

**1 Objetivo**

Este documento tem por objetivo descrever a sistemática utilizada pela **MASTERCORP** para padronizar e controlar documentos e registros do Sistema de Gestão da Qualidade.

**2 Referências**

- IFS GLOBAL MARKET PACSECURE;
- BRC PACKAGING GLOBAL STANDARDS;
- ISO 9001:2015.

**3 Campo de Aplicação**

Este documento é de aplicação a todos os documentos e registros pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade.

**4 Responsabilidades**

O setor da Qualidade deve aplicar este procedimento em todos os documentos internos do Sistema de Gestão da Qualidade e garantir que este procedimento seja um padrão realizado de forma eficiente e eficaz.

**5 Definições****5.1 Documento Externo**

Trata-se do tipo de documento que não tenha sido emitido pela **MASTERCORP** e seja considerado como suporte aos processos pertinentes ao Sistema da Gestão da Qualidade. Portanto, um documento é considerado externo desde o momento em que se mencione como documentação complementar a qualquer um dos documentos elaborados internamente e cujo conteúdo tenha que ser cumprido pela **MASTERCORP**.

**5.2 Manual de Boas Práticas (MBP)**

É um documento que descreve as operações realizadas pelo estabelecimento incluindo, no mínimo, os requisitos sanitários dos edifícios, a manutenção e a higienização das instalações e dos equipamentos, o controle da higiene e saúde dos colaboradores e o controle e garantia da qualidade do produto final.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg

**5.3 Planos (PL)**

Documento que relaciona e descreve as metodologias da qualidade, os recursos necessários e a sequência de atividades relevantes para um determinado processo.

**5.4 Procedimento Operacional Padrão (POP)**

São documentos que tem por objetivo estabelecer as condições específicas e/ou gerais para o correto funcionamento de uma atividade, processo pertencente ao sistema e para regulamentar requisitos de Normas, Portarias, Instruções Normativas, entre outras, que exigem procedimentos escritos. Quando sistêmico, o documento faz menção as atividades relacionadas entre um ou mais processos e setores e no caso de operacional, a sua descrição está restrita somente as atividades pertinentes a um único processo e setor.

**5.5 Instrução de Trabalho (IT):**

É utilizado para descrever o método de execução de uma ou mais tarefas que requeiram nível de detalhamento.


**5.6 Ficha Técnica (FT):**

É o documento que estabelece as especificações técnicas dos produtos finais e limites máximos e mínimos aceitáveis, bem como características de ingredientes/composição, embalagens, envolvimento de pessoas, armazenamento, informações técnicas literárias do produto, atendendo aos requisitos Legais aplicáveis e requisitos de clientes quando for aplicável. Quando requerido pelo cliente, são formalmente aceitas e sua criação, modificação e aprovação são acordadas previamente por contrato ou e-mail.

**5.7 Ficha de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ):**

É um documento que estabelece informações essenciais sobre a segurança e risco de produtos químicos conforme estabelecido na NBR 14725-4. A FISPQ é um meio de o fornecedor transferir informações essenciais sobre os perigos de um produto químico (incluindo informações sobre o transporte, manuseio, armazenagem e ações de emergência) ao usuário deste, possibilitando a ele tomar as medidas necessárias relativas à segurança, saúde e meio ambiente. A FISPQ também pode ser usada para transferir informações para trabalhadores, empregadores, profissionais da saúde e segurança, pessoal de emergência, agencias governamentais, assim como membros da comunidade, instituições, serviços e outras partes envolvidas com o produto químico.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg

	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Controle de Documentos e Registros	<b>POP-06</b>
		Revisão: 05 17/10/2024

### 5.8 Formulário (FORM):

Documento que apresenta os resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas.

### 5.9 Folha de acompanhamento (FA):

Documento que apresenta informações de acompanhamento das atividades realizadas.

### 5.10 Lista (LI):

Documento que apresenta lista de informações referentes aos registros de treinamentos, procedimentos, instruções de trabalho, formulários, folhas de acompanhamento, controle de matérias – primas, controle de devolução, planilhas de controle de dados e registros em geral.

## DESCRIÇÃO

### 5.11 Responsabilidade para a elaboração de novos documentos


A responsabilidade para a elaboração ou modificação de documentos internos é o setor da Qualidade, levando em consideração os seguintes requisitos abaixo:

- Elaborar em linguagem clara e não ambígua;
- Levar em consideração o idioma do colaborador que fizer uso do documento;
- Assegurar resultados estáveis, dentro do padrão;
- Comunicar as diretrizes e métodos por meio do treinamento aos colaboradores da **MASTERCORP**;
- Atendimento às exigências das normas pertinentes ao processo;
- Resultados provenientes de planos de ação estabelecidos em relatório de ação corretiva e preventiva, bem como em função de resultados de auditorias interna e externa e solicitações da direção;
- Necessidades de melhoria da qualidade levada pelos responsáveis dos setores;
- Devido à exigência externa prevista em normas de Clientes, entre outros.


### 5.12 Considerações a ser observadas na elaboração de documentos

#### 5.12.1 Layout do cabeçalho primeira página

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg

	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Controle de Documentos e Registros	<b>POP-06</b>
		Revisão: 05 17/10/2024

Na primeira página de todos os documentos internos da **MASTERCORP** é indicada no cabeçalho a logomarca **MASTERCORP** e as demais informações abaixo:

	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Controle de Documentos e Registros	<b>POP-XX</b>
		Revisão: XX XX/XX/20XX

#### 5.12.2 Layout do cabeçalho segunda página e páginas subsequentes

Na segunda página e subsequentes de todos os documentos internos da **MASTERCORP** é indicada no cabeçalho a logomarca **MASTERCORP** e as demais informações abaixo:

MASTERCORP	Cód. Documento	Data de aprovação	Revisão

#### 5.12.3 Rodapé

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:

#### 5.12.4 Título do documento

Todos os documentos têm um nome único e exclusivo que serve para a sua identificação e diferenciação dos demais tipos de documentos.

Ex.: Procedimento sistêmico para controle de registro;

#### 5.12.5 Codificação de documentos

Os documentos são codificados da seguinte forma: XXX-NN, onde:


XXX: Tipo de documento;

NN: número sequencial;

Portanto, teremos:

Tipo	Descrição	Responsável pela Aprovação
DE	Documento Externo	Qualidade
FISPQ	Ficha de Informação de Segurança de Produto Químico	Direção
FT	Ficha Técnica	Direção
IT	Instrução de Trabalho	Qualidade
MQ	Manual da Qualidade (BPF, Manual da Qualidade)	Qualidade
POP	Procedimento Operacional Padrão	Qualidade
FORM	Formulário	Qualidade

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg

	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Controle de Documentos e Registros	POP-06
		Revisão: 05 17/10/2024

FA	Folha de acompanhamento	Qualidade
LI	Lista	Qualidade
PQ	Plano da Qualidade	Qualidade

EX: IT-00 – Instrução de Trabalho nº 00.

#### 5.12.6 Revisão

Identifica o status da revisão do documento em questão. Na primeira emissão do documento, o seu status de identificação é 00. Quando da alteração do documento o seu status de identificação é 01 e assim sucessivamente conforme o número de mudanças realizadas. A necessidade de revisão ou remoção pode ser identificada por qualquer colaborador, comunicando a Qualidade para efetivar a revisão proposta. As novas cópias são distribuídas nos setores e as antigas recolhidas para descarte. No caso de departamentos que tenham acesso ao sistema, será disponibilizado em pasta compartilhada de acordo com o acesso de cada colaborador.

Uma vez ao ano e/ou sempre que necessário os Manuais, Planos e POPs citados no manual do SGQ (mandatórios) são revisados. As revisões são mencionadas nas tabelas de controle de revisões contidas nos respectivos documentos.

Revisões nos demais documentos da qualidade como ITs são realizadas e treinamentos são registrados de acordo com o teor da revisão em um prazo máximo de três anos. Caso após a análise seja verificada que a revisão não é necessária a mesma deve ser registrada.

Revisões das FTs (especificações técnicas de produtos finais) são realizadas sempre que houver necessidade de atualizações decorrentes de modificações de: matéria-prima/ingredientes, características do produto, processo ou material de embalagem.

Sempre que for requerido aceite formal ou acordos das FTs por parte dos clientes, as revisões destas devem ser preliminarmente aceitas pelos clientes por e-mail.

O Plano APPCC é revisado uma vez ao ano ou sempre que houver alterações nos processos produtivos que possam afetar a segurança do alimento. Quando há alterações, é necessário validar “in loco”, registrando em ATA.

Documentos externos (DE) são as legislações aplicáveis e as normas e especificações expedidas por órgãos como ABNT, INMETRO, ANVISA e MAPA.

Sempre que houver alterações, a Qualidade deve atualizar a pasta no sistema de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg

legislações e repassar aos interessados e atualizar a lista mestra com data da última consulta. A consulta deve ser feita anualmente.

#### 5.12.7 Número de páginas

Todos os documentos pertinentes ao sistema têm cada uma das suas páginas identificadas na forma Página X de Y, onde:

**X:** Corresponde ao número da página em questão.

**Y:** Corresponde ao número total de páginas do documento.

#### 5.12.8 Data de aprovação

Corresponde à data na qual o documento passa a ter validade e, portanto, deve ser seguido. É realizado e registrado o treinamento para os colaboradores envolvidos na respectiva data.

### 5.13 Conteúdo e sequência dos itens que devem fazer parte dos documentos

Todos os documentos MASTERCORP exceto as Fichas Técnicas (FT), FISPQs, Planos e Manuais da Qualidade, possuem um conteúdo mínimo composto dos requisitos mencionados nos subitens abaixo:

- 1. Objetivo:** Estabelece-se a finalidade do documento.
- 2. Referências:** Requisitos, Normas, Certificações e Legislações que são usados como base para criação de processos e procedimentos;
- 3. Campo de aplicação:** Descrevem-se os limites de aplicação do documento, ou seja, departamento, diretoria ou cargo (s), ou processo que deve praticar parcial ou integralmente o estabelecido no procedimento.
- 4. Definições:** Esclarece-se o significado de termos e siglas utilizados na descrição do documento. Quando não existir nenhum termo ou sigla que tenha sido utilizado este item não necessita ser mencionado no procedimento.
- 5. Equipamentos, recursos e cuidados necessários:** Pode conter no POP, mas é aplicável na IT. Quando necessário menciona-se neste campo os equipamentos e ferramentas de trabalho, tabelas, relatórios e informações em geral. Inclui-se neste caso os equipamentos de proteção individual. Quanto aos recursos necessários, se descreve a condição específica e cuidados tais como: cuidados na implementação a que devem ser observados, calibração e condições para o uso correto do equipamento. Este item poderá ser considerado como não aplicável quando não houver necessidade de recursos, equipamentos e cuidados a serem observados.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg

**6. Descrição:** Detalham-se sequencialmente as distintas operações que influem e contribuem nas atividades da qualidade, a fim de assegurar o atendimento do(s) objetivo(s) estabelecidos no documento em questão, o método e a cadeia sequencial de eventos a serem cumpridos, as responsabilidades, os anexos e recursos necessários. Neste campo, podem conter fluxogramas que demonstrem a cadeia de eventos, bem como gráficos e fotos.

- a. Ao descrever-se o procedimento toma-se cuidado com palavras dúbias ou que conduzam a mais de uma interpretação (OK, aproximadamente, às vezes, nem sempre, etc).
- b. Estabelecer as unidades de medidas, descrever valores numéricos. Quando o processo exigir grandezas para padrões, parâmetros, avaliar a necessidade de se estabelecer as tolerâncias.
- c. A descrição de um procedimento pode ser separada por cadeias de eventos onde cada etapa pode ser identificada por números sequenciais ou letras do alfabeto, além de permitir a sua separação por item.
- d. Cada item que menciona um evento pode ser desdobrado em subitem, sendo mantida a primeira letra ou número da identificação referente ao item do assunto em questão.

#### **5.13.1 Conteúdo e sequência dos itens que devem fazer parte das especificações técnicas de produtos finais - FT**


- **Descrição do Produto:** Descreve as principais informações da definição do produto com suas características físico-químicas de cor, espessura, gramatura e ponto de fusão;
- **Substratos indicados:** Apresenta os principais substratos indicados para a aplicação do ribbon;
- **Indicadores comparativos de sensibilidade e resistência:** a partir de indicadores que variam de 1 a 10 determinam-se características como resistência à abrasão, resistência ao calor, resistência a solventes, densidade de impressão, sensibilidade e versatilidade;
- **Embalagem:** Descreve o tipo de embalagem utilizada.

#### **5.14 Controle de Registros da Qualidade**

Nos POPs, PLs, e ITs há um campo apropriado para a definição dos registros que estão relacionados à tarefa constante no procedimento (o quê), quem é o responsável pelo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg



	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Controle de Documentos e Registros	POP-06
		Revisão: 05 17/10/2024

preenchimento e quando (frequência) de preenchimento. Cada documento menciona os respectivos registros aplicáveis, vinculando os registros aos procedimentos.

- **Identificação dos registros:** Realizada através do campo “nome do formulário”.
- **Armazenamento:** É definido o local de arquivamento, forma e ordem no campo específico;
- **Proteção:** Os arquivos são mantidos na sala da qualidade pelo ano vigente. Após, são mantidos em arquivo morto pelo período determinado. Cada registro fica retido pelo período de 3 anos (ano vigente + 2 subsequentes). Após esse período os registros são descartados. A documentação em meio eletrônico é protegida através do sistema de back-up do Servidor e da restrição de acesso que cada cargo possui de acordo com suas atividades.
- **Recuperação:** Os registros são prontamente recuperados, pois o campo “controle de registros” é um índice localizador.

As áreas que geram os registros devem garantir que:

- Os registros sejam legíveis, sem rasuras e identificáveis. Se houver necessidade de realizar alguma correção, fazê-la sem rasurar, apenas passando um traço e anotando ao lado a informação correta;
- Os registros devem ser feitos com caneta na cor AZUL ou PRETA, não sendo aceitos registros em outras cores;
- Linguagem clara e não ambígua, sendo que em caso de nativos será adaptado;
- Em caso de erros ou rasuras deve-se fazer uma observação. E nunca utilizar corretivo;
- Os registros sejam usados nas versões atualizadas do ano vigente conforme o procedimento de referência;
- Quando acordado em contrato com o cliente, os registros da qualidade devem estar disponíveis para a avaliação pelo cliente e/ou seu representante durante o período acordado.


### 5.15 Lista de Documentos

Uma lista dos documentos e dados controlados e vigentes do Sistema de Gestão da Qualidade (incluem documentos de origem externa), que é disponibilizada na área da qualidade, como forma de permitir a identificação da revisão atual dos documentos para evitar o uso de documentos ou dados não válidos ou obsoletos.

### 5.16 Distribuição de Documentos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg



	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Controle de Documentos e Registros	POP-06
		Revisão: 05 17/10/2024

A distribuição de documentos é realizada por meio físico e via rede interna de computadores. Os destinatários dos diferentes documentos são indicados pela Qualidade com a aprovação do responsável aprovador do documento em questão. A cada revisão é realizada a atualização na lista de documentos, bem como disponibilizadas as cópias atualizadas em pasta pré-determinada na rede interna de computadores \\mcg-dc1\REDE\Industrial\Publico\Qualidade\PROCEDIMENTOS VIGENTES, \\mcg-dc1\REDE\Industrial\Publico\Qualidade\Documentos vigentes para impressão, quando necessário será impresso uma cópia física para funções em que não seja possível o acesso remoto.

#### 5.17 Forma de Identificação dos Documentos

Com o intuito de evitar o uso de documentos não vigentes e/ou obsoletos, a Qualidade deverá disponibilizar em pasta controlada na rede interna de computadores com acesso regulado pelo setor de TI as versões atualizadas de todas as documentações, sendo que as versões obsoletas serão mantidas em pasta com acesso apenas da qualidade.

#### 5.18 Originais Vigentes

Estes tipos de documentos não são identificados, mas são mantidos somente no departamento da qualidade fisicamente. Os originais ficam sob a guarda da Qualidade. Estes tipos de documentos são utilizados para reprodução de cópias controladas ou não controladas.


#### 5.19 Originais Obsoletos

Estes tipos de documentos servem para o histórico de como uma atividade ou processo era realizado. Não pode ser reproduzido, salvo autorização da Qualidade e serão mantidos apenas em meio digital com acesso restrito apenas para o responsável da qualidade.

### 6. Controle de Registros

Nome	Arquivamento			Acesso	Tempo de retenção	Disposição
	Local	Forma	Ordem			
Documentos obsoletos	Pasta OBSOLETOS	Digital	Data	Qualidade	3 anos após a última revisão	Backup Servidor
LI-01 – Lista mestra de documentos	Pasta PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Digital			Revisão vigente	Não aplicável

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg

	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Controle de Documentos e Registros	POP-06
		Revisão: 05 17/10/2024

## 7. Registro das Revisões

Revisão	Data	Descrição da Alteração	Responsável
00	22/02/17	Elaboração do documento	Adrielly Mildemberg Nasario
01	10/03/23	Alteração do tempo de retenção dos documentos	Adrielly Mildemberg Nasario
02	13/07/23	Atualização de layout e adequação de conteúdo de acordo com as normativas de referência vigentes. Obsoleter PO-06 devido a mudança para POP-06.	Adrielly Mildemberg Nasario
03	04/12/2023	Inserido endereço eletrônico onde estão armazenados os procedimentos vigentes para consulta ou impressão item 8. Incluído no item 5.1 Responsabilidade para a elaboração de novos documentos a assistente da qualidade como responsável pela elaboração dos documentos juntamente com o analista de processos ou Qualidade.	Adrielly Mildemberg Nasario
04	23/01/2024	Revisão do Layout: alteração do Cabeçalho e do rodapé; Inclusão de Revisado por; Alteração dos números dos itens; Inclusão do item 4. Referências	Adrielly Nasario Mildemberg
05	17/10/2024	Atualização das responsabilidades. Alteração de cargos por setor	Kelli Cristina Souza Lima

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Luciana dos Santos	Caroline Freitas	Adrielly Nasario Mildemberg