



**DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS – DOS**

---

**AVISO nº. 29**

---

Curitiba, 07 de outubro de 2019.

**ASSUNTO: SISTEMA ePROTOCOLO E INTEGRAÇÃO COM AS PREFEITURAS E OUTROS ÓRGÃOS EXTERNOS**

Considerando as dificuldades que os usuários externos têm enfrentado na utilização do sistema eProtocolo por desconhecimento dos trâmites.

Considerando a necessidade de adequação do trâmite de protocolos originários de usuários externos e destinados a órgãos que não utilizem o eProtocolo internamente;

1.A unidade de protocolo, ao receber expediente originário de usuários externos, deverá verificar o objeto do protocolado e:

I – Caso se trate de assunto direcionado ao Governador do Estado, as Secretarias de Estado, ou a órgãos da administração pública, a unidade de protocolo deverá efetuar os encaminhamentos regulares;

II – Caso se trate de expediente destinado aos órgãos que não utilizam o eProtocolo internamente, a unidade de protocolo deverá encaminhar o processo eletrônico ao Gestor de Acesso.

III - Entende-se por usuários externos todos aqueles usuários do sistema eProtocolo que não pertençam ao Poder Executivo estadual, bem como aqueles que não utilizem o sistema para trâmites internos.

**DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS – DOS**

2. Nos casos previstos no item II do ponto I o Gestor de Acesso deverá elaborar resposta ao usuário externo por meio de Despacho incluído no Volume do Processo, informando a impossibilidade do trâmite pelo sistema eProtocolo, e orientando o usuário externo a contatar o órgão de destino para obter informações sobre a forma correta de envio do expediente.

I - O envio do Despacho ao usuário externo deverá ser realizado por meio do campo “*pendências*” selecionando a opção “*dar ciência*”.

II - Não sendo possível o encaminhamento nos termos do anterior, a comunicação poderá ser realizada por e-mail ou outro meio digital idôneo, caso em que deverá ser solicitada a confirmação de recebimento.

III - Em quaisquer dos casos previstos nos itens anteriores, recebida a confirmação de recebimento do Despacho, o Gestor de Acesso deverá proceder ao arquivamento do protocolo no local.

3. Nos casos previstos no item II ponto I deste Aviso é vedado à unidade de protocolo e ao Gestor de Acesso efetuar a simples recusa ou devolução sem o Despacho previsto no segundo parágrafo deste aviso.

Atenciosamente,

**Departamento de Operações e Serviços**

# PARANÁ



## GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO  
E DA PREVIDÊNCIA

### DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS – DOS

#### ANEXO I MODELO DE DESPACHO DE RESPOSTA

DESPACHO:

Prezado usuário, sua solicitação não pode ser atendida, pois atualmente o Sistema eProtocolo não está habilitado para realizar o encaminhamento do protocolo de seu interesse ao destinatário final. Orientamos que entre em contato com o destinatário de seu interesse, para obter informações sobre outros meios de envio de sua solicitação.