

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	PÁGINA 1 DE 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES
2. OBJETIVO
3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE
4. FLUXOGRAMA
5. DETALHAMENTO
6. REGISTROS DA QUALIDADE

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	ITENS REVISADOS	ALTERAÇÃO REALIZADA
08/12/11	00	-	Elaboração Inicial;
20/03/18	01	1, 2, 3.4.1	Atualização ANBT ISO 9001:2015.
23/05/19	02	Cabeçalho	Exclusão : CÓPIA CONTROLADA - Documento impresso não é controlado, alterado para: Cópia não controlada; Inclusão do quadro de autoridade/ Responsabilidade.
28/02/20	03	2, 3.1.4, 3.4.1 e 3.8.	Atualização dos itens
28/08/21	04	Todo	Atualização do Layout do procedimento e revisão dos itens
05/11/21	05	5.4	Atualização sobre metodologia de retenção da informação documentada sobre a liberação de produtos e serviços.
22/04/24	06	Layout e estrutura	Atualização da estrutura do documento de forma geral.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 2 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

2. OBJETIVO

Este procedimento atende ao requisito 7.5 - Informação Documentada da NBR ISO 9001:2015 e ao SGQ da ELO. Ele estabelece os critérios para elaboração, aprovação, revisão e controle dos documentos e registros da qualidade quanto à sua distribuição, identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição para que todos utilizem documentos uniformes e atualizados.

Ele é aplicável aos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade que são implantados e implementados na ELO, a saber:

- a. Manual da Qualidade;
- b. Procedimento Operacional - PO;
- c. Formulário da Qualidade – FOR;
- d. Plano da Qualidade – PQ;
- e. Instruções de Trabalho – IT;
- f. Documentos de Suporte - DS.

3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

ATIVIDADE	AUTORIDADE	RESPONSABILIDADE
Elaborar, codificar e alterar os Documentos.	Consultoria	Gestor / Gerente
Aprovar Documentos	Diretor de cada área	Gerente da Área
Registrar e controlar a emissão, distribuição e remoção de cópias controladas dos documentos do SGQ	Consultoria	Consultoria
Implementar os documentos, registros e dados do SGQ, junto ao seu pessoal, através de treinamentos, reuniões ou outros meios.	Consultoria	Consultoria / Técnico de Segurança
Controlar os documentos de origem externa.	Gerente de área	Colaborador envolvido
Alterar revisão do Formulário da Qualidade.	Gerente de cada área	Colaborador designado
Disponibilizar os documentos alterados para consulta dos colaboradores.	Consultoria	Consultoria

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 3 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

4. FLUXOGRAMA

Não se aplica.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 4 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

5. DETALHAMENTO

Os PO's do Sistema de Gestão da Qualidade da ELO são formatados com cabeçalho e rodapé, folha de rosto, folhas de sequência e anexos (quando aplicável) conforme este procedimento, que se torna modelo.

Alterações em *layout* de registro da qualidade, na logomarca ou papel timbrado da empresa não implicam na obrigatoriedade de alteração do número da revisão dos documentos.

A aprovação de cada documento emitido (novo ou revisão) é registrada no Controle de Aprovação de Documentos – Lista Mestra (FOR-01-01) que fica arquivado no SGQ.

No caso das Instruções de Trabalho o controle se dá no mesmo no Controle de Aprovação de Documentos – Lista Mestra (FOR-01-01).

Os documentos do SGQ só serão implantados a partir de sua aprovação e treinamento dos colaboradores envolvidos nos processos a que se referem, quando solicitado pela direção.

5.1. ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS INTERNOS

5.1.1. Cabeçalho e Rodapé

Todas as folhas do Manual da Qualidade e dos Procedimentos Operacionais – POs possuem o mesmo padrão de cabeçalho e rodapé.

No mesmo deve vir a seguinte frase: CÓPIA CONTROLADA - Documento impresso não é controlado.

5.1.2. Codificação dos Documentos

Os POs serão identificados pelo nome e por uma numeração sequencial que formará seu código. Os Formulários, Planos da Qualidade e Instruções de Trabalho são nomeados de acordo com PO a que se referem e numerados sequencialmente de acordo com cada PO.

Os documentos são numerados e referenciados segundo o quadro a seguir:

DOCUMENTO	NUMERAÇÃO	
Manual da Qualidade	MQ	MQ = Manual da Qualidade;
Procedimento Operacional	PO-XX	PO = Procedimento Operacional; XX=Sequencial.
Formulário para Registro da Qualidade	FOR-XX-YY	FOR=Formulário para Registro da Qualidade; XX= Nr PO vinculado; YY=Sequencial.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 5 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

Instrução de Trabalho	IT - XX - YY	IT = Instrução de Trabalho; XX = Nr PO vinculado; YY = Sequencial.
Plano da Qualidade de Projeto	PQ - XX - YY	PQ = Plano da Qualidade XX = Nr PO vinculado; YY = Sequencial.
Documento de Suporte	DS – XX	DS = Documento de Suporte; XX = Sequencial.

5.1.3. Data

A data do Procedimento, da Instrução de Trabalho e do Manual da Qualidade corresponde à data de aprovação do documento e seu registro no Controle de Aprovação de Documentos – Lista Mestra (FOR-01-01).

5.1.4. Controle de Revisão

A primeira aprovação de um documento tem no campo “Rev” o código 00. Toda modificação de um documento altera, sequencialmente, o campo revisão.

Ex.:Rev.:00;01;02;03...

A cada revisão de um documento o campo “Histórico das Alterações” lista resumidamente as alterações feitas.

Os PO’s podem ser revisados a partir do momento que houver mudanças na operação e/ou norma NBR ISO 9001:2015. A responsabilidade das revisões da operação é do Gestor / Gerente e a responsabilidade das revisões da Qualidade é da Assessora da Qualidade e/ou Consultoria.

5.1.5. Responsável pela Elaboração

O(s) nome(s) do(s) colaborador (es) responsável(eis) pela revisão final do documento, seja ele procedimento, manual da qualidade ou instrução de trabalho, fica(m) registrado(s) no pagina de rosto do documento em questão. E no caso de IT (Instruções de Trabalho) sua aprovação se dá no Controle de Aprovação de Documentos – Lista Mestra (FOR-01-01).

5.1.6. Número de Página

A paginação dos documentos é identificada com o *número atual da página/total de páginas* do documento.

5.2. FOLHA DE ROSTO

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 6 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

Todos os POs, Manual da Qualidade e Instruções de Trabalho possuem a mesma folha de rosto, sendo que no Manual da Qualidade e nas IT's os sumários são modificados.

Os Planos da Qualidade possuem formatação livre para a primeira página.

5.2.1. Sumário

Todos os **POs**- possuem sumários como o modelo a seguir:

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES;
2. OBJETIVO;
3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE;
4. FLUXOGRAMA ;
5. DETALHAMENTO;
6. REGISTROS DA QUALIDADE;
7. ANEXOS (formuçários e modelos correlatos) quando aplicável.

No **Manual da Qualidade** o sumário contém:

1. INTRODUÇÃO
2. IDENTIFICAÇÃO
3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
4. DIRETRIZES

A **Instrução de Trabalho** possui sumário como o modelo a seguir, mas de acordo com suas características, podem possuir outros tópicos:

1. INFORMAÇÕES GERAIS
2. DETALHAMENTO
3. OUTROS (Se necessário).

5.2.2. Histórico das Alterações

O quadro apresenta a data, número de revisão do documento, breve resumo das alterações sofridas pelo documento.

5.3. DETALHES DE FORMATAÇÃO

Os documentos da qualidade seguem preferencialmente os detalhes de formatação descritos neste item.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 7 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

5.3.1. Folha Padrão

O Manual da Qualidade, os POs e ITs são editados em Papel A4 (210 x 297 mm).

5.3.2. Editor de Textos

Os textos dos Documentos da Qualidade são gerados utilizando-se o editor de textos “Word for Windows” em fonte “Calibri”, tamanho 09 a 12.

Planilhas, gráficos e formulários da qualidade são gerados em qualquer outro aplicativo e podem ter fontes diferentes, que melhor se adéquem ao objetivo.

Eventuais erros de digitação, concordância ou ortografia não implicam em nova revisão do documento.

Preferencialmente, não serão usados parágrafos, mas sim o alinhamento “justificado”.

5.4. DOCUMENTOS DO SGQ

NOTA: As informações documentadas retidas utilizadas para a execução das atividades deve incluir evidência de conformidade com os critérios de aceitação.

5.4.1. Elaboração do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade da ELO, face às suas características, possui formatação própria, conforme quadro a seguir:

SEÇÃO	CONTEÚDO
0	Folha de rosto;
1	Identificação: Histórico e Perfil, Slogan, Visão, Missão, Política da Qualidade da ELO, Abrangência do SGQ da ELO; Divulgação da Política da Qualidade;
2	Estrutura Organizacional: Organograma; Atribuições e Responsabilidades e Macrofluxo do Negócio;

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 8 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

3	Diretrizes para cada um dos requisitos aplicáveis ao Manual da Qualidade.
----------	---

5.4.2. Elaboração dos Procedimentos - POs

O texto dos POs obedece aos itens identificados no sumário da folha de rosto, conforme item 5.2.1

Quando o documento não comporta todos os tópicos do sumário o mesmo é listado seguido de “Não Aplicável”.

O QUE ESCREVER EM CADA UM DOS ITENS:

Objetivo

Indicar a finalidade do Procedimento e a determinação do campo de aplicação, quando necessário.

Autoridade e responsabilidade

Definir o nível de autoridade e responsabilidade pelo controle do procedimento e pela implementação das atividades abordadas.

Detalhamento

Descrever as orientações para execução das atividades abrangidas pelo procedimento.

Registros da qualidade

Descrever quais os Registros da Qualidade necessários para o cumprimento do procedimento, sua identificação, armazenamento, recuperação, e retenção, quando aplicável.

Anexos (Formulários e modelos correlatos)

Esse item não é obrigatório e, quando aplicável, pode conter:

- Modelo dos formulários citados no item Registros da Qualidade.
- Relação das ITs derivadas do procedimento (se aplicável).

5.4.3. Elaboração das Instruções de Trabalho

Todas as páginas da Instrução de Trabalho possuem título e logomarca, salvo as que por suas especificidades não aceitem esses ou outros elementos. A codificação é feita a partir do especificado no item 5.1.2

Toda IT deve conter no mínimo os tópicos – Informações Gerais, Detalhamento e Outros. Mas, devido a suas características particulares de descrição de trabalho, outros tópicos podem ser

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 9 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

acrescentados.

Informações GERAIS

Informa, dentre outros, a finalidade da Instrução de trabalho e a quem se destina.

Detalhamento

Descreve todos os passos necessários à correta execução de uma atividade.

Outros

Campo a ser utilizado para complementação dos itens acima, se necessário.

5.4.4. Plano da Qualidade de Projeto

Planos da Qualidade de Projeto da ELO são ferramentas para vincular as exigências específicas de um produto, empreendimento ou contrato aos procedimentos existentes no sistema da qualidade. Eles são codificados segundo o item 5.1.2 deste documento.

5.4.5. Documentos de Suporte

São documentos complementares ao sistema da qualidade que trazem tanto definições institucionais como formas adicionais de controle. Esses documentos possuem formatação livre, de acordo com a necessidade e melhor visualização de cada um e codificação em conformidade com o item 5.1.2 deste procedimento.

5.5. CONTROLE DE DOCUMENTOS INTERNOS

As cópias de Documentos são mantidas e disponibilizadas no Servidor da ELO no endereço F:\ISO\ELO_ISO9001\Documentação ISO e no <http://www.elotelecom.com.br/iso>. A cada revisão de um documento é feita uma atualização no Servidor e web.

É responsabilidade de cada colaborador utilizar somente documentos provenientes das fontes informadas (Servidor e web) evitando assim o uso inadvertido de documentos obsoletos.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 10 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

5.6. ELABORAÇÃO DOS FORMULÁRIOS E CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

Os formulários do SGQ possuem título e logomarca, salvo os que, por suas especificidades, não aceitem esses ou outros elementos.

A formatação é livre. A codificação é feita a partir do especificado no item 5.2.1

Os campos que, por alguma razão, não são preenchidos ou não são totalmente preenchidos, são cancelados com um traço.

A revisão do formulário não está vinculada à revisão do procedimento ou à alteração nos dados preenchidos. O controle de revisão segue o mesmo parâmetro dos POs, especificado no item 5.1.4.

Os formulários originais são disponibilizados aos colaboradores no Servidor da ELO no endereço *F:\ISO\ELO_ISO9001\FOR* e disponibilizados aos colaboradores (quando aplicável) no endereço da Web. A cada revisão de um formulário é feita uma atualização no Servidor e na Web.

Os registros são mantidos em meio físico ou lógico e são arquivados em locais de fácil acesso e em condições ambientais que previnam danos, deterioração e perda.

Já o controle quanto à identificação, armazenamento, recuperação, retenção dos registros é feito em todos os PO's em que o mesmo é referenciado. Os itens proteção e disposição são definidos neste procedimento e serve a todos os documentos da Elo.

a) Identificação – nome do registro

- Registro em Meio Físico

O registro em meio físico é identificado na área emitente e, em casos em que circula por diversas áreas para fins de apreciação e providências, uma cópia é retida - se aplicável - na área de origem.

- Registro em Meio Lógico (eletrônico)

Para o meio lógico a identificação é feita com o código do arquivo eletrônico (nome, número, indexador ou código do registro).

b) Armazenamento

Esse campo indica a área ou armário onde é arquivado o registro em meio físico, ou o servidor, se em meio lógico. Esse armazenamento dos registros para posterior consulta e utilização considera a compatibilidade das condições ambientais com o tempo de retenção.

Ex.: No servidor da empresa; no armário "x" da Sala "y", etc.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 11 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

Os arquivos lógicos são armazenados no servidor.

c) Proteção

A proteção dos documentos em meio eletrônico é feita mediante o Backup e antivírus. Que são a garantia da recuperação e proteção dos documentos armazenados em meio eletrônico, conforme descrito neste procedimento.

Para os arquivos em meio físico a proteção garante a preservação dos registros de forma a evitar perdas, danos ou deterioração.

d) Recuperação

O campo identifica o endereço de guarda do registro.

Ex. se em meio lógico: F:\ISO\ELO_ISO9001\FOR

Ex. se em meio físico: 3ª gaveta do armário

e) Retenção

O campo define o período de guarda no arquivo ativo, levando em conta:

- Período acordado para avaliação do Cliente;
- Prazo legal;
- Importância das Informações;
- Necessidades da área;
- Período de Garantia do Produto.

f) Disposição

Todos os registros, depois de finalizado o tempo de retenção são destruídos.

5.7. DOCUMENTOS EXTERNOS

A ELO controla a NBR ISO 9001 através do formulário CDDE – Controle de Distribuição de Documentos Externos.

Outras normas, tais como a NR-5 e ITU-R, são consultadas, sempre que necessário, nos sites dos respectivos órgãos emissores, para garantir a utilização da versão atual.

Outros documentos externos, tais como:

- Projetos e desenhos do Cliente/Fornecedor, e

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 12 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

- Software/dados técnicos do Cliente e/ou fabricante, são consultados junto ao cliente a cada contrato. Caso necessário, ele nos envia a versão atual e esses documentos são arquivados juntamente com os demais dados do contrato no Servidor ELO.

A ferramenta que garante que o cliente é consultado sobre a versão do software de teste a ser utilizado é o Plano da Qualidade.

5.8. REAPROVAR DOCUMENTOS DO SGQ

A reaprovação de documentos consiste em verificar se o processo descrito continua sem alterações, ou se houve melhorias no processo que ainda não foram incluídas no documento.

A cada dois anos, a Assessora da Qualidade entra em contato com os responsáveis de cada área, e verifica se o documento deve ser revisado. Se sim, proceder conforme o item 3.1.4 deste procedimento. Quando não houver revisão a ser registrada, o RD reaprova os documentos no FOR-01-01 (Registro de Controle de Aprovação) do SGQ, sem a necessidade de anotação no histórico de alteração do documento.

A periodicidade estabelecida não impede que o documento seja revisado a qualquer tempo por necessidade, inovação ou evolução tecnológica.

5.9. CÓPIAS DE SEGURANÇA

5.9.1. Cópia de Segurança no Servidor Principal

O colaborador utiliza sua estação de trabalho para acessar e trabalhar no servidor, o que garante o backup diário de todos os seus arquivos.

5.9.2. Armazenamento eletrônico das Obras Encerradas

Quando uma obra é encerrada todos os arquivos são mantidos em backup com acesso restrito aos envolvidos da área.

5.9.3. Cópia de Segurança

Para garantir a segurança dos dados da ELO TELECOMUNICAÇÕES, o Gerente de Informática deverá manter uma cópia de segurança em nuvem.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 13 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

5.10. ANTIVÍRUS:

Todas as estações da empresa possuem um software de antivírus, Mcafee ou Avira, dependendo da configuração da máquina. A atualização de antivírus é feito automaticamente. Para as máquinas que possuem Mcafee é possível visualizar algumas informações do software, tais como: atualização, infecção, regras de bloqueio. Este acompanhamento é feito pelo Gerente de Informática no link <https://www.mcafeetasap.com>.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-01	06	Página 14 de 14
ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

5. REGISTROS DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	
			ATIVO	INATIVO
Controle de Aprovação de Documentos – Lista Mestra (FOR-01-01).	Servidor da ELO	F:\ISO\ELO_ISO9001\Documentação ISO\Registros\PO-01\FOR-01-01	Permanente	
Controle de Distribuição de Documentos Externos – CDDE (FOR-01-02)	Servidor ELO	F:\ISO\ELO_ISO9001\Documentação ISO\Registros\PO-01\FOR-01-02	Permanente	