Não sendo possível o comparecimento do responsável pela área técnica devido ao disposto no art. 7º, § 3º, II, o atendimento poderá ser realizado:~~

~~I — pelo Chefe de Atendimento designado da Unidade Centralizada de Atendimento — Ganha Tempo;~~

~~II — em outra data disponível, caso não seja possível o disposto no inciso anterior.~~

~~Art. 9º Durante o atendimento, todas as informações registradas em Processos Administrativos ou em bancos de dados sob responsabilidade da Prefeitura Municipal de Araras serão tratadas de acordo com o que dispõe a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.~~

~~Parágrafo único. Durante a vista de Processos Administrativos, aplica-se o disposto no art. 9º, parágrafo único, do Decreto municipal nº 6.446, de 26 de novembro de 2018.~~

~~Art. 10. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.~~

~~(Revogada pela Instrução Normativa nº 003, de 11 de setembro de 2020)~~

Sani de Andrade Moraes

~~Chefe da Coordenadoria da Unidade Centralizada
De Atendimento — Ganha Tempo~~

(este texto não substitui o publicado no DOE do município em 28.11.2019, bem como as alterações subsequentes)

ANEXO IV – INSTRUÇÃO NORMATIVA GANHA TEMPO/ SMA Nº 003, DE 11 DE SETEMBRO DE 2020

Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 003, de 11 de setembro de 2020

Dispõe sobre a revogação da Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 002, de 27 de novembro de 2019.

A CHEFE DA COORDENADORIA DA UNIDADE CENTRALIZADA DE ATENDIMENTO DO MUNICÍPIO DE ARARAS, no exercício das atribuições do respectivo cargo, conforme dispõe o Anexo 03 da Lei Complementar municipal nº 122, de 18 de dezembro de 2018, publicada no DOE do município em 28 de dezembro de 2018;

Considerando a suspensão dos atendimentos com os responsáveis das áreas técnicas da Prefeitura Municipal de Araras nas dependências da Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo;

Considerando as adequações implantadas no processo de atendimento devido à pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), como o afastamento mínimo entre guichês, adequação no *layout* do espaço público e limitação de atendimentos diários;

Resolve:

Art. 1º Fica revogada a Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 002, de 27 de novembro de 2019, publicada no DOE do município em 28.11.2019.

Art. 2º As áreas técnicas da Prefeitura Municipal de Araras prestarão atendimento por meio de telefone ou *email*, ficando a critério de cada setor a disponibilização de atendimento presencial em suas respectivas dependências.

Art. 3º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Sani de Andrade Moraes

Chefe da Coordenadoria da Unidade Centralizada
De Atendimento – Ganha Tempo

(este texto não substitui o publicado no DOE do município em 14.09.2020)

ANEXO V – INSTRUÇÃO NORMATIVA GANHA TEMPO/ SMA Nº 004, DE 11 DE SETEMBRO DE 2020

Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 004, de 11 de setembro de 2020

Altera e revoga inciso da Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 001, de 27 de novembro de 2019

A CHEFE DA COORDENADORIA DA UNIDADE CENTRALIZADA DE ATENDIMENTO DO MUNICÍPIO DE ARARAS, no exercício das atribuições do respectivo cargo, conforme dispõe o Anexo 03 da Lei Complementar municipal nº 122, de 18 de dezembro de 2018, publicada no DOE do município em 28 de dezembro de 2018;

Considerando as adequações implantadas no processo de atendimento devido à pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), como o afastamento mínimo entre guichês, adequação no *layout* do espaço público e limitação de atendimentos diários;

Considerando a implantação de ferramenta online para que o usuário do serviço público proceda com o agendamento para ser atendido na Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo, independente do tipo de solicitação;

Resolve:

Art. 1º Fica revogado o inciso IX do art. 2º da Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 001, de 27 de novembro de 2019, publicada no DOE do município em 28.11.2019.

Art. 2º O artigo 3º da Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 001, de 27 de novembro de 2019, publicada no DOE do município em 28.11.2019, passar a vigorar com a seguinte redação, acrescido de parágrafo único:

“Art. 3º Todo e qualquer atendimento efetuado na Unidade Centralizada de Atendimento – Ganha Tempo estará condicionado ao prévio agendamento e a prévia emissão de senha específica.

Parágrafo único. O agendamento disposto no *caput* deste artigo será efetuado pelo próprio usuário do serviço público, por meio de ferramenta específica disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Araras”

Art. 3º O artigo 5º da Instrução Normativa Ganha Tempo/ SMA nº 001, de 27 de novembro de 2019, publicada no DOE do município em 28.11.2019, passar a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 5º O atendimento deverá respeitar a ordem cronológica dos agendamentos bem como das senhas emitidas, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo”

Art. 4º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Sani de Andrade Moraes

Chefe da Coordenadoria da Unidade Centralizada
De Atendimento – Ganha Tempo

(este texto não substitui o publicado no DOE do município em 14.09.2020)