

NORMAS DE ENTRADA DE DOCUMENTOS E CORRESPONDÊNCIA

Conteúdos para preparação da alínea e) do **Conteúdo especial** para a
prova escrita de conhecimentos para provimento de 6 postos de trabalho
na categoria/carreira de assistente técnico

Aviso n.º 821/2020

ÍNDICE

<u>NOTA INTRODUTÓRIA</u>	3
<u>DEFINIÇÃO DO DOCUMENTO DA GESTÃO DOCUMENTAL E DA ARQUIVÍSTICA</u>	4
<u>O CICLO DE VIDA DO DOCUMENTO</u>	5
<u>CIRCULAÇÃO DE DOCUMENTOS</u>	7
<u>RECEÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA</u>	7
<u>ABERTURA DE CORRESPONDÊNCIA</u>	8
<u>CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS - ENTRADA E SAÍDAS</u>	8
<u>REGISTO DE ENTRADA E SAÍDAS</u>	9
<u>ALGUMAS REGRAS - ENTRADA/SAÍDA</u>	9
<u>ENCAMINHAMENTO E CIRCULAÇÃO APÓS O REGISTO ENTRADA/SAÍDA</u>	10
<u>RESPOSTA OU ARQUIVO</u>	10
<u>EXPEDIÇÃO</u>	11
<u>ARQUIVO DE DOCUMENTOS</u>	12

NOTA INTRODUTÓRIA

Este documento tem como objetivo primeiro a racionalização dos seus sistemas documentais e uniformização de procedimentos e linguagens, no sentido de uma gestão integrada e eficaz de toda a documentação produzida pela organização.

O circuito da correspondência não é mais do que as fases pela qual a correspondência passa dentro da organização, desde a sua receção até ao destinatário.

É importante inculcar boas práticas de gestão documental, tendo como principais vantagens:

- Rentabilização de recursos físicos e humanos;
- Racionalização da produção documental e da proliferação de “papel”;
- Promoção e implementação de boas práticas administrativas;
- Aumento da celeridade dos procedimentos;
- Maior eficácia na resposta aos cidadãos;
- Inexistência de arquivos paralelos;
- Maior facilidade na recuperação da informação;

Este documento define um conjunto de regras e procedimentos de utilização, para assim otimizar a gestão documental. Não sendo exaustivas, outras regras poderão surgir de acordo com as necessidades porventura surgidas.

DEFINIÇÃO DO DOCUMENTO DA GESTÃO DOCUMENTAL E DA ARQUIVÍSTICA

Um documento é, segundo a NP 3715¹, “qualquer unidade de informação, impressa ou não, passível de ser catalogada e indexada”. A gestão de documentos é, por definição do Decreto-Lei nº 16/93 de 23 de janeiro, art.º 13º, “O conjunto de operações e procedimentos técnicos que visam a racionalização e a eficácia, na criação da organização, utilização, conservação, avaliação, seleção e eliminação de documentos, nas fases de arquivo corrente e intermédio, e na remessa para arquivo definitivo”. Assim, o tratamento documental visa em primeiro lugar, a possibilidade de recuperação da informação contida nos documentos.

O documento é toda a informação que está registada e suscetível de consulta, estudo, prova, pesquisa, etc.

Existem documentos diversos que poderão obedecer à seguinte classificação:

- Textuais - que podem ser manuscritos, impressos;
- Cartográficos - mapas, plantas;
- Iconográficos - fotografias, diapositivos, desenhos;
- Filmográficos - documentos em películas cinematográficas;
- Sonoros - discos, CD;
- Micrográficos - documentos resultantes de microrreprodução de imagens;
- Informáticos - documentos produzidos, tratados e armazenados em computador.

A gestão documental é um conceito arquivístico que começa com a produção dos documentos e continua com a distribuição pelos diferentes sectores: as atividades

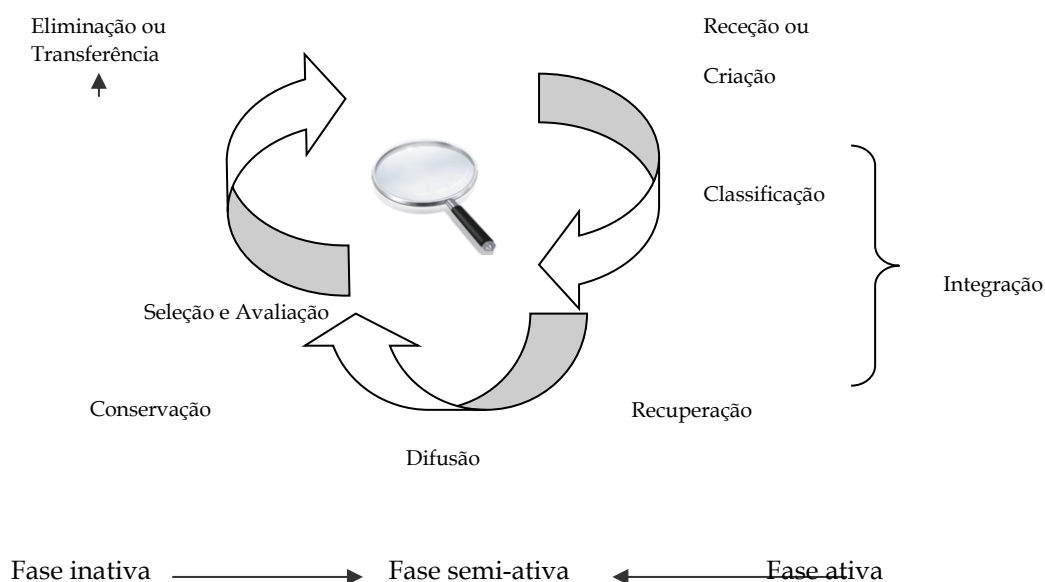
¹ Norma Portuguesa em vigor- NP 3715 (1989) Documentação. Método para análise de documentos, determinação do seu conteúdo e seleção de termos de indexação. Errata (fevereiro de 1992).

de arquivo, organizar, e arquivar mediante regras. A norma específica para descrição uniforme de um documento está na ISAD – *International Standard for Archival Description*, Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística. Estas normas de avaliação dos documentos garantem a preservação ou eliminação dos documentos.

O CICLO DE VIDA DO DOCUMENTO

Os documentos são produzidos, recebidos e mantidos a título probatório e informativo por uma organização ou pessoa, no cumprimento das suas obrigações legais ou na condução das suas atividades. A gestão de documentos é composta por uma sequência de ações que devem rentabilizar recursos e garantir o eficaz acesso aos documentos.

Ciclo de Vida do Documento



A gestão de documentos de arquivo visa o controlo eficiente e sistemático da produção, receção, manutenção, utilização e destino dos documentos de arquivo.

Os documentos de arquivo têm idades dentro das fases do seu ciclo vital. A primeira idade é a fase ativa, em que os documentos são utilizados regularmente pela entidade produtora para diversos fins, legais, administrativos ou fiscais. Segue-se a fase semi-ativa que corresponde à segunda idade do ciclo vital dos documentos de arquivo, em que estes são ocasionalmente utilizados. Por fim a fase inativa, terceira idade do documento, em que este deixou de ser utilizado pela entidade produtora e se não possuir valor secundário que justifique a sua conservação, a pesquisa, por exemplo, será eliminado. Em síntese, consideramos os arquivos:

- Ativos ou Vivos – Arquivos Correntes;
- Semi-Ativo ou Semi-Vivos – Arquivos Intermédios;
- Mortos ou Inativos – Definitivos.

Deve lembrar-se que um documento mal arquivado é um documento perdido e um documento pode servir de prova de defesa de direitos, pois tem valor jurídico e administrativo, tendo como objetivo o de “provar ou informar um procedimento administrativo ou judicial”

CIRCULAÇÃO DE DOCUMENTOS

Sendo a gestão de documentos um conjunto de procedimentos com operações técnicas referentes à produção, receção, registo, encaminhamento e mais tarde avaliação para eliminação ou conservação, permanente ou temporária, confirma-se que os circuitos documentais são de extrema importância. Tudo começa aquando da receção do documento, função importantíssima para o circuito, pois a forma como o documento é recebido irá definir o tratamento do mesmo. Seguindo-se o registo e o encaminhamento, que, segundo a NP²- 4438-1,2005, visa “o controlo eficiente e sistemático da produção, receção, manutenção, utilização e destino dos documentos de arquivo, incluindo os processos para construir e manter prova e informação sobre atividades e transações”.

RECEÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA

Após a chegada da correspondência o trabalhador verifica o nome dos destinatários escritos nos envelopes e coloca-os num local definido pelo serviço, com exceção:

- dos que vêm dirigidos a outras entidades, estes deverão ser devolvidos ao correio;
- os que têm o nome próprio do trabalhador, estes são entregues aos próprios;
- os que têm escrito “confidencial”, deverão ser entregues ao superior hierárquico.

² Parte 1: Princípios diretores, Parte 2: Recomendações de aplicação. Esta norma transpõe para português a norma ISO 15489-1 e 2. *Information and documentation – records management*.

ABERTURA DE CORRESPONDÊNCIA

No que diz respeito à abertura da correspondência é importante referir a forma como se faz e os cuidados a ter para evitar a inutilização do conteúdo.

- Antes de se abrir as cartas deve-se colocar o conteúdo para um dos cantos dos sobrescritos e em seguida abre-se pelas arestas opostas.
- Isto porque as cartas são normalmente mal dobradas e quando são inseridas nos subscritos ficam, por vezes, coladas no interior.

A abertura pode ser:

- Manual - recorre-se frequentemente a tesouras ou a corta-papéis.
- Com ajuda de máquinas - utilizam guilhotinas (manuais e elétricas) que permitem uma maior rapidez de execução do trabalho, o que justifica para grandes empresas.

CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS - ENTRADA E SAÍDA

Uma das operações fundamentais na organização de um sistema de arquivo é a classificação dos documentos produzidos ou recebidos por uma entidade.

Toda a correspondência é classificada de acordo com o classificador existente na organização.

Analisa-se a mesma, com verificações apropriadas (para não haver repetições de ofícios), atribuindo assim um código de classificação, para ser registada num software de gestão documental, ou num livro de registo de correspondência.

REGISTO DE ENTRADA E SAÍDA

O **registro de entrada/saída** consiste em registrar certos dados, nomeadamente:

- tipo de registo - E=entrada ou S=saída
- o tipo de documento - atestado médico (AM), carta (CT), circular (CI), e-mail (E), fatura (FT), fax (FX), informação interna (II), ofício (OF), requerimento (RQ).
- a data,
- a referência - número do ofício,
- data do ofício,
- a entidade - de onde veio o documento,
- o antecedente - este refere-se ao número de entrada ou saída de um documento (ligado ao atual), que tenha sido anteriormente registado;
- o processo (classificação);
- o assunto – descrição sucinta do conteúdo do documento.

Após o registo é colocada a etiqueta ou carimbo. Nos casos em que é emitida e colada a etiqueta, esta deve conter as seguintes informações: identificação da organização, tipo de registo (Entrada/Saída), tipo de documento, número do ofício, data, número do processo.

Algumas organizações optam por digitalizar os documentos após o seu registo.

ALGUMAS REGRAS - ENTRADA/SAÍDA

1. O núcleo de expediente (local definido pela organização para a gestão documental) deve seguir escrupulosamente os procedimentos substanciados no classificador existente;
2. Os trabalhadores responsáveis pelo registo dos documentos devem garantir o correto preenchimento dos campos no sistema de registo utilizado (programa informático ou livro);
3. O nome do cidadão, mencionado no documento, tem de ser registado completo e sem erros ortográficos;

4. Toda a documentação (correspondência postal, e-mail), tem obrigatoriamente de ser registada a entrada e/ou saída;
5. Sempre que, algum trabalhador detete documentação sem registo deve solicitar ao núcleo de expediente que o realize;
6. Não devem ser registados os documentos privados e publicidade;
7. É considerada correspondência privada a correspondência que vem com o nome próprio. Caso contrário será sempre aberta e registada.

ENCAMINHAMENTO E CIRCULAÇÃO APÓS O REGISTO ENTRADA/SAÍDA

Depois da receção, do registo e da digitalização do documento, a distribuição da correspondência pode ser feita de diversas formas, mas sempre de forma a poder ser controlada. Esta é enviada para o respetivo serviço/destino:

- fisicamente - utiliza-se o chamado livro de protocolo ou lista de distribuição que deve de ser assinada e devolvida ao núcleo de expediente para arquivo,
- informaticamente - através de uma aplicação informática de gestão documental.

RESPOSTA OU ARQUIVO

Depois de ser lida, a correspondência deve ser convenientemente tratada.

O que significa que:

- se não for necessário dar sequência ao assunto, a correspondência vai imediatamente para o arquivo, com o devido despacho;
- se for necessária uma resposta, será dado orientações de como proceder através do despacho emanado.

Lembrar que toda a correspondência urgente deve ter uma resposta imediata; não se deve adiar a resolução de assuntos pendentes, tornando-os eternamente esquecidos.

EXPEDIÇÃO

Após o registo de saída, procede-se à fotocópia do ofício (duas fotocópias, uma para o copiador de correspondência expedida e outra para anexar ao antecedente).

Nos ofícios em que estiver expresso no canto superior esquerdo, "**com conhecimento**", este é dado por correio ou e-mail.

A expedição depois segue os seguintes passos:

1. Os ofícios, são dobrados seguindo um método específico para que a morada fique bem visível na “janela” do envelope.
2. Todos os ofícios confidenciais têm de ser expedidos com registo e aviso de receção. É escrito ou carimbado no envelope, a palavra “Confidencial”, a vermelho, que por sua vez fica dentro de outro envelope;
3. Sempre que é solicitado verbalmente ou escrito no canto superior esquerdo do ofício, preenchemos o registo e aviso de receção;
4. A fotocópia do ofício expedido e os seus antecedentes são devolvidos ao trabalhador que elaborou o ofício.

A expedição para algumas entidades pode ser feita por protocolo externo.

No protocolo é escrito o destinatário, a designação da correspondência, a data e a assinatura do portador e do destinatário.

Antes da correspondência ser inserida no envelope deve-se verificar se:

- o documento está datado e assinado;
- contém o material referido em anexo;
- o endereço corresponde ao do envelope (sem janela);
- toda a correspondência que é expedida pela organização deve possuir em arquivo a respetiva cópia (copiador da correspondência expedida);
- quando a expedição do documento for em correio registado, juntamente com a cópia do ofício, deve ser arquivado o talão de aceitação;

- no caso de ofícios com aviso de receção, este, após ser devolvido pelo destinatário com a respetiva assinatura, deve também ser arquivado com a cópia da correspondência.

Procede-se, depois, ao **encerramento dos envelopes** que serão colocados num lugar específico para serem transportados para o correio, juntos com uma guia.

ARQUIVO DE DOCUMENTOS

Os documentos são arquivados respeitando o número do processo que foi atribuído aquando da classificação do documento.

Apenas são rececionados e arquivados os documentos que têm o despacho de “arquive-se”.