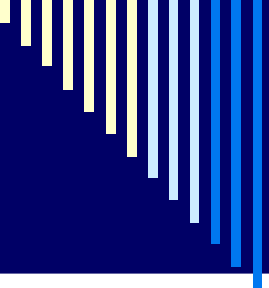


# Elaboração de Manuais, Normas, Instruções e Formulários

**Profa. Marta Valentim**



**Marília  
2019**

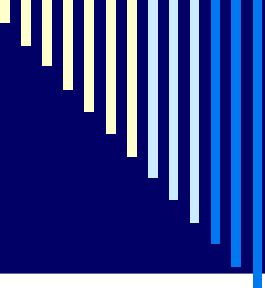


# Elaboração de Manuais

---

## Conceito

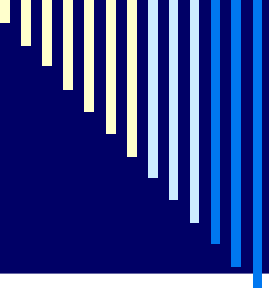
- Documento que contém instruções detalhadas sobre uma determinada atividade/tarefa, visando o bom desenvolvimento de atividades administrativas, técnicas e operacionais.
- As informações dispostas de forma sistematizada, se constituem em um instrumento facilitador para o funcionamento da organização.
- É um documento de consulta permanente, que os colaboradores de um setor podem utilizar para sanar dúvidas e executar suas atividades/tarefas com segurança.



# Elaboração de Manuais

---

- Manuais são essenciais para conhecermos os ambientes, fluxos e processos organizacionais.
- Manuais são informativos e destacam ‘*como fazer*’ algo.
- Manuais são importantes para:
  - Disseminar as atividades e tarefas de um determinado setor;
  - Analisar de que maneira essas atividades e tarefas são realizadas, visando a melhoria contínua;
  - Treinar novos colaboradores para executarem as atividades e tarefas;
  - Propiciar qualidade no que tange à execução das atividades e tarefas.

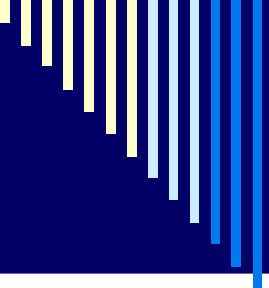


# Elaboração de Manuais

---

## Tipos de Manuais

- ❑ **Manual de Organização/Manual de Estrutura:** enfoca a própria organização, a constituição de seus setores, seu organograma.
- ❑ **Manual de Instruções, Manual de Normas e Procedimentos, Manual de Processo, Manual de Serviços:** definem as diretrizes e detalham como fazer o trabalho de natureza burocrática de uma determinada organização.
- ❑ **Manual de Formulários:** define a finalidade do formulário, seu preenchimento, a distribuição e a utilização do formulário na organização.
- ❑ **Manual de Normas:** semelhante a qualquer regulamento interno ou regimento.
- ❑ **Manual de Sequência Administrativa:** descreve as fases e as operações de cada processo de forma detalhada.



# Elaboração de Manuais

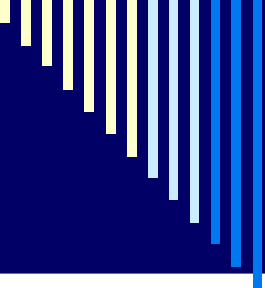
---

## □ Manual de Instruções

- Objetivo
- Área de aplicação
- Justificativa para as instruções
- Detalhamento

## □ Manual de Normas e Procedimentos

- Objetivo
- Tema/Assunto
- Padronização do objeto da norma
- Procedimentos detalhados sobre o objeto da norma



# Elaboração de Manuais

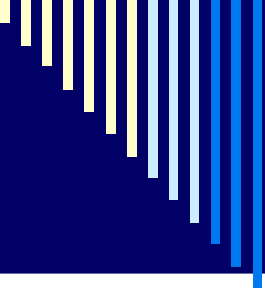
---

## □ Manual de Processo

- Objetivo
- Descrição geral do processo

## □ Manual de Serviço

- Objetivo
- Normas organizacionais relacionadas
- Roteiro de execução
- Roteiro de supervisão
- Formulários aplicados



# Elaboração de Manuais

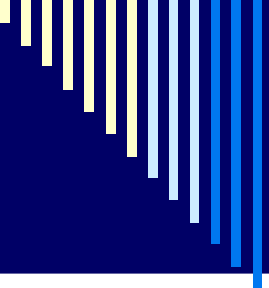
---

## □ Manual de Formulários

- Objetivo
- Detalhamento de preenchimento
- Fluxograma do formulário
- Modelo

## □ Manual de Sequência Administrativa

- Objetivo
- Detalhamento dos procedimentos
- Fluxograma dos procedimentos
- Formulários aplicados
- Normas organizacionais relacionadas

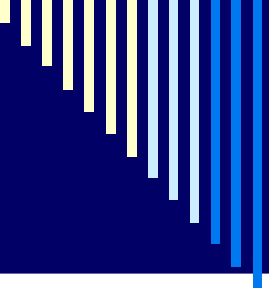


# Elaboração de Manuais

---

- ❑ Inicialmente é importante verificar as necessidades informacionais dos colaboradores e, a partir disso, elaborá-lo de modo que esteja em sintonia com a demanda da organização.
- ❑ Posteriormente, detalhar cada atividade/tarefa de modo que uma pessoa leiga compreenda como deve desenvolvê-la.
- ❑ Disseminar o manual para todos os envolvidos, em diferentes formatos, para que realmente seja usado.





# Elaboração de Manuais

---

- ❑ Manuais são elaborados com o intuito de informar quem não conhece uma determinada rotina.
- ❑ Elaborar o manual de forma que possa ser atualizado continuamente.
- ❑ É importante que se defina um padrão organizacional para este tipo de documento, de forma que todos os colaboradores o reconheçam. Nesse sentido, a redação deve ser especializada e deve respeitar o ‘jargão’ organizacional.



# Elaboração de Manuais

---

## □ Manual deve incluir

- **Sumário, introdução e objetivos;**
- **Texto: deve apresentar-se de forma lógica, e não apresentar itens contraditórios e/ou mal formulados;**
- **Linguagem: deve ser simples, clara e concisa o mais possível, evitando-se preciosismos e ambiguidades;**
- **Assuntos/Temáticas: devem ser distribuídos em uma sequência lógica, de forma coerente.**



# Referências

---

**Brasil. Conselho da Justiça Federal. Programa de gestão documental: manual de procedimentos. Brasília, 2001.**

**Brasil. Poder Executivo. Manual de procedimentos operacionais da Controladoria Municipal. 2008.**

**Brasil. Ministério da Educação. Secretaria Geral. Manual de procedimentos para o tratamento arquivístico nas escolas. Brasília, 2003.**

**Brasil . Ministério do Planejamento. Secretaria-Adjunta de Logística e Tecnologia da Informação. Procedimentos gerais para utilização dos serviços de protocolo. Brasília, 2002.**

**UFMS. Arquivo Central. Manual de procedimentos. Campo Grande, 2009.**

**Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe. Manual prático de organização de arquivos setoriais. Aracajú, 2007.**

**Vídeo:**

**Manual de Normas e Procedimentos de Protocolo Administrativo do Senado - <http://www.youtube.com/watch?v=0qy2fLqHGOY>**