

PROCEDIMENTO PADRÃO

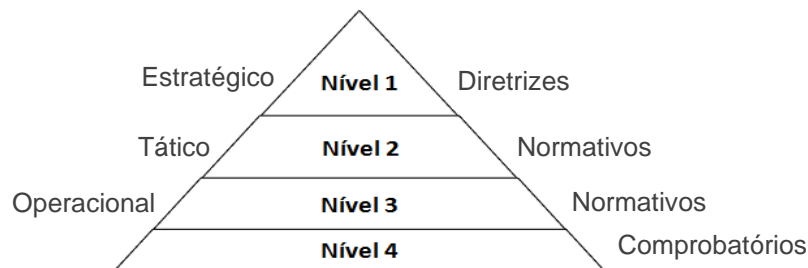
Sistema de Gestão:	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	Código: PP.750	Revisão: 05	Data da revisão: 24/01/2020
Título: CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS				

1 OBJETIVOS

Definir metodologia para elaboração, aprovação, controle e backup das informações documentadas.

2 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

2.1 De modo a facilitar o controle do SGI, a estrutura documental foi dividida em quatro níveis de acordo com o grau de importância e sua aplicação, conforme pode ser observado na figura abaixo:



a) Nível 1 (diretrizes superiores e estratégicos), Políticas (qualidade / ambiental), Propósitos organizacionais (visão de futuro, missão e valores institucionais) e Planejamento Estratégico (PE).

b) Nível 2 (táticos e normativos) – Manual de Gestão Integrada (MGI), Procedimento Padrão (PP) e Manuais diversos.

c) Nível 3 (operacionais e Normativos): Instrução de Trabalho (IT).

d) Nível 4 (Operacionais e Comprobatórios) – Registros e dados da qualidade e ambientais.

2.2 Política de Gestão Integrada (PGI): é a proposta do Presidente da CMM e nela apresenta-se a intenção maior da Alta Direção com relação à qualidade e meio ambiente dos serviços fornecidos pela organização.

2.2.1 Das intenções do texto da Política do Sistema de Gestão Integrado são extraídos os Objetivos da Qualidade e Ambiental onde são gerados indicadores de processos para acompanhamento da eficácia do SGI.

2.3 Manual de Gestão Integrada (MGI): descreve e fornece às diretrizes gerais dos requisitos dos temas de gestão em atendimento as normas de referência e sua abrangência.

2.4 Manuais diversos: descreve orientações sobre temas específicos. (Manual de identidade visual, Plano de prevenção e combate a incêndio, por exemplo).

2.5 Planejamento Estratégico (PE): descreve o diagnóstico estratégico com a análise do contexto organizacional através da matriz SWOT e gerenciamento de riscos, com seus respectivos planos de ação, indicadores de desempenho para monitoramento e controle.

2.6 Procedimento Padrão (PP): descreve como o processo da qualidade e/ou ambiental é realizado tomando como base a descrição apresentada nos requisitos das normas de referência.

2.7 Instrução de Trabalho (IT): descreve atividade específica do processo da qualidade e/ou ambiental citada no PP.

2.8 Informações documentadas da Qualidade e/ou Ambientais: são evidências comprobatórias da realização de uma determinada atividade.

2.8.1 A elaboração da informação documentada é de responsabilidade do gestor do processo e sua estrutura depende da adequação ao uso, sendo assim, não é obrigatória a padronização.

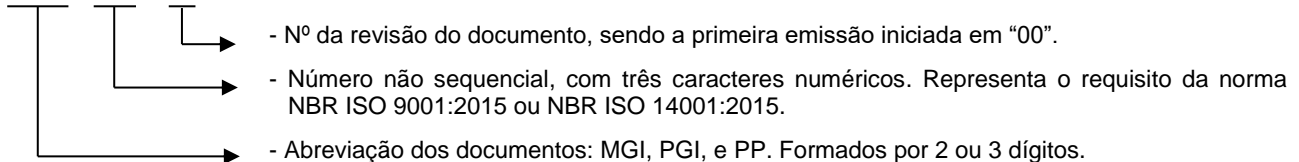
2.8.2 A data de emissão/revisão deve constar no documento para controle do SGI.

2.9 Informação documentada de origem externa: sua emissão é de responsabilidade dos clientes, fornecedores, órgãos públicos e outros. São exemplos: leis, decretos, resoluções, normas técnicas, especificações etc. A sua finalidade é orientar as atividades executadas na CMM.

2.10 Codificação e numeração dos Documentos

2.10.1 Documentos 1º e 2º nível são identificados pelo código XXX.YYY-ZZ, onde:

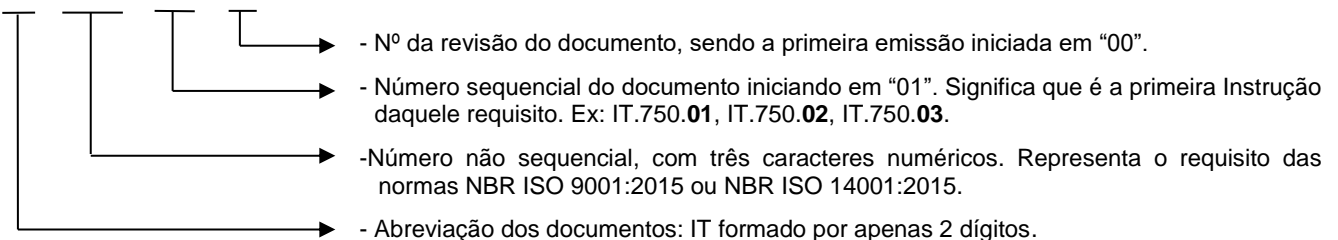
MGI.750 - 00



2.10.2 Propósitos organizacionais (Visão, Missão e Valores) não são numerados. Acompanham a revisão no documento de origem que é o Planejamento Estratégico.

2.10.3 Documentos do 3º nível são identificados pelo código IT.XXX.YY-ZZ, onde:

IT .XXX . YY - ZZ



2.10.4 Formulários utilizados no SGI são citados no item "anexos" dos procedimentos documentados que o utilizam e são identificados pelo título do registro e/ou código descrito em seu próprio rodapé: FQ. AXXX.YY-ZZ (dd.mm.aa), onde:

FQ	- Abreviação de "Formulário da Qualidade" ou "Apêndice" por extenso.
A	- Letra sequencial que indica a ordem do anexo no procedimento.
XXX / XXX.YY	- Código do Procedimento (requisito) de origem do formulário.
ZZ	- Revisão do formulário. A mesma revisão do documento de origem.
(dd.mm.aa)	- Data de revisão do formulário.

2.10.5 Manuais diversos possuem apenas sigla, numeração sequencial, quando aplicável, e ano de publicação (ICL-01/2019) com controle de revisões.

2.11 Formatação de Páginas

2.11.1 A documentação deve ser elaborada em meio eletrônico, utilizando qualquer sistema operacional que aceite o MS Office ou similar obedecendo a formatação abaixo:

	CARACTERÍSTICAS	MGI/PE	PP	IT	FORMULÁRIOS	
LAYOUT PÁGINA	Tamanho / Cor	Formato livre	A4 / Branca	A4 / Branca	Padronização dos formulários definida pelo gestor do processo, porém manter layout de cabeçalho padronizado conforme o Manual de Identidade Visual CMM ou este procedimento (Controle de informações documentadas), quando aplicável.	
	Orientação		Retrato	Retrato		
	Margens		Superior / Esquerda	2.0		2.0
			Inferior / Direita	1.5		1.5
FONTE	Tipo		Arial	Arial		
	Tamanho		Nome Docum.	14 CX ALTA		14 CX ALTA
			Cabeçalho	10/12 cx baixa		10/12 cx baixa
			Título	12 CX ALTA		12 CX ALTA
			Corpo	11		11
			Tabela / Rodapé	8		8
		Cor	Preto 75%	Preto 75%		

2.12 Utilização de Assinaturas (Logomarcas)

2.12.1 As assinaturas utilizadas pelo SGI devem obedecer às orientações de layout do manual de identidade visual da CMM.

2.13 Análise crítica da elaboração e ou alteração da informação documentada

2.13.1 Quando ocorrer necessidade de elaboração e/ou alteração de uma informação documentada, o Gestor do Processo solicitará, através de memorando, a Coordenadoria de Gestão, a análise crítica com base nas seguintes observações:

ITEM	TIPO DE CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA
a)	- A criação ou alteração da informação documentada compromete a integridade do sistema de gestão?
b)	- Foi identificada alguma fonte de risco corporativo com criação ou alteração sugerida?
c)	- Há necessidade de disponibilizar recursos para efetivar a criação ou alteração sugerida?
d)	- Há necessidade de realocação de responsabilidades para efetivar a criação ou alteração sugerida?
e)	- A criação ou alteração incorre em surgimento de novos aspectos/impactos ambientais das áreas?

2.13.2 Quando uma das respostas for afirmativa, cabe a Coordenadoria de Gestão orientar o Gestor do Processo os possíveis passos a serem seguidos conforme orientação abaixo:

ITEM	POTENCIAIS PASSOS
a)	- Elaborar e/ou revisar documentos relacionados a informação documentada criada e/ou alterada.
b)	- Elaborar e/ou revisar o Mapa de Identificação de Riscos (MIR).
c)	- Sugerir reunião com os envolvidos e o Conselho de Gestão.
d)	- Projeto de lei alterando estrutura orgânica de pessoal. - Diário oficial, memorando ou ata de reunião nomeando responsável.
e)	- Elaborar e/ou revisar o Levantamento de aspectos e impactos ambientais (LAIA) do referido processo.

2.14 Aprovação de documentos

TIPO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	RESPONSÁVEIS PELA APROVAÇÃO
Manual do SGI	Diretores e a Presidência
SWOT e Planejamento Estratégico	Conselho de Gestão
Procedimento Padrão	Gestor do Processo e o Coordenador do SGI
Instrução de Trabalho	Gestor do Processo e o Coordenador do SGI
PPCI	Gestor do Processo, Coordenador do SGI, Chefe da Brigada, Diretor Geral e o Presidente

Mapa de Identificação de Riscos e Oportunidades	Gestor do Processo
Levantamento de Aspectos e Impactos	Gestor do Processo

2.15 Distribuição e Controle

2.15.1 Cabe a Coordenação do SGI manter a Lista Mestra de Documentos (LMD) com as informações atualizadas de acordo com a publicação dos procedimentos (novos, revisados e cancelados).

2.15.2 Procedimentos disponibilizados no portal da CMM deverão sair com a seguinte mensagem em seu rodapé **“Cópia não controlada quando impressa ou transmitida eletronicamente”**.

2.15.3 A Coordenação do SGI controla e distribui as normas relacionadas ao SGI e mantém a Lista Mestra de Documentos Externos (LMDE). Os demais documentos legais, como leis, resoluções, decretos e etc., são apresentados no portal da CMM como originais no formato digital. Quando for feito o download e impresso por qualquer usuário, passa a ser cópia não controlada.

2.15.4 Documentação ambiental legal deve ter ser controlada conforme disposições no PP.613 (Requisitos legais e outros requisitos).

2.16 Implantação de documentos

2.16.1 Cabe ao gestor do processo, ou pessoa designada, a responsabilidade pelo treinamento dos servidores nos documentos operacionais, conforme previsto no Requisito de Cargo ou Função (RCF) ou Necessidade de Treinamento Operacional (NTO) conforme previsto no **PP.720 Competência e Conscientização**.

2.17 Avaliação periódica dos documentos do SGI (Reavaliação)

2.17.1 Os documentos podem ser revisados a qualquer momento pelo gestor do processo. Quando isto não ocorrer dentro de dois anos, deverão ser enviados aos gestores envolvidos para **“revisão de adequação”**.

2.18 Controle de Informação documentada

2.18.1 Todas as informações documentadas referentes aos processos elencados no escopo do SGI são identificadas pelos gestores, no próprio item específico na estrutura de cada procedimento, conforme tabela abaixo:

Identificação	Armazenamento /Preservação	Proteção	Distribuição	Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição

- a) **Identificação:** Título e/ou código do registro, ou letra sequencial de identificação;
- b) **Armazenamento/Preservação:** local de armazenamento dos registros, arquivamento físico (pasta AZ, por exemplo) ou eletrônico (caminho da rede);
- c) **Proteção:** forma de manter a confiabilidade da informação disponibilizada e/ou para uso;
- d) **Distribuição:** definir como é realizada sua distribuição após preenchimento;
- e) **Acesso:** definir quem tem permissão para acessar o documento;
- f) **Recuperação:** Forma de indexação (ordem cronológica, alfabética, setor);
- g) **Retenção:** tempo de armazenamento após sua emissão até sua disposição final;
- h) **Disposição:** definir a forma em que será descartado, após o tempo de retenção.

2.18.2 Para assegurar a pronta disponibilidade das informações documentadas, as mesmas devem estar:

- Perfeitamente legíveis, claros, precisos e confiáveis quanto ao seu conteúdo;
- Completos, isto é, com todos os dados requeridos registrados e todos os campos aplicáveis devidamente preenchidos;
- Armazenados em instalações / equipamentos adequados que forneçam condições ambientais adequadas para prevenir danos, deteriorações e perdas. Os registros em meio eletrônico são periodicamente salvos por meio de backups.

2.19 Backup de documentos

2.19.1 Visando assegurar a integridade e resguardar os dados dos setores da CMM, é realizado *Backup* de segurança automático e agendado pelo administrador de rede, conforme as informações a seguir.

2.19.2 Através de mapeamento das pastas dos computadores utilizados pelos colaboradores da CMM, todos os documentos oficiais ficam gravados no servidor de arquivo do Data Center. E também é feito o *backup* específico de todas as máquinas virtuais do NUTANIX (servidor de grande porte).

2.19.3 Para efeito de segurança dos dados, a CMM dispõe de um servidor de grande porte que utiliza o sistema HYCU (software de *backup*) que permite *backup* e recuperação de dados em quatro Centros de Recuperação de Desastre (CRD's), onde a armazenagem ocorre em 4 sites diferentes.

2.19.4 Diariamente os *backups* de todos os servidores da CMM são feitos para o servidor NUTANIX (grande porte) com *snapshots* (cópias instantâneas de volume), os quais são divididos pelos seguintes grupos: um conforme CDR01 e os demais conforme os outros CDR's.

CENTROS DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRE (CRD)		
Identificação	Tipo	Descrição
CDR 01	Local	Grupo 1 - servidor de aplicação inicia às 18:00 horas; Grupo 2 - servidores de domínio e DNS inicia às 19:00 horas; Grupo 3 - servidor do Câmara Digital inicia às 20:00 horas; Grupo 4 - demais servidores às 22:00 horas.
CDR 02	Remoto	O software HYCU (cópia instantânea de volume), faz a cópia de todos os servidores para o servidor FreeBSD (repositório de dados) iniciando às 19:00 horas.
CDR 03	Externo	O software HYCU (Cópia instantânea de volume), faz a cópia de todos os servidores para o servidor FreeBSD (repositório de dados), instalado no prédio da Prefeitura Municipal de Manaus, iniciando às 13:00 horas.
CDR04	Remoto	O software de backup do servidor Windows, faz backup de todas as pastas compartilhadas do servidor de arquivo para o NAS backup, localizado no Data Center.

2.19.5 Diariamente, todos os backups são checados por um colaborador do setor da DGTI (Coordenadoria de Tecnologia da Informação), onde analisa os *logs* desses *backups*, verificando se todos foram feitos conforme programação e se estão de acordo com os procedimentos adotados, tomando providências sobre os erros que por ventura forem encontrados.

2.19.6 Esses dados são arquivos tipo: *.doc, *.txt, *.xls, *.xlsx *.jpg, *.pdf, *.avi, *.mp4, *.mod (somente).

3 CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Identificação	Armazenamento /Preservação	Proteção	Distribuição	Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
Lista Mestra de Documentos	Servidor interno	Senha individual	Via Portal	Coordenadoria de Gestão	Data e revisão	Até a próxima revisão	Descarte
Lista Mestra de Documentos Externos	Servidor interno	Senha individual	Via Portal	Coordenadoria de Gestão	Data e revisão	Até a próxima revisão	Descarte

4 ANEXOS

- FQ.A750 - PP (*Template* Procedimento Padrão).
- FQ.B750 - IT (*Template* Instrução de Trabalho).
- FQ.C750 - LMD (Lista Mestra de Documentos).

5 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	DESCRIÇÃO DA REVISÃO
15/10/15	00	Primeira emissão. Unificação dos procedimentos PP.421 (Documentos do SGQ) e PP.423 (Controle de documentos) no PP 420 (Documentos do SGQ e seus controles). Alteração dos códigos de controles dos formulários.
18/12/15	01	Unificação do procedimento da qualidade com os procedimentos ambientais. Criação dos modelos para elaboração de rotinas ambientais: FQ.F420 (modelo de procedimento ambiental) e FQ.G420 (Modelo de Instrução Ambiental),
15/06/16	02	Acrescentado o item 5.14.4 “Caso a aprovação dos documentos tenha sido feito através de assinatura digital (<i>token</i>), a folha de aprovação...”; Alterados os itens 5.16.2 “Para garantir acesso ao SGI...” e 5.16.2.1 “As pastas são atualizadas por um servidor do próprio Departamento...” pelos itens 5.16.2 “Em razão da implantação do SGA, não...”. 5.16.2.1 “O público usuário deve ser informado pelo DGTI quando houver...”.
01/06/17	03	Revisão de adequação.
22/01/18	04	Unificação dos procedimentos da Qualidade e Ambientais que passam a convergir em Procedimentos Padrão (PP) e Instrução de Trabalho (IT). Com a unificação este procedimento passa a integrar as PP.420, PP.424 e IT.423.01 Tornando-se um único documento a PP.750 conforme a ABNT NBR ISO 9001.2015 , parágrafo 7.5 Informações Documentadas . Inclusão do anexo FQ.C750 Publicação de Normas Internas. Alteração do anexo FQ.D750 Solicitação de Aprovação de Documentos (SAD) para Solicitação de aprovação de Processo (SAP). Inclusão dos Itens 2.15.4 recomendação de publicação no e-Dolm os procedimentos aprovados pelo CG; Item 2.20 Backup e restore de documentos, que redefine passo a passo como são armazenados no Centro de recuperação de desastre; Item 4 . Anexos, revisão de todos os formulários da Qualidade (FQ).
24/01/20	05	Exclusão da sistemática de Solicitação de Aprovação de Processo – SAP para alteração de documentos. Exclusão da tabela de Característica entre Registros e Dados Elaboração da Tabela de Responsabilidade pela aprovação de documento – item 2.14 Unificação as tabelas de Registros e Dados. Exclusão da Instrução Normativa da Câmara - INC. Revisão da sistemática de <i>Backup</i> Alteração do cabeçalho - <i>Template</i>

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO/REVISÃO

APROVAÇÃO

Izabel Christina Maquiné

José Maria de Jesus Junior