TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão (DI-PLAN)

Serviço de Gestão da Melhoria Contínua (Serv- Melhoria)

INSTRUÇÃO DE TRABALHO (ITR)

GERIR PROCESSOS DE TRABALHO (UNIDADES DO TCE-GO)

Versão nº 001

04/04/2025

LISTA DE SIGLAS

DI-PLAN	Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão
ISO	Organização Internacional de Normalização
ITR	Instrução de Trabalho
PO	Procedimento Operacional Padrão
Serv-Melhoria	Serviço de Gestão da Melhoria Contínua
SGP	Sistema de Gestão e Planejamento
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás

SUMÁRIO

1. CADEIA DE VALOR DE PROCESSOS DE TRABALHO 3
1.1 Núcleo de Valor 3
1.2 Macroprocesso 3
1.3 Processo de Trabalho 3
2. RESPONSABILIDADES 3
2.1 Dono do Processo do Trabalho 3
2.2 Emitente do PO 3
2.3 Alcance 3
3. OBJETIVO 3
4. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA 3
5. INSTRUÇÕES PARA A PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS 3
5.1 Instruções para as unidades do Tribunal (PO Gerir Processos de Trabalho) 3
5.1.1 Solicitar mapeamento, exclusão ou edição de processos 3
5.1.2 Elaborar / Editar documentos 6
5.1.3 Aprovar Documentos 8
5.2 Recomendações para Formatação de Documentos 8
5.2.1 Folha de Rosto 9
5.2.2 Folha e Margens 10
5.2.3 Lista de Siglas 10
5.2.4 Cabeçalho e Rodapé 11
5.2.5 Sumário 11
5.2.6 Títulos e subtítulos 12
5.2.7 Parte Textual 12
5.2.8 Indicadores 12
5.2.9 Controle de Registros 13
5.2.10 Elaboração, Revisão e Aprovação 13
6. ELABORAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO 14

1. CADEIA DE VALOR DE PROCESSOS DE TRABALHO

1.1 Núcleo de Valor

Processos de Gestão

1.2 Macroprocesso

Governança, Planejamento e Gestão

1.3 Processo de Trabalho

Gestão dos Processos de Trabalho

2. RESPONSABILIDADES

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão

2.2 Emitente do PO

Serviço de Gestão da Melhoria Contínua

2.3 Alcance

Esta ITR é de observância obrigatória para todas as Unidades Básicas, Órgãos Superiores e Unidades de Assessoramento Direto à Presidência.

3. OBJETIVO

Esta ITR tem como objetivo orientar o passo a passo de execução das tarefas inerentes ao módulo “Processos de Trabalho” do sistema SGP, correspondente ao PO Gerir Processos de Trabalho.

4. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

PO Gerir Processos de Trabalho.

5. INSTRUÇÕES PARA A PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS

5.1 Instruções para as unidades do Tribunal (PO Gerir Processos de Trabalho)

5.1.1 Solicitar mapeamento, exclusão ou edição de processos

Para solicitar a elaboração, exclusão ou alteração de documentos (PO, ITR ou Manual), o solicitante deve acessar o SGP por meio do link *“SGP – Sistema de Gestão e Planejamento”*, disponível na página da intranet do TCE-GO (intranet.tce.go.gov.br). O usuário e senha de acesso são os mesmos utilizados para acessar o e-mail do TCE-GO.

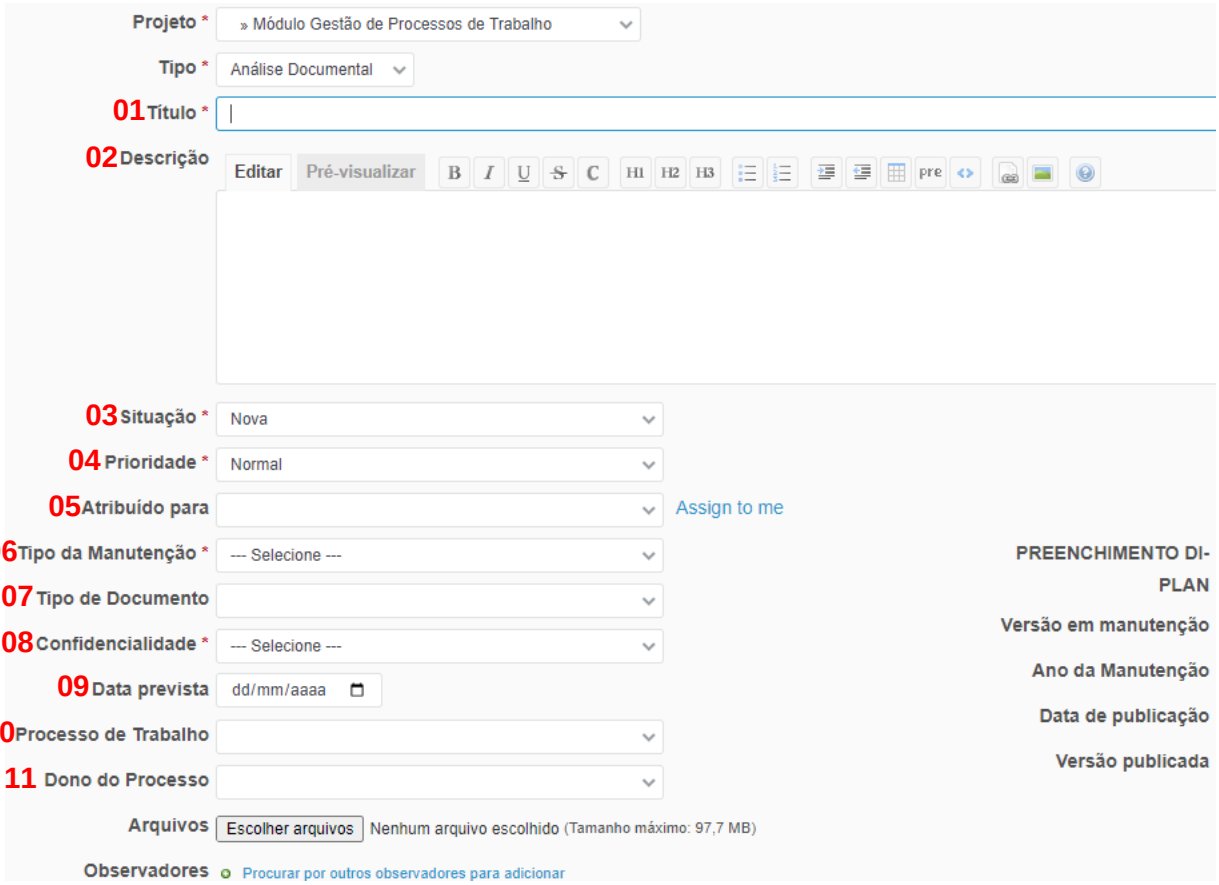
Figura 1 – Intranet do TCE-GO

Após acesso ao SGP, clicar na opção “4. Processos de Trabalho / Solicite”.

Figura 2 – Tela Inicial do SGP

Na tela de solicitação, basta preencher os campos conforme indicado abaixo:

Figura 3 – Tela de solicitação



01) **Título:** Informar o tipo de solicitação (criação, alteração ou exclusão) seguido do nome do Procedimento Operacional Padrão, Manual ou ITR. Exemplo: *Criação do PO Gerir Informações Estratégicas; Alteração do PO Gerir Auditorias do SGI.*
02) **Descrição:** informar neste campo, de forma sucinta, o motivo da solicitação. Exemplo: *Alteração do PO em função das mudanças previstas pela Resolução Administrativa 19/2022*; *Aprimoramento do processo (melhoria contínua).*
03) **Situação:** manter a seleção como “nova”;
04) **Prioridade:** selecionar a prioridade da tarefa: normal, alta ou baixa;
05) **Atribuído para:** atribuir para “Equipe_Planejamento”;
06) **Tipo de Manutenção**: selecionar o tipo pretendido: criação, alteração ou exclusão;
07) **Tipo do documento:** informar o tipo de documento solicitado (Procedimento Operacional Padrão, Instrução de Trabalho ou Manual);
08) **Confidencialidade:** classificação do documentos quanto à confidencialidade: (I) Público - documentos que podem ser compartilhados com o público externo, quando requeridos; (II) Reservado - documentos que somente podem ser circulados no âmbito interno do Tribunal, não devendo ser compartilhados com o público externo; (III) Sigiloso - documentos que requerem confidencialidade, de acesso restrito à determinada(s) área(s)/cargos, à critério do emitente.
09) **Conclusão PREVISTA:** informar a data estimada para conclusão;
10) **Processo de Trabalho:** selecionar na lista o Processo de Trabalho associado ao documento solicitado (em caso de dúvida, pesquise o Processo de Trabalho dentro da Cadeia de Valor: https://portal.tce.go.gov.br/cadeia-de-valor. Em se tratando de novo processo de trabalho ainda não existente na cadeia de valor, selecione a opção “novo processo de trabalho”.
11) **Dono do Processo de Trabalho:** informar o nome da unidade correspondente.

Após preenchimento dos campos, basta clicar no botão “Criar”, ao final da página. A DI-PLAN atenderá, em até 03 dias úteis, a solicitação realizada.

5.1.2 Elaborar / Editar documentos

Para elaborar ou editar os documentos solicitados, basta acessar a página inicial do SGP, clicando no módulo “4. Processos de Trabalho / Acompanhe”.

Figura 4 – Tela inicial do SGP

Em seguida, selecione as solicitações de sua unidade, utilizando os filtros no lado direito da tela.

Figura 5 – Tela de consulta

Ao clicar na opção correspondente à sua área, aparecerá os processos correspondentes. Clique sobre o processo para o qual deseja realizar a atualização.

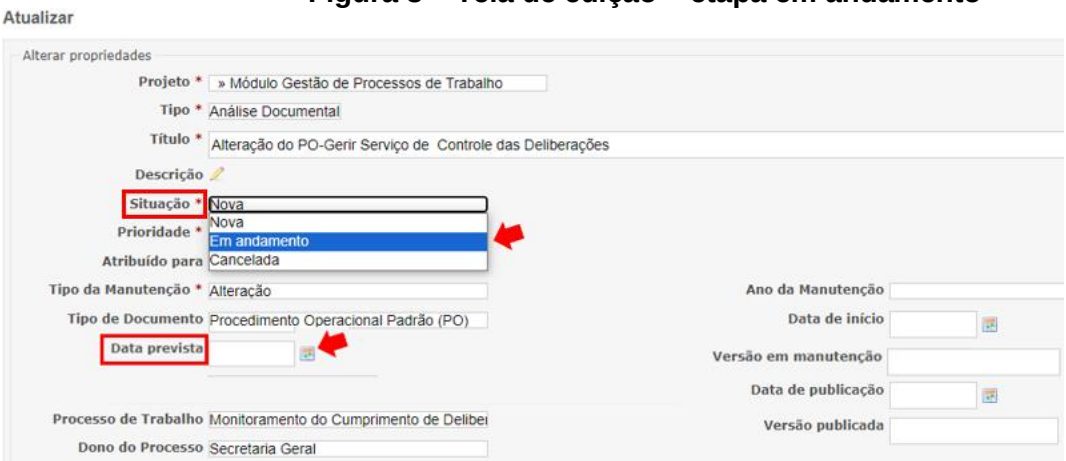
Figura 6 – Tela com as solicitações da área selecionada

Após clicar, aparecerá a tela com os dados do processo selecionado (abaixo). Veja que a DI-PLAN retorna com os anexos referentes ao processo em questão. Basta clicar no link do arquivo para baixa-los automaticamente em sua máquina.

Figura 7 – Tela com os dados do processo selecionado

Em seguida, a área solicitante deve alterar o status da situação, de “nova” para “em andamento”, e informar uma data de previsão para conclusão da revisão. Para tanto, deve clicar em “editar” para a abrir a tela de edição. Ao finalizar, clique em “enviar”.

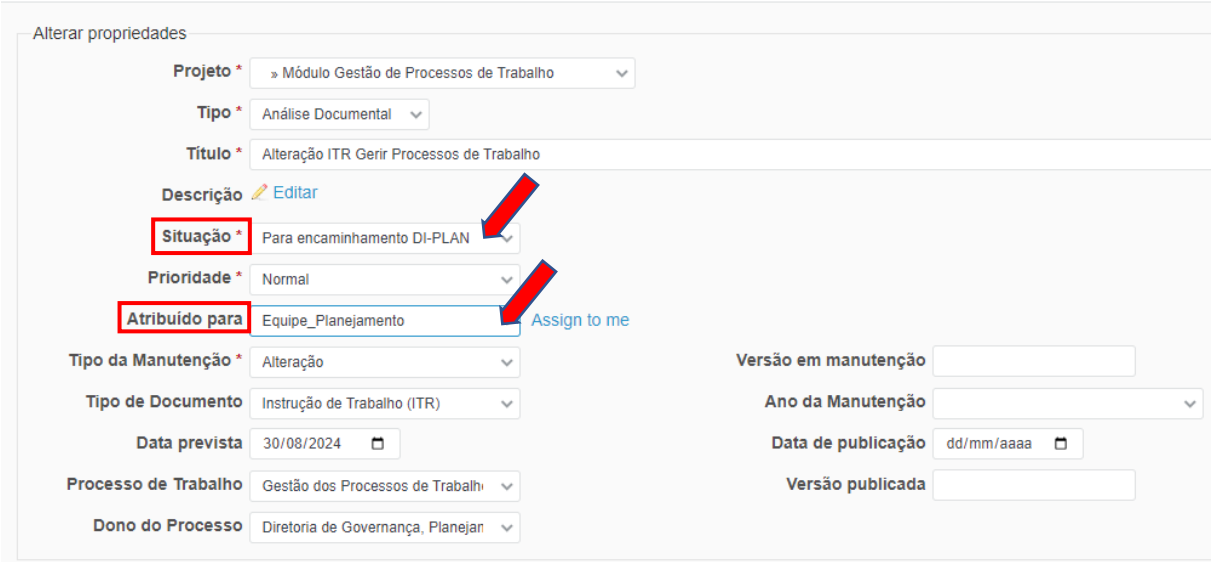
Figura 8 – Tela de edição – etapa em andamento



Após baixar e editar os documentos, a área solicitante deve anexá-los no SGP, alterando a situação para “p/ encaminhamento DI-PLAN” e atribuindo a tarefa para “Equipe_Planejamento”.

PS.: Se for o caso, o usuário, antes de encaminhar o documento à DI-PLAN, pode enviá-lo primeiramente para aprovação do Gestor Imediato. Para tanto, basta alterar a situação para “p/ aprovação do Sup. Imediato” e atribuir a tarefa para o nome do Gestor em questão.

Figura 9 – Tela de edição – etapa para aprovação do Gestor Imediato



5.1.3 Aprovar Documentos

No processo de aprovação, caso a DI-PLAN proceda com alguma sugestão de alteração em relação ao conteúdo, os documentos retornarão para o solicitante, com o status de “Para Adequação”. Neste caso, basta baixar os arquivos, analisar e, caso as alterações propostas sejam aprovadas, clicar em “Editar” e, em seguida, alterar a situação de “Para Adequação” para “p/ encaminhamento DI-PLAN”, e alterar a atribuição para “Equipe Planejamento” (conforme exemplo da tela da Figura 9).

5.2 Recomendações para Formatação de Documentos

Os Processos de Trabalho podem conter como documentos para sua padronização: Procedimento Operacional Padrão (PO), Instrução de Trabalho (ITR) e Manual.

Os modelos padronizados de PO e ITR são disponibilizados pela DI-PLAN, por meio do sistema SGP, logo após a solicitação pela unidade do TCE-GO (vide item 5.1.1).
Quanto ao Manual, a redação é de livre construção, devendo, no entanto, atender (dentro do possível) aos critérios de formatação abordados neste item. Recomenda-se que o Manual seja elaborado de forma objetiva, clara, de fácil entendimento e utilizando linguagem simples.

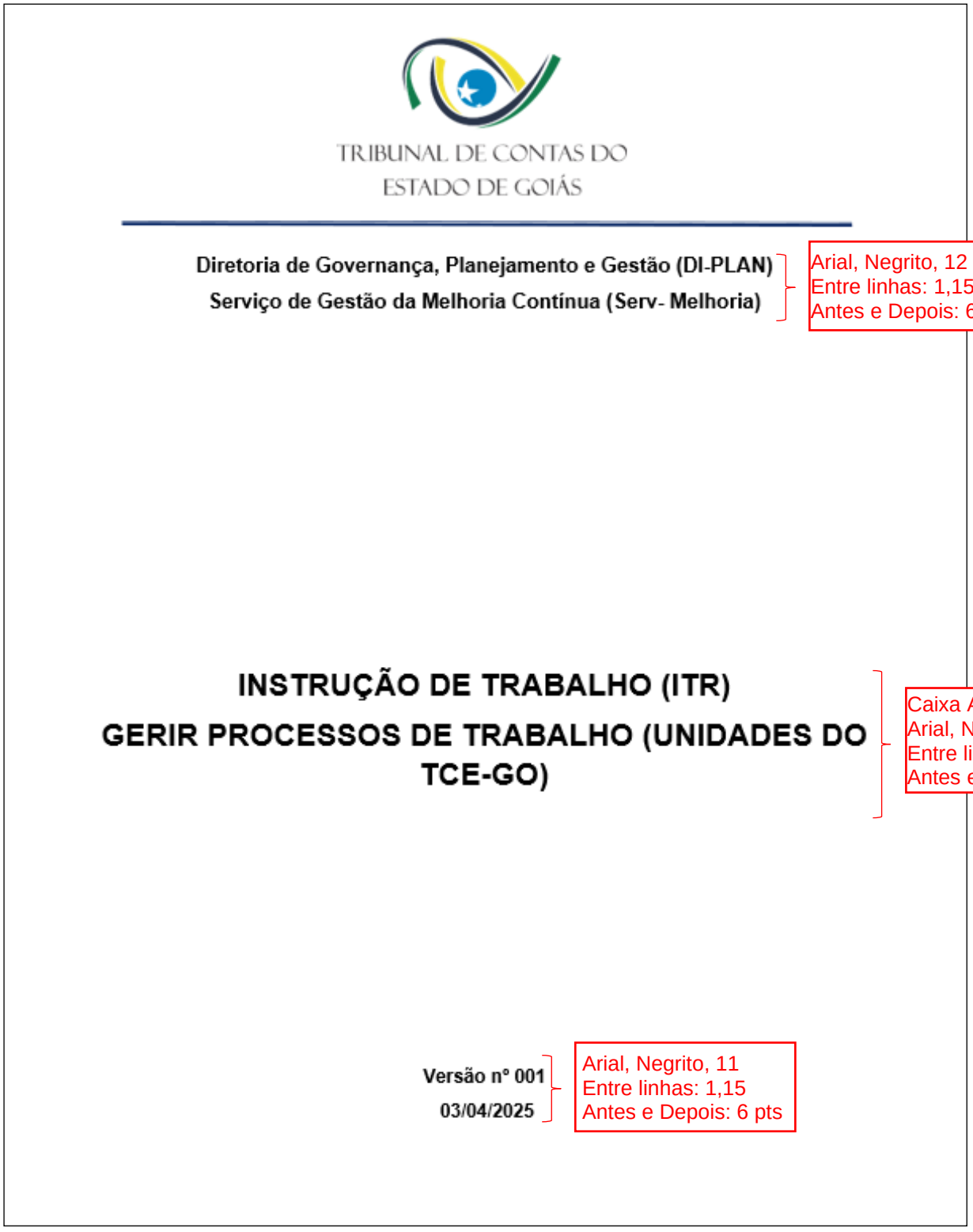
É importante que o manual contenha minimamente as seguintes informações:

a) Título (nome do manual)
b) Data
c) Versão
d) Objetivo

5.2.1 Folha de Rosto

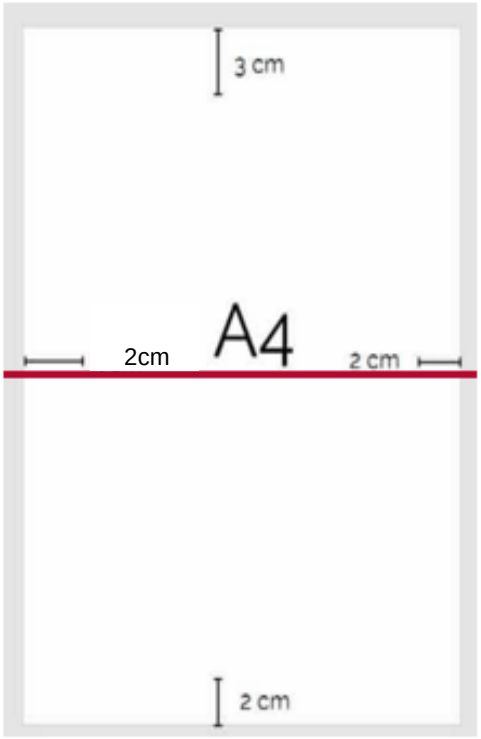
Para a primeira folha do documento recomenda-se seguir o modelo padrão contendo: I) Logomarca do TCE; II) Nome do dono do processo de trabalho e os setor(es) emitente(s), em todas as instâncias (Exemplo: Secretaria, Gerência e Serviço), seguidos das respectivas siglas; III) tipo e nome do documento; IV) número da versão; V) data da publicação.

A formatação padrão recomendada é a seguinte:



5.2.2 Folha e Margens

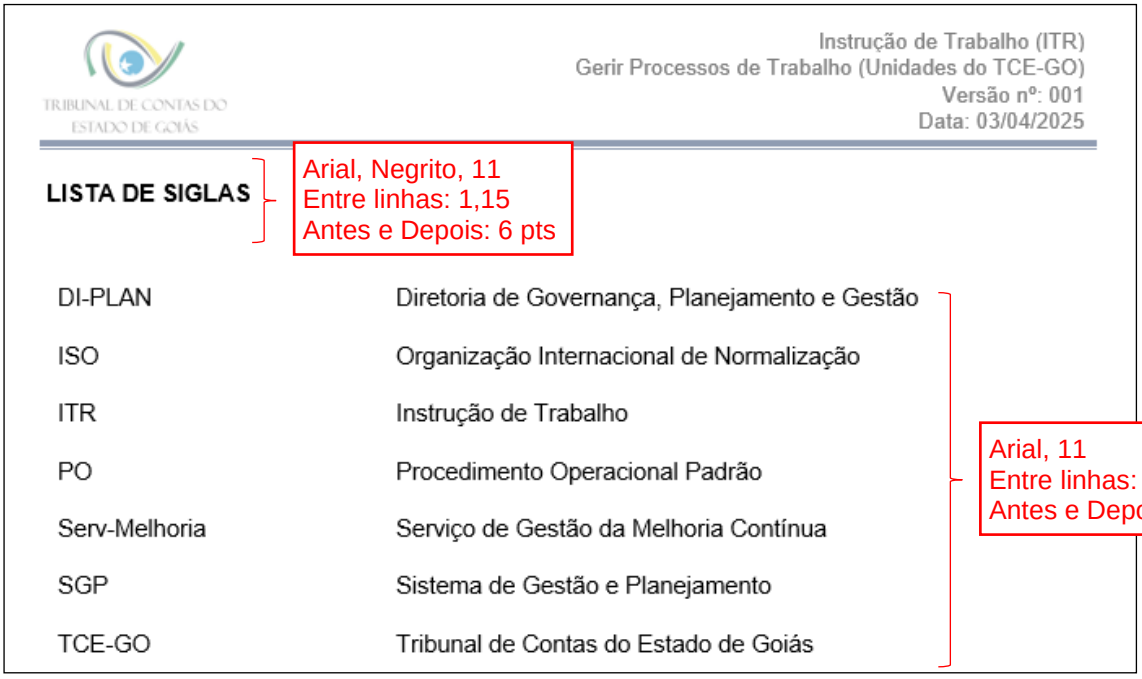
A folha utilizada deve ser no formato A4, com as seguintes configurações de margens: superior (3cm); esquerda (2 cm); inferior (2 cm); direita (2 cm).



5.2.3 Lista de Siglas

A Lista de Siglas deve ser colocada no início do documento, após a folha de rosto e é destinada a apresentar todas as siglas utilizadas no documento e seus significados, conforme modelo abaixo. Recomenda-se listar por ordem alfabética.

A Lista de Siglas seguem a seguinte formatação:



5.2.4 Cabeçalho e Rodapé

- **Cabeçalho**: o cabeçalho seguem o modelo abaixo apresentado, contendo: I) a logomarca do TCE; II) Tipo de documento (Exemplo: Procedimento Operacional Padrão – PO); III) Nome do PO ou da ITR; IV) Número da versão; V) data da versão.

- **Rodapé**: o rodapé deve conter o número de página no final à direita.

Nota 1: o número da versão será alterado a cada nova publicação do PO ou ITR na intranet do TCE-GO. A data da versão será correspondente a data da publicação da nova versão. O controle de versionamento dos documentos é de competências do Serv-Melhoria.

Modelo do Cabeçalho:

Arial, 10
Entre linhas:
exatamente 9 pts
Altura da linha:
pelo menos 0,4
Margens:
Cabeçalho: 1,2cm
Rodapé: 1,2cm

5.2.5 Sumário

O Sumário é inserido na página seguinte à lista de siglas com a seguinte formatação:

SUMÁRIO

Arial, 11, Negrito, Centralizado
Antes e Depois: 6 pts

1. CADEIA DE VALOR DE PROCESSOS DE TRABALHO 3
1.1 Núcleo de Valor 3
1.2 Macroprocesso 3
1.3 Processo de Trabalho 3
2. RESPONSABILIDADES 3
2.1 Dono do Processo do Trabalho 3
2.2 Emitente do PO 3
2.3 Alcance 3
3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA 3
4. OBJETIVO 3
5. INSTRUÇÕES PARA A PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS 3
5.1 Instruções para as unidades do Tribunal (PO Gerir Processos de Trabalho) 3
5.1.1 Solicitar mapeamento, exclusão ou edição de processos 3
5.1.2 Elaborar / Editar documentos 6
5.1.3 Aprovar Documentos 8
5.2 Recomendações para Formatação de Documentos 9
5.2.1 Folha de Rosto 9
5.2.2 Folha e Margens 10
5.2.3 Fonte e espaçamento 10
5.2.4 Parágrafos 11
5.2.5 Lista de Siglas 12
5.2.6 Sumário 12
5.2.7 Cabeçalho e rodapé 12
5.2.8 Tabelas 12
6. ELABORAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO 13

Arial, 11
Espaçamento: 1,15
Antes e Depois: 0

5.2.6 Títulos e subtítulos

Os títulos e subtítulos possuem a formatação a seguir:

3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

PO Gerir Processos de Trabalho.

4. OBJETIVO

Esta ITR tem como objetivo orientar o passo a passo de execução das tarefas inerentes ao módulo "Processos de Trabalho" do sistema SGP, correspondente ao PO Gerir Processos de Trabalho.

5. INSTRUÇÕES PARA A PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS

5.1 Instruções para as unidades do Tribunal (PO Gerir Processos de Trabalho)

5.1.1 Solicitar mapeamento, exclusão ou edição de processos

Para solicitar a elaboração, exclusão ou alteração de documentos (PO, ITR ou Manual), o solicitante deve acessar o SGP por meio do link *"SGP – Sistema de Gestão e Planejamento"*, disponível na página da intranet do TCE-GO (intranet.tce.go.gov.br). O usuário e senha de acesso são os mesmos utilizados para acessar o e-mail do TCE-GO.

5.1.1.1 Solicitar mapeamento

O mapeamento deve ser solicitado pelo dono do Processo ao Serv-Melhoria, via sistema SGP.

Títulos e subtítulos:
Arial, 11
Espaçamento: 1,15
Antes e Depois: 6 pts, e quando for iniciar um novo título/subtítulo, manter espaçamento "Depois" em 12 pts

Título nível 1:
Caixa alta, negrito
Título nível 2
Negrito
Título nível 3
Normal
Título nível 4
Itálico

5.2.7 Parte Textual

Na parte textual, os Parágrafos são usados em estilo americano, sem recuo da primeira linha, ou seja, inteiramente justificado dos dois lados, espaçamento entre linhas 1,15, fonte Arial, 11.

5.2.8 Indicadores

O item "Indicadores" do PO possui o seguinte padrão de formatação:

9. INDICADORES

9.1 Indicadores de verificação

Nome	Descrição	Forma de Cálculo	Polaridade	Periodicidade
Nível de Tempestividade no Atendimento das Solicitações	Retorna o percentual de solicitações de elaboração e edição de documentos atendidas pelo Serv-Melhoria dentro do prazo estabelecido, em relação	(∑ solicitações atendidas no prazo) / (∑ solicitações realizadas) x 100	Maior, Melhor	Mensal

Arial, 10

5.2.9 Controle de Registros

O item “Controle de Registros” do PO possui a seguinte formatação padrão:

Nome do Registro / Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação**	Retenção e Disposição
Procedimento Operacional Padrão (PO)	Armazenamento e preservação no Sistema SGP e	Distribuição e acesso pela Intranet do TCE-GO	Backup	Tempo indeterminado

Arial, 10
Centralizado

5.2.10 Elaboração, Revisão e Aprovação

O item “Elaboração, Revisão e Aprovação” do PO segue o seguinte padrão de formatação:

6. ELABORAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

ITR Gerir Processos de Trabalho (Unidades do TCE-GO) Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão (DI-PLAN)		
Responsável por	***Nome***	***Função***
Elaboração	Michely Bonsólio Barbosa Andréa Calixto A. Ribeiro	Analista de Controle Externo Assessora
Revisão/Aprovação	Vera Núbia Zandonadi Gomes	Diretora
Controle de Qualidade	Fabrício Borges dos Santos	Chefe de Serviço
Controle de Versionamento		
Versão anterior: n. 000 de 05/12/2024	Versão atual: n. 001 de 03/04/2025	Próxima revisão programada: 03/04/2028

Arial, 10
Centralizado

6. ELABORAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

ITR Gerir Processos de Trabalho (Unidades do TCE-GO) Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão (DI-PLAN)		
Responsável por	***Nome***	***Função***
Elaboração	Michely Bonsólio Barbosa Andréa Calixto A. Ribeiro	Analista de Controle Externo Assessora
Revisão/Aprovação	Vera Núbia Zandonadi Gomes	Diretora
Controle de Qualidade	Fabrício Borges dos Santos	Chefe de Serviço
Controle de Versionamento		
Versão anterior: n. 000 de 05/12/2024	Versão atual: n. 001 de 04/04/2025	Próxima revisão programada: 04/04/2028