

# MANUAL

## de Protocolo - GTGI/SAF





# MANUAL

## de Protocolo - GTGI/SAF



## **Manual de Protocolo - GTGI/SAF**

### **DIRETORIA**

**Diretor-Presidente:** Marcelo Pacheco dos Guarany

**Diretor de Aeronavegabilidade:** Claudio Passos Simão

**Diretor de Operações de Aeronaves:** Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pellegrino

**Diretor de Infraestrutura Aeroportuária:** Rubens Carlos Vieira

**Diretor de Regulação Econômica:** Ricardo Sérgio Maia Bezerra

### **SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – SAF**

**Superintendente:** Ariosto Antunes Culau

**Gerente Técnica de Gestão da Informação:** Melina Zaban Carneiro

#### **Equipe Técnica Responsável:**

Aureliano Vogado Rodrigues Junior

César Costa Viana

Domingos Sávio Evandro da Silva

Eduardo Augusto de Araújo Pereira

Hugo Leonardo de Freitas Pereira

Rodrigo Costa Ferreira

**Projeto gráfico e diagramação:** Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

# MANUAL

## de Protocolo - GTGI/SAF



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>CONCEITOS</b>	<b>11</b>
<b>CADASTRO DE DOCUMENTOS</b>	<b>12</b>
<b>DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS</b>	<b>13</b>
<b>ROTINAS DE REGISTRO</b>	<b>15</b>
Malote:	15
Correspondência Postal:	15
Recebimento de documentos via FAX:	16
Recebimento presencial:	16
<b>ROTINAS DE EXPEDIÇÃO</b>	<b>19</b>
Malote:	19
Correios:	20
Entrega por mensageiro:	21
<b>SAIBA MAIS....</b>	<b>23</b>
Protocolo Digital:	23
Lei de Acesso à Informação (LAI):	23
<b>ANEXOS</b>	<b>25</b>



# INTRODUÇÃO

A Superintendência de Administração e Finanças – SAF, por meio de sua Gerência Técnica de Gestão da Informação – GTGI, apresenta este Manual de Protocolo visando à padronização dos procedimentos de registro e expedição de documentos no âmbito da ANAC, o que possibilitará aos usuários maior eficiência no tratamento das informações processadas e tramitadas.

Essa padronização abrange os atos praticados em todas as etapas do trâmite documental nas áreas de protocolo, da Sede e de todas as representações regionais, de forma a assegurar a difusão do conhecimento para que todos possam reconhecer o impacto de suas ações no desempenho organizacional.

Neste contexto, o protocolo desenvolve seu trabalho observando a padronização e uniformidade de procedimentos que facilitam a rastreabilidade das informações documentais. A correta execução de seus procedimentos evita o retrabalho e garante a celeridade no processamento das informações. Baseadas nos preceitos de Segurança e Qualidade da informação, as ações da unidade buscam garantir que a informação seja utilizada como fonte para tomada de decisão, objetivo maior de sua gestão.

Desta forma, o presente Manual de Protocolo surge como um produto do processo de gestão da informação, em consonância com a revisão do Regimento Interno da ANAC e demais normativos que tratam do assunto.

A partir da identificação dos pontos chaves da atividade, identificam-se potenciais benefícios do presente trabalho, quais sejam:

- a indução da melhoria dos procedimentos internos dos setores de protocolo da Agência, bem como da implementação de ações de controle.
- a promoção da excelência na prestação de serviços de trâmite documental, contribuindo como elemento estratégico para o desenvolvimento das atividades finalísticas e de gestão interna para todos os níveis da organização.

Num primeiro momento, recomenda-se fazer a leitura dos termos apresentados no item “Conceitos”. Eles estão descritos de forma objetiva e voltada para a rotina de tratamento de informação no âmbito da ANAC.

Cabe reafirmar a necessidade de observância dos procedimentos aqui descritos. Em se tratando de um texto orientado para a prática, idéias e sugestões são muito bem-vindas, podendo ser encaminhadas para [gtgi@anac.gov.br](mailto:gtgi@anac.gov.br)

Boa leitura.

Gerência Técnica de Gestão da Informação  
Superintendência de Administração e Finanças



## CONCEITOS

- **Contingência:** Conjunto de condições ou circunstâncias que determinam um fato não previsto.
- **Correspondência Postal:** Comunicação escrita, recebida ou expedida via correios, apresentada sob várias formas, produzida e destinada a instituições públicas ou privadas, sendo as modalidades mais comuns: Sedex, carta simples, carta registrada e telegrama.
- **Digitalização:** Processo de conversão dos documentos físicos em formato digital.
- **Documento:** Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.
- **Documento Especial:** Documentos que por sua natureza não devem receber o carimbo do protocolo nos seus originais, tais como: diploma, passaporte e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo.
- **Entrega por mensageiro:** Correspondência de usuário interno para ser entregue em mão.
- **Expedição:** Remessa de documentos para uma determinada pessoa, setor, seção ou departamento.
- **FAX:** Modalidade de transmissão de documentos caracterizada como uma cópia ou reprodução que apresenta grande semelhança com o original.
- **Guia de Remessa:** Documento com efeito logístico que acompanha a documentação a ser enviada ao destinatário.
- **Malote:** Forma de envio de documentos e/ou processos utilizada entre as Unidades Administrativas da ANAC.
- **Ostensivo:** Documento sem classificação quanto ao grau de sigilo.
- **Pessoal:** Documento relacionado à pessoa natural identificada ou identificável e caracterizado pela individualidade e pessoalidade, cujo conteúdo é de interesse alheio à Administração Pública.
- **Protocolo Digital:** Interface eletrônica para recebimento de documentos.
- **Recebimento presencial:** Quando documentos forem entregues diretamente no balcão de atendimento por pessoal interno ou externo.
- **Restrito:** Documento com acesso limitado a um determinado grupo de pessoas devidamente autorizadas.
- **Sigiloso:** Documento submetido temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para segurança da sociedade e do estado.
- **Sistema de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD):** Software de gestão administrativa de todas as espécies documentais produzidas e tramitadas na ANAC.
- **Tramitar:** Movimentar processos e documentos de uma unidade à outra, interna ou externa, utilizando o SIGAD.

## CADASTRO DE DOCUMENTOS

O cadastramento de um documento consiste na inserção de seus dados no sistema SIGAD com o objetivo de garantir sua rastreabilidade.

1. O cadastro será feito em língua portuguesa utilizando a forma culta. Na hipótese de documento em outro idioma e havendo falta de domínio deste, busque auxílio.
2. O campo assunto deve ser preenchido observando a sequência: Nome da empresa/Órgão/Pessoa Física por extenso e/ou Sigla – Assunto, conforme exemplo:

Assunto: JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO PARANÁ –  
INDISPONIBILIDADE DE BENS E DIREITOS EM NOME DE: JOSÉ DA SILVA

- 2.1 Se o documento recebido possuir o assunto destacado de forma clara, utilize o assunto sem alteração.
- 2.2 Em caso de documento ostensivo que não contenha o assunto em destaque ou incompleto, leia-o e extraia as informações que identifiquem o seu conteúdo de forma objetiva.

Atente para o correto preenchimento dos seguintes campos: data do documento, data de recebimento, número de remessa, assunto e interessado(s). Tais informações são essenciais para o processo de recuperação dos documentos.

# DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

A digitalização visa a facilitar a busca, armazenagem e celeridade no processamento da documentação. Deve garantir o mínimo de qualidade entre o arquivo digital gerado e o documento original, levando em consideração suas características físicas, estado de conservação e finalidade de uso do arquivo digital.

No processo de captura digital dos documentos para conversão em imagem, deve-se atentar para os procedimentos que evitem quaisquer danos físicos ao documento original, tais como: remoção de grampos, cliques e correto posicionamento na máquina.

A digitalização será realizada em todo documento e seus anexos desde que compatíveis com os equipamentos disponíveis na unidade protocolizadora.

Em caso de anexos com encadernação em espiral, mapas e grampos com medidas superiores a 6mm será digitalizada a capa ou a primeira página.

As configurações Básicas de Digitalização recomendadas pela ANAC são:

- Resolução 300X300
- Modo Imagem: Preto e Branco
- Tamanho do Papel: A4 (210x297mm)
- Formato de Arquivo: PDF

Inclusão do arquivo digital no SIGAD





## ROTINAS DE REGISTRO

### MALOTE:

1. Abra o malote, retire as duas vias da Guia de Remessa e inverta a posição do Cartão de Identificação do Malote.
  - 1.1 Em caso de violação de malote, comunique ao superior hierárquico.
2. Verifique a documentação contida no malote. Se estiver correta, receba a Guia de Remessa. Arquive a 1ª via e devolva a 2ª para a representação de origem do malote.
3. Em caso de discordância ou falta de algum documento, anote na Guia de Remessa a irregularidade, data da ocorrência, hora do recebimento e origem do malote.
4. Após a conferência da Guia de Remessa, faça a triagem dos documentos por setor e distribua os documentos proporcionalmente entre os operadores do sistema SIGAD que receberão e/ou tramitarão para os setores destinatários.

### Contingência

Em caso de sistema inoperante ou na hipótese de falta de energia, preencha o formulário de Recibo de Tramitação de Malote – Contingência (Anexo I) para posterior tramitação no SIGAD.

### CORRESPONDÊNCIA POSTAL:

1. Confronte a documentação com a com a guia dos correios ou do responsável pela entrega.
  - 1.1 Caso o destinatário não possa ser identificado ou não pertença à representação, faça uma observação na guia e devolva ao remetente.
  - 1.2 Na hipótese de correspondências abertas, danificadas ou cujo conteúdo não corresponda ao declarado, comunique ao superior hierárquico.
  - 1.3 Na ocorrência de envelope com conteúdo divergente, devolva ao remetente por meio de Carta Simples.
2. Efetue a triagem priorizando as correspondências urgentes e em seguida distribua os documentos proporcionalmente entre os operadores do sistema SIGAD que receberão e/ou tramitarão para os setores destinatários.
3. Verifique se a correspondência pode ser aberta (ostensivo) ou não (pessoal ou restrito).
4. Se a correspondência for ostensiva, certifique-se que seu conteúdo está dirigido a destinatário pertencente à ANAC. Confira se os anexos e apensos correspondem ao declarado no documento para registro no SIGAD.
  - 4.1 Registre data e hora do recebimento no próprio documento.
  - 4.2 No caso de originais de documento especial, anexe-o ao formulário de Recebimento de Tramitação de Documentos Especiais (Anexo II).
5. Tratando-se de correspondência pessoal, registre-a no Caderno de Protocolo.

6. Caso a correspondência seja restrita, verifique a marcação de sigilo e se existe algum traço de violação nos envelopes. Na hipótese de violação, informe ao superior hierárquico.
  - 6.1 Cadastre a correspondência no SIGAD utilizando apenas as informações do segundo envelope, que contém o documento. Se não houver informações do tipo de documento, registre como carta não atribuindo número.
  - 6.2 Quando cadastrado como Carta S/N, o destinatário do documento atualizará o registro com a informação correta sobre o tipo de documento.
7. As correspondências relativas a propaganda comercial e/ou promocional, convites, homenagens e cortesias serão entregues diretamente aos destinatários sem cadastrá-las.

### Contingência

Em caso de sistema inoperante e, sendo o documento ostensivo, digitalize-o juntamente com seus anexos para cadastro posterior no SIGAD. Em se tratando de documento ostensivo urgente e/ou restrito, preencha o formulário de Recibo de Tramitação de Correspondência Postal – Contingência (Anexo III). Na hipótese de falta de energia este procedimento também será adotado.

### RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS VIA FAX:

1. Quando do recebimento de documentos (cartas, ofícios, requerimentos e outros) via FAX, digitalize-os ou fotocopie-os para garantir a integridade das informações e cadastre no SIGAD.
  - 1.1 A substituição do documento recebido por FAX pelo original é de responsabilidade do setor destinatário.

### RECEBIMENTO PRESENCIAL:

1. Recebida a documentação, verifique se o envelope pode ser aberto (ostensivo) ou não (pessoal ou restrito).

É vedada a recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, salvo quando o órgão ou entidade for manifestamente incompetente. (Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009).

Na ocorrência da hipótese anterior, os serviços de protocolo deverão prover as informações e orientações necessárias para que o cidadão possa dar andamento ao requerimento.

2. Se o documento for ostensivo, certifique-se que seu conteúdo está dirigido a destinatário pertencente à ANAC. Confira se os anexos e apensos correspondem ao declarado no documento.

- 2.1 Cadastre o documento no SIGAD utilizando a função pré-protocolo, devolvendo a via do usuário com o número de protocolo registrando data e hora do recebimento.
  - 2.2 Retorne ao SIGAD e acrescente as informações restantes para conclusão do cadastro do documento. Havendo disponibilidade de equipamento digitalize o documento e inclua o arquivo no SIGAD.
3. Tratando-se de documento pessoal, registre-o no Caderno de Protocolo.
4. Caso o documento seja restrito, verifique a marcação de sigilo e se existe algum traço de violação nos envelopes. Na hipótese de violação, informe ao superior hierárquico.
  - 4.1 Cadastre o documento no SIGAD utilizando apenas as informações do segundo envelope, que o contém. Se não houver informações do tipo de documento, registre como carta não atribuindo número.
5. Tramite para os setores destinatários.

## Contingência

Em caso de sistema inoperante e, sendo o documento ostensivo, digitalize-o juntamente com seus anexos para cadastro posterior no SIGAD. Em se tratando de documento ostensivo urgente e/ou restrito, preencha o formulário de Recibo de Tramitação de Correspondência Postal – Contingência (Anexo III). Na hipótese de falta de energia este procedimento também será adotado.



## ROTINAS DE EXPEDIÇÃO

A expedição de documentos sigilosos poderá ser feita mediante serviço postal, com opção de registro, mensageiro ou, se for o caso, por intermédio do serviço de malote.

### MALOTE:

1. Receba a documentação e prepare os malotes que serão encaminhados às representações regionais e confira se o destinatário no Cartão de Malote está correto.
2. Separe a documentação por representações regionais.
3. Acesse o SIGAD e dê recebimento à documentação a ser tramitada.
4. Confira se o destino final no envelope é o mesmo do SIGAD. Caso exista divergência, devolva ao remetente.
  - 4.1 O Protocolo Central devolverá o trâmite eletrônico, no prazo de 48h, dos documentos que não foram encaminhados fisicamente e dos que não estiverem com o campo DESTINATÁRIO devidamente preenchido.
  - 4.2 O Protocolo Central devolverá toda e qualquer correspondência de caráter pessoal.
  - 4.3 O Protocolo Central fará a abertura dos invólucros de documentos ostensivos, sempre que houver necessidade de promover adequações à correta expedição dos documentos.
5. Organize a documentação por ordem crescente de protocolo e divida em lotes de até 20 itens por Guia de Remessa.
6. Insira o número de Malote e Lacre no campo Informações Adicionais.

DOCUMENTOS > TRAMITAÇÃO

NÚMERO:  
00058.000992/2013-32

NÚMEROS ADICIONAIS:  
NÃO HÁ DOCUMENTOS ADICIONAIS PARA TRAMITAÇÃO.

INTERESSADO(S):  
MINISTÉRIO DA FAZENDA // PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL // PROCURADORIA-SECCIONAL DA FAZENDA EM UBERLÂNDIA - MG

PRIORIDADE: MÉDIA | SITUAÇÃO: TRAMITANDO

MALOTE: | NÚMERO DO MALOTE: | NÚMERO DO LACRE:

UNIDADE DE DESTINO: | AOS CUIDADOS DE: < SELECIONE A UNIDADE >

MOTIVO:

DESPACHO: POR PERTINÊNCIA

PRAZO DE RESPOSTA:  
DIAS DATA PREVISTA:

INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

\* CAMPOS OBRIGATORIOS

TRAMITAR

7. Imprima a Guia de Remessa em duas vias que seguirão dentro do malote.
8. Tramite para o protocolo da unidade de destino.

## Contingência

Em caso de sistema inoperante ou na hipótese de falta de energia, preencha o formulário de Guia de Remessa – Contingência (ANEXO IV) para posterior tramitação no SIGAD.

## CORREIOS:

1. Inspeção o documento certificando-se de que está no padrão exigido pelos correios. Caso contrário, devolva o documento ao remetente.
2. Receba o documento no SIGAD e verifique a forma de envio solicitada pela unidade remetente.
  - 2.1 O Protocolo Central devolverá o trâmite eletrônico, no prazo de 48h, dos documentos que não foram encaminhados fisicamente e dos que não estiverem com o campo DESTINATÁRIO devidamente preenchido.
  - 2.2 O Protocolo Central devolverá toda e qualquer correspondência de caráter pessoal.
  - 2.3 O Protocolo Central fará a abertura dos invólucros de documentos ostensivos, sempre que houver necessidade de promover adequações à correta expedição dos documentos.
  - 2.4 O responsável pelo Protocolo Central controlará os custos da expedição, via serviço postal, por meio do preenchimento da planilha de custos a ser encaminhada ao fiscal do contrato, mensalmente.
3. Fixe a etiqueta de postagem no envelope conforme indicação do remetente constante no sistema, e insira a chancela dos correios.
4. Se a correspondência possuir Aviso de Recebimento, confira se os campos de informação para devolução do AR estão preenchidos corretamente. Os dados do remetente são o endereço da unidade da ANAC (pode ser utilizado o carimbo de endereço) e o nome/sigla do setor que enviou a correspondência. O número de protocolo do documento encaminhado deve constar do campo Declaração de Conteúdo. Certifique-se que o endereço do destinatário está preenchido completa e corretamente. Em caso de inconformidade com qualquer um dos itens acima, devolva ao remetente.
  - 4.1 É de responsabilidade do remetente acompanhar o prazo de recebimento do aviso que é de dez dias, a contar da data da postagem. Caso não seja recebido nesse prazo, será preciso formalizar uma reclamação na página dos Correios na Internet. Os Correios têm o prazo de 48 horas para responder a reclamação; caso isso não aconteça, a unidade deverá entrar em contato com a Gerência Técnica de Gestão da Informação (GTGI), pelo endereço eletrônico [gtgi@anac.gov.br](mailto:gtgi@anac.gov.br), apresentando o número de protocolo da reclamação obtido na página dos Correios na Internet.

**4.2** É importante lembrar que, para solicitar uma segunda via do AR aos Correios, é preciso informar o número de registro do objeto (número do AR) e o número do contrato da ANAC com os Correios (9912295871). Para localizar o número de registro do objeto (número do AR), informe no SIGAD o número do protocolo do documento.

**4.3** Vale ressaltar que todas as correspondências registradas podem ser rastreadas por meio da página dos Correios na Internet. Para encontrar o endereço, acesse o SIGAD e pesquise pelo número de protocolo do documento.

**5.** Inclua o número da etiqueta de postagem no SIGAD e expeça os documentos.

Quando caracterizada urgência no intercâmbio de correspondências entre representações da ANAC, poderá ser utilizado excepcionalmente o serviço postal que melhor atenda à necessidade, mediante apresentação do formulário Autorização para Expedição de Documentos Urgentes, que será assinado pelo titular da área ou, em sua ausência, pelo seu representante. Entretanto, pelo princípio da economicidade, deve ser preferido o uso do serviço de malote, cujo tempo de entrega é igual ao dos mais rápidos serviços postais.

## Contingência

Em caso de sistema inoperante ou na hipótese de falta de energia, preencha o formulário Relação de Documentos Expedidos (ANEXO V) para posterior registro no SIGAD.

## ENTREGA POR MENSAGEIRO:

- 1.** Receba a documentação física e verifique se está bem acondicionada.
- 2.** Certifique-se que o endereço de destino da correspondência está de acordo com o informado no SIGAD.
- 3.** Em caso de inconformidade com qualquer um dos itens acima, devolva ao remetente.
  - 3.1** O Protocolo Central devolverá o trâmite eletrônico, no prazo de 48h, dos documentos que não foram encaminhados fisicamente e dos que não estiverem com o campo DESTINATÁRIO devidamente preenchido.
  - 3.2** O Protocolo Central devolverá toda e qualquer correspondência de caráter pessoal.
  - 3.3** O Protocolo Central fará a abertura dos invólucros de documentos ostensivos, sempre que houver necessidade de promover adequações à correta expedição dos documentos.
- 4.** Expeça os documentos no SIGAD e imprima a Guia de Expedição.



### PROTOCOLO DIGITAL:

O Protocolo Digital proporciona celeridade no atendimento das demandas do usuário externo e facilita o registro e controle do tráfego de documentos e processos na instituição, garantindo informações com transparência, rapidez e confiabilidade.

1. O usuário entra em contato com a ANAC através de telefone ou e-mail buscando orientações/informações sobre o procedimento a ser adotado para acesso ao PD/ANAC.
2. A ANAC, por meio de uma de suas unidades, encaminha as orientações e o 'Termo de Comprometimento' a ser preenchido com os dados do usuário para análise.
3. Após a aprovação, a documentação é enviada para a GTGI que cadastrará o usuário e encaminhará, via e-mail, a senha e todas as orientações pertinentes para a navegação no PD/ANAC.
4. De posse da senha, o usuário efetuará *login* e, em seguida, alterará a senha. Concluída a primeira etapa, o usuário estará apto a incluir/enviar documentos.
5. Ao iniciar a inclusão do registro, o usuário selecionará o tipo documental (carta ou requerimento) e o assunto. Uma vez escolhidos, o sistema informará ao usuário para qual setor da ANAC será enviada a documentação. Ao incluir o arquivo digital será gerado um número de protocolo e o documento será encaminhado automaticamente para o setor competente.
6. O setor da ANAC responsável pela demanda recebe a carga gerada e toma providências.

### LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI):

A Lei nº 12.527/11 tem o propósito de regulamentar o direito constitucional dos cidadãos de acesso às informações públicas. Seus dispositivos são aplicáveis aos Três Poderes da União, Estados, Municípios e Distrito Federal permitindo, assim, uma melhoria na gestão pública.

Os pedidos presenciais com base na Lei de Acesso à Informação são feitos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), localizado no 2º andar da sede da ANAC em Brasília.

Na hipótese do cidadão registrar presencialmente seu pedido de acesso em uma das representações regionais, adote o seguinte procedimento:

1. Receba o formulário observando o preenchimento dos campos obrigatórios. É imprescindível o fornecimento do número do Cadastro de Pessoa Física (CPF).
2. Registre o formulário no SIGAD e, havendo disponibilidade de equipamento, digitalize-o.
  - 2.1 Trámite o formulário para o Protocolo Central com destino final GTGI.
  - 2.2 Informe o telefone de contato da Central de Atendimento da ANAC para acompanhamento da demanda que poderá ser feito por meio do número do CPF do solicitante.



## **ANEXOS**

ANEXO I - RECIBO DE TRAMITAÇÃO DE MALOTE

ANEXO II - RECIBO DE TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS ESPECIAIS

ANEXO III - RECIBO DE TRAMITAÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA POSTAL

ANEXO IV - GUIA DE REMESSA - CONTINGÊNCIA

ANEXO V - RELAÇÃO DE DOCUMENTOS EXPEDIDOS













