

	MANUAL Elaboração de documentos	MAN-GGC-01-01	
		Emissão: 07/03/2022	Pág: 1/9

1. Objetivo

Estabelecer e padronizar critérios de elaboração, aprovação, publicação, revisão e controle dos documentos da Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco-Funape, assim como definir procedimentos de identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros da Funape, que envolvem os assuntos do Modelo de Gestão.

2. Aplicação

Os documentos aplicam-se internamente a cada área de atuação desta Fundação, que estão descritas no Quadro 1, a seguir.

Quadro 1 – Áreas da Funape

Código da área	Nome da área
DPS	Diretoria de Previdência Social
DIN	Diretoria de Arrecadação e Investimento
DJP	Diretoria de Apoio Jurídico Previdenciário
DGI	Diretoria de Gestão Institucional
OUV	Ouvidoria
NIP	Núcleo de Inteligência Previdenciária
GGC	Gerência de Governança Corporativa
ASSECOM	Assessoria de Comunicação
NRA	Núcleo de Relacionamento e Atendimento
ASSEPR	Assessoria da Presidência
PRGAB	Gabinete da Presidência

3. Definições

3.1 Gestão de Processos

Conjunto de atividades ou etapas que têm por objetivo promover o monitoramento, a avaliação e a revisão dos processos com foco na simplificação e melhoria contínua como forma de fomentar a permanente busca da qualidade e facilitar o caminho da excelência gerencial da Fundação.

Elaboração: _____	Aprovação: _____
-------------------	------------------

	MANUAL Elaboração de documentos	MAN-GGC-01-01	
		Emissão: 07/03/2022	Pág: 2/9

3.2 Registros

Os registros são os documentos que fornecem evidências de que as atividades e os processos foram executados, e apresentam os resultados obtidos na elaboração dos produtos, de acordo com os padrões de qualidade requeridos pela Fundação.

3.3. Matriz de Registros

É o documento que caracteriza a forma de identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos documentos produzidos por cada área da Funape.

3.4. Tipos de documentos da Funape

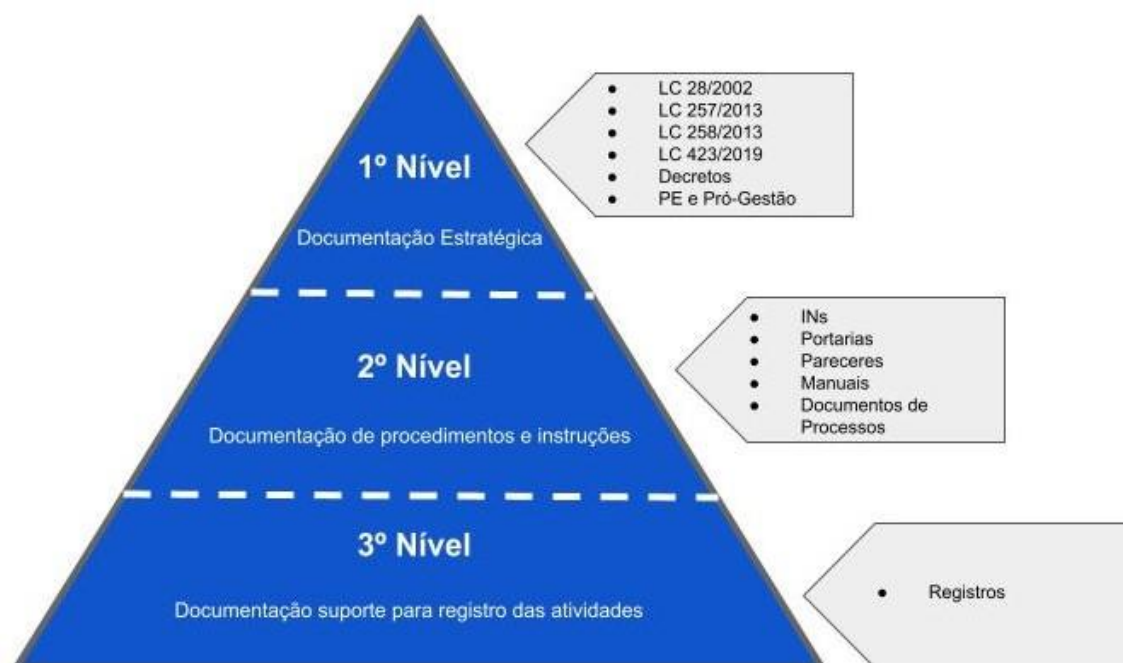
Os documentos da Funape estão descritos na Figura 1, a seguir, e divididos em três níveis:

1º nível: Documentação estratégica

2º nível: Documentação de procedimentos e instruções

3º Nível: Documentação suporte para registro das atividades

Figura1 – Pirâmide Documental da Funape



O Quadro 2, a seguir, apresenta os tipos de documentos da Funape.

	MANUAL Elaboração de documentos		MAN-GGC-01-01
	Emissão: 07/03/2022		Pág: 3/9

Quadro 2 – Tipos de documentos da Funape

Código	Descrição	Finalidade
MAN	Manual	Documento mestre utilizado para descrever Sistemas de Gerenciamento e Programas Específicos como um todo, onde são detalhados ou faz menção aos objetivos, planejamento e estrutura.
PRÓ-GESTÃO	Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos RPPS	Programa de Certificação que visa ao reconhecimento das boas práticas de gestão adotado pelos RPPS
PRC	Processo	Documento utilizado para descrever as atividades específicas do processo de uma determinada área.
IN	Instrução Normativa	Documento que normatiza e regulamenta um processo, subsistema e sistema, constituindo normas gerais de atuação em relação a determinados serviços ou grupos de serviços.
POR	Portaria	Documento que apresenta instruções sobre a organização e o funcionamento de determinado serviço.
-	Registro	Documento gerado com a função de comprovar como determinada atividade foi realizada. Garante a organização a manutenção de um histórico das atividades e contribui para a tomada de decisões. Os registros podem ser controlados em meio físico e/ou eletrônico. São exemplos de registros: formulário, comunicação interna, ofício, boletim, certificado, nota técnica, relatório, entre outros.

4. Descrição

As regras descritas a seguir, devem ser observadas para todos os documentos da Fundação:

- Os documentos devem ser confeccionados em programa Microsoft Office, LibreOffice ou similar;
- As correspondências oficiais (Ofício e Comunicação Interna) devem ser elaboradas com recuo de 2,5 cm de distância em relação à margem esquerda, em fonte Arial, tamanho 12 e numeração seguida de ponto para elencar os parágrafos com espaçamento simples entre linhas;
- Nos demais documentos, não utilizar recuo no início do parágrafo;

	MANUAL Elaboração de documentos	MAN-GGC-01-01	
		Emissão: 07/03/2022	Pág: 4/9

- Em caso de tópicos que não tenham hierarquia entre si, utilizar o ícone bola (disponível na lista de marcadores) para elencar definições, explicações, entre outros;
- Nos casos de tópicos hierárquicos, use a numeração arábica para facilitar o entendimento do interlocutor quanto à necessidade de seguir uma ordem específica de leitura ou passo a passo;
- A assinatura da Funape (logomarca), preferencialmente, deve ser utilizada no topo do documento e lado esquerdo, conforme disposto no Manual de Marcas do Governo de PE (disponível no servidor da Funape);
- Não é permitida a deformação da imagem que consta no Manual de Marcas;
- Nos registros (documentos do terceiro nível) que necessitem de cabeçalhos, devem conter a logomarca da Fundação e do governo conforme consta no Manual de Marcas.

4.1 Elaboração/Revisão de Documentos do 2º nível (Manual e Processo)

- A elaboração dos processos de uma área é de responsabilidade do diretor e de sua equipe, devendo ser priorizados após alinhamento com o Diretor-Presidente e/ou Colegiado;
- Qualquer colaborador poderá identificar a necessidade de elaboração ou revisão de documento, processo ou fluxo, entretanto, àqueles que executam a atividade devem participar dessa elaboração para mitigar o risco de não aderência. A equipe deverá submeter o documento para aprovação do diretor;
- Processo, existente ou novo, deve ser incluído na matriz de processos a pedido do Diretor ao Gestor do Manual (responsável por manter a versão atualizada);
- O número de ordem do documento deve ser solicitado ao Gestor Manual;
- A apresentação do documento deve ser padronizada. O acabamento e estética retratam a identidade organizacional, sendo o cartão de visita da instituição;
- As páginas devem ser ajustadas para que o leitor possa conseguir ler o documento eletrônico de forma contínua. Evitar mudar a orientação do texto para não dificultar a leitura;
- Os documentos originais assinados digitalmente ou digitalizado devem ser entregues ao Gestor do Manual em perfeito estado;
- Os quadros, tabelas ou figuras dos documentos devem conter tamanhos iguais e estarem alinhados;
- O fluxograma deve ser disposto em uma página na orientação Retrato.

4.1.1 Estrutura da Codificação do Documento

Os documentos internos possuem identificação padronizada e codificação única, conforme a seguinte estrutura:

	MANUAL Elaboração de documentos	MAN-GGC-01-01	
		Emissão: 07/03/2022	Pág: 5/9

Codificação

BBB-CCC-DD-EE, onde:

BBB – Tipo de Documento (v. Quadro 2).

CCC – Código da Área, podendo ter mais dígitos (v. Quadro 1).

DD – Número sequencial do documento.

EE – Número da Revisão

O nome do arquivo na rede deverá seguir a nomenclatura:

CódigoDoDocumento_TítuloDoDocumento

Exemplo:

MAN-PLAN-01-00_Elaboração de documentos, onde MAN = Manual, PLAN = unidade responsável, 01 = sequencial e 00 = número da revisão.

Obs.: Não usar acentuação ou caracteres especial no nome do arquivo, pois dificulta o backup.

4.1.2 Estrutura de apresentação do documento

A estrutura de apresentação do documento deve seguir o seguinte:

a) Configuração das páginas

- tamanho do papel: A4 (29,7 x 21cm).
- margens: esquerda 2,5 cm; direita 1,5 cm; superior 1,5 cm; e inferior 1,0cm.

b) Fonte do texto: Arial, tamanho 12

c) Espaçamento de linha: Simples

d) Espaçamento de parágrafo:

- acima: 0,00 cm.
- abaixo: 0,40 cm.

e) Impressão:

Poderá ser feita em ambas as faces do papel. Neste caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares ("*margem espelho*"). Deve ser feita na cor preta em papel branco. No caso de gráficos e ilustrações, avaliar se a impressão fica clara em preto e branco, caso contrário, utilizar a impressão colorida.

f) Estilo e efeito da fonte:

Não deve haver abuso no uso de negrito, itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outro tipo de formatação que afete a elegância e a sobriedade do documento.

g) Cabeçalho:

	MANUAL Elaboração de documentos	MAN-GGC-01-01	
		Emissão: 07/03/2022	Pág: 6/9

Campo padrão para descrever a logomarca da Funape, o tipo de documento, título, código, data de emissão e número de páginas. A fonte do texto do cabeçalho deve ser *Arial*, tamanho 12, exceto os campos de “Emissão” e “Página.”, que devem ser em tamanho 9.

h) Rodapé:

Campo para assinatura, somente colocado na primeira página do documento, contendo os nomes do(s) responsável (is) pela elaboração e aprovação do documento, seguidos da área ao qual pertencem (v. Quadro 1).

O corpo do documento apresenta a seguinte estrutura (v. Quadro 3):

Quadro 3 – Estrutura dos Manuais e Documentos de Processo

Sequencial	Tópico	Descrição
1	Objetivo	Descreve o objetivo do processo e sua abrangência.
2	Aplicação	Define áreas ou equipamentos específicos ao qual o documento se aplica.
3	Definições	Significado de termos específicos e siglas utilizadas.
4	Descrição	Descreve quaisquer atividades/etapas do processo que são consideradas críticas conforme numeração descrita no fluxo. Orientações e alertas importantes acerca das instruções para a realização dos procedimentos que se referem o documento específico, de forma a minimizar os possíveis riscos e maximizar os acertos no momento da aplicabilidade da atividade. Pode citar a legislação, normas específicas e outros documentos que baseiam as informações do documento específico. Pode citar os registros relacionados ao documento.
5	Responsabilidade e autoridade	Descreve a autoridade e responsabilidade das funções envolvidas nas atividades descritas no documento.
6	Fluxograma do Processo (se documento do tipo Processo)	Neste campo, inserir a imagem do fluxo do processo. O fluxo deve ser mapeado através do software livre bizagi ou yEd preparado para registrar mapas de processos na metodologia BPM, com notação BPMN dado a facilidade de uso e a boa visualização. Cada atividade descrita no fluxo deve ser enumerada de forma sequencial. As oportunidades de melhoria

	MANUAL Elaboração de documentos		MAN-GGC-01-01
		Emissão: 07/03/2022	Pág: 7/9

Sequencial	Tópico	Descrição
		identificadas durante o mapeamento do processo (As Is) podem demandar necessidades de revisão no documento (To Be) e serão feitas sempre que necessário para a melhoria no gerenciamento dos processos nas áreas.
7	Indicadores do Processo (se documento do tipo Processo)	Neste item, o autor deve identificar a melhor forma de mensurar o desempenho do processo, seja de forma qualitativa ou quantitativa. Descrever a definição métrica para acompanhar os resultados do processo.
8	Registros	Neste item, devem-se listar todos os registros envolvidos no processo e, de forma idêntica ao fluxograma.
9	Histórico de Alterações	Neste item são descritas sucintamente, as alterações resultantes de revisões anteriores realizadas nos processos. Deverão constar, no mínimo, as três últimas alterações, quando aplicável.

4.2 Emissão, aprovação e distribuição de Documentos (2º Nível)

O documento entrará em vigor, após:

- Assinatura pelo elaborador e gestor do Manual/Processo;
- Validado pelo Gestor da Qualidade (Manuais e Documentos de Processo);
- Validação pelo Diretor-Presidente e/ou Colegiado;
- Envio dos produtos (processos, fluxos, modelos de registros, etc) eletrônicos sem formato original e assinados) ao Gestor do Manual/Processo;
- A partir da data constante no campo: “Emissão”, estabelecida pelo aprovador;
- Publicação no servidor e na Internet;
- Registro na **Lista mestra**¹ do Gestor da Qualidade.

4.3 Revisão dos documentos (2º Nível)

Os documentos podem ser elaborados e / ou revisados seguindo os seguintes critérios, dentre outros:

- Necessidade de padronização de um determinado processo / atividade;

¹ A lista mestra é uma lista mantida pelo Gestor da Qualidade que cataloga todos os Manuais e documentos de processo da Funape publicados a partir da data de emissão deste documento.

 Funape Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco	MANUAL Elaboração de documentos		MAN-GGC-01-01
	Emissão: 07/03/2022		Pág: 8/9

- Necessidade de inserir novas atividades em processos existentes;
- Melhorias no processo / produto vigente;
- Readequar a realidade da execução à documentação associada;
- Revalidação do documento a cada ciclo máximo de dois anos, quando cada área deverá revisar o processo.

4.4 Controle de Registros (3º Nível)

Cada área deverá manter a sua matriz de registro, para os documentos do 3º nível da pirâmide documental. Todos os registros devem ser legíveis, prontamente recuperáveis armazenados em condições adequadas para prevenir danos, deterioração, perda ou alteração.

A matriz de registro contém critérios de controle definidos no Quadro 4, a seguir.

Quadro 4 – Critérios de controle da matriz de registro

Critérios	Descrição
Área	é a área que produz o registro.
Identificação	é o nome dado ao registro.
Coletado por	é o nome do cargo do responsável pela atualização e guarda do documento
Indexação	é a forma que o registro está armazenado para sua recuperação (se ordem cronológica, ordem alfabética, ordem numérica, etc.).
Acesso	é a acessibilidade a determinado registro, que pode ser Livre (qualquer colaborador pode acessar) ou se é restrito a uma determinada função / área (Ex.: livre à área, confidencial, restrito ao gerente).
Arquivo	digitais.
Armazenamento	é a forma que o registro é armazenado. O armazenamento deverá ser em meio digital (servidores locais e/ou drives/nuvens, etc.). Em sendo meio digitais, deverá ser descrito o seu (s) caminho (s) de acesso.
Manutenção Ativo	é o tempo que determinado registro fica disponível para sua consulta na área (ativo).
Manutenção Inativo	é o tempo que determinado registro fica armazenado para a secretaria (inativo). Para definição do tempo de retenção, leva-se em consideração aspectos legais quanto a obrigatoriedade de manutenção de um determinado registro, quando aplicável, a

	MANUAL Elaboração de documentos	MAN-GGC-01-01	
		Emissão: 07/03/2022	Pág: 9/9

	necessidade do registro para as etapas de rastreabilidade e a frequência de utilização das informações nele contidas.
Disposição	é o que será feito com o registro após o tempo de retenção (Ex.: destruído, excluído, mantido em arquivo morto, etc.).

5. Responsabilidade e autoridade

O Diretor-Presidente e/ou Colegiado juntamente com a Assessoria de Comunicação são responsáveis pela elaboração, distribuição e revisão dos modelos de documentos gerais (ofício, papel timbrado, modelo de apresentação, folha de despacho e comunicação interna).

É de responsabilidade do Gestor da Qualidade:

- A emissão e o controle dos Manuais e Documentos de Processo;
- A emissão e a revisão de modelos dos Documentos de Processo e da Matriz de Registro;
- Elaboração de modelos de registros comuns às áreas (Relatórios, Ficha de Solicitação de Documentos e Informações (FSDI), Notificação, Nota técnica);
- Realização de auditorias periódicas para avaliar a aderência aos padrões definidos através deste manual;
- Divulgação do resultado da auditoria de aderência aos padrões e processos nas reuniões gerenciais (ex: Colegiado).

É de responsabilidade dos Diretores de cada área:

- A elaboração, aprovação, revisão dos manuais e documentos de processos;
- A elaboração da Matriz de Registro da área;
- A emissão e revisão de modelo dos registros específicos de suas áreas.

6. Registros

Não aplicável.

7. Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição
05/07/2018	00	Emissão inicial.
07/03/2022	01	Atualização da Pirâmide Documental da Funape Inclusão do Gestor de Qualidade Atualização do Quadro 1 - Áreas da Funape