

MANUAL DO PROCESSO

Expedição de Documentos e Processos

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SPL/COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIA E DE GESTÃO
SEÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS, DA QUALIDADE E DE RISCOS



ÍNDICE

1	APRESENTAÇÃO	3
2	VISÃO SISTÊMICA	4
3	DIAGRAMA ORQUESTRADOR	5
4	MAPA	6
5	ELEMENTOS DO PROCESSO	7
6	ANEXOS	10
6.1	ANEXO I – PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS (PTR)	10

1 APRESENTAÇÃO

Este manual dispõe sobre o mapeamento do processo “Expedição de Documentos e Processos” do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA) e tem, como principal finalidade, institucionalizar os procedimentos e fluxos adotados para expedição de documentos diversos de interesse do Tribunal, assegurando a sua recepção pelo destinatário final. Este mapeamento propõe-se, ainda, à identificação de oportunidades de melhoria e ao aprimoramento contínuo deste processo.

O processo está alinhado ao objetivo estratégico de “Melhorar o Desempenho das Atividades Organizacionais” e “Prestar Atendimento de Excelência ao Público”, objetivos vigentes no Planejamento Estratégico 2016-2021 do Tribunal

Utilizando-se de ferramentas como a gestão de riscos, desenho e redesenho de fluxogramas, buscou-se aprimorar os procedimentos já adotados, com vistas ao melhoramento do processo, referenciado em requisitos de economicidade, conformidade, sustentabilidade e eficiência. Toda a documentação dos trabalhos relacionados ao mapeamento/melhoramento do fluxo de trabalho pormenorizado neste manual encontra-se no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), processo nº 0051080-516.2019.6.05.8000.

Abrangência

- Presidência;
- Ouvidoria;
- Corregedoria Regional Eleitoral;
- Procuradoria Regional Eleitoral;
- Unidades da Secretaria do TRE-BA;
- Comissões Internas;
- Diretoria-Geral;
- Cartórios Eleitorais da capital e interior;
- Servidores do TRE-BA;
- Órgãos Públicos;
- TSE;
- Pessoas Jurídicas em geral;
- Partidos Políticos;
- Empresas contratadas;
- Advogados;
- Candidatos;
- Cidadãos em geral.

Gestor do processo

A Seção de Protocolo e Expedição (SEPEX) é responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria.

Autores do manual

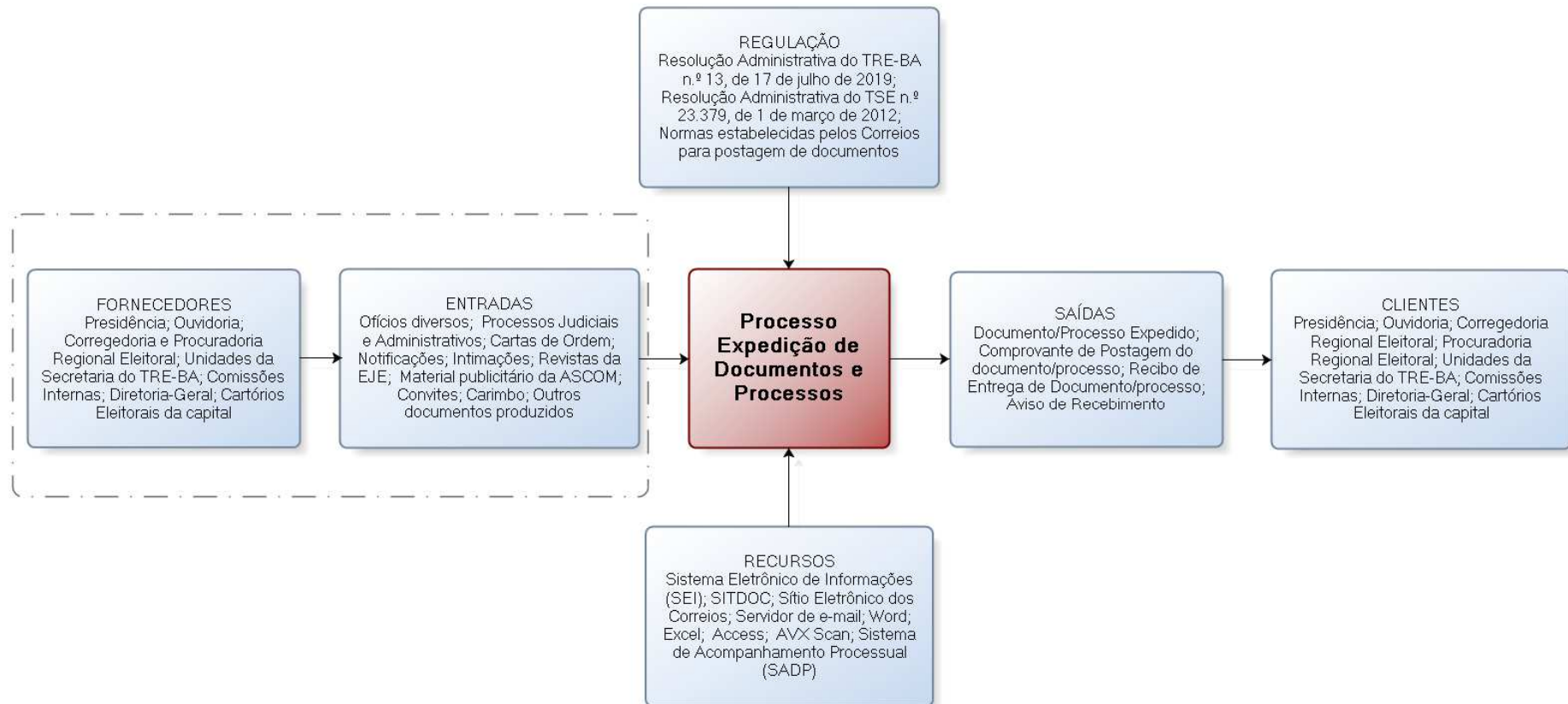
Ana Cláudia Araújo Pinto,
Leidiane Souza de Jesus,
Mônica Mendes Mattos

Consultores do manual

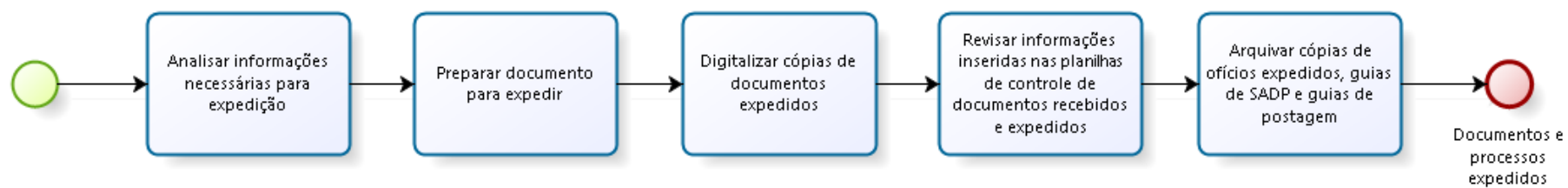
Christianey Teixeira Suzart (Servidora da SEGEPRO);
Cristiane Sena de Queiroz (Servidora da SEGEPRO);
Marcos Diniz Gonçalves O'Dwyer (Chefe da SEGEPRO).

Versão 1, em agosto de 2020.

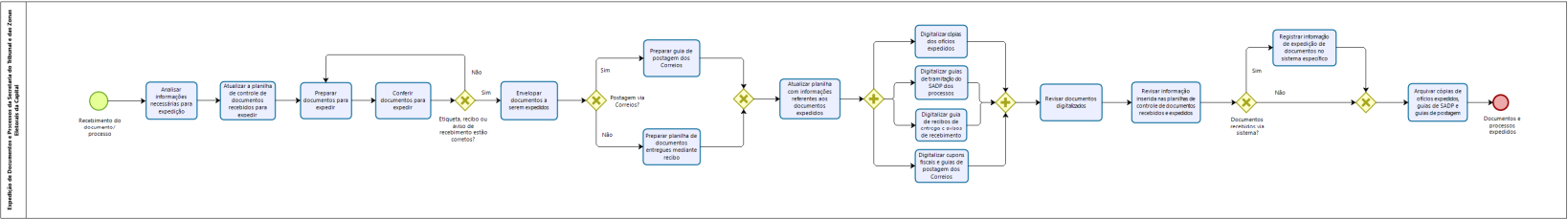
2 VISÃO SISTÊMICA



3 DIAGRAMA ORQUESTRADOR



4 MAPA



5 ELEMENTOS DO PROCESSO

Recebimento do documento/processo

Descrição

A SEPEX recebe processo/documento para expedição.

Analisar informações necessárias para expedição

Descrição

Analisar as informações necessárias para expedição, de acordo com a natureza do documento recebido, conforme detalhamento abaixo:

OFÍCIO / NOTIFICAÇÃO / INTIMAÇÃO PARA DEFESA / PEDIDO DE FORNECIMENTO

Deve-se verificar:

1. Número, data, assinatura e endereçamento completo(rua/avenida ou praça, número e CEP). O número só é obrigatório para o tipo de documento “ofício”;
2. Forma de envio (Recibo, Simples, AR, Sedex ou PAC);
3. Se o documento faz referência a anexos. Nesse caso, conferir se os anexos foram encaminhados;
4. Apresenta duas vias: uma via é expedida e a outra é arquivada na seção.

Caso o documento seja encaminhado por e-mail ou pelo SEI, deve-se realizar sua impressão e a conferência das informações descritas nos itens 1, 2 e 3 da lista anterior.

PROCESSO

Para processo encaminhado por unidade da Secretaria do Tribunal, deve-se conferir:

1. Se as informações constantes na guia de tramitação do SADP estão corretas: número de protocolo, número do processo, quantidade de volumes, apensos e anexos;
2. Se o destino informado na guia confere com o despacho de encaminhamento do processo;
3. Se apresenta termo de expedição.

DOCUMENTOS SEM OFÍCIO

Para os documentos recebidos sem ofício, deve-se verificar o encaminhamento prévio de e-mail, com solicitação de expedição com as seguintes informações: endereçamento completo (rua/avenida ou praça, número, CEP) e forma de envio (Recibo, Simples, AR, Sedex ou PAC).

GUIAS DE POSTAGEM CARTÓRIOS DA CAPITAL

Deve-se observar:

1. Se a guia de postagem foi encaminhada em 03 (três) vias;

2. Se a guia apresenta as seguintes informações: número do contrato, número do cartão de postagem da unidade, código de registro do objeto, destinatário, CEP, cidade e estado de cada uma das correspondências a serem enviadas aos Correios.

Atualizar a planilha de controle de documentos recebidos para expedir

Descrição

Atualizar planilha de controle diário de documentos recebidos para expedir, com as seguintes informações:

1. Número de ofício ou número do protocolo (SADP ou SEI);
 2. Data de recebimento;
 3. Interessado.
- Se o documento não apresentar numeração que o identifique, incluir a descrição do seu conteúdo.

Preparar documentos para expedir

Descrição

Impressão da etiqueta de endereçamento, recibo de entrega ou aviso de recebimento do documento a ser expedido.

Remessa com Aviso de Recebimento

1. Digitar e imprimir o cartão de AR com as seguintes informações: destinatário, endereço completo e declaração de conteúdo. No campo de “Declaração de Conteúdo” registrar o nº do ofício/processo/ou outra informação que identifique o documento;
2. Verificar se o cartão de AR apresenta o nome e endereço do remetente (TRE-BA).

Remessa mediante Recibo de Entrega

Ofícios/Documentos:

1. Digitar e imprimir recibo, com as seguintes informações: destinatário e identificação do conteúdo do documento encaminhado (nº do ofício ou descrição do conteúdo);
2. Caso o documento contenha anexo, descrever no recibo a especificação do anexo.

Processo:

1. Digitar e imprimir recibo, com as seguintes informações: destinatário, nº de protocolo, nº do processo, quantidade de volumes, apensos e anexos.

Conferir documentos para expedir

Descrição

Conferência e análise do documento preparado para expedir, sendo necessário verificar:

1. Se o destinatário e o endereço da etiqueta conferem com os informados no documento a ser expedido;
2. Se as informações do recibo ou aviso de recebimento (AR) conferem com as constantes no documento a ser expedido;

3. No caso de documento/processo que contenha anexos/volumes/apensos, verificar se as informações foram devidamente especificadas no recibo.

Etiqueta, recibo ou aviso de recebimento estão corretos?

Descrição

Verificar se a etiqueta, recibo ou AR estão corretos.

Não

Caso a etiqueta, recibo ou AR não estejam corretos, retorna-se à atividade acima de “Preparar documentos para expedir”, sendo necessária a reimpressão da etiqueta, recibo ou AR de acordo com as informações contidas no documento/processo.

Etiqueta, recibo ou aviso de recebimento estão corretos?

Sim

Envelopar documentos a serem expedidos

Descrição

Envelopar documentos a serem expedidos.

Remessa via Correios

1. Colocar etiqueta postal com o número do objeto, de acordo com a modalidade de postagem (Registrada, Pac ou Sedex);
 2. Cada modalidade de postagem possui uma etiqueta de registro específica, com um número que identifica o objeto postado (Etiqueta Registrada, Etiqueta SEDEX e Etiqueta PAC), exceto a remessa por correspondência Simples.
 3. A remessa Simples não possui etiqueta de registro, razão pela qual a sua entrega ao destinatário não pode ser acompanhada ou rastreada;
 4. Se o documento for encaminhado com Aviso de Recebimento (AR), cola-se o cartão de AR no verso do envelope. A parte pequena da etiqueta postal, que contém apenas o nº do objeto, deve ser fixada no fundo do cartão de AR, no campo “Nº de Registro do Objeto”.
- Ao envelopar os documentos e processos, deve-se obedecer aos padrões estabelecidos pelos Correios para aposição de etiquetas, cancelas e avisos de recebimento.

Anotar na cópia do documento arquivado na Seção, as informações relativas à sua expedição, quais sejam: data de expedição, forma de envio (Simples, Registrada, AR, Sedex, PAC, Recibo, Protocolo Eletrônico) e código do objeto.

Preparar guia de postagem dos Correios

Descrição

Preparação e impressão das guias de postagem dos documentos que serão encaminhados pelos Correios. As guias são preparadas de acordo com a modalidade de postagem dos objetos: Simples, Registrados/AR, Sedex e PAC.

Na modalidade Carta Simples e Registrada/AR, observar os seguintes procedimentos:

1. Separar as correspondências de acordo com o endereço do destinatário, mediante a seguinte classificação: 1 - Salvador e Cidades da Região Metropolitana, 2 – Cidades do Interior do Estado da Bahia e 3 – Qualquer localidade que não pertença ao Estado da Bahia.
 2. Os envelopes devem ser agrupados de acordo com a classificação acima informada;
 3. Pesquisar todos os envelopes e registrar o peso, de lápis, no canto direito inferior do envelope;
 4. Digitar as guias de postagem manualmente, através de processador de texto, seguindo layout padrão dos Correios.
 5. As guias de postagem devem apresentar as seguintes informações: número do contrato na ECT, nº do cartão de postagem, nº da guia, âmbito (*entrega dentro da localidade de postagem ou área metropolitana, entrega fora da localidade de postagem interior, entrega em outros estados*), número da guia, código de rastreamento do objeto (nº de registro da etiqueta), destinatário, localidade, CEP, AR (Sim ou Não) e o peso.
 6. A numeração da guia é realizada manualmente, obedecendo à sequência numérica.
- As zonas eleitorais da capital já trazem a(s) correspondência(s) com a guia preparada e impressa, restando à Expedição a numeração e conferência de todas as informações constantes na mesma, tendo em vista que será assinada por uma servidora da seção.

Na modalidade PAC ou SEDEX, observar os seguintes procedimentos:

1. As guias devem ser emitidas para cada envelope/pacote a ser encaminhado;
2. As guias devem ser preparadas no Access, seguindo layout padrão dos Correios, por meio de aplicativo desenvolvido pela SEPEX para essa finalidade;
3. Pesquisar todos os envelopes e registrar o peso, de lápis, no canto direito inferior do envelope;
4. As guias de postagem devem apresentar as seguintes informações: número do contrato na ECT, nº do cartão de postagem, destinatário, código de rastreamento do objeto (nº de registro da etiqueta), CEP, cidade de destino/UF, peso;
5. Se o objeto for encaminhado com Aviso de Recebimento, sinalizar na guia a utilização desse serviço adicional;
6. Registrar, na guia, informações sobre o conteúdo do objeto encaminhado, tais como: n.º do ofício/n.º do processo e descrição do conteúdo.

 Preparar planilha de documentos entregues mediante recibo

Descrição

Preparação da lista diária dos documentos encaminhados, mediante recibo, com as seguintes informações:

1. Nº do ofício/processo/descrição do conteúdo;
2. Data de saída;
3. Destinatário.

Após o final do expediente, quando o mensageiro retornar da ronda, deve-se verificar se todos os documentos entregues/devolvidos (recibos/envelopes) conferem com os constantes na lista diária de entrega. Nesse momento,

a lista deve ser atualizada com a informação de entrega do documento. Caso a entrega não tenha sido efetuada, registrar o motivo da impossibilidade.

Atualizar planilha com informações referentes aos documentos

Descrição

Atualizar, diariamente, planilha com informações detalhadas dos documentos expedidos, quais sejam:

1. Nº do ofício;
 2. Data de expedição;
 3. Forma de envio (*Simples, Registrada, AR, Sedex, PAC Recibo, Protocolo Eletrônico*);
 4. Código do objeto;
 5. Destinatário;
 6. Assunto;
 7. Status de envio (*Expedido, Entregue, Não Entregue, AR Retornou, Correspondência Devolvida*).
- A planilha de documentos expedidos apresenta várias pastas, de acordo com os tipos de ofícios/documentos expedidos. Por exemplo: GABPRE, DG, SJU, SGA, Notificações/Intimações, dentre outros.

As informações de retorno dos AR's e das correspondências devolvidas pelos Correios devem ser registradas nessa planilha. Nesse caso, o campo "status de envio" deve ser atualizado para "AR Retornado" ou "Correspondência Devolvida". No caso de correspondências devolvidas, deve-se informar, ainda, o motivo da devolução.

Digitalizar cópias dos ofícios expedidos

Descrição

Digitalizar as cópias dos ofícios expedidos e armazená-las nas pastas digitais específicas.

Digitalizar guias de tramitação do SADP dos processos

Descrição

Digitalizar as guias de tramitação do SADP dos processos expedidos e armazená-las nas pastas digitais específicas.

Digitalizar guia de recibos de entrega e avisos de recebimento

Descrição

Digitalizar os recibos de entrega, os avisos de recebimento e armazená-los nas pastas digitais específicas.

Digitalizar cupons fiscais e guias de postagem dos Correios

Descrição

Digitalizar os cupons fiscais, as guias de postagem dos Correios e armazená-los nas pastas digitais específicas.

Revisar documentos digitalizados

Descrição

Revisar, diariamente, se os documentos expedidos, as guias de postagem, as guias de tramitação do SADP dos processos expedidos, os cupons fiscais dos Correios, os recibos de entrega e os avisos de recebimento (AR) devolvidos pela ECT foram devidamente digitalizados, bem como a qualidade das imagens geradas.

Revisar informação inserida nas planilhas de controle de documentos recebidos e expedidos

Descrição

Verificar se as informações inseridas pelos funcionários terceirizados nas planilhas de controle de documentos recebidos/expedidos conferem com as informações constantes nas cópias dos documentos digitalizados. No caso de divergência ou ausência de informações, efetuar as correções necessárias.

Registrar informação de expedição de documentos no sistema específico

Descrição

Registrar as informações do documento/processo expedido no SEI ou no SADP, mediante solicitação da unidade demandante.

No caso do SEI, deve-se certificar o recebimento e a expedição do documento/ofício com as seguintes informações:

1. Data de recebimento;
2. Forma de recebimento (recebido fisicamente ou de forma eletrônica);
3. Data de Expedição;
4. Modalidade de Expedição (Simples, Registrada, Registrada com AR, Sedex, PAC, Recibo, Protocolo Eletrônico);
5. Código de rastreamento, no caso de documento encaminhado pelos Correios, através das modalidades Registrada, Registrada com AR, Sedex ou Pac;

Para os documentos entregues mediante recibo, juntar ao processo cópia digital do recibo de entrega e registrar a juntada do documento.

Arquivar cópias de arquivos expedidos, guias de SADP e guias de postagem

Descrição

Após digitalização, arquivar nas pastas físicas específicas, as cópias dos documentos expedidos, as guias de tramitação do SADP e as guias de postagem dos Correios.

Documentos e processos expedidos

Descrição

Documentos e processos expedidos pela Seção de Protocolo e Expedição.

O fluxo de entrega dos documentos encaminhados pelos Correios ao destinatário deve ser acompanhado. Sendo assim, na planilha de controle de documentos expedidos, deve-se verificar:

1. Se o comprovante de entrega dos documentos enviados, por meio de Sedex, PAC ou de forma registrada, já está disponível. Caso esteja, deve-se atualizar o campo “status de envio” para “Entregue”, bem como armazenar o comprovante de entrega (rastreamento) na pasta digital específica;

- O comprovante de entrega é obtido no site dos Correios, através da opção “Rastreamento de Objetos”.
2. Se o cartão de AR dos documentos expedidos mediante Carta Registrada com AR já retornou dos Correios. Caso não tenha retornado e o prazo para registro de reclamação esteja próximo de expirar, deve-se registrar ocorrência no site da ECT.
- O prazo de reclamação na ECT, relativa à ocorrência na entrega de qualquer objeto, é de 30 dias após a sua data de postagem.

Para garantia da eficácia do processo, a SEPEX supervisiona o fluxo de expedição de documento/processo desde o seu recebimento até a sua expedição, incluindo o acompanhamento da entrega ao destinatário.

6 ANEXOS

6.1 ANEXO I – PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS (PTR)

PROCESSO: Expedição de Documentos e Processos da Secretaria do Tribunal e das Zonas Eleitorais da Capital
OBJETIVO(S) DO PROCESSO: Expedir documentos diversos (processos judiciais, processos administrativos, ofícios, cartas de ordem, convites, notificações, intimações, material publicitário da ASCOM, revistas da EJE) encaminhados para a Seção de Protocolo e Expedição, assegurando sua recepção pelo destinatário final.

Instruções de preenchimento nos comentários dos títulos das colunas																							
IDENTIFICAÇÃO									ANÁLISE					AVALIAÇÃO		TRATAMENTO E MONITORAMENTO							
Nº	Atividade	Evento de Risco	Causas	Consequências	Categoria de Risco	Probabilidade	Impacto	Risco Inerente	Controles Internos	Responsável	Nível de Confiança	Risco do Controle	Risco Residual	Classificação do Risco	Diretrizes para resposta	Resposta ao Risco	Ações de Tratamento	Responsável	Prazo para implementação	Data Inicial	Meta	Andamento da Ação de Tratamento	Monitoramento
1	Recepcionar documento a ser expedido	Receber documentos/processos com informações incompletas (data, assinatura, endereçamento, anexos e forma de envio), sem as informações necessárias para a expedição.	Desatenção por parte do funcionário terceirizado ou servidor.	Atraso na expedição do documento.	Risco Operacional	2	2	4	Revisão da planilha de controle diário de documento/processo recebido para expedir	Funcionário Terceirizado	4	0,25	1	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar	Não há						
2	Conferência do documento preparado para expedir	Não conferir se as informações do documento/processo a ser expedido estão de acordo com as informações da etiqueta, recibo ou aviso de recebimento	Multiplicidade de demandas, insuficiência de pessoal (servidores efetivos) em decorrência de férias e licenças em geral; falta de atenção.	Postagem de correspondência/objeto em modalidade não adequada; devolução pelos Correios devido à insuficiência de informações no endereçamento ou endereçamento incorreto; custo adicional para nova remessa do documento, devido a erro na preparação para postagem.	Risco Operacional	2	5	10	Revisar os dados constantes na etiqueta de endereçamento, bem como as informações do aviso de recebimento ou recibo	Servidor	3	0,5	5	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar	Não há						
3	Envelopamento do documento a ser expedido	Acondicionamento inadequado ou equivocado de documento/processo a ser expedido (equivocado: acondicionar ofício em envelope destinado a outro destinatário)	Multiplicidade de demandas; insuficiência de pessoal (servidores efetivos) em decorrência de férias e licenças em geral; falta de atenção; Falta de conhecimento dos cuidados necessários no acondicionamento de documentos.	Comprometimento da integridade do documento/processo; extravio do documento/documento entregue a destinatário indevido; custo adicional para nova remessa.	Risco Operacional	1	1	1	Muita atenção no acondicionamento de documentos e envelopes, bem como revisão da envelope/caixa no momento da expedição	Servidor	4	0,25	0,25	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar	Não há						
4	Preparação das Guias de Postagem dos Correios	Registro incompleto ou informações incorretas das correspondências a serem expedidas na Guia de Postagem.	Multiplicidade de demandas, insuficiência de pessoal (servidores efetivos) em decorrência de férias e licenças em geral; falta de atenção.	Recusa dos Correios em realizar a postagem das correspondências; atraso na entrega do documento.	Risco Operacional	1	1	1	Conferência das Guias de postagem antes de encaminhá-las para os Correios.	Servidor	4	0,25	0,25	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar	Não há						
5	Preparação da planilha dos documentos entregues mediante recibo	Registro incompleto ou incorreto dos documentos entregues mediante recibo	Multiplicidade de demandas, insuficiência de pessoal (servidores efetivos) em decorrência de férias e licenças em geral; falta de atenção.	Percepção tardia do extravio de recibo de entrega de documentos; ausência de comprovação de entrega de documento/processo.	Risco Operacional	2	5	10	Conferir a planilha de controle diário de documentos mediante recibo antes da saída do mensageiro	Servidor	4	0,25	3,5	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar	Não há						
6	Atualização de planilha com informações referentes aos documentos expedidos	Não atualizar ou atualizar indevidamente a planilha com informações referentes aos documentos expedidos.	Multiplicidade de demandas, insuficiência de pessoal (servidores efetivos) em decorrência de férias e licenças em geral; falta de atenção.	Dificuldade na recuperação das informações dos documentos expedidos; perda de prazo para registro de reclamações quanto à documentos expedidos, via Correios, que ainda não tenham sido entregues ou que o AR não tenha retornado	Risco Operacional	2	2	4	Revisão das informações inseridas nas planilhas de controle de documentos recebidos e expedidos e efetuar as correções, caso necessário.	Servidor	4	0,25	1	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar	Não há						
7	Digitalização dos documentos expedidos, das guias de postagem, recibos de entrega e avisos de recebimento (AR)	Deixar de realizar a digitalização das cópias dos ofícios expedidos, das guias de tramitação do SADP dos processos expedidos, dos recibos de entrega dos documentos, das guias de postagem, dos cupons fiscais dos Correios e dos avisos de recebimento (AR) retornados; baixa qualidade das imagens produzidas na digitalização.	Grande demanda de serviço; desatenção por parte do funcionário terceirizado; desempenho ruim dos equipamentos utilizados.	Dificuldade ou impossibilidade na recuperação das informações dos documentos expedidos (Ex: AR devolvidos ao setor de origem sem digitalização; informações dos cupons fiscais que com o passar do tempo desaparecem do papel)	Risco Operacional	2	2	4	Revisar, diariamente, se os documentos expedidos, as guias de postagem, as guias de tramitação do SADP dos processos expedidos, os cupons fiscais dos Correios, os recibos de entrega e os avisos de recebimento (AR) devolvidos pela ECT foram devidamente digitalizados e a qualidade das imagens geradas.	Servidor	4	0,25	1	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar	Não há						
8	Registrar informações de expedição dos documentos/processos no SEI ou no SADP	Registrar informações incompletas ou incorretas referentes a expedição do documento	Multiplicidade de demandas, insuficiência de pessoal (servidores efetivos) em decorrência de férias e licenças em geral; falta de atenção; aviso de recebimento não devolvido pelos Correios.	Ausência de informação acerca da expedição do documento.	Risco Operacional	2	5	10	Acompanhar entrega dos documentos expedidos pelos Correios; registrar reclamação no site dos Correios para devolver o Aviso de Recebimento.	Servidor	4	0,25	3,5	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar	Não há						