



## PROCEDIMENTO PADRÃO

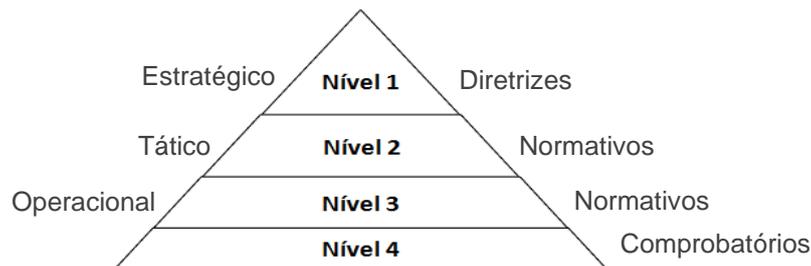
Sistema de Gestão:	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Qualidade</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Ambiental</b>	Código: <b>PP.750</b>	Revisão: <b>06</b>	Data da revisão: <b>20/09/2021</b>
Título: <b>CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS</b>				

### 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.

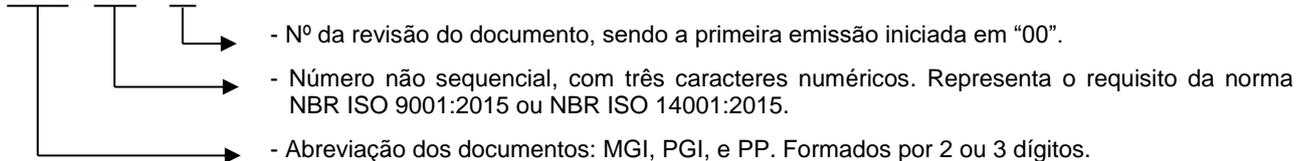
**2.8.2** A data de emissão/revisão deve constar no documento para controle do SGI.

**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:

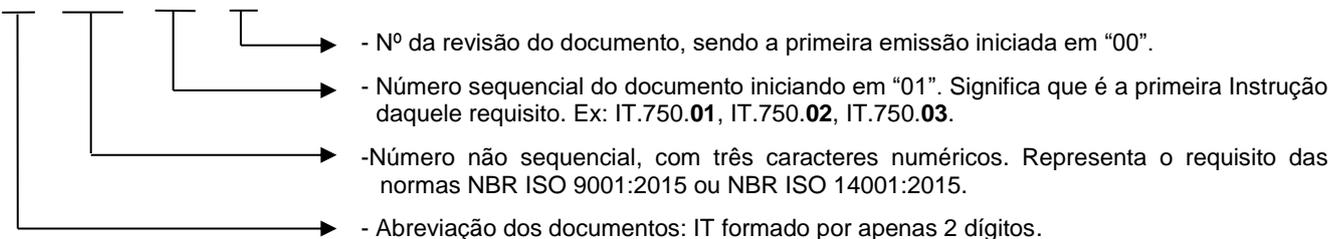
**MGI.750 - 00**



**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:

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

- Identificação:** Título e/ou código do registro, ou letra sequencial de identificação;
- Armazenamento/Preservação:** local de armazenamento dos registros, arquivamento físico (pasta AZ, por exemplo) ou eletrônico (caminho da rede);
- Proteção:** forma de manter a confiabilidade da informação disponibilizada e/ou para uso;
- Distribuição:** definir como é realizada sua distribuição após preenchimento;
- Acesso:** definir quem tem permissão para acessar o documento;
- Recuperação:** Forma de indexação (ordem cronológica, alfabética, setor);
- Retenção:** tempo de armazenamento após sua emissão até sua disposição final;
- 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 CRD01 e os demais conforme os outros CRD's.

CENTROS DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRE (CRD)		
Identificação	Tipo	Descrição
CRD 01	Local	<b>Grupo 1</b> - servidor de aplicação inicia às 18:00 horas; <b>Grupo 2</b> - servidores de domínio e DNS inicia às 19:00 horas; <b>Grupo 3</b> - servidor do Câmara Digital inicia às 20:00 horas; <b>Grupo 4</b> - demais servidores às 22:00 horas.
CRD 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.
CRD 03	Externo	O software HYCU (Cópia instantânea de volume), faz a cópia de todos os servidores para o backup site TO SITE, servidor Nutanix localizado na CMM, faz cópia espelhando todas as máquinas virtuais no servidor Nutanix localizado na Prefeitura Municipal de Manaus.
CRD04	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 da DGTI (Coordenadoria de Informática), 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. <b>Unificação dos procedimentos</b> 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: <b>FQ.F420</b> (modelo de procedimento ambiental) e <b>FQ.G420</b> (Modelo de Instrução Ambiental),
15/06/16	02	<b>Acrescentado o item 5.14.4</b> “Caso a aprovação dos documentos tenha sido feito através de assinatura digital ( <i>token</i> ), a folha de aprovação...”; <b>Alterados os itens 5.16.2</b> “Para garantir acesso ao SGI...” e <b>5.16.2.1</b> “As pastas são atualizadas por um servidor do próprio Departamento...” pelos <b>itens 5.16.2</b> “Em razão da implantação do SGA, não...”. <b>5.16.2.1</b> “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 ( <b>PP</b> ) e Instrução de Trabalho ( <b>IT</b> ). Com a unificação este procedimento passa a integrar as <b>PP.420, PP.424 e IT.423.01</b> Tornando-se um único documento a <b>PP.750</b> conforme a <b>ABNT NBR ISO 9001.2015</b> , parágrafo <b>7.5 Informações Documentadas</b> . 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). <b>Inclusão dos Itens 2.15.4</b> recomendação de publicação no e-Dolm os procedimentos aprovados pelo CG; <b>Item 2.20</b> Backup e restore de documentos, que redefine passo a passo como são armazenados no Centro de recuperação de desastre; <b>Item 4</b> . 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 – <b>item 2.14</b> 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>
20/09/2021	06	Revisão da sistemática de <i>Backup</i>

#### 6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO/REVISÃO

APROVAÇÃO

Izabel Christina Maquiné

Kelly Suelen Correa Holanda

