



PROCEDIMENTO GERENCIAL

Controle de documentos e registro da qualidade

PGE - 001

Data: 27/05/2013

Revisão: 03

Página 1 de 5

SUMÁRIO

- 1.0 Objetivo
- 2.0 Responsabilidades
- 3.0 Definições
- 4.0 Recursos Materiais
- 5.0 Procedimento
- 6.0 Formulários / Registros e Documentos
- 7.0 Referências
- 8.0 Anexos

Revisão Nº	Item	Natureza da Alteração	Data	Autorizado por
01	5.14	Alteração do quadro de controle de formulários	26/08/2015	Diretora
02	5.13.4 e 5.13.5	Inclusão de explicação de Siglas IT e RQ.	02/09/2016	Jaqueline Feltrin
03	5.12	Modificação de nome informado no Item.	13/03/2017	Jaqueline Feltrin
	7.1.	Referência ISO 9001:2015	13/03/2017	Jaqueline Feltrin

Responsável: Mateus Lencina

Revisão e Aprovação: Jaqueline Feltrin

1.0 Objetivos

- 1.1 Padronizar a elaboração de procedimentos e registros do SGQ, compreendendo a elaboração, codificação, aprovação, distribuição, arquivamento, revisão, cancelamento e recuperação, bem como a sistemática de controle dos registros.

2.0 Responsabilidades

- 2.1 **Executante:** Os colaboradores e consultores são responsáveis pela análise dos documentos à medida que os usem, como também por submeter solicitações de alteração de documentos quando julgarem necessário atualizá-los.
- 2.2 **Responsável pelo controle:** O Gestor da Qualidade é responsável por atribuir números aos documentos, manter a lista mestra atualizada.

3.0 Definições

- 3.1 **Procedimento:** Documento descrevendo processos específicos de serviço e/ou como os requisitos da norma ISO 9001:2008 estão sendo atendidos.
- 3.2 **Anexos:** Documentos utilizados para esclarecer, complementar ou apresentar exemplos de informações descritas nos procedimentos e instruções de serviço.
- 3.3 **Formulários:** Documentos utilizados para fazer um registro da execução de todo ou parte do processo descrito em procedimentos.
- 3.4 **Registros:** Uma vez que os formulários são preenchidos eles passam a ser chamados de registros.
- 3.5 **Referências:** Documentos ou fontes externas utilizadas na preparação da documentação e na execução dos serviços.

4.0 Recursos Materiais

- 4.1 Computador;
- 4.2 HD da Qualidade;

5.0 Procedimento

- 5.1 Os procedimentos do SGQ devem possuir uma formatação única, de acordo com o descrito neste procedimento;
- 5.2 Todos os documentos do SGQ devem conter um cabeçalho com as seguintes informações:
- 5.2.1 Logomarca;
 - 5.2.2 Título.
 - 5.2.3 Número do procedimento.

- 5.2.4 A data de emissão do procedimento.
- 5.2.5 Número da revisão do procedimento.
- 5.2.6 Número da página e de páginas.
- 5.3 Na primeira página do documento deverão ser descritos:
 - 5.3.1 Histórico das últimas revisões contendo as respectivas datas e conteúdo das alterações.
 - 5.3.2 Os responsáveis por elaborar, revisar e aprovar o procedimento.
- 5.4 Nas páginas seguintes:
 - 5.4.1 Objetivo – campo 1.0;
 - 5.4.2 Responsabilidades – campo 2.0;
 - 5.4.3 Definições – campo 3.0;
 - 5.4.4 Recursos Materiais – campo 4.0;
 - 5.4.5 Procedimento – campo 5.0;
 - 5.4.6 Formulários, Registros / Documentos – campo 6.0;
 - 5.4.7 Referências – campo 7.0;
 - 5.4.8 Anexos – campo 8.0.
- 5.5 Os procedimentos devem conter as informações necessárias para que a atividade que está sendo documentada possa ser executada sem prejuízo à satisfação do cliente externo ou interno. Se a operação em questão exigir a utilização de formulários, devem ser de fácil entendimento e preenchimento, não podendo deixar dúvidas quanto ao preenchimento dos campos;
- 5.6 Elaboração de procedimentos: Cabe aos colaboradores ou consultores identificarem a necessidade de elaboração de procedimentos. São três as etapas: elaboração, revisão e aprovação;
- 5.7 Qualquer um pode solicitar revisão do procedimento utilizando as reuniões, Skype ou e-mail;
- 5.8 A direção ou o gestor da qualidade avaliará se a mudança do procedimento é pertinente ou não;
- 5.9 As necessidades de revisão dos procedimentos podem ser advindas de necessidades de melhorias do processo, de sugestões, de não conformidade de auditorias, de não conformidade de serviços, de reclamações de clientes etc.;
- 5.10 Todos os procedimentos do SGQ devem ser revisados pela pessoa designada, para a adequação aos requisitos estabelecidos por este procedimento. A aprovação será de responsabilidade da diretora.

5.11 Codificação dos procedimentos: Os documentos controlados pelo SGQ da organização possuem a seguinte codificação:

xxx – yyy

Onde:

XXX sigla do setor que utiliza o procedimento.

yyy– Número do procedimento – Sequencial iniciando em 001.

5.12 O Manual de Gestão recebe código especial: MG–Manual de Gestão.

5.13 Siglas dos procedimentos:

5.13.1. PGE – Procedimento Gerencial;

5.13.2. ADM – Administrativo;

5.13.3. FIN– Financeiro;

5.13.4. IT- Instrução de Trabalho;

5.13.5. RQ- Registro da Qualidade.

5.14 A guarda e proteção dos documentos: Todos os documentos devem estar em formato eletrônico armazenados no servidor. Mensalmente um backup, conforme o POP ADM 010, com todos os documentos do SGQ deverá ser feito em mídia removível para ser arquivado garantindo que todas as informações não serão perdidas por problemas técnicos da rede de computadores.

5.15 Todos os documentos normativos do SGQ e os formulários deverão estar contemplados na “Lista Mestra de Documentos” disponível em meio eletrônico, a qual é um arquivo em EXCEL, o qual apresenta:

Formulário	Identificação	Indexação	Nº de Revisão	Data da Revisão	Armazenamento	Acesso	Recuperação	Proteção	Tempo de retenção	Disposição

5.16 Todos os procedimentos originais do SGQ, em suas últimas revisões, serão disponibilizados no SGT;

5.17 Todos os demais documentos do sistema de qualidade impressos são válidos somente no dia da impressão, tornando-se obsoletos no primeiro dia seguinte, devendo ser eliminados.

5.18 Os Registros da Qualidade são mantidos conforme indicado na Tabela de Registros da Qualidade:

Registro	Identificação	Indexação	Armazenamento	Acesso	Recuperação	Proteção	Tempo de retenção	Disposição
----------	---------------	-----------	---------------	--------	-------------	----------	-------------------	------------



PROCEDIMENTO GERENCIAL

Controle de documentos e registro da qualidade

PGE - 001

Data: 27/05/2013

Revisão: 03

Página 5 de 5

--	--	--	--	--	--	--	--	--

6.0 Formulários / Registros e Documentos

6.1 Não há.

7.0 Referências

7.1 Norma ABNT NBR ISO 9001:2015

8.0 Anexos

8.1 Não há