



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

DECRETO Nº 3.777, DE 22 DE JUNHO DE 2026

Regulamenta o procedimento padrão para triagem, atendimento presencial, atendimento telefônico e emissão obrigatória de protocolo manual no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta do Município de Pratápolis.

O Prefeito Municipal de Pratápolis, Minas Gerais, Sr. Everilson Cleber Leite, no uso de suas atribuições legais, especialmente as conferidas no inciso IX, do art. 79 da Lei Orgânica Municipal, e tendo em vista nosso ordenamento jurídico,

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar o atendimento prestado ao cidadão, garantindo os princípios constitucionais da eficiência, moralidade e publicidade;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que assegura ao cidadão o direito a obter orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso e protocolo de seus requerimentos;

CONSIDERANDO as diretrizes da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), que estabelece como direito básico do usuário a adequada prestação dos serviços e a urbanidade no atendimento;

CONSIDERANDO a importância da identificação prévia da demanda para a otimização do fluxo de trabalho e redução do tempo de espera;

CONSIDERANDO que o protocolo é um direito do cidadão e um instrumento indispensável para a transparência e a segurança jurídica dos atos administrativos;

CONSIDERANDO a necessidade de otimizar a produtividade dos servidores que exercem funções técnicas e especializadas, evitando interrupções constantes e injustificadas em suas rotinas de trabalho;

DECRETA

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

Art. 1º - Fica instituído o Procedimento Padrão de Triagem e Atendimento ao Público, nas modalidades presencial e telefônica, em todas as repartições, secretarias e setores de atendimento da Prefeitura Municipal de Pratápolis.

Art. 2º - Para fins deste Decreto, considera-se:

I - Triagem Presencial: A abordagem inicial na recepção para identificar o cidadão, o assunto e o setor competente.

II - Triagem Telefônica: A identificação prévia do interlocutor e do motivo da chamada antes de qualquer transferência interna.

III - Protocolo Manual: O registro físico obrigatório da demanda em livro próprio, requerimento/ficha de atendimento ou formulário, contendo numeração sequencial e cronológica.

Art. 3º - O atendimento ao público deverá garantir tratamento isonômico e acessível, assegurando atendimento prioritário e facilitado a idosos, pessoas com deficiência e gestantes, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO II

DO PROCEDIMENTO OBRIGATÓRIO DE TRIAGEM PRESENCIAL

Art. 4º - Todo e qualquer atendimento presencial iniciado nas dependências da Prefeitura deverá, obrigatoriamente, passar pelo processo de triagem prévia na recepção.

Art. 5º - No momento da abordagem, compete ao atendente realizar, de forma cortês e direta, os seguintes questionamentos ao cidadão:

I - O nome completo e documento de identificação (sempre que a natureza do serviço exigir);

II - O assunto específico ou o serviço objeto da visita do cidadão;

III - Se possui documentos ou requerimentos já preenchidos para entrega.

Parágrafo único. É expressamente vedado ao atendente encaminhar o cidadão a qualquer setor interno ou mesa de atendimento sem antes realizar as perguntas de triagem



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

dispostas neste artigo, a ser formalizada em ficha de atendimento, conforme Anexo Único deste Decreto.

CAPÍTULO III

DO REGISTRO E DA EMISSÃO DO PROTOCOLO MANUAL

Art. 6º - Fica estabelecida a obrigatoriedade da emissão de número de protocolo para todos os atendimentos presenciais gerados, independentemente da complexidade do assunto.

Art. 7º - Na ausência de sistema eletrônico, o registro do protocolo manual dar-se-á através do preenchimento de **Requerimento/Ficha de Atendimento em Duas Vias** ou **Livro de Registro Interno**, conforme Anexo Único deste Decreto, devendo conter minimamente:

- I - Número de ordem do protocolo (sequencial anual);
- II - Data e hora do atendimento;
- III - Nome completo e contato do requerente;
- IV - Resumo claro do assunto/demanda;
- V - Nome e assinatura do servidor responsável pelo preenchimento.

Art. 8º - O canhoto do Requerimento/Ficha de Atendimento ou o comprovante manual contendo o número do protocolo, data e assinatura do atendente deverá ser **obrigatoriamente entregue ao cidadão** ao final da triagem ou do atendimento.

Art. 9º - Após o preenchimento da ficha de atendimento, o servidor da recepção comunicará o setor de destino sobre a demanda do cidadão, por meio de ramal telefônico ou outro meio de comunicação interna.

§ 1º O servidor do setor de destino orientará o atendente da recepção sobre o encaminhamento do cidadão ou, se necessário, virá ao encontro deste para o atendimento.

§ 2º Caso o servidor do setor de destino não seja localizado, o atendente da recepção registrará a tentativa de contato na ficha, informará o cidadão sobre a indisponibilidade momentânea e que o servidor retornará o contato posteriormente.



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

§ 3º Se o setor de destino se declarar incompetente para a demanda, deverá justificar por escrito na própria ficha, indicando o setor correto, para que o servidor da recepção realize o devido redirecionamento.

CAPÍTULO IV

DO PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO E TRIAGEM TELEFÔNICA

Art. 10 - O setor de telefonia e recepção de chamadas da Prefeitura Municipal obedecerá às regras rígidas de triagem e qualificação de ligações externas.

Art. 11 - Ao atender chamadas externas, o operador de telefonia (telefonista) deverá obrigatoriamente:

I - Identificar o órgão público com saudação formal padrão: *"Prefeitura Municipal, bom dia/boa tarde"*;

II - Solicitar expressamente o **nome do cidadão que está ligando** e o **assunto/motivo** a ser tratado;

III - Consultar o servidor do ramal de destino **antes** de efetuar a transferência, anunciando quem deseja falar e qual o assunto.

Art. 12 - Fica expressamente **proibida** a transferência direta de chamadas externas ("ligações cegas") para os ramais internos sem a prévia identificação exigida no artigo anterior.

Art. 13 - Caso o servidor do ramal de destino esteja em análise de projetos técnicos, pareceres jurídicos, audiências, reuniões ou atendimento presencial, a telefonista não transferirá a ligação, devendo:

I - Informar educadamente ao cidadão que o técnico está em atividade interna no momento;

II - Anotar o recado (contendo nome, telefone, assunto e horário da ligação) para posterior retorno do servidor.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES DAS SANÇÕES



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

Art. 14 - A não exigência de informações para triagem (presencial ou telefônica), a transferência cega de ligações, bem como a recusa ou a omissão na geração e entrega do protocolo manual ao cidadão constituem **descumprimento de dever funcional** do servidor responsável.

Art. 15 - As denúncias recebidas pela Ouvidoria Municipal que apontarem reincidência na falta de triagem ou de emissão de protocolo em determinado setor ensejarão a abertura de procedimento administrativo para apuração de responsabilidade dos servidores envolvidos, nos termos do Estatuto dos Servidores Públicos Municipais.

Parágrafo único. Denúncias anônimas encaminhadas à Ouvidoria que aleguem falhas no atendimento, mas que **não apresentem elementos mínimos de materialidade (como data, hora, número de protocolo ou assunto)**, serão sumariamente arquivadas por falta de indícios para apuração, protegendo o servidor de alegações infundadas ou perseguições políticas.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 – O tratamento dos dados pessoais coletados em razão do disposto neste Decreto observará integralmente as diretrizes da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), garantindo-se a finalidade pública, a transparência e a segurança das informações.

Art. 17 - As Secretarias Municipais terão o prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da publicação deste Decreto, para orientar suas equipes.

Art. 18 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

EVERILSON CLEBER LEITE
Prefeito do Município de Pratápolis/MG

Certifico que este documento foi publicado na íntegra, atendendo ao princípio constitucional da publicidade dos atos do Poder Público, bem como em conformidade com a Lei Municipal 2.000/2020 em:

22.106.26

GABRIEL ESPADA REIS RODRIGUES
Assessor Jurídico da PM de Pratápolis/MG
OAB/MG 204.808



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL

FICHA DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO

Nº de Protocolo (Sequencial): _____

Data: _____ Hora: _____

1 – DADOS DO CIDADÃO:

Nome Completo: _____

Documento de Identificação: _____

Telefone/Contato: _____

2 – DETALHES DA SOLICITAÇÃO: (A ser preenchido pelo atendente da recepção)

Setor Procurado: _____

Assunto/Demanda (Descrição Breve): _____

Assinatura por extenso do atendente (Recepção)

3 – ENCAMINHAMENTO E PROVIDÊNCIAS: (Preenchimento de Uso Interno)

Setor de Destino: _____

Ação Adotada pelo Setor de Destino:

() Atendimento realizado e concluído.

() Demanda recebida para análise interna.

() Redirecionamento: O setor competente é: _____

Justificativa: _____

() Servidor Ausente: Tentativa de contato realizada em ____/____/____ às ____h ____m.

Assinatura por extenso do servidor de Destino



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS
ESTADO DE MINAS GERAIS
GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS

VIA DO CIDADÃO

COMPROVANTE DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO: _____

Nº DO PROTOCOLO: (MESMO Nº DA VIA PRINCIPAL) _____

DATA E HORA: (DATA E HORA DO ATENDIMENTO): _____

NOME COMPLETO DO CIDADÃO: _____

ASSUNTO: _____

ATENDENTE DA RECEPÇÃO: _____

Guarde este comprovante. Ele é a garantia do seu atendimento



MUNICÍPIO DE PRATÁPOLIS

VIA DO CIDADÃO

COMPROVANTE DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO: _____

Nº DO PROTOCOLO: (MESMO Nº DA VIA PRINCIPAL) _____

DATA E HORA: (DATA E HORA DO ATENDIMENTO): _____

NOME COMPLETO DO CIDADÃO: _____

ASSUNTO: _____

ATENDENTE DA RECEPÇÃO: _____

Guarde este comprovante. Ele é a garantia do seu atendimento