



**Aula 00 - Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento. Recepção: informações, encaminhamento, atendimento à clientes, registro, manuseio e transmissão de informações.**

Serviços de Protocolo e Arquivo para Téc. Jud. - Apoio Técnico Administrativo do TJ MA

**Prof.<sup>a</sup> Serenna Alves**

## Sumário

<b>SUMÁRIO</b>	<b>2</b>
<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>DIREÇÃO INICIAL</b>	<b>4</b>
<b>SOBRE O CURSO</b>	<b>6</b>
METODOLOGIA	6
CRONOGRAMA	7
O QUE VEREMOS NESSA AULA?	7
<b>SOBRE ARQUIVOLOGIA</b>	<b>9</b>
<b>PROTOCOLO</b>	<b>11</b>
<b>RECEPÇÃO: INFORMAÇÕES, ENCAMINHAMENTO, ATENDIMENTO À CLIENTES, REGISTRO, MANUSEIO E TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÕES.</b>	<b>23</b>
<b>VOCÊ ENTENDEU MESMO?</b>	<b>24</b>
<i>Respostas</i>	25
<b>LISTA DE QUESTÕES COMENTADAS PELO PROFESSOR</b>	<b>26</b>
<b>LISTA DE QUESTÕES</b>	<b>33</b>
<b>GABARITO</b>	<b>37</b>
<b>RESUMO DIRECIONADO</b>	<b>38</b>

## Apresentação

Olá, aluno (a) da Direção Concursos! Tudo bem? Espero que sim! Que honra poder contar com a sua confiança no nosso trabalho. Se você é um (a) novo (a) aluno (a), seja muito bem-vindo (a) à Direção Concursos! Se você já é um gavião, espero continuar sendo mais um motivo para você continuar apostando no nosso trabalho. Muito obrigada por ter voltado!

Bom, meu nome é Serenna Alves, sou Arquivista formada pela Universidade de Brasília e atualmente sou servidora do Instituto Federal de Minas Gerais, atuando no cargo de Arquivista. Esse cargo me custou três anos de estudos intensos, mas esse tempo fez com que eu me apaixonasse pelos meus estudos. Se eu pudesse te dar só um conselho, eu diria o seguinte: ame o que você está fazendo. Ame a sua escolha. Você escolheu estudar até passar, então suba os seus degraus todos os dias e espere que o seu cargo virá!

Estou aqui para direcionar os seus estudos em Arquivologia e fazer com que você aprenda a matéria de forma completa, mas direcionada para o que vai cair no TJ-MA, ou seja, você não vai aprender nem mais e nem menos do que você precisa e o que trabalharmos aqui, será com o máximo de qualidade possível.

Quero enfatizar que estou junto com você nessa caminhada. Eu sei pelo que você está passando, mas tenho certeza que, se trabalharmos juntos, essa matéria vai ser menos um motivo de preocupação para você. O objetivo aqui é estudar #arquivologiadefinitiva. Esse, inclusive, é o nosso lema.

Portanto, se surgir qualquer dúvida, não hesite em me procurar. É muito mais vantajoso você ir aos poucos, procurar ajuda e seguir com qualidade do que correr com a matéria e acabar sem entender nada. Estamos juntos!

Abraços,

Serenna Alves

E-mail de contato: [serennalves@gmail.com](mailto:serennalves@gmail.com)

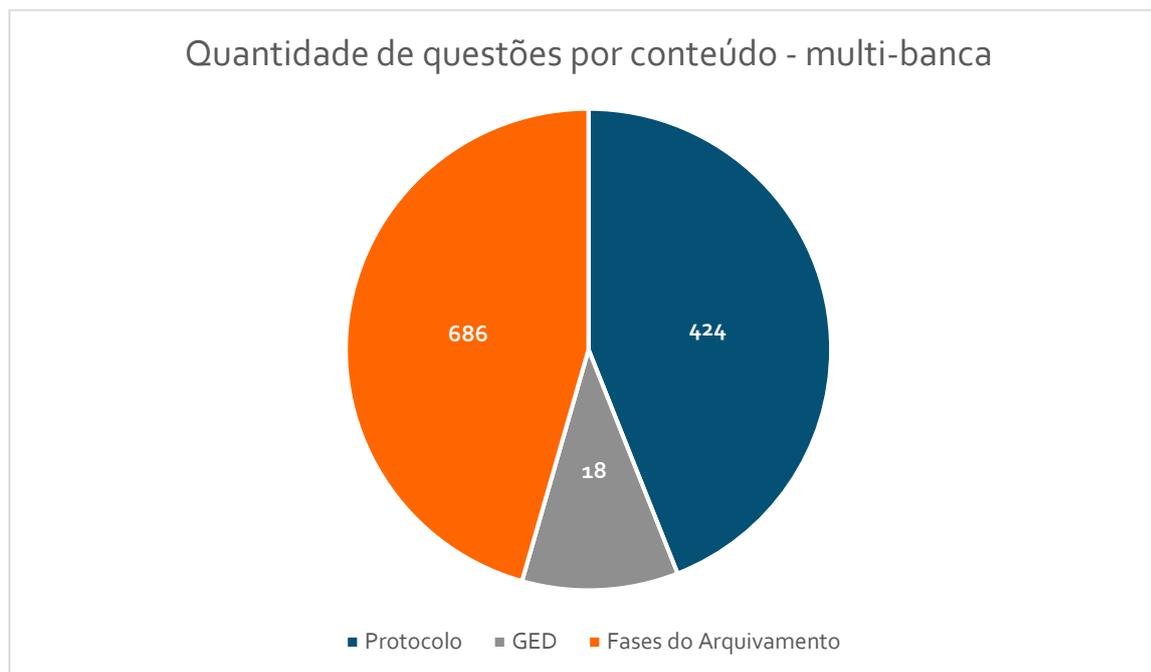


## Direção Inicial

O nosso curso não será baseado em uma banca específica, pois é muito pouco provável que a IESES (última banca escolhida para o TJ-MA) seja escolhida novamente para administrar esse certame.

Para que possamos abarcar todas as possibilidades, trabalharemos o conteúdo cobrado pela IESES sob a perspectiva multi-banca. Dessa forma, seja qual for a banca escolhida, estaremos preparados, ok? Caso o seu edital venha com algum conteúdo adicional, adequaremos nosso curso.

Se você está em dúvida que esses temas cobrados pela IESES caem em arquivologia, dá uma olhada nesse gráfico!



Como você pode observar, os temas mais cobrados são protocolo e fases do arquivamento. GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) é cobrado em provas de arquivistas e, ainda assim, é um tema que está engatinhando no mundo dos concursos. Para a sua prova, o GED vai ficar realmente em 3º em nível de prioridade, ok? Você também vai observar que teremos poucas questões do nível da sua prova e que trabalharemos com questões de arquivistas para que possamos ter subsídio para treinar o conteúdo.

-Ah, professora, e em relação a Protocolo e as fases de arquivamento?

Protocolo é um tema recorrente em todas as provas que caem arquivologia. A IESES detalhou demais o conteúdo. Vamos dissecar para ficar mais inteligível e para que você entenda como vamos estudar.

Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.	Apesar da banca ter separado, os conteúdos de ambas as linhas fazem parte das tarefas de Protocolo.
Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.	
Recepção: informações, encaminhamento, atendimento à clientes, registro, manuseio e transmissão de informações.	Esse tema faz parte das tarefas de Protocolo, mas a banca resolveu

ramificar, como se fosse um conteúdo só. Estudaremos todos os conteúdos de uma vez, por uma questão de didática.

A parte de arquivamento também foi cobrada de uma forma ramificada pela IESES, mas vou te direcionar para o que realmente cai, que são as fases do arquivamento, ok? Inclusive, essa é a matéria mais cobrada pelas banca dentro do nosso conteúdo, ok?

Esse é um conteúdo muito enxuto, mas temos que seguir a linha de raciocínio do último edital. Não quero que você fique preocupado(a) porque adequaremos se surgir qualquer mudança, por menor que seja, certo, gavião?! Agora que você já está direcionado, vamos conhecer um pouco sobre arquivologia antes de iniciarmos nosso conteúdo?



## Sobre o Curso

Esse curso está totalmente focado em fazer com que você entenda a arquivologia, o modo como ela foi cobrada em 2011, pela banca IESES e, de quebra, o modo como ela será cobrada em 2019! Afinal, será em 2019, certo? E quando for, essa matéria não será um problema para você.

Pode relaxar porque estamos falando de um curso completamente voltado para a sua banca e para o último edital que caiu nossa matéria. Sim, esse curso está saindo do forno agora, nesse momento, para você que nunca estudou arquivologia; para você que estudou nossa matéria, mas que ainda sente dificuldades no conteúdo e principalmente para você, que independentemente do nível de conhecimento sobre arquivologia, está procurando um curso realmente direcionado para o TJ-MA. Não teremos nada pré-moldado, nosso curso é feito com o direcionamento adequado e focado no seu aprendizado com eficiência no seu concurso. Vamos conhecer a metodologia!

### Metodologia

Para que você não fique perdido (a), é importante que a metodologia do curso esteja clara. A organização também é um dos fatores que vão te fazer passar em concurso público, não esqueça disso!

Oh, faremos assim: sempre que uma teoria for estudada, trarei questões das principais bancas que já cobraram o assunto exposto, ok? Essas serão nossas **Questões de Fixação**. Elas serão as mais recentes que cobraram aquele assunto. Isso vai servir para que não reste dúvidas de que aquele assunto ainda está sendo cobrado, além de te mostrar a forma como ele foi abordado pelas bancas.

Além disso, sempre que você ver o **símbolo do nosso gavião** (como demonstrado ao lado), fique atento (a)! Estou tentando chamar a sua atenção para um conteúdo muito cobrado, controverso ou que exige mais da sua atenção, ok?



Ao final da teoria, vou te fazer algumas perguntas sobre a matéria, com a chamada **‘Você entendeu mesmo?’**. Se você não souber responder ou se sentir dificuldades, volte ao tópico que vou indicar especificamente, ok? Esse método tem como objetivo checar se você realmente aprendeu e está apto para resolver as questões. Eu não quero que você termine a teoria, vá resolver as questões, erre a maioria e fique frustrado (a)! Quero que você aprenda o que tem que aprender!

A ideia geral é que você estude a teoria, veja que aquilo realmente cai e como é cobrado com as Questões de Fixação, responda o “Você entendeu mesmo”, volte ou não ao conteúdo a depender do seu desempenho nas perguntas, resolva a bateria de questões do “Questões sem Comentários”, confira com o “Gabarito” e resolva as “Questões sem Comentários”. Por mais que você tenha acertado todas as questões, ler o comentário da professora pode abrir os seus horizontes para pontos que você pode não ter pensado. Então, não deixe de ler, combinado?

Para esquematizar, os passos do nosso curso são os seguintes:

1. Ler teoria e questões de fixação
2. Responder as perguntas e voltar ou não ao conteúdo
3. Resolver questões sem comentários
4. Corrigir com o gabarito
5. Ler questões com comentários
6. Tirar as dúvidas

Outro passo que daremos para nos certificar que você está aprendendo mesmo é uma aula, a cada PDF, com questões teste das bancas para saber se você está apto a passar para o próximo assunto, chamaremos essa aula de **Teste de Direção**. Se você fizer as questões e não obtiver um rendimento satisfatório ou se estiver com alguma dificuldade, o correto a fazer é voltar e solidificar esses pontos. As questões estarão separadas por temas. Então, se você tiver com 85% de rendimento em Princípios Arquivísticos, pode passar para o próximo PDF. Se não, como costumamos falar aqui em Minas Gerais: toooooooooooooorna para a aula anterior! Só assim **eliminaremos a correria e a substituiremos pela qualidade de estudo**.

Também vou tentar falar com você como se estivéssemos batendo um papo. É um modo de deixar o material mais leve, tá? Não há necessidade alguma de complicar o que pode ser simples, então se você notar que algum trecho não ficou bacana, por favor, me procure! Vai ser um prazer deixar o material cada vez mais direcionado para as suas necessidades.

## Cronograma

AULAS	CONTEÚDO	DATA
AULA 00	Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento. Recepção: informações, encaminhamento, atendimento à clientes, registro, manuseio e transmissão de informações.	22/03
AULA 01	Teste de Direção	23/03
AULA 02	Tipos de arquivo, acessórios do arquivo, fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos.	02/04
AULA 03	Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).	12/04

O nosso curso seguirá o cronograma especificado acima e caso alguma alteração aconteça, você poderá visualizar na página do aluno, mas isso acontecerá somente em casos excepcionais, não se preocupe.

## O que veremos nessa aula?

Essa é uma aula demonstrativa. Ela é feita para que você veja se o curso está direcionado para as suas necessidades antes de adquirir. Espero que você faça parte do mundo dos gaviões e para te ajudar na escolha, vamos iniciar nossa aula trabalhando conteúdos muito importantes que servirão de base para que você entenda toda a matéria! Espero que você goste!

Nessa aula veremos os pontos a seguir e ao final dela você deve ser capaz de assimilar os seguintes conteúdos

Conteúdo	Aprendizado adquirido
Sobre arquivologia	Capacidade de entender o objetivo de registrar as informações, conhecer a sistemática dos arquivos e as atividades envolvidas
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento. Recepção: informações, encaminhamento, atendimento à clientes, registro, manuseio e transmissão de informações.	Identificar quais são as fases de Protocolo e em que momento elas se desenvolvem.
Tipos de arquivo, acessórios do arquivo, fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos.	Conseguir aplicar os métodos de arquivamento.
Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).	Entender o que é um GED e qual a sua aplicação em arquivologia.

Agora você já sabe quem eu sou, sabe mais sobre o seu concurso e entendeu como funcionará o nosso curso! Vamos começar? Bons estudos e estamos juntos rumo à #arquivologiadefinitiva

## Sobre Arquivologia

Antes de entrarmos efetivamente na matéria, acho interessante que você tenha uma ideia de como funciona o mundo dos arquivos, da arquivologia e dos arquivistas. Veja bem: o objetivo desse tópico não é fazer com que você entenda os pormenores do que iremos estudar e sim fazer com que você compreenda a disciplina de uma forma mais ampla, ou seja, que você esteja devidamente situado (a) quando trabalharmos o conteúdo em si.

E sabe o por que é importante que você inicie a matéria assim? É porque vai ficar muito mais fácil você entender Arquivologia para concursos se conseguir ter essa noção inicial. Vamos lá?

Em primeiro lugar, tenha isso em mente: toda e qualquer instituição, seja pública ou privada, produz informações. Isso acontece porque as atividades desenvolvidas precisam ser registradas e perpetuadas para diversos fins. Imagine que você trabalha em uma empresa e quer desenvolver um projeto para exterminar todas as aranhas do mundo. Se você não registrar essa ideia em algum suporte documental, no papel, por exemplo, o projeto ficará somente na sua cabeça! Em outras palavras, você não terá como repassar as informações, não terá como comprovar ações, recolher as assinaturas necessárias, receber colaboração de colegas de trabalho, submeter o projeto aos superiores hierárquicos, entre diversas atividades simples, concorda? Pois é! No final, o mundo continuará vivendo cheio de aranhas feias porque você não conseguiu materializar a sua ideia. E eu, como defensora de todos os projetos que envolvem trucidar aranhas da face da terra, fico muito triste! :(

É exatamente por isso que os documentos arquivísticos existem: **para registrar informações e fazer com que elas possam ser acessadas por outras pessoas, para diversos fins.** Guarde isso, tá bom?

Agora que você já sabe porque as informações são criadas e registradas, podemos passar para o próximo passo: por que esses documentos precisam estar organizados? Não podemos somente criá-los e arquivá-los em um armário ou somente armazená-los na nuvem ou no HD do computador? Vamos a um exemplo para responder?!

Imagine que você acabou de criar a sua empresa. No início, poucos documentos serão criados e você vai conseguir achá-los facilmente, mas com o passar dos anos, você terá tantos documentos que não vai saber nem quais são! Imagine ainda que a equipe mude. Se nem você consegue saber o que já foi produzido, que dirá novas pessoas! Aquele projeto que você já criou com objetivo de exterminar as aranhas poderia servir para ajudar em outro projeto para exterminar as baratas, mas não será possível porque vocês não sabem que o estudo das aranhas já foi feito em algum momento e está arquivado em algum armário qualquer ou em uma pasta perdida no computador. Então, respondendo às perguntas, os documentos precisam ser organizados e não podemos somente criá-los e arquivá-los porque, com o passar do tempo, a quantidade será tão grande que você vai precisar de um método de organização para se achar e também vai precisar guardar somente o necessário, afinal, não faz sentido termos um método de organização para achar o que já poderia ter ido para o lixo, certo?

É por essas e outras que temos uma sistemática de trabalho para criar, usar, tramitar e arquivar os documentos. Ah, professora, que sistemática é essa? Você vai aprender tudo durante as nossas aulas, mas esse sistema permite, basicamente:

1. Que só os documentos que você esteja realmente usando e que estejam sob a sua responsabilidade ocupem espaço na sua mesa de trabalho. Ou seja, enquanto você está criando o projeto da aranha e durante todo o período que ele está sendo apreciado, assinado, revisto e passado por todos os procedimentos até a sua aprovação, ele poderá ficar na sua mesa de trabalho, no seu armário ou na sua unidade de processos eletrônicos.

2. Que quando o projeto for aprovado você poderá deixá-lo em uma outra sala, mas ainda poderá ter acesso a ele se precisar rever como as aranhas precisam ser aniquiladas/massacradas/extinguidas/mortas/fulminadas. Mas como o projeto já foi tramitado, você não precisa ficar cuidando dele, tá? Outra pessoa vai cuidar e deixar você ver quando quiser.
3. Que depois de um tempo, esses projetos poderão ser eliminados ou guardados para sempre, a depender do valor que ele representa para a sua empresa.

O bom disso tudo é que você acabou de aprender sobre os arquivos correntes, intermediários e permanentes, nessa ordem, mas fique tranquilo (a) porque, como eu disse, é só para você ter uma ideia de como funciona! E melhor ainda... a professora já deu a dica de que algum de vocês poderiam, assim, quem sabe, criar de fato um projeto para acabar com essa raça imunda de oito pernas que voa, nada e possui planos maléficis arquitetados para chegar perto de mim. #ficaadica

Bom, nesse meio tempo, é importante que os documentos estejam recebendo os cuidados necessários para que as informações continuem acessíveis e possam ser interpretadas, certo? No caso do papel, por exemplo, é imprescindível que os documentos sejam acondicionados e armazenados corretamente, que fiquem em um ambiente com a temperatura e umidade controladas, que recebam a limpeza necessária, entre outros fatores. Já os documentos digitais devem ser monitorados para evitar a obsolescência (significa que os suportes ficam ultrapassados demais e a informação não pode ser acessada), para controlar as intervenções, aplicar a conversão para outros formatos digitais bem como fornecer a atualização das tecnologias. Se essas técnicas não forem aplicadas, é capaz da sua ideia grandiosa se perder e as aranhas voltariam a reinar... não pode, né?

Para que tudo isso seja realmente aplicado, os arquivistas, que são os profissionais responsáveis pela gestão documental e informacional das instituições (eu!), contam com uma série de leis e normativas que servem para dar apoio a essas atividades e todo o nosso curso será baseado nelas e nos autores consagrados da arquivologia e que caem em concurso.

Acredite, você já aprendeu basicamente tudo sobre arquivologia só lendo esse tópico. No seu curso para o TJ-MA, você não vai estudar tudo porque o edital em que estamos nos baseando não cobrou toda a matéria, mas pelo menos você já tem um panorama geral de como funciona o mundo da arquivologia. Agora, quando estivermos realmente trabalhando a matéria em si, você vai lembrar desse panorama e vai conseguir assimilar melhor o conteúdo! O objetivo é que você aprenda, não que você decore. Aliás, o objetivo é que você aprenda o que cai e o trato é o seguinte: eu vou te dizer o que cai e você vai fazer a prova e arrasar, ok? Força! Se ficou alguma dúvida, entre em contato comigo!

P.S: fotos de aranhas não são permitidas no conteúdo das dúvidas.

## Protocolo

Para iniciarmos, saiba que Protocolo é a tarefa/o serviço responsável pelo recebimento, classificação, registro, distribuição/expedição e tramitação/control de tramitação dos documentos.

Na prática, é aquele setor, que normalmente fica na entrada das instituições, que recebe os documentos que chegam e tramitam internamente ou que enviam documentos dos setores para outras instituições. **Pense no Protocolo como a porta de entrada e saída dos documentos nos órgãos.**

-Ah, professora, mas e agora com os documentos digitais? O Protocolo ainda existe? Sim, o processo é o mesmo, só muda o formato do documento que está sendo tramitado.

Vamos conhecer as fases do protocolo. Você vai observar que temos três opções de ordem das fases, mas eu não quero que você se preocupe com isso agora, pois vou te explicar o motivo desses três posicionamentos da banca CESPE detalhadamente nas nossas questões de Fixação. Se atente aos conceitos agora.



Vamos a um exemplo prático para que você realmente entenda essas fases e veja como elas são fáceis de compreender. Por um momento, imagine que você já é servidor (a) ...

-“Ah, professora, isso não precisa nem pedir. Já tô imaginando bem antes!”

Então se imagine, pessoa! Se imagine servidor, no setor de Protocolo. Aquele, na entrada da instituição X.

Chega o carteiro com um envelope, pergunta na Portaria onde o envelope pode ser deixado e logo é encaminhado ao Protocolo. Como eu falei, a porta de entrada e saída de documentos nos órgãos é o protocolo.

-“Ah, professora, mas o carteiro não pode entregar direto para a fulana? Ela está sentada bem ali na cadeira. Pra quê entregar pra mim, pra depois eu entregar pra ela? Trabalho besta!”

Você vai ver o motivo. Relaxa aí!

O carteiro se dirige a você, servidor responsável no Protocolo, e entrega o documento. Essa é a nossa etapa de Recebimento. Sim, é só isso.

### Recebimento/Autuação

O recebimento é o ato de incorporar o documento à instituição. Esses documentos podem vir de dentro da instituição (servidores enviando documentos para outras instituições/pessoas) ou de fora (documentos oficiais chegando pelo correio, encomendas, cartas particulares, malotes, etc.). Tudo o que entra na instituição deve passar pelo Protocolo, pois ele é a forma de controle de entrada, saída e movimentação da documentação.

As cartas particulares, assunto de prova, podem até ser entregues nos órgãos, mas não são abertas pelo protocolo, nem classificadas. São repassadas ao servidor de origem. Isso se deve ao fato de que esses documentos não são documentos arquivísticos, ou seja, não foram produzidos no decorrer das atividades da instituição.

Já a autuação, que também é conhecida como protocolização, é a ação que torna o documento recebido no protocolo como parte de um processo. É outra forma de incorporação do documento na instituição. Então, sim, a autuação é feita em processos. A autuação também pode ocorrer durante a tramitação da documentação, quando documentos internos isolados passam a fazer parte de um processo administrativo, ok? Quase não cai em prova.

### Classificação

Agora que você já recebeu o documento, a classificação será feita.

-“Ah, professora, que classificação é essa? Nunca estudei, não sei, não vou passar, tá tudo errado, não aprendo nunca, eu estudo uma coisa e cai outra, tô cansado (a), viciado (a) em café, vou é vender minha arte na praia. ”



Como eu estava dizendo, o seu próximo passo é realizar a classificação. Classificar é colocar um código no documento de acordo com o assunto a que ele faz referência na instituição. Por exemplo: se esse documento é um contrato, ele vai aplicar o código 004. Não sei se você percebeu, mas o Protocolo tem competência para abrir as correspondências. Só assim o assunto do documento será identificado e a classificação será feita. Mas preste atenção:



Todo documento pode ser aberto? Não. Os que estiverem com identificações como “Sigiloso/Restrito/Confidencial” e os documentos particulares não poderão ser abertos pelo setor de Protocolo. Ambos serão recebidos e encaminhados.

Esse registro é a sua próxima atribuição.

### Registro

O documento foi recebido, classificado, e agora será registrado em um sistema, que pode ser manual ou informatizado.

Um sistema manual é o famoso caderninho de protocolo, quase em desuso em toda a administração pública (ou pelo menos deveria). Já o informatizado, é um sistema digital feito para registrar tudo o que chega e sai da instituição. Então teremos que preencher campos como data de entrada, responsável pelo recebimento, classificação do documento e outras informações úteis ao órgão, mas principalmente o **número de registro**.

O número de registro é uma numeração sequencial que o documento recebe para que seja identificado dentro da instituição durante a sua tramitação. Repare que não estamos falando de classificação, que também é um número, mas possui uma função diferente.

A classificação identifica o assunto e atribui um número. O registro tem como objetivo registrar a ordem de entrada do documento da instituição.

Opa, agora você recebeu, classificou, registrou e vai guardar o documento? Não! Você vai enviar para o setor destinatário porque o protocolo é somente um setor de passagem do documento.

O ato de enviar um documento internamente para um setor chama-se distribuição.

### Distribuição/Expedição

Distribuição é o envio interno dos documentos. Você recebeu o documento, identificou o assunto e classificou, registrou no sistema e pode enviar para o setor competente dentro da instituição.

Agora, imagine que um servidor desceu no Protocolo, entregou um documento e pediu para que fosse enviado para o órgão Y. O que você fará é classificar, registrar e expedir para o órgão Y.

Portanto, Expedição é o envio externo dos documentos.

Distribuir = interno

Expedir = externo

Agora, o contrato já está no setor destinatário e o seu trabalho enquanto servidor do protocolo acabou, certo? Não, não está certo. O protocolo ainda é responsável por rastrear esse documento por onde ele for. Esse rastreamento é chamado de Tramitação/Controle de Movimentação.

### Tramitação

Tramitação, de acordo com o DBTA, é curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa. Também chamado de movimentação ou trâmite.

Então, desde quando você recebeu o contrato pelo carteiro ou desde quando o servidor te entregou o documento para enviar para o órgão Y, o protocolo deve saber onde ele está até que esse documento saia da instituição novamente, seja arquivado ou eliminado. Esse controle é necessário porque os documentos não podem sumir e as pessoas que estão trabalhando com ele não podem ter a responsabilidade de saber onde está tudo o que um dia receberam. É muita coisa! Portanto, o Protocolo faz esse trabalho.

Se o contrato que você recebeu, classificou, registrou, distribuiu e tramitou para o setor bolinha, foi para o setor quadrado, o Protocolo deve manter esse registro. Se esse documento saiu do setor bolinha e foi para o setor triângulo, o registro também deve ser feito. Se esse documento foi eliminado ou arquivado, o registro também será feito!

Hoje em dia, a tramitação tornou-se automática porque, em sistemas informatizados, a tramitação já é registrada automaticamente no sistema.



Pela minha experiência, sei que muitos alunos confundem a tramitação com a distribuição/expedição dos documentos. Isso acontece porque ambas as fases se baseiam em movimentar os documentos, certo? A tramitação é o controle do movimento e a distribuição/expedição é o envio internamente ou externamente, respectivamente.

Só que distribuir/expedir acontece antes de tramitar, ou seja, é um processo antecedente. Primeiro eu envio o documento para o setor, depois eu identifico que essa tramitação foi feita, entende? Exemplo:

Distribuí o contrato para o setor bolinha: distribuição

O contrato foi do setor bolinha, depois para o setor quadrado, depois para o setor triângulo e foi arquivado: tramitação/movimentação.

Pronto: você já aprendeu tudo o que precisava saber sobre o assunto que mais cai na temática de protocolo. Vamos resolver algumas questões de fixação para verificar se você entendeu?

## Questões de Fixação

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: Polícia Federal Prova: CESPE - 2018 - Polícia Federal - Escrivão de Polícia Federal**

Acerca da gestão da informação e de documentos, julgue o item que segue.

A tramitação dos documentos, uma das atividades mais importantes durante a fase do seu uso administrativo, consiste na distribuição dos documentos aos destinatários.

**Resolução:** a tramitação de documentos é uma das fases que compõem as atividades de protocolo e consiste na movimentação dos documentos na instituição.

A distribuição é o ato de enviar o documento internamente ao primeiro destinatário.

**Resposta: errada**

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: IPHAN Prova: CESPE - 2018 - IPHAN - Auxiliar Institucional - Área 2**

No que se refere às atividades de tramitação e expedição de documentos, julgue o item que se segue.

A utilização de sistemas de protocolo informatizados torna dispensável a utilização dos controles de tramitação tradicionais.

**Resolução:** o sistema de protocolo, informatizado ou não, necessita controlar a documentação. O recebimento, classificação, registro, distribuição/expedição e tramitação são feitos da mesma forma, só que através de um sistema.

O CESPE gosta muito de utilizar a informatização como “desculpa” para dizer que os procedimentos arquivísticos não possuem mais utilização devido à informatização, mas isso não é verdade. Em alguns casos, adaptações são necessárias, mas o desuso não acontece.

**Resposta: errada**

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: IPHAN Prova: CESPE - 2018 - IPHAN - Auxiliar Institucional - Área 2**

Acerca do recebimento, do registro e da distribuição de documentos no protocolo, julgue o item subsequente.

A existência de controles paralelos de tramitação de documentos contribui para agilizar a localização da documentação.

**Resolução:** o recomendável é que exista somente um controle de tramitação. Se utilizamos dois controles, é possível que o registro fique quebrado, ou seja, em um registra-se a movimentação da documentação e em outro não. Dessa forma, torna-se mais difícil a localização correta dos documentos.

**Resposta: errada**

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: EMAP Prova: CESPE - 2018 - EMAP - Assistente Portuário - Área Administrativa**

A respeito de gestão de documentos, julgue o item a seguir.

O registro de determinado documento consiste na identificação de pontos de acesso a esse documento.

**Resposta:** pontos de acesso é o elemento de informação, termo ou código que, presente em unidades de descrição, serve à pesquisa, identificação ou localização de documentos.

Simplificando, os pontos de acesso são termos sintéticos que representam os documentos. Quando se registra a documentação, é necessário que se retire pontos de acesso dela para fazer o registro, ou seja, uma análise é feita para que se identifique termos que comporão o registro no sistema manual ou informatizado.

**Resposta:** certa

**Ano:** 2018 **Banca:** CESPE **Órgão:** EMAP **Prova:** CESPE - 2018 - EMAP - Assistente Portuário - Área Administrativa

A respeito de gestão de documentos, julgue o item a seguir.

O curso do documento, desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa, é denominado distribuição.

**Resolução:** toda a movimentação do documento dentro da instituição é denominada tramitação.

Distribuição é o envio interno ao primeiro destinatário.

**Resposta:** errada

**Ano:** 2018 **Banca:** CESPE **Órgão:** ABIN **Prova:** CESPE - 2018 - ABIN - Oficial Técnico de Inteligência - Área 10

No que se refere a protocolo, julgue o item subsequente.

O protocolo providencia a tramitação dos documentos de arquivo e toma decisões sobre as demandas contidas neles.

**Resolução:** o protocolo controla a movimentação/tramitação dos documentos, mas não toma decisões sobre nenhuma demanda contida neles.

Lembra que falamos que o protocolo é somente a porta de entrada e saída dos documentos da instituição? Pois é, se atenha a isso.

**Resposta:** errada

**Ano:** 2018 **Banca:** CESPE **Órgão:** STM **Prova:** CESPE - 2018 - STM - Técnico Judiciário - Área Administrativa

A respeito da gestão de documentos, julgue o próximo item.

Depois de receber um ofício, a atividade seguinte do setor de protocolo é a de registrar o documento, o que pode ser feito manualmente ou diretamente em um sistema informatizado.

**Resolução:** lembra que coloquei 3 opções de fases do protocolo e falei que explicaria nas questões de fixação? Pois, é, chegou o momento. Em relação à ordem dos procedimentos o CESPE não possui uma posição consolidada, então reste atenção nessa questão e no histórico de questões abaixo porque é um ponto contraditório da banca, ok?

Pela questão, temos que recebimento -> registro, certo? E a resposta é certa.

Pela primeira opção da nossa teoria, temos que recebimento -> classificação -> registro, certo?



**Resposta: certa**

Agora, olha só essa questão abaixo:

**Ano: 2010 Banca: CESPE Órgão: DPU Prova: CESPE - 2010 - DPU - Agente Administrativo**

As rotinas do setor de protocolo incluem atividades de

- A) classificação, registro, avaliação e empréstimo de documentos.
- B) recebimento, classificação, registro e movimentação de documentos.
- C) recebimento, eliminação e empréstimo de documentos.
- D) ordenação, classificação e avaliação de documentos.
- E) registro de processos, classificação e avaliação de documentos.

Sabe qual é a resposta? Letra B: recebimento -> classificação -> registro

-“Caracas, professora, e agora? Qual ordem eu sigo? ”

**Resolução:** essa questão claramente pede a ordem das atividades e considera o que a nossa teoria explica, que é recebimento -> classificação -> registro -> movimentação

**Resposta: B**

Vamos ver mais uma questão de 2018 sobre isso?

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: MPE-PI Prova: CESPE - 2018 - MPE-PI - Técnico Ministerial - Área Administrativa**

Acerca da gestão de documentos, julgue o item que segue.

Depois de recebidos no protocolo, os documentos devem ser registrados e, em seguida, distribuídos aos destinatários.

**Resolução:** você deve estar pensando que depois do recebimento, temos a classificação, depois o registro, distribuição/expedição e tramitação, então a questão estaria errada porque pulou a classificação (de acordo com a primeira opção da nossa teoria), certo? Bom, podemos interpretar que o CESPE pode estar cobrando a ordem completa, o que tornaria a questão errada e o gabarito é certa (então essa não é uma opção) ou pode não estar cobrando todas as fases. Pulando a classificação, o correto realmente é o registro -> distribuição. Item incompleto não é item errado, portanto a questão está correta.

**Resposta: certa**

Olha o que acontece nos outros anos (vou colocar só as informações das questões e respostas para que não fique repetitivo)

Ano: **2014** Banca: CESPE Órgão: TC-DF

Resolução: registro -> distribuição

Questão certa

Ano: **2013** Banca: CESPE Órgão: BACEN

Resolução: a ordem posta é recebimento -> registro -> classificação -> distribuição -> controle da tramitação e expedição

Resposta: certa

Ano: **2013** Banca: CESPE Órgão: TCE-RS

Resolução: a ordem posta é recebimento -> classificação -> registro -> distribuição

Ano: **2013**

Resolução: a ordem posta é recebimento -> registro -> autuação -> classificação -> distribuição -> expedição -> controle da tramitação

Ano: **2012** Banca: CESPE Órgão: ANAC

Resolução: a ordem posta é recebimento -> registro -> distribuição

Ano: **2012** Banca: CESPE Órgão: PRF

Resolução: a ordem posta é recebimento -> registro -> classificação -> expedição

Ano: **2011** Banca: CESPE Órgão: STM

Resolução: a ordem posta é recebimento -> classificação, registro, distribuição e acompanhamento da tramitação

Está vendo como é contraditório? Temos vários problemas aqui. Veja:

Questões cobram a forma completa: recebimento -> registro -> autuação -> classificação -> distribuição -> expedição -> controle da tramitação

Questões cobram a forma simplificada: recebimento -> registro -> distribuição

Questões cobram a forma completa com outra organização: recebimento, classificação, registro e movimentação de documentos.

Pergunta que fica: CESPE está ou não cobrando a ordem? Se sobrar, qual ordem seguir?

Qual o meu conselho? Eu mapeei o que está acontecendo sobre esse ponto específico para você, certo? Então o trabalho que você vai ter é ter que lembrar dessas três possibilidades e saber analisar a questão para entender se está sendo cobrada a ordem dos procedimentos, se está cobrando todos os procedimentos sem ordem, se está cobrando a ordem sintética com ou sem ordenação. Vai depender da questão, infelizmente e eu não tenho vergonha de falar com você que eu não sei o que pode vir. Tenho orgulho de falar para você que você sabe o posicionamento da banca ao longo dos anos, que temos todas essas possibilidades de cobrança e você vai estar preparado para analisar corretamente caso venha uma questão sobre isso. Certo, gavião?

Não fique desapontado. Se tiver alguma discrepância no entendimento da banca ao longo dos anos, você vai saber porque eu vou te falar sem medo.

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: CGM de João Pessoa - PB Prova: CESPE - 2018 - CGM de João Pessoa - PB - Técnico Municipal de Controle Interno - Geral**

Acerca do gerenciamento da informação e da gestão de documentos, julgue o item a seguir

Uma das atividades que podem ser realizadas no protocolo é o registro dos documentos.

**Resolução:** sim, assim como a classificação, registro, distribuição/expedição e tramitação.

Lembrando que registro é o ato de retirar informações do documento (através dos pontos de acesso) e incluir em um sistema manual ou informatizado.

**Resposta: certa**

Seguindo o barco, o segundo tema mais cobrado sobre Protocolo, pelo CESPE, se refere às atribuições do protocolo. As atribuições são as atividades desenvolvidas no âmbito desse setor, mais detalhadamente. Isso quer dizer que dentro das fases que elencamos, algumas pequenas ações são desenvolvidas e caem em prova. A autora que sistematiza essas atividades dentro das fases é a Marilena Leite Paes, mas só vou colocar as que realmente caem para você. Veja só:

Dentro de Recebimento e Classificação (que, nesse ponto, pode ser chamado de setor), o setor de Protocolo realiza as seguintes atividades:

- Receber os documentos
- Separar os documentos oficiais dos particulares
- Distribuir os documentos particulares
- Separar os documentos ostensivos (sem restrição de acesso) dos sigilosos
- Encaminhar a documentação sigilosa ao destinatário
- Abrir a correspondência ostensiva
- Analisar o assunto da correspondência ostensiva e verificar se há outros documentos na instituição que se referem a aquele assunto. Chama-se isso de verificação de antecedentes.
- Requisitar ao arquivo os antecedentes, se houver.
- Classificar os documentos
- Distribuir os documentos

No âmbito da expedição de documentos (que nesse ponto é chamado de setor), o trabalho é o seguinte:

- Receber a correspondência
- Verificar se não faltam folhas ou anexos
- Se houver cópias, separar.
- Expedir o original
- Encaminhar as cópias (se houver) e os antecedentes (se houver), ao setor de arquivamento.

Vamos ver como cai em prova?

## Questões de Fixação

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: IPHAN Prova: CESPE - 2018 - IPHAN - Auxiliar Institucional - Área 2**

No que se refere às atividades de tramitação e expedição de documentos, julgue o item que se segue.

Na expedição, o protocolo deve separar os documentos originais de suas cópias.

**Resolução:** vimos que é exatamente no momento da expedição que os documentos originais são separados das cópias. As cópias serão encaminhadas para arquivamento e o original será expedido.

**Resposta: certa**

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: IPHAN Prova: CESPE - 2018 - IPHAN - Auxiliar Institucional - Área 2**

No que se refere às atividades de tramitação e expedição de documentos, julgue o item que se segue.

A verificação da presença ou ausência de anexos nos documentos não é atribuição do protocolo.

**Resolução:** verificamos que na etapa de expedição, identifica-se se não faltam folhas ou anexos, então essa é sim uma atividade de protocolo e não o contrário, como afirma a questão.

**Resposta: errada**

**Ano: 2017 Banca: CESPE Órgão: SEDF Prova: CESPE - 2017 - SEDF - Analista de Gestão Educacional - Arquivologia**

Julgue o próximo item, relativo aos protocolos documentais e à realidade arquivística brasileira.

O encaminhamento de papéis ao setor de registro e movimentação é uma etapa precedente ao recebimento de um documento para arquivo.

**Resolução:** o setor de registro e movimentação aqui é chamado de setor, mas o encaramos como uma fase por nem sempre ser materializada em um setor. Bom, esse setor é responsável por controlar a movimentação dos documentos internamente e quando esses documentos finalizam sus funções, eles podem ser arquivados. Antes de ocorrer o arquivamento, esses documentos são enviados ao setor de registro e movimentação para, posteriormente, serem arquivados. É o último registro de tramitação realizado.

**Resposta: certa**

**Ano: 2017 Banca: CESPE Órgão: SEDF Prova: CESPE - 2017 - SEDF - Analista de Gestão Educacional - Arquivologia**

Julgue o próximo item, relativo aos protocolos documentais e à realidade arquivística brasileira.

Cabe ao setor de recebimento informar a localização dos antecedentes de um documento que não estiverem no arquivo.

**Resolução:** vimos que uma das atividades realizadas no setor de recebimento é analisar o assunto da correspondência ostensiva e verificar se há outros documentos na instituição que se referem a aquele assunto. Chama-se isso de verificação de antecedentes.

**Resposta: certa**

Outro assunto que o CESPE gosta de cobrar é sobre os documentos ostensivos (sem restrição de acesso) e os sigilosos (com restrição de acesso) que chegam ao protocolo.

O que você precisa saber disso é que:

- Documentos ostensivos: sem restrição de acesso
- Documentos sigilosos: com restrição de acesso
- O protocolo não abre correspondência sigilosa, portanto, o protocolo não classifica, não registra e não atua em nenhum outro procedimento além de enviar o documento ao destinatário.

- Para que o documento não seja aberto, várias nomenclaturas podem constar no envelope/embalagem: sigiloso, confidencial, reservado, secreto, ou seja, algum termo que indique que o documento não pode ser aberto por questões de sigilo das informações.
- Não confunda documentos particulares com os sigilosos.

## Questões de Fixação

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: MPU Prova: CESPE - 2018 - MPU - Técnico do MPU - Administração**

Acerca dos princípios e conceitos arquivísticos, julgue o item que se segue.

Os documentos de arquivo recebidos pelo protocolo que sejam considerados ostensivos devem ser encaminhados diretamente ao destinatário, sem serem abertos ou registrados.

**Resolução:** vamos relembrar os conceitos de documentos ostensivos e sigilosos

Documentos ostensivos: sem restrição de acesso

Documentos sigilosos: com restrição de acesso

Então, a questão trocou o termo sigiloso por ostensivo, o que tornou a questão errada, pois os documentos ostensivos são abertos, registrados, classificados, distribuídos/expedidos e classificados e os sigilosos são recebidos e distribuídos.

**Resposta: errada**

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: IPHAN Prova: CESPE - 2018 - IPHAN - Auxiliar Institucional - Área 2**

Acerca do recebimento, do registro e da distribuição de documentos no protocolo, julgue o item subsequente.

Ao receber uma correspondência ostensiva, o protocolo deve abri-la imediatamente.

**Resolução:** ostensiva é pública, livre de restrição de acesso, então pode ser aberta imediatamente.

**Resposta: certa**

Do mesmo jeito que documentos ostensivos e sigilosos aparecem em provas, os documentos particulares e oficiais também caem e o que você precisa guardar é:

- Correspondências particulares são as encomendas/cartas/documentos que chegam para os servidores, de forma pessoal e nada tem a ver com o trabalho.  
Correspondências oficiais são os documentos relacionados às atividades institucionais.
- As correspondências particulares são recebidas pelo Protocolo, não são abertas e não são registradas, só são distribuídas para o destinatário
- Documentos particulares podem ser distribuídos, mas não podem ser expedidos.

## Questões de Fixação

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: IPHAN Prova: CESPE - 2018 - IPHAN - Auxiliar Institucional - Área 2**

Acerca do recebimento, do registro e da distribuição de documentos no protocolo, julgue o item subsequente.

No protocolo, a documentação oficial e a documentação particular recebem o mesmo tratamento, tanto na fase de recebimento quanto na de distribuição.

**Resolução:** gavião macho ou gavião fêmea, você lembra que documentos particulares são de cunho pessoal e oficiais se referem às atividades da instituição, perfeito? Então temos diferenças nisso aí! Olha só:

As documentações particulares são recebidas, não são registradas e só são distribuídas.

As documentações oficiais são recebidas, classificadas, registradas, distribuídas/expedidas e tramitadas.

A questão fala que não há diferença, no recebimento e na distribuição entre as duas. Está errado porque na distribuição há diferença: uma é distribuída imediatamente e a outra sofre outros procedimentos antes.

**Resposta: errada**

As atividades desenvolvidas nos protocolos estão intimamente ligadas ao arquivo corrente da instituição. Arquivo corrente é onde os documentos estão sendo usados com frequência alta, ou seja, são os documentos que constam na sua mesa de trabalho e que você está utilizando frequentemente para dar seguimento às atividades.

Essa relação entre protocolo e arquivo corrente acontece porque é nos arquivos correntes que a documentação é criada/produzida. Então, quando o CESPE fala que todas as atividades de protocolo são desenvolvidas no âmbito do arquivo corrente; que atividades de protocolo, expedição e arquivo corrente, embora sejam distintas, devem funcionar de forma integrada; que arquivos correntes e as atividades de controle, como o protocolo, podem ser centralizados ou descentralizados e que durante a tramitação (responsabilidade do protocolo), os documentos são correntes, está tudo corretíssimo! E isso representa, em cada 100 questões, 13 questões de prova.

## Questões de Fixação

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: MPU Prova: CESPE - 2018 - MPU - Técnico do MPU - Administração**

A respeito da gestão de documentos, julgue o item seguinte.

As atividades de protocolo e arquivo corrente, apesar de distintas, devem funcionar de forma integrada.

**Resolução:** essa integração deve acontecer porque é nos arquivos correntes que os documentos são produzidos e tramitados, então o protocolo trabalha intimamente com esses documentos.

**Resposta: certa**

**Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: Polícia Federal Prova: CESPE - 2018 - Polícia Federal - Papiloscopista Policial Federal**

A respeito de arquivologia, julgue o item seguinte.

O protocolo é uma atividade que se inicia nos arquivos correntes e finaliza suas ações no arquivo permanente.

**Resolução:** o protocolo é uma atividade que se inicia dos arquivos correntes, quando os documentos são criados ou recebidos e termina nos arquivos correntes, quando os documentos são arquivados.

**Resposta: errada**

Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: EBSE RH Prova: CESPE - 2018 - EBSE RH - Assistente Administrativo

Em relação a conceitos de arquivologia, legislação, protocolos, classificação, arquivamento e ordenação de documentos, julgue o item seguinte.

As atividades de protocolo, expedição e arquivos correntes são similares, motivo pelo qual devem funcionar de forma integrada.

**Resolução:** aqui temos a inclusão da atividade de expedição na relação entre protocolo e arquivo corrente. Porém, a expedição é uma das fases do protocolo e se ele está integrado aos arquivos correntes, a expedição também está.

**Resposta:** certa



## **Recepção: informações, encaminhamento, atendimento à clientes, registro, manuseio e transmissão de informações.**

Como conversamos na nossa direção inicial, a banca na qual estamos nos baseando dissecou o conteúdo de protocolo em diversos tópicos que, na verdade, tratam do mesmo assunto, que é a entrada e o recebimento dos documentos no arquivo e a movimentação gerada por essa tramitação desses documentos.

Nesse tópico, que nunca foi cobrado em nenhuma prova de concurso, a banca quer saber se você entende o modus operandi de atendimento no protocolo, que não é nada demais. O Protocolo, como vimos, é a porta de entrada dos documentos no arquivo. Desse modo, quando o interessado chega para entregar algum documento, para retirar malotes ou para solicitar acesso às informações, os servidores ou responsáveis pelo setor devem partir ao pronto atendimento de forma a facilitar o serviço.

Vamos supor que o correio chega para entregar documentos. O Protocolo deve proceder ao registro rápido das informações e fornecer o comprovante de recebimento ao entregador. Se o objetivo do correio é buscar malotes, o Protocolo já deve estar com uma lista do que está sendo expedido para recolher a assinatura do responsável por enviar esses documentos.

Se o interessado recorrer ao Protocolo para acessar informações, todos os procedimentos para acesso devem ser repassados, de forma a proporcionar ao usuário todas as ferramentas necessárias para que a função precípua do arquivo, o acesso, seja facultado.

Todos esses procedimentos devem estar baseados em um comportamento profissional, padronizado, de forma que a porta de entrada de documentos na instituição seja um reflexo da própria instituição.

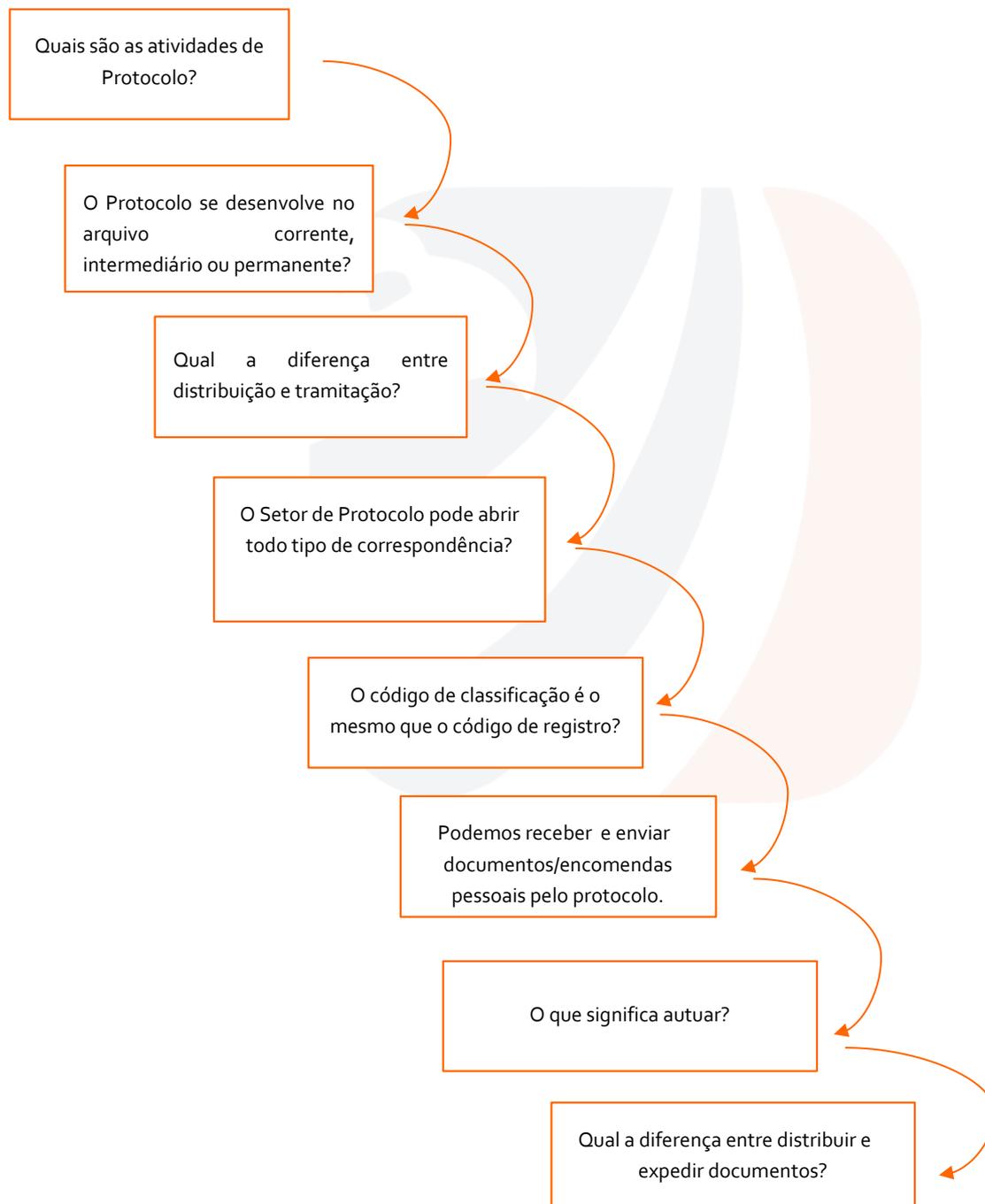
Está vendo que esse assunto é uma questão de senso comum? Se a banca cobrar, dificilmente você errará porque é uma questão de prestar um bom atendimento e as ações por trás desse atendimento, ok? Vamos fazer nosso teste e nossas questões sobre Protocolo, que é o que nos importa para o TJ-MA!

## Você entendeu mesmo?

Esse é aquele espaço que falei no início da aula. É um jogo: eu pergunto, você responde, acerta e passa para frente. Se errou ou se sentiu muita dificuldade, volta no tópico, tá? Essa sou eu direcionando os seus estudos e checando o seu aprendizado.

-“Ah, professora, não vou fazer não. Vou passar pra frente!”

Passa mesmo e aproveita porque a única coisa que você vai conseguir passar é pra frente mesmo! E não é ameaça, é visão! O.O



## Respostas

Quais são as atividades de Protocolo?

Recebimento, Classificação, Registro, Distribuição/Expedição e Controle

Lembre-se das variações do nosso esquema! Volta lá 😊

O Protocolo se desenvolve no arquivo corrente, intermediário ou permanente?

As atividades de Protocolo são desenvolvidas no arquivo corrente, no momento de produção ou recepção dos documentos de arquivo.

Qual a diferença entre distribuição e tramitação?

A distribuição é o envio do documento para o primeiro destinatário. Já a tramitação é a movimentação do documento dentro ou fora da instituição.

O Setor de Protocolo pode abrir todo tipo de correspondência?

Não, as correspondências sigilosas ou de cunho particular não devem ser abertas pelo Protocolo.

O código de classificação é o mesmo que o código de registro?

O código de classificação é o número que se coloca no documento a partir da análise do assunto do mesmo. Esse código é retirado do Plano de Classificação e permitirá que os documentos que tratam do mesmo assunto sejam reunidos em uma mesma classe.

Já o código de registro de documentos é o número de entrada dos documentos no arquivo.

Podemos receber e enviar documentos/encomendas pessoais pelo protocolo.

O setor de Protocolo pode receber correspondências/encomendas particulares se as normas internas da instituição não restringirem essa possibilidade. Entretanto, a expedição dessas correspondências/encomendas não é permitida.

O que significa autuar?

Autuar significa tornar um documento ou um conjunto de documentos parte de um processo.

Qual a diferença entre distribuir e expedir documentos?

Distribuir e expedir são ações de envio de documentos aos destinatários.

Distribuir = interno

Expedir = externo

## Lista de questões comentadas pelo professor

### 1. Ano: 2015 Banca: FCC Órgão: TRE-RR Prova: – Técnico Judiciário – Área Administrativa

As sucessivas etapas pelas quais passam os processos administrativos, antes de sua conclusão, constituem o que se convencionou chamar de

- a) fluxograma.
- b) notação.
- c) protocolo.
- d) arquivo intermediário.
- e) tramitação.

Resolução: vamos à definição de Tramitação

É o curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa. Também chamado de movimentação ou trâmite.

O controle da tramitação/movimentação dos documentos é de responsabilidade do Protocolo, seja por sistema manual ou de informático. O objetivo é “rastrear”, saber por quais departamentos os documentos passam. Isso é fundamental para que se saiba com quem e em que setor o documento está.

**Resposta: E**

### 2. Ano: 2018 Banca: FCC Órgão: SEGEP-MA Prova: Auxiliar de Fiscalização Agropecuária

De acordo com o Manual de padronização da organização de escritórios, publicado pela Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão em outubro de 2017, os documentos técnicos e administrativos gerados pelos escritórios de atendimento devem ser repassados aos chefes das Unidades Regionais. Estes, por sua vez, devem encaminhá-los para a Unidade Central, onde serão distribuídos aos respectivos destinatários pelo serviço de

- a) almoxarifado.
- b) protocolo.
- c) marketing.
- d) cadastramento.
- e) fiscalização.

Resolução: questão floreadíssima para falar de protocolo.

**Resposta: B**

### 3. Ano: 2015 Banca: FCC Órgão: DPE-RR Prova: Técnico em Secretariado

Entende-se por trâmite

- a) a sequência de ações prescritas para o andamento de documentos administrativos, até seu julgamento ou solução.

- b) o serviço encarregado de receber, registrar e distribuir documentos no âmbito de uma instituição.
- c) o conjunto de documentos produzidos ou recebidos ao longo das atividades de uma instituição pública ou privada.
- d) a ação pela qual um documento, depois de atuado no protocolo, passa a constituir processo.
- e) o processo pelo qual se confere autenticidade a um documento, qualquer que seja sua origem.

Resolução: de acordo com o DBTA, tramitação/trâmite/movimentação é o curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa.

Sempre recebo perguntar sobre a diferença entre trâmite e distribuição.

O trâmite é o curso do documento (foi do setor A par ao setor B) e a distribuição é o ato de distribuir fisicamente os documentos internos (o documento efetivamente estar no setor A e depois ir par ao setor B).

Só para ficar completo, a letra B está falando de protocolo, a letra C está falando de fundo, a D de juntada e a E parece estar falando de autenticação de cópia.

**Resposta: A**

---

#### **4. Ano: 2015 Banca: FCC Órgão: TRE-RR Prova: Técnico Judiciário - Área Administrativa**

As sucessivas etapas pelas quais passam os processos administrativos, antes de sua conclusão, constituem o que se convencionou chamar de

- a) fluxograma.
- b) notação.
- c) protocolo.
- d) arquivo intermediário.
- e) tramitação.

Resolução: lembra que falamos que o trâmite é o curso do documento? Pois é, o trâmite é exatamente essas etapas pelas quais o processo (se estivermos falando de um processo) passa antes de ser concluído.

Cuidado para não confundir com distribuição.

**Resposta: E**

---

#### **5. Ano: 2015 Banca: FCC Órgão: CNMP Prova: Técnico do CNMP – Administração**

Sobre as responsabilidades e atividades realizadas pela unidade protocolizadora, considere:

- I. Além de realizar as atividades de protocolo, a unidade tem a incumbência de atuar processos, independentemente de sua denominação e posicionamento hierárquico na estrutura organizacional.
- II. O método alfanumérico é incluído nas classes de métodos básicos e padronizados de arquivamento.
- III. Os documentos recebidos em envelopes fechados deverão ser abertos pelo protocolo, desde que não sejam particulares (documentos não endereçados à instituição, e sim a um funcionário em particular) ou sigilosos (ultrassegredos, segredos, confidenciais ou reservados).

IV. O prazo de guarda de protocolos, em fase corrente, é de 3 (três) anos.

Está correto o que consta APENAS em:

- a) I, III e IV.
- b) IV.
- c) II e IV.
- d) I e III.
- e) II e III.

Resolução:

- I. Autuar é fazer com que um documento se torne um processo.
- II. O método alfanumérico não pode ser incluído em nenhuma dessas classes, ele é o único método de arquivamento que não possui classe. Mas isso não foi estudado ainda.
- III. Lembre-se que os documentos particulares também não são registrados.
- IV. O prazo de guarda de documentos vai depender da tabela de temporalidade e de cada instituição. Quando cair questões dizendo que o prazo é X, pode marcar errada. Há uma exceção: quando a questão falar de "de acordo com a tabela de temporalidade da área meio do Conarq" ou de acordo com qualquer outra tabela, aí você deve saber. Isso quase nunca acontece, mas acontece.

**Resposta: D**

---

### 6. Ano: 2012 Banca: FCC Órgão: TRE-Prova: Técnico Judiciário - Área Administrativa

Receber, registrar e distribuir documentos, cuidando de sua tramitação, são atividades rotineiras do setor de

- a) embalagens.
- b) compras.
- c) transporte.
- d) reprografia.
- e) protocolo.

Resolução:

#### Recebimento

É quando o setor de protocolo recebe documentos de várias origens.

#### Registro e Autuação

O Registro é quando o Protocolo insere os dados de determinado documento/correspondência em um sistema (manual ou informatizado) e atribui um código de acompanhamento (ou seja, faz um registro dele).

#### Classificação

É quando o Protocolo analisa o documento para saber seu assunto.

#### Expedição/Distribuição

Trata-se de enviar o documento ao seu destinatário. Só fiquem atentos a uma diferença que as bancas adoram.

Distribuição – interna

Expedição – externa

Controle da Tramitação/Movimentação

Curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa. Também chamado de movimentação ou trâmite.

**Resposta: E**

---

**7. Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: ABIN Prova: Oficial Técnico de Inteligência - Área 10**

No que se refere a protocolo, julgue o item subsequente.

O protocolo providencia a tramitação dos documentos de arquivo e toma decisões sobre as demandas contidas neles.

Resolução: o protocolo não toma decisões sobre nenhum documento, o trabalho é de movimentação da documentação interna e externa.

**Resposta: errada**

---

**8. Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: STM Prova: Técnico Judiciário - Área Administrativa**

A respeito da gestão de documentos, julgue o próximo item.

O protocolo é uma atividade da fase de utilização do programa de gestão de documentos.

Resolução: exatamente. O protocolo acontece na fase de utilização do programa de gestão de documentos.

**Resposta: certa**

---

**9. Ano: 2016 Banca: CESPE Órgão: Prefeitura de São Paulo – SP Prova: Assistente de Gestão de Políticas Públicas I**

Na administração de documentos, entre as rotinas do protocolo, a identificação dos metadados para controle e recuperação de dados faz parte da rotina de

- a) movimentação.
- b) registro.
- c) classificação.
- d) tramitação.
- e) expedição.

Resolução: vamos lembrar as etapas do protocolo.

Recebimento: momento em que os setores recebem uma documentação advinda de outras instituições.

Autuação: o ato de se criar um processo.

Registro: o registro é o momento em que se insere as principais informações dos documentos no sistema e quando se atribui um número de registro ao documento (não confunda com o código de classificação). A questão fala em "identificação de metadados". Você pode traduzir isso como recolhimento das informações mais importantes que representam o documento.

Classificação: momento em que se atribui um código ao documento de acordo com o código de classificação da instituição.

Expedição/Distribuição: expedição é externa e a distribuição é interna.

Movimentação/Controle da Tramitação: é o curso do documento dentro da instituição.

**Resposta: B**

---

**10. Ano: 2016 Banca: CESPE Órgão: DPU Prova: Agente Administrativo**

A respeito da gestão da informação e de documentos e dos tipos documentais, julgue o item que se segue.

Expedição e microfilmagem de documentos são tarefas do protocolo.

Resolução: microfilmagem é uma técnica de reprodução de documentos utilizada, geralmente, nos arquivos permanentes. As atividades de protocolo são desenvolvidas no âmbito dos arquivos correntes e, dentro de um programa de gestão de documentos, na fase de utilização.

**Resposta: errada**

---

**11. Ano: 2016 Banca: CESPE Órgão: POLÍCIA CIENTÍFICA – PE Prova: Auxiliar de Perito**

A movimentação de um documento de um setor para outro para que decisões sejam tomadas é uma atividade de protocolo denominada

- a) tramitação.
- b) registro.
- c) expedição.
- d) distribuição.
- e) classificação.

Resolução: quando a questão falar somente em movimentação e não entrar no assunto sobre recebimento ou envio de documentos (externamente ou internamente), certamente ela estará falando da fase de Movimentação/Controle da Tramitação. Do contrário, estará fazendo referência às fases de expedição e distribuição. Movimentar um documento de um setor para o outro é somente tramitar, controlar a tramitação.

**Resposta: A**

---

**12. Ano: 2016 Banca: CESPE Órgão: DPU Prova: Analista**

Com relação à gestão da informação e à gestão de documentos, julgue o item a seguir.

O registro de documentos é uma atividade de responsabilidade do arquivo permanente.

Resolução: a etapa de registro é importante para o sistema e protocolização porque é o momento de analisar a documentação e absorver os dados mais importantes sobre ela para, posteriormente, inserir no sistema. São os metadados colhidos que serão lidos pelas pessoas interessadas no documento antes de ter acesso a ele e é essencial que os dados sejam registrados de forma completa e sem erros. Fiz questão de explicar o processo para que você consiga visualizar o procedimento e, quem sabe, sedimentar o conceito na sua memória com maior facilidade.

**Resposta: errada**

---

**13. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: MPOG Prova: Arquivista - Cargo 3**

No que se refere a conceitos e procedimentos aplicados à gestão de documentos, julgue o seguinte item.

A expedição de correspondência particular, que deve estar explícita nas normas internas de protocolo, fica a critério de cada órgão ou entidade.

Resolução: a expedição de correspondência particular não deve acontecer. A atribuição do protocolo é distribuir a correspondência particular e não expedir.

Relembrando:

Expedição: externa

Distribuição: interna

**Resposta: errada**

---

**14. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: MPOG Prova: Arquivista - Cargo 3**

No que se refere a conceitos e procedimentos aplicados à gestão de documentos, julgue o seguinte item.

O setor destinatário é o responsável pela identificação de documentos antecedentes, caso estes existam, referentes à correspondência recebida e juntada.

Resolução: temos as rotinas e os procedimentos da fase de Recebimento e Classificação, que é responsável, entre outras atividades, pela rotina de identificação dos documentos antecedentes. O erro da questão, portanto, foi dizer que essa atividade é desenvolvida no âmbito do setor destinatário, quando é feita antes desse setor receber a documentação.

**Resposta: errada**

---

**15. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: MPOG Prova: Arquivista - Cargo 15**

No que se refere a conceitos e procedimentos aplicados à gestão de documentos, julgue o seguinte item.

As atividades do protocolo incluem a atribuição de data e de número à correspondência a ser expedida.

Resolução: nas rotinas de expedição, encontramos a rotina de numerar e completar a data, no original e nas cópias.

**Resposta: certa**

---

**16. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: FUB Prova: Arquivista**

Julgue o item a seguir, a respeito de protocolo.

A atividade de tramitação corresponde exclusivamente à movimentação de documentos entre unidades internas do órgão.

Resolução: a tramitação é somente um controle da movimentação dos documentos. A atividade interna é chamada de distribuição. Lembra que eu comentei que se a questão dissecasse os conceitos falando de movimentação interna e externa era para você ficar esperto (a) porque provavelmente ela estaria falando de distribuição ou expedição? Pois é! Esse é um caso!

Resposta: errada

**17. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: FUB Prova: Arquivista**

Julgue o item a seguir, a respeito de protocolo.

Caso, ao efetuar o recebimento no setor de protocolo, seja identificado que o destinatário não pertence à estrutura do órgão, o procedimento adotado será o descarte da correspondência.

Resolução: já sabemos que o setor de protocolo não é responsável pela expedição de documentos de cunho particular, mas isso não quer dizer que a documentação será jogada fora. O que acontece é: carimba-se o documento com a informação da inexistência desse destinatário e devolve-se à empresa que tenha entregue o documento.

**Resposta: errada**

---

## Lista de questões

### 1. Ano: 2015 Banca: FCC Órgão: TRE-RR Prova: – Técnico Judiciário – Área Administrativa

As sucessivas etapas pelas quais passam os processos administrativos, antes de sua conclusão, constituem o que se convencionou chamar de

- a) fluxograma.
- b) notação.
- c) protocolo.
- d) arquivo intermediário.
- e) tramitação.

### 2. Ano: 2018 Banca: FCC Órgão: SEGEF-MA Prova: Auxiliar de Fiscalização Agropecuária

De acordo com o Manual de padronização da organização de escritórios, publicado pela Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão em outubro de 2017, os documentos técnicos e administrativos gerados pelos escritórios de atendimento devem ser repassados aos chefes das Unidades Regionais. Estes, por sua vez, devem encaminhá-los para a Unidade Central, onde serão distribuídos aos respectivos destinatários pelo serviço de

- a) almoxarifado.
- b) protocolo.
- c) marketing.
- d) cadastramento.
- e) fiscalização.

### 3. Ano: 2015 Banca: FCC Órgão: DPE-RR Prova: Técnico em Secretariado

Entende-se por trâmite

- a) a sequência de ações prescritas para o andamento de documentos administrativos, até seu julgamento ou solução.
- b) o serviço encarregado de receber, registrar e distribuir documentos no âmbito de uma instituição.
- c) o conjunto de documentos produzidos ou recebidos ao longo das atividades de uma instituição pública ou privada.
- d) a ação pela qual um documento, depois de atuado no protocolo, passa a constituir processo.
- e) o processo pelo qual se confere autenticidade a um documento, qualquer que seja sua origem.

### 4. Ano: 2015 Banca: FCC Órgão: TRE-RR Prova: Técnico Judiciário - Área Administrativa

As sucessivas etapas pelas quais passam os processos administrativos, antes de sua conclusão, constituem o que se convencionou chamar de

- a) fluxograma.
- b) notação.
- c) protocolo.
- d) arquivo intermediário.
- e) tramitação.

**5. Ano: 2015 Banca: FCC Órgão: CNMP Prova: Técnico do CNMP – Administração**

Sobre as responsabilidades e atividades realizadas pela unidade protocolizadora, considere:

- I. Além de realizar as atividades de protocolo, a unidade tem a incumbência de atuar processos, independentemente de sua denominação e posicionamento hierárquico na estrutura organizacional.
- II. O método alfanumérico é incluído nas classes de métodos básicos e padronizados de arquivamento.
- III. Os documentos recebidos em envelopes fechados deverão ser abertos pelo protocolo, desde que não sejam particulares (documentos não endereçados à instituição, e sim a um funcionário em particular) ou sigilosos (ultrasseguros, seguros, confidenciais ou reservados).
- IV. O prazo de guarda de protocolos, em fase corrente, é de 3 (três) anos.

Está correto o que consta APENAS em:

- a) I, III e IV.
- b) IV.
- c) II e IV.
- d) I e III.
- e) II e III.

**6. Ano: 2012 Banca: FCC Órgão: TRE-Prova: Técnico Judiciário - Área Administrativa**

Receber, registrar e distribuir documentos, cuidando de sua tramitação, são atividades rotineiras do setor de

- a) embalagens.
- b) compras.
- c) transporte.
- d) reprografia.
- e) protocolo.

**7. Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: ABIN Prova: Oficial Técnico de Inteligência - Área 10**

No que se refere a protocolo, julgue o item subsequente.

O protocolo providencia a tramitação dos documentos de arquivo e toma decisões sobre as demandas contidas neles.

**8. Ano: 2018 Banca: CESPE Órgão: STM Prova: Técnico Judiciário - Área Administrativa**

A respeito da gestão de documentos, julgue o próximo item.

O protocolo é uma atividade da fase de utilização do programa de gestão de documentos.

**9. Ano: 2016 Banca: CESPE Órgão: Prefeitura de São Paulo – SP Prova: Assistente de Gestão de Políticas Públicas I**

Na administração de documentos, entre as rotinas do protocolo, a identificação dos metadados para controle e recuperação de dados faz parte da rotina de

- a) movimentação.
- b) registro.
- c) classificação.
- d) tramitação.
- e) expedição.

**10. Ano: 2016 Banca: CESPE Órgão: DPU Prova: Agente Administrativo**

A respeito da gestão da informação e de documentos e dos tipos documentais, julgue o item que se segue.

Expedição e microfilmagem de documentos são tarefas do protocolo.

**11. Ano: 2016 Banca: CESPE Órgão: POLÍCIA CIENTÍFICA – PE Prova: Auxiliar de Perito**

A movimentação de um documento de um setor para outro para que decisões sejam tomadas é uma atividade de protocolo denominada

- a) tramitação.
- b) registro.
- c) expedição.
- d) distribuição.
- e) classificação.

**12. Ano: 2016 Banca: CESPE Órgão: DPU Prova: Analista**

Com relação à gestão da informação e à gestão de documentos, julgue o item a seguir.

O registro de documentos é uma atividade de responsabilidade do arquivo permanente.

**13. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: MPOG Prova: Arquivista - Cargo 3**

No que se refere a conceitos e procedimentos aplicados à gestão de documentos, julgue o seguinte item.

A expedição de correspondência particular, que deve estar explícita nas normas internas de protocolo, fica a critério de cada órgão ou entidade.

**14. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: MPOG Prova: Arquivista - Cargo 3**

No que se refere a conceitos e procedimentos aplicados à gestão de documentos, julgue o seguinte item.

O setor destinatário é o responsável pela identificação de documentos antecedentes, caso estes existam, referentes à correspondência recebida e juntada.

**15. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: MPOG Prova: Arquivista - Cargo 15**

No que se refere a conceitos e procedimentos aplicados à gestão de documentos, julgue o seguinte item.

As atividades do protocolo incluem a atribuição de data e de número à correspondência a ser expedida.

**16. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: FUB Prova: Arquivista**

Julgue o item a seguir, a respeito de protocolo.

A atividade de tramitação corresponde exclusivamente à movimentação de documentos entre unidades internas do órgão.

**17. Ano: 2015 Banca: CESPE Órgão: FUB Prova: Arquivista**

Julgue o item a seguir, a respeito de protocolo.

Caso, ao efetuar o recebimento no setor de protocolo, seja identificado que o destinatário não pertence à estrutura do órgão, o procedimento adotado será o descarte da correspondência.

## Gabarito

1. E
2. B
3. A
4. E
5. D
6. E
7. errada
8. certa
9. B
10. errada
11. A
12. errada
13. errada
14. errada
15. certa
16. errada
17. errada



## Resumo direcionado

Protocolo é a tarefa/o serviço responsável pelo recebimento, classificação, registro, distribuição/expedição e tramitação/control de tramitação dos documentos.

**Protocolo é a porta de entrada e saída dos documentos nos órgãos.**

Modos de cobrança:



### Recebimento/Autuação

O recebimento é o ato de incorporar o documento à instituição.

Já a autuação é a ação que torna o documento recebido no protocolo como parte de um processo

### Classificação

Classificar é colocar um código no documento de acordo com o assunto a que ele faz referência na instituição.



Todo documento pode ser aberto? Não. Os que estiverem com identificações como "Sigiloso/Restrito/Confidencial" e os documentos particulares não poderão ser abertos pelo setor de Protocolo. Ambos serão recebidos e encaminhados.

### Registro

O número de registro é uma numeração sequencial que o documento recebe para que seja identificado dentro da instituição durante a sua tramitação. Repare que não estamos falando de classificação, que também é um número, mas possui uma função diferente.

### Distribuição/Expedição

Distribuição é o envio interno dos documentos. Você recebeu o documento, identificou o assunto e classificou, registrou no sistema e pode enviar para o setor competente dentro da instituição.

Expedição é o envio externo dos documentos.

Distribuir = interno

Expedir = externo

### Tramitação

Tramitação é curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa. Também chamado de movimentação ou trâmite.

