

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### RECEPÇÃO E PROTOCOLO

#### **OBJETIVO**

Padronizar os procedimentos da Recepção e Protocolo do IPREMB, assegurando o adequado atendimento ao público, a correta recepção, conferência e formalização das demandas, bem como o registro e a tramitação inicial dos processos administrativos no sistema institucional (FAC).

Visa garantir a organização, a rastreabilidade das informações, a segurança dos dados e a eficiência no encaminhamento das solicitações aos setores competentes, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados e o bom funcionamento das atividades institucionais.

#### **ABRANGÊNCIA**

Este manual aplica-se aos setores de Recepção e Protocolo do IPREMB, abrangendo todas as atividades relacionadas ao atendimento ao público, recepção, conferência e registro de documentos, abertura e formalização de processos administrativos no sistema institucional (FAC), bem como o encaminhamento das demandas aos setores competentes.

Aplica-se, ainda, aos demais setores do Instituto envolvidos na tramitação, análise e tratamento dos processos administrativos iniciados por meio da Recepção e Protocolo, garantindo a padronização dos procedimentos e a integração entre as unidades organizacionais.

#### **BASE LEGAL**

- Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Lei Municipal nº 6.161/2017 – Dispõe sobre a criação da Divisão de Ouvidoria;
- Lei Municipal nº 7.759/2025 – Dispõe sobre a criação da Superintendência de Ouvidoria e Controle Interno.

*A*



## DEFINIÇÕES / PALAVRAS-CHAVE

- **Atendimento ao Usuário:** contato inicial realizado pela Recepção e pelo Protocolo (presencial ou remoto), com o objetivo de acolher, orientar e direcionar as demandas dos servidores, beneficiários ou demais interessados;
- **Protocolo:** registro formal de entrada de documentos, solicitações ou processos administrativos no sistema institucional, garantindo rastreabilidade e controle;
- **Processo Administrativo:** conjunto de documentos e atos organizados de forma sistemática, destinados à análise e decisão sobre determinada demanda;
- **FAC:** sistema institucional utilizado para registro, controle, acompanhamento e tramitação de processos administrativos e demandas;
- **Juntada de Documentos:** ato de anexar documentos a um processo administrativo já existente, mediante solicitação do interessado ou do setor competente;
- **Dilação de Prazo:** prorrogação de prazo previamente estabelecido para cumprimento de exigências ou apresentação de documentos em processos administrativos;
- **Recadastramento e Censo Anual:** procedimento de atualização cadastral obrigatória dos beneficiários, com a finalidade de manutenção e regularização dos dados junto ao Instituto;
- **Protocolo de Entrega:** comprovação formal de entrega de documentos ou informações ao interessado, mediante registro físico ou eletrônico;
- **Encaminhamento:** ato de direcionar processos, documentos ou demandas ao setor competente para análise e providências,
- **Usuário:** servidor, beneficiário ou qualquer cidadão que utilize os serviços prestados pelo IPREMB.

## RESPONSABILIDADES

### Recepção e Protocolo:

- Realizar o atendimento ao público de forma cordial, clara e eficiente;
- Receber, conferir e orientar quanto à documentação apresentada pelos usuários;
- Registrar as demandas, documentos e processos administrativos no sistema institucional (FAC);
- Realizar a abertura de processos administrativos, garantindo a correta formalização e classificação das demandas;
- Efetuar a juntada de documentos em processos já existentes, conforme solicitação;
- Controlar e organizar os documentos recebidos, assegurando sua integridade e rastreabilidade;
- Encaminhar processos e demandas aos setores competentes, observando a correta tramitação;



- Prestar informações e orientações aos usuários, presencialmente, por telefone ou por meio de aplicativos de comunicação;
- Realizar a entrega de documentos e informações mediante identificação e registro;
- Apoiar as atividades relacionadas ao recadastramento e censo anual, quando necessário,
- Manter atualizados os registros e controles internos das atividades realizadas.

#### **Demais setores do IPREMB:**

- Receber os processos e demandas encaminhados pela Recepção e Protocolo;
- Realizar a análise técnica das solicitações (quando aplicável);
- Cumprir os prazos estabelecidos para análise e devolutiva;
- Solicitar (quando necessário) complementação de documentos ou informações;
- Registrar e atualizar as informações nos sistemas institucionais,
- Retornar os processos ou informações à Recepção e ao Protocolo (quando necessário) para continuidade do fluxo ou atendimento ao usuário.

### **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS**

#### **1. Realização e Validação de Recadastramento Mensal e Censo Anual:**

- Recebimento do beneficiário para realização do recadastramento mensal ou do censo anual;
- Orientação quanto aos documentos obrigatórios e procedimentos necessários;
- Conferência da documentação apresentada;
- Validação das informações cadastrais no sistema institucional (FAC);
- Registro da realização do recadastramento ou censo no sistema;
- Encaminhamento de casos com inconsistências ou pendências ao setor competente;
- Atualização dos controles internos e relatórios gerenciais;
- Apoio na identificação e controle de beneficiários não recadastrados, quando aplicável.

#### **2. Juntada de Documentos e Dilação de Prazos:**

- Recebimento da solicitação de juntada de documentos ou dilação de prazo;
- Identificação do processo administrativo correspondente;
- Conferência dos documentos apresentados;
- Análise preliminar quanto à pertinência da solicitação;
- Registro da juntada ou solicitação de dilação no sistema institucional (FAC);
- Anexação dos documentos ao processo administrativo;
- Encaminhamento ao setor competente para análise e decisão, quando necessário,
- Atualização dos controles internos.



### 3. Entrega de Informações e Documentos.

- Recebimento da solicitação de entrega de documentos ou informações;
- Identificação do solicitante e verificação de legitimidade para acesso;
- Localização dos documentos ou informações solicitadas;
- Conferência dos dados a serem entregues;
- Entrega ao usuário por meio adequado (físico ou digital);
- Registro da entrega mediante protocolo (físico ou digital),
- Orientação ao usuário sempre que necessário.

### 4. Atendimento Telefônico (via linhas fixas e aplicativo de *Whats App*).

- Atendimento das ligações telefônicas e mensagens recebidas via aplicativo de comunicação;
- Identificação do usuário e da demanda apresentada;
- Prestação de informações e orientações, conforme competência do setor;
- Registro da demanda no sistema institucional (FAC) ou controle interno (quando necessário);
- Encaminhamento da demanda ao setor competente (quando aplicável);
- Acompanhamento de demandas recorrentes ou pendentes,
- Manutenção da cordialidade, clareza e padronização no atendimento.

### 5. Abertura de Processo Administrativo

- Recebimento da solicitação de abertura de processo administrativo;
- Orientação ao usuário quanto à documentação necessária;
- Conferência dos documentos apresentados;
- Cadastro da demanda no sistema institucional (FAC);
- Classificação do tipo de processo administrativo;
- Geração do número de protocolo;
- Formalização do processo administrativo;
- Encaminhamento ao setor competente para análise e providências,
- Registro e atualização dos controles internos.

## CONTROLES INTERNOS

- Planilhas eletrônicas de controle interno (Excel);
- Sistemas institucionais de registro e acompanhamento;
- Relatórios gerenciais periódicos emitidos pela Ouvidoria,
- Protocolos de atendimento e registros formais das demandas.



## INDICADORES

- Relatório Gerencial Mensal enviado à Superintendência de Controle Interno e Ouvidoria e Presidência – Planilhas, Relatórios e FAC
- Quantidade de atendimentos realizados por período (presenciais ou a distância) – Planilhas e Relatórios FAC
- Quantidade de juntadas de documentos e solicitações de dilação de prazo realizadas - Planilhas;
- Número de recadastramentos e censos anuais efetuados no período – Recibos, planilhas e Relatórios FAC
- Número de notificações e orientações realizadas - Planilhas e Relatórios FAC

## RISCOS E MITIGAÇÃO

Risco	Mitigação
Falha no atendimento ao usuário	Capacitação contínua dos servidores e padronização dos procedimentos de atendimento
Erro na conferência de documentos	Conferência criteriosa e utilização de <i>check lists</i> padronizados
Registro incorreto ou incompleto no sistema	Revisão dos dados antes da finalização e padronização dos registros
Extravio ou perda de documentos	Organização física e digital, com protocolos de controle e rastreabilidade
Encaminhamento incorreto de processos	Verificação da classificação e destino antes do envio
Acesso indevido a informações	Controle de acesso e observância à legislação de proteção de dados (LGPD)
Atraso na abertura ou tramitação de processos	Monitoramento das demandas e definição de rotinas operacionais
Falha na comunicação com o usuário	Confirmação das informações prestadas e utilização de canais oficiais de comunicação

## DISPOSIÇÕES FINAIS

A Recepção e o Protocolo do IPREMB atuarão como unidades responsáveis pelo acolhimento e o atendimento inicial ao usuário, conferência e formalização de documentos e demandas, bem como pelo registro e encaminhamento dos processos administrativos aos setores

X



responsáveis, garantindo a organização, a rastreabilidade e a eficiência na tramitação das suas solicitações.


Os procedimentos descritos neste manual deverão ser observados por todos os servidores envolvidos, assegurando a padronização dos atendimentos, a qualidade das informações prestadas e o correto registro das demandas no sistema institucional.

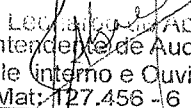
As atividades desenvolvidas pela Recepção e Protocolo deverão contribuir para a integração entre os setores do Instituto, promovendo maior eficiência operacional e transparência na gestão dos processos administrativos.

Este manual deverá ser revisado periodicamente a cada 06 (seis) meses, a contar da data de sua publicação, bem como sempre que houver alterações nos procedimentos internos ou na legislação aplicável, visando a melhoria contínua dos serviços prestados.


A responsabilidade pela revisão, atualização e disseminação deste manual caberá ao setor de Recepção e Protocolo, em conjunto com a Superintendência de Auditoria e Ouvidoria.

Betim/MG, 22 de Abril de 2026.

  
Etiene Scofield Saraiva  
Assessor X – 540.271-9

  
José Leonardo de Abreu  
Superintendente de Auditoria,  
Controle Interno e Ouvidoria  
Mat: 127.456 -6

José Leonardo de Abreu  
Superintendente de Auditoria e Ouvidoria – 127.456-6

  
Alício Umbelino da Silva Filho  
Presidente – 542.455-7

