



# INSTRUÇÃO

Código: PA05-IT10  
Revisão: 5.0  
Publicação: 12/08/2025  
Página: 1/2

## CERTIDÕES

### 1. OBJETIVO

Descrever o processo de solicitação de Certidões.

#### NOTA 1:

- Onde se lê DOCUMENTO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA MANTIDA
- Onde se lê REGISTRO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA
- Onde se lê PRESTADOR interpreta-se PROVEDOR EXTERNO

### 2. PROCEDIMENTO

#### 2.1 DETALHAMENTO DO PROCESSO

O associado poderá entrar em contato conosco por e-mail, telefone ou WhatsApp para solicitar a(s) certidão(ões) de que necessita. Em seguida, daremos início ao processo de atendimento, por um dos canais de contato, solicitando a documentação correspondente ao tipo de certidão requerida, conforme abaixo:

- **Para pedidos de certidões Criminais:** Cópia simples do RG e CPF ou da CNH;
- **Para pedidos de certidões de cartório em geral:** Comprovante de pagamento das taxas;
- **Para pedidos de certidões de matrícula atualizada ou de inteiro teor:** Número da matrícula do imóvel;
- **Para pedidos de certidões emitidas pela prefeitura de São Paulo:** Número do contribuinte
- Para quando o associado solicitar certidões atualizadas de registro civil de nascimento, casamento ou óbito ou alternativamente número, livro, folha e cartório de origem, **deve-se solicitar cópias das mesmas.**

Assim que a certidão requerida, for emitida, ela será entregue ao associado.

Todas as solicitações devem ser registradas na planilha de atendimento (PA05-FO59).

### 3. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PA05-FO59	Poupe Tempo	J:\contabil\VA TENDIMENT O\2025	Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	2 anos	2 anos	Deletar



# INSTRUÇÃO

Código: PA05-IT10  
Revisão: 5.0  
Publicação: 12/08/2025  
Página: 2/2

CERTIDÕES

## 4. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão N°	Data	Itens Atualizados
0.0	15/04/2014	Elaboração do documento
1.0	31/07/2014	Alteração no texto item 2.1 e 3
2.0	11/08/2017	Revisão geral do documento
3.0	18/10/2018	Revisão geral do documento
4.0	02/10/2023	Revisão geral do documento
5.0	12/08/2025	Revisão geral do documento

## 5. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Supervisor(a) Administrativo / Auditor(a) de Processos	Gerente Poupe Tempo