



**Governo do Município de Criciúma**  
**Poder Executivo**  
**Protocolo**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA**  
**SETOR DE PROTOCOLO**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**2023**

**Criciúma**  
**2023**

## **SETOR DE PROTOCOLO**

### **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

*Relatório de atividades do ano de 2023, do setor de protocolo da prefeitura Municipal de Criciúma.*

**Criciúma**

**2023**

## **INTRODUÇÃO**

O setor de protocolo desempenha um papel fundamental no registro e gerenciamento de documentos, abrangendo uma ampla gama de entidades, desde setores internos até empresas, órgãos governamentais e a população em geral. Nossa missão é proporcionar acesso transparente e eficiente as informações contidas nos processos, sejam eles expedidos ou recebidos pela instituição. As responsabilidades do setor incluem atendimento ao público, recebimento e análise de documentos, consultas detalhadas dos processos, encaminhamento adequado e fornecimento de informações sobre os protocolos quando solicitados, consolidando-se como peça vital na gestão documental do município.

No universo da gestão documental, o setor de protocolo, desempenha um papel crucial na transição para ambiente digital. Ao longo do ano de 2023, testemunhamos uma significativa evolução na gestão de processos, com início para a migração de processos físicos, para o meio digital. Este relatório destaca as conquistas alcançadas pela secretaria de governança e o setor de protocolo, abrangendo a digitalização dos processos físicos, e a implementação de tecnologias inovadoras para processos digitais e uma análise dos processos mais pedidos durante o ano de 2023, isso não reflete apenas a eficiência operacional alcançada, mas também antecipa uma gestão ainda mais aprimorada, para o próximo ano.

## **PROCESSOS DIGITAIS**

Na era da transformação digital, a implantação do processo digital, se tornou crucial para modernização da administração pública, visando assim um ambiente sem papel, tendo uma jornada significativa na eliminação dos processos físicos, aumentando a sustentabilidade ambiental, reduzindo consumo de papel, promovendo assim uma administração mais ágil e eficaz.

O ano de 2023, teve início uma transformação com a implantação do sistema GDOC, gestão documental que é uma tecnologia avançada, mais também sinaliza o compromisso na inovação e na eficiência. Ao implementar o sistema GDOC, buscamos redefinir os padrões de comunicação e compartilhamento de documentos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

CPF/CNPJ

Senha

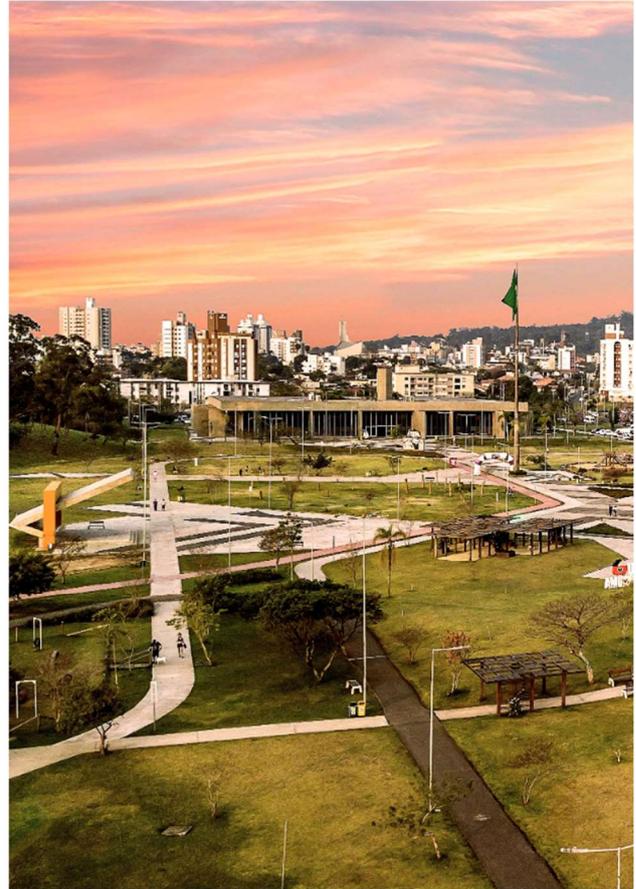
Entrar

[Esqueci minha senha](#)



Entrar com certificado digital

Ir para central de atendimento? [Central](#)



🏠 🔔 🔄

Criciúma

- Inbox
- Setor
- Pessoal
- Acesso Externo
- Usuários externos
- Configurações
- Usuários

← Recolher

← Voltar

Escolha o assunto do documento a ser criado

Portal do Cidadão

Detalhes ▾

## DIGITALIZAÇÃO DOS PROCESSOS FÍSICOS DO ARQUIVO MORTO

O setor de arquivo morto, começou com uma revolução, que se iniciou nesse ano de 2023. O processo de digitalização de documentos físicos e arquivos datados de anos anteriores, essa iniciativa visa a eficiência operacional, mais também alivia a necessidade constante de deslocamento até o setor de arquivo morto, para consulta de processos.



## MAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO OUVIDORIA (GUICHÊ)

Em compromisso contínuo com transparência e acessibilidade, o setor de protocolo deu passos significativos em direção a uma comunicação mais eficaz com os cidadãos. Esse ano passamos a atender pedidos via e-mail e telefone, promovendo um canal ágil para interação. Além disso, expandimos nossos serviços à incorporação do atendimento presencial no guichê, respondendo prontamente os manifestos da ouvidoria do município.

A captura de tela mostra a interface de um sistema web para a abertura de um manifesto. No topo, há uma barra de navegação com ícones de menu, favoritos, impressão e compartilhamento. O título principal é "Abertura de manifesto 156", com uma barra de tempo de ligação de "0:00".

O formulário é dividido em seções:

- Dados do cidadão:** Possui campos para "Anônimo?" (com um botão de alternância desativado) e "CPF" (com um ícone de câmera e um campo de entrada).
- Dados do manifesto:** Contém campos para "Tipo" (com uma lista suspensa selecionando "Nenhum"), "Setor a ser reclamado/denunciado" (com uma lista suspensa selecionando "Nenhum") e "Origem" (com uma lista suspensa selecionando "Ligação telefônica"). Abaixo, há campos para "Categoria" (com um botão "Buscar Serviço" e uma lista suspensa selecionando "Nenhum") e "Serviço" (com uma lista suspensa selecionando "Nenhum"). Um campo de "Descrição" está localizado abaixo.
- Local a ser atendido:** Possui um campo de busca "Busque aqui a localização" e uma visualização de mapa com marcadores para "SÃO SIMÃO", "CABRAL" e "BUENOS". Um campo "CEP" está ao lado do mapa.

## PROTOCOLO ONLINE

No âmbito do protocolo online, implementamos recentemente novas atualizações e solicitações, visando agilidade em nossos processos. Essa expansão estratégica tem como principal meta a redução significativa no tempo de análise, proporcionando uma experiência mais eficiente e rápida para nossos usuários.

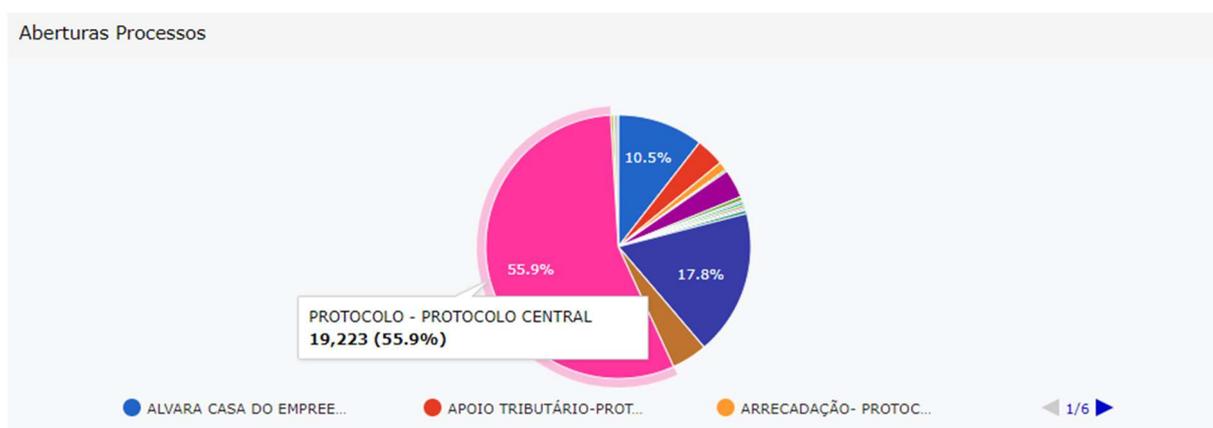
Ao incorporar essas novidades, nossa intenção é não apenas modernizar o sistema, bem como promover uma gestão mais dinâmica e responsiva. Estamos comprometidos em melhorar continuamente nossos serviços, almejando não apenas a eficiência operacional, mais também a satisfação das pessoas que utilizam nossos serviços.

A captura de tela mostra duas opções de interação com o sistema de processos online:

- Novo processo:** Apresenta um ícone de documento com um sinal de mais (+) e o texto: "Por aqui é possível solicitar serviços para a entidade desejada com comodidade e rapidez." Abaixo, há um botão verde com o texto "CRIAR NOVO PROCESSO".
- Meus processos:** Apresenta um ícone de documento com uma lupa e o texto: "Consulte todas as solicitações criadas por você e as acompanhe em tempo real ou, ainda, consulte qualquer processo através do número único." Abaixo, há um botão azul com o texto "VISUALIZAR MEUS PROCESSOS".

## PROCESSOS MAIS GERADOS AO LONGO DO ANO DE 2023

Setor de protocolo é o local por onde transitam inúmeras demandas de processos, abrangendo desde a emissão de ITBI, até processos de pedidos de licitação, ofícios e exoneração de funcionários, onde existe uma grande diversidade de solicitações. Este relatório ao desvendar a complexidade desse ecossistema, destaca os top 10 processos mais gerados ao longo do ano de 2023, contribuindo para otimização contínua de nossos serviços municipais.



TIPO DE DOCUMENTOS	QUANTIDADE
ITBI - EMISSÃO/LIBERAÇÃO/ CALCULO	6.082
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	3361
BAIXA / SUSPENSÃO / CANCELAMENTO DE ALVARÁ	1060
SOLCITAÇÃO CADASTRO DE PESSOA JURIDICA	968
CERTIDÃO DE CADASTRO/RUA/BAIRRO	873
AVALIAÇÃO DE IMOVEL	820
PROMOÇÃO POR MERECIMENTO	721
ISENÇÃO DE IPTU	668
ADITIVO DE CONTRATO	593
NUMERAÇÃO DO IMÓVEL	489