Manual de Procedimento Operacional

ORIGINAL

PROCEDIMENTO	CONTROLE DE DOCUMENTOS E DADOS
PROCESSO	CONTROLE DE DOCUMENTOS E DADOS
CONTROLE	PQD-01
DEPARTAMENTO	QUALIDADE
REVISÃO	03

ELABORADO POR	Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	
ANALISADO E APROVADO POR	Diretoria Comercial	Diretoria Técnica

ÍNDICE

ITEM	ASSUNTO	PÁGINA
1.0	OBJETIVO	03
2.0	ÁREAS DE APLICAÇÃO	03
3.0	RESPONSABILIDADES	03
4.0	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	03
5.0	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO	03
6.0	SIGLAS	03
7.0	DEFINIÇÕES	03
8.0	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	
8.1	Responsabilidades	05
8.2	Elaboração dos documentos	05
8.3	Revisão e controle de documentos	09
8.4	Alterações e modificações em documentos	10
8.5	Registros da Qualidade	10
9.0	ANEXOS	
9.1	Anexo 1 – Lista Mestra	11
9.2	Anexo 2 – Carimbos (Cópia controlada, não controlada, obsoleta)	12
9.3	Anexo 3 – Registro de Revisões	13
9.4	Anexo 4 – Planilha de Registro	14

1.0 OBJETIVO

Estabelecer e manter a sistemática para o controle dos documentos e dados referentes ao Sistema da Qualidade, que sob a forma física ou meio eletrônico, de modo a assegurar que estejam sempre atualizados e disponíveis em todas as áreas do Sistema da Qualidade. E estabelecer as condições a serem observadas, quanto à classificação, redação e formatação dos documentos da Primeira Linha.

2.0 ÁREAS DE APLICAÇÃO

Diretoria, Gerência da Qualidade

3.0 RESPONSABILIDADES

Primária – Gerente da Qualidade

Secundária – N.A

4.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

Manual de Certificação do Distribuidor Autorizado – SKF

5.0 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Frequência	Horário/período	Tempo estimado para execução	Prioridade
N.A	N.A	N.A	Alta

6.0 SIGLAS

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

7.0 DEFINIÇÕES

Documentos: Informação e o meio em que ela está contidaCópia

Cópia Controlada: Cópia de documento, identificada com carimbo “CÓPIA CONTROLADA” que assegura que o mesmo se encontra na última revisão. Não podendo ser reproduzida;

Cópia Obsoleta: Documento identificado com carimbo “CÓPIA OBSOLETA” se refere à cópia de documento não vigente, mantido em arquivo para preservação de conhecimento e/ou atender requisitos contratuais;

Análise Critica: Avaliação profunda e global de um projeto, produto, serviço, processo ou informação com relação a requisitos, objetivando a identificação de problemas e a proposição de soluções;

Planilha de Controle de Registros: Lista completa e atualizada de todos os documentos e dados em uso nos setores envolvidos, identificando o nome do documento, o controle, a versão e data de aprovação;

Documentos Externos: Documento que não é controlado pelo Sistema de Gestão da Qualidade, mas que pode ser referenciado

Elaborador – Pessoa que realiza a elaboração de documentos da SGQ;

Registros – Documentos que apresentam resultados obtidos ou fornecem evidências de atividades realizadas.

8.0 DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

8.1 RESPONSABILIDADES

O responsável pela Qualidade deve coordenar a elaboração e revisão dos documentos da qualidade, atribuir número e código para cada documento, controlar a distribuição, controlar arquivo de originais, atualizar, controlar arquivo de Normas e Requisitos Regulamentares e controlar arquivo e distribuição de documentos externos referentes a Qualidade.

As responsabilidades são executadas conforme a tabela abaixo:

Documento	Responsável pela elaboração	Responsável pela aprovação e análise crítica
Política da Qualidade	Diretoria Gerente da Qualidade	Diretoria
Manual de Gestão da Qualidade	Diretoria Gerente da Qualidade	Diretoria
Documentos	Diretoria Gerente da Qualidade Setores	Diretoria Gerente da Qualidade
Descrição de cargos	Diretoria Gerente da Qualidade Gerente de R.H Setores	Diretoria Gerente da Qualidade
Documentos e Registros	Todos os setores da Empresa	Diretoria Gerente da Qualidade

8.2 ELABORAÇÃO DOS DOCUMENTOS

Os documentos do SGQ são elaborados para cumprir as necessidades internas visando oficializar e padronizar as atividades e rotinas executadas nos setores de modo a atender aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade. A sua disposição pode ser física ou eletrônica.

I) Redação do Manual da Qualidade

A identificação do Manual é feita através de abreviatura do tipo de assunto que está tratando (Exemplo: MGQ...) e da sua numeração, com até 08 caracteres numéricos;

Exemplo: **MGQ = (M)** Manual – **(G)** Gestão – **(G)** Qualidade
2006 = Ano de elaboração
01 = Primeiro manual

a) Capa

A Capa não precisa seguir uma regra, poderá ser alterada sempre que o responsável pela qualidade julgar necessário

b) Cabeçalho

Todos os documentos da qualidade devem ser precedidos pelo cabeçalho padrão e conter as seguintes informações:

- Logo da Primeira Linha
- Nome do Documento e referência
- Departamento;
- Controle;
- Elaboração;
- Revisão;
- Página;
- Processo;
- Nome do Manual

Exemplo:

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE	**ELABORAÇÃO**	**REVISÃO**	**PÁGINA**
PROCESSO				
MANUAL				

c) Rodapé

O rodapé da primeira página deve especificar as seguintes informações:

- Função do(s) elaborador(es);
- Assinatura;
- Função do(s) analisador(es) e aprovador(es);
- Assinatura.

Exemplo:

ELABORADO POR	FUNÇÃO	FUNÇÃO
ANALISADO E APROVADO POR	FUNÇÃO	FUNÇÃO

d) O Manual deve conter as seguintes informações:

- Introdução;
- Objetivo do manual;
- Escopo;
- Políticas e objetivos;
- Diretrizes das atividades;
- Referência aos procedimentos.

e) A redação do Manual deve seguir recomendações:

- Deve-se dar preferência a redação por tópicos, com frases curtas e objetivas;
- Construir preferencialmente frases diretas: sujeito - verbo- complemento;
- Empregar palavras de uso corrente e sentido preciso, bem como termos técnicos definidos em terminologias pertinentes;
- Deixar claro o que é obrigatório, através de termos, tais como: "devem", "não podem". Utilizar "podem" para o caso de prescrições facultativas;
- Outros documentos tais como apostilas, textos técnicos extraídos de livros, etc. podem ser utilizados como referência e detalhes para fins de esclarecimentos, auditorias, justificativas ou treinamentos;

f) Elementos Gráficos

- Devem ser utilizados elementos gráficos, se necessários para facilitar o entendimento, tais como: fotos, desenhos, tabelas, fluxogramas, etc.;
- São admitidos textos curtos e explicativos em detalhes que possibilitem a compreensão do mesmo, evitando a necessidade de possível procedimento complementar;
- Toda foto, figura ou tabela deve ter um título que a identifique.

g) É necessário que o Manual seja:

- Objetivo;
- Simples;
- Baseado na prática;
- De fácil acesso.

II) PROCEDIMENTO DOCUMENTADO

A identificação do procedimento documentado é feito através de abreviatura da letra P, seguido do setor que se refere cujo o código possui duas letras precedido de 2 números sequenciais (Exemplo: PQD-01, PQD -02).

a) Capa

A Capa não precisa seguir uma regra, poderá ser alterada sempre que o responsável pela qualidade julgar necessário

b) Cabeçalho

Todos os documentos da qualidade devem ser precedidos pelo cabeçalho padrão e conter as seguintes informações:

- Logo da Primeira Linha
- Nome do Documento e referência
- Departamento;
- Controle;
- Elaboração;
- Revisão;
- Página;
- Processo;
- Referência do procedimento.

Exemplo

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO			
	CONTROLE	**ELABORAÇÃO**	**REVISÃO**	**PÁGINA**
PROCESSO				
PROCEDIMENTO				

c) Rodapé

O rodapé da primeira página deve especificar as seguintes informações:

- Função do(s) elaborador(es);
- Assinatura;
- Função do(s) analisador(es) e aprovador(es);
- Assinatura.

Exemplo:

ELABORADO POR	FUNÇÃO	FUNÇÃO
ANALISADO E APROVADO POR	FUNÇÃO	FUNÇÃO

d)

e)

f)

g)

c) O procedimento deve conter:

- Objetivo;
- Áreas de aplicação;
- Responsabilidades;
- Documentos de referência;
- Administração do tempo;
- Siglas;

- Definições;
- Descrição das atividades;
- Anexos;
- Fluxograma.

d) A redação deve seguir recomendações:

- Deve-se dar preferência a redação por tópicos, com frases curtas e objetivas;
- Construir preferencialmente frases diretas: sujeito - verbo- complemento;
- Empregar palavras de uso corrente e sentido preciso, bem como termos técnicos definidos em terminologias pertinentes;
- Deixar claro o que é obrigatório, através de termos, tais como: "devem", "não podem". Utilizar "podem" para o caso de prescrições facultativas;
- Outros documentos tais como apostilas, textos técnicos extraídos de livros, etc. podem ser utilizados como referência e detalhes para fins de esclarecimentos, auditorias, justificativas ou treinamentos;
- Nos procedimentos deve-se destacar as atividades e cuidados que não são tradicionais ou que têm maior influência na qualidade e produtividade do processo.

e) Elementos Gráficos

- Devem ser utilizados elementos gráficos, se necessários para facilitar o entendimento, tais como: fotos, desenhos, tabelas, fluxogramas, etc.;
- São admitidos textos curtos e explicativos em detalhes que possibilitem a compreensão do mesmo, evitando a necessidade de possível procedimento complementar;
- Toda foto, figura ou tabela deve ter um título que a identifique.

f) É necessário que seja:

- Objetivo;
- Simples;
- Baseado na prática;
- De fácil acesso.

8.3 REVISÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

A revisão dos documentos da qualidade acontecem anualmente pelo responsável da Qualidade e submetidos à análise Crítica da Diretoria, para aprovação e liberação;

Após a emissão dos documentos revisados, os documentos obsoletos (no caso de cópias controladas) são removidos, identificados, arquivados e logo após o período estabelecido são destruídos, eliminando a possibilidade de uso não intencional dos mesmos;

O histórico da revisão visa subsidiar o responsável pela análise crítica e aprovação do documento

As emissões pertinentes dos documentos e registros deverão estar disponíveis em todos os locais de utilização dos mesmos, especificados no Campo de Responsabilidades;

Todos os documentos do SGQ de origem interna e externa são relacionados na **Lista Mestra (anexo 1)**, para controle dos mesmos;

8.4 ALTERAÇÕES E MODIFICAÇÕES EM DOCUMENTOS

Sempre que um documento necessitar de alterações, o departamento de Qualidade e Desenvolvimento é comunicado e esse verificará se procede à alteração ou não.

As revisões dos documentos e registros são realizadas pelo menos uma vez ao ano pelo Departamento da Qualidade e Desenvolvimento;

Os dados alterados devem ser analisados e reaprovados pela Diretoria, baseando-se no documento original;

Registros podem ser alterados a qualquer momento desde que o departamento de Qualidade e Desenvolvimento seja comunicado e a alteração deve ser aprovada;

Uma cópia obsoleta é identificada com carimbo com o texto **"CÓPIA OBSOLETA" (anexo 2)** e arquivada junto ao documento válido até a próxima obsolência sob a responsabilidade do Departamento da Qualidade e Desenvolvimento;

As alterações dos documentos são registradas na tabela de **Registros de Revisões (anexo 3)** indicada em cada documento.

8.5 REGISTROS DA QUALIDADE

Os Registros da Qualidade são identificados na **Planilha de Registros (anexo 4)**. Essa planilha tem a finalidade de identificar, coletar, indexar, controlar, arquivar, manter e descartar e são mantidos nos setores com relação aos trabalhos executados;

Os Registros da Qualidade impressos devem ser arquivados em pastas suspensas ou similares, devidamente identificadas, em local apropriado de forma a permitir fácil recuperação;

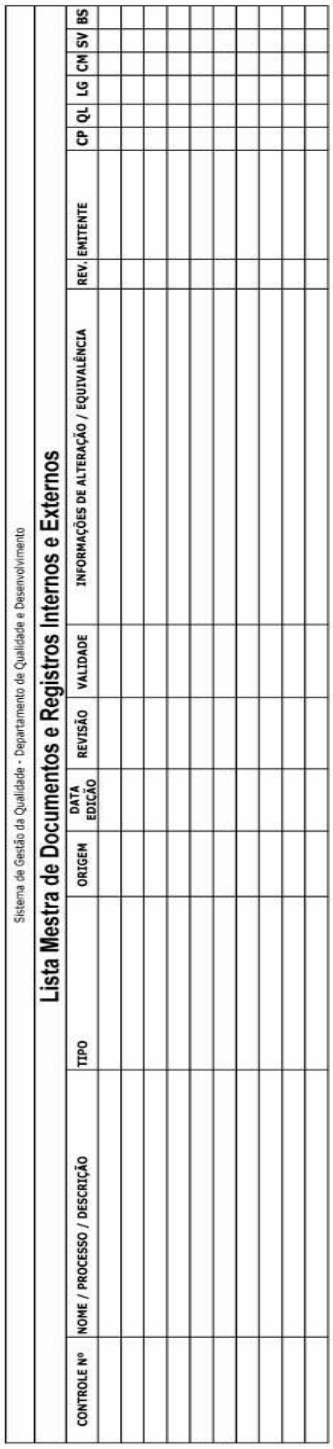
Os registros eletrônicos de vendas e faturamento gerados no sistema da Primeira Linha são arquivados no servidor e são realizados 03 Backups por dia;

Os demais registros são arquivados sempre que necessário;

Os acessos aos registros são restritos, as senhas de acesso aos documentos são distribuídas conforme os direitos dos responsáveis.

9.0 ANEXOS

9.1 Anexo 1 – Lista Mestra



Sistema de Gestão da Qualidade - Departamento de Qualidade e Desenvolvimento

Lista Mestra de Documentos e Registros Internos e Externos

CONTROLE Nº	NOME / PROCESSO / DESCRIÇÃO	TIPO	ORIGEM	DATA EDIÇÃO	REVISÃO	VALIDADE	INFORMAÇÕES DE ALTERAÇÃO / EQUIVALÊNCIA	REV.	EMITENTE	CP	QL	LG	CM	SV	BS

9.2 Anexo 2 – Carimbos (Cópia controlada, não controlada, obsoleta)

CÓPIA NÃO CONTROLADA

CÓPIA OBSOLETA

CÓPIA CONTROLADA
Nº _____

9.3 Anexo 3 – Registro de Revisões

REGISTRO DE REVISÕES					
Nº REVISÃO	DATA	PÁG	ITEM	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO

9.4 Anexo 4 – Planilha de Registro

	Planilha de Registros da Qualidade				
	Setor	**Responsável**	**Revisão**	**Data**	**Folha**

REGISTRO	**IDENTIFICAÇÃO**	**INDEXAÇÃO**	**RESPONSÁVEL PELA COLETA**	**Acesso**	**Tempo de retenção**		**Localização do armazenamento**				**Tipo de arquivamento**		**Descarte**
				R-restrito I-irrestrito	**Vivo**	**Morto**	**Vivo**		**Morto**		**Vivo**	**Morto**	

REGISTRO DE REVISÕES

Nº REVISÃO	DATA	PÁG	ITEM	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO
03	01/08/14	Todas	Todos	Mírian Santos Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Alteração do número de controle PDCDD2013-01 para PQD-01 Alteração do modelo da Lista mestra de documentos
02	01/02/13	Todas	-	Mírian Santos Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Formato novo de documento (campo controle, processo, procedimento)
01	27/03/08	5	6.1.3	Mírian Santos Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Quadro de elaboração e aprovação, na coluna de responsável pela elaboração, inclusão da palavra setores
01	27/03/08	7	6.1.7	Mírian Santos Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Letra C inclusão do exemplo de cabeçalho do Manual
01	27/03/08	7	6.1.7	Mírian Santos Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Letra D inclusão do exemplo rodapé do Manual
01	27/03/08	8	6.1.7	Mírian Santos Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Letra C inclusão do exemplo de cabeçalho do procedimento
01	27/03/08	8	6.1.7	Mírian Santos Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Letra D inclusão do exemplo rodapé do procedimento
01	27/03/08	9	6.2.2	Mírian Santos Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Exclusão da palavra assinatura e inclusão da palavra liberação