



**CONTROLE DE
INFORMAÇÕES
DOCUMENTADAS,
REQUISITOS LEGAIS E
OUTROS REQUISITOS.**

 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

ÍNDICE

1. OBJETIVO	02
2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS	02
3. RESPONSABILIDADES	02
4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA	03
5. DETALHAMENTO DE ATIVIDADES	03
5.1 Criando e Atualizando	03
5.2 Controle da Informação Documentada	04
5.3 Especificação de Formatação	04
5.3.1 Criando PQ	05
5.3.2 Criando IT	06
5.3.3 Criando PQO	07
5.3.4 Criando Proposta Comercial	08
5.3.5 Criando Relatório Final de Serviço	09
5.3.6 Elaboração da Análise de Contrato Encerrado	10
5.4 Identificação e Descrição	11
5.5 Análise Crítica e Aprovação	11
5.6 Formato, Meio, Disposição e Acesso	12
5.7 Revisão dos Documentos	12
5.8 Atualizações e Modificações	12
5.9 Arquivamento	12
5.10 Documentos Obsoletos	12
5.11 Controle de Documentos	13
5.12 Controle de Documentos Externos	13
5.13 Armazenamento e Aprovação	13
5.14 Descrição do Quadro de Registro	14
5.15 Controle de Dados Eletrônico	14
5.15.1 Controle de Backup	14
5.16 Ocorrência de Problemas no Software e/ou Hardware	15
5.17 Requisitos Legais	15
5.18 Outros Requisitos	15
6. QUADRO DE REGISTROS	16
7. ANEXOS	16
8. HISTÓRICO DE REVISÕES	16
9. APROVAÇÃO	16

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática e responsabilidades para o controle da informação documentada, oferecendo orientações para elaboração, identificação, revisão, aprovação, distribuição, alteração, recuperação, acesso, tempo de retenção, descarte e arquivamento de documentos e registros do Sistema de Gestão da Qualidade;

Definir a sistemática para identificação, acesso e atualização dos requisitos legais aplicáveis aos produtos e serviços da Risoterm.

2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS

PQR – Procedimento da Qualidade Risoterm: documentos que estabelecem o passo a passo para a execução da atividade, compõe o Sistema Da Qualidade da Risoterm;

PR – Procedimento da Risoterm: documentos que estabelecem o passo a passo para a execução da atividade, compõe as Diretrizes estabelecida pela empresa;

IT - Instruções de Trabalho: São documentos que descrevem e orientam passo a passo à execução de atividades técnicas de serviço;

PQO – Plano de Qualidade da Obra: documento que estabelece todo o planejamento da obra atendendo aos requisitos de Qualidade, Segurança e Meio Ambiente.

Documentos Externos: são códigos, manuais, portarias, normas de ordem legal ou não que regulamentam atividades pertencentes ao serviço;

Registros: documentos que fornecem comprovação objetiva da atividade realizada;

Backup: procedimento de segurança de dados ou sistemas onde são realizadas cópias dos mesmos, em meio físico distinto ou utilizados e armazenados em local seguro, para utilização em caso de perda por sinistro ou por qualquer problema que venha a ocorrer;

Hardware: equipamentos de informática, tais como computador, impressora etc;


Software: programas utilizados nos equipamentos de informática;

GS – Gestor de Sistema;

Sistema da Qualidade: Toda a estrutura documental ou física, criada com objetivo de fazer cumprir a Política de Qualidade da organização garantindo a qualidade do serviço.

3. RESPONSABILIDADES

Gestor do Sistema: Acompanhar e validar os documentos elaborados, gerenciar ações conforme planos abertos, elaborar: o Manual da qualidade (MQ), os Procedimentos da Qualidade da Risoterm (PQR), os Procedimentos Risoterm (PR), os Planos de Qualidade de Obra (PQO), as Instruções de Trabalho (IT). Todos os documentos deverão ser aprovados pela direção.

 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

Coordenadores de Obra: Gerenciar ações conforme planos abertos, elaborar: Plano de Qualidade de Obra (PQO), Relatório Final de Serviço, as Instruções de Trabalho (IT) e Propostas Comerciais. Todos os documentos deverão ser aprovados pela direção.

4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA

- Norma ISO 9001:2015;
- Norma ISO 9000:2015.

5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

A documentação do sistema de gestão inclui documentos e registros.

A Risoterm manteve os termos “Documentos” e “Registros” afim de facilitar a compreensão dos nossos colaboradores.

Neste contexto, os termos são definidos como:

- Documento – A informação que deve ser mantida, é escrita e utilizada como referência para realização de uma atividade (Manuais, PQO, Procedimentos, IT's);
- Registro – A informação que deve ser retida de forma comprovar o resultado das atividades realizadas


O Sistema de Gestão da Qualidade da Risoterm é documentado e provido de elementos para sustentar sua melhoria contínua e eficácia, de acordo com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015.

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade inclui:

- Declaração documentada da Política da Qualidade e os objetivos da qualidade;
- Manual da Qualidade;
- Procedimentos documentados requeridos pela norma ISO 9001:2015;
- Procedimentos documentados necessários à organização para assegurar o planejamento, a operação e os controles eficazes de seus processos;
- Registros requeridos pela norma ISO 9001:2015 e outros requeridos pelo Sistema da Qualidade da Risoterm.

5.1. Criando e Atualizando

Os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade são desenvolvidos e atualizados de acordo com este procedimento onde definimos métodos para:

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

- Identificação e descrição;
- Formato e meio (por exemplo, linguagem, versão de software, gráficos);
- Análise, revisão e aprovação.

A Risoterm define a formatação básica a serem utilizadas em seus documentos no item 5.3 Especificação de Formatação.

5.2. Controle da Informação Documentada

A informação documentada requerida pelo sistema de gestão da qualidade é controlada e disponível fisicamente na sede da organização e na Intranet em formato não editável mediante disponibilização de usuário e senha.

A atualização/revisão de cada procedimento é de responsabilidade do setor pertinente. O controle de revisão, distribuição e comunicação é de responsabilidade do setor da qualidade.

Os documentos de origem externa são aqueles necessários para cumprir com os requisitos contratuais. Documentos externos são identificados e devidamente controlados através da Lista Mestra de Documentos Externos.


O único meio válido para consulta dos documentos do sistema de gestão da qualidade é via intranet ou documentos oficiais disponíveis na sede.

5.3 . Especificação de Formatação

A Risoterm define a formatação básica a serem utilizadas em seus documentos. Ocorrendo algum item não aplicável a um determinado documento, sinalizar com "Não aplicável". Havendo necessidade de introduzir uma outra seção ao documento, fazê-lo buscando preservar ao máximo as estruturas definidas.

Todos os documentos da Risoterm são elaborados com rodapé e cabeçalho padrão. Os títulos são numerados de acordo com sequência estabelecido em cada documento. Os documentos devem ser elaborados segundo formatação descrita abaixo.

Dados	Preenchimento
1. Fonte	Verdana
2. Tamanho da Fonte	9
3. Espaçamento Parágrafo	1,5
4. Recuo lateral direita	2,0
5. Recuo lateral esquerdo	2,5


 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

6. Título	Negrito/Maiúsculo
7. Sub - Título	Negrito/Minúsculo

5.3.1. Criando PQR – Procedimento Qualidade da Risoterm ou PR – Procedimento Risoterm

Os procedimentos devem ser elaborados conforme a seguinte estrutura básica:

Estrutura	Preenchimento
1. Objetivo	Indicar de forma clara e objetiva a finalidade e/ou razões da elaboração de tal documento ou procedimento.
2. Definição e conceito	Definir palavras, abreviaturas, siglas, e/ou termos estrangeiros ou técnicos que possam gerar dúvidas de interpretação ou que tenha um significado especializado naquele procedimento específico.
3. Responsabilidade	Indicar os responsáveis pelas etapas principais dos processos descritos
4. Documentos externos / Fontes de Consulta	Citar normas, procedimentos ou outros documentos externos, que possam ser necessários para compreensão ou esclarecimento do conteúdo deste documento. Listar as fontes de dados de informação e consulta necessárias para a execução do processo.
5. Detalhamento das Atividades	Apresentar uma descrição clara, detalhada passo a passo e seqüencial de todas as etapas a serem cumpridas na realização do referido processo. Indicar sempre que apropriado: O que, Como, Por quem, Quando e Onde deve ser feita a tarefa descrita.
6. Quadro de Registros	Listar os registros pertencentes ao procedimento, bem como sua identificação, armazenamento, recuperação, tempo de retenção, descarte e responsáveis.
7. Anexos	Incluir as informações complementares tais como formulários a serem preenchidos (registros), outros documentos, gráficos, fluxogramas, etc.


 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

8. Natureza das Alterações (Histórico de Revisões)	São mantidas neste item as revisões realizadas no documento referentes ao período de 01 ano tendo como base a data da ultima revisão, sendo mantidos os registros dos últimos três anos.
9. Aprovação	Assinatura dos responsáveis pela elaboração e aprovação dos documentos.

5.3.2. Criando IT - Instruções de Trabalho

As instruções de Trabalho devem ser elaboradas conforme a seguinte estrutura básica:

Estrutura	Preenchimento
1. Objetivo	Escrever o objetivo da realização dos serviços.
2. Definição e Conceito	Definir palavras, abreviaturas, siglas, e/ou termos estrangeiros ou técnicos que possam gerar dúvidas de interpretação ou que tenha um significado especializado naquele procedimento específico.
3. Responsabilidade	Indicar os responsáveis pelas etapas principais dos processos descritos
4. Documentos externos / Fontes de Consulta	Citar normas, procedimentos ou outros documentos externos, que possam ser necessários para compreensão ou esclarecimento do conteúdo deste documento. Listar as fontes de dados de informação e consulta necessárias para a execução do processo.
5. Detalhamento das Atividades	Incluir todos os passos do procedimento de forma detalhada, de maneira que uma pessoa habilitada possa executar com facilidade o procedimento descrito.
6. Inspeção / Critérios de aceitação	Enumerar os mecanismos de controle empregados na realização dos serviços.
7. Segurança do Trabalho	Informar as ações estabelecidas para a manutenção da segurança ocupacional, enfatizando os EPI's necessários.
8. Meio Ambiente	Relatar os cuidados a serem estabelecidos a fim de preservar o meio ambiente, tais como sobre a destinação de resíduos de obra e os resíduos orgânicos, etc.


 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

9. Quadro de Registros	Listar os registros pertencentes ao procedimento, bem como sua identificação, armazenamento, recuperação, tempo de retenção, descarte e responsáveis.
10. Anexos	Incluir as informações complementares tais como formulários a serem preenchidos (registros), outros documentos, gráficos, fluxogramas, etc.
11. Natureza das Alterações (Histórico de Revisões)	São mantidas neste item as revisões realizadas no documento referentes ao período de 01 ano tendo como base a data da ultima revisão, sendo mantidos os registros dos últimos três anos.
9. Aprovação	Assinatura dos responsáveis pela elaboração e aprovação dos documentos.

5.3.3. Criando PQO – Plano de Qualidade da Obra


Os PQO's devem ser elaborados conforme a seguinte estrutura básica:

Estrutura	Preenchimento
1. Obra	Nome da obra/cliente.
2. Escopo da obra	Descrever as características da obra.
3. Infra-Estrutura	Equipamentos, ferramentas e instrumentos disponibilizados para execução dos serviços, e os serviços de apoio como: transporte, comunicação, lavanderia, refeitório e etc.
4. Estrutura do canteiro	Descrição da estrutura do canteiro da obra.
5. Ambiente de trabalho	Descrição da área onde os serviços devem ser executados.
6. Equipe de trabalho	Descrição dos Cargos/funções requeridos para realização dos serviços.
7. Organograma da obra	Incluir o organograma com distribuição funcional da obra.
8. Recrutamento e treinamento	Descrição de requisitos de contratação e treinamentos específicos do cliente, quando aplicável.
9. Documentos externos	Citar normas, procedimentos ou outros documentos externos, que possam ser necessários para compreensão ou esclarecimento do conteúdo deste documento. Listar as fontes de dados de informação e consulta necessárias para a execução do processo.
10. Cronograma físico	Descrever o cronograma definido para obra.

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

11. Controle de produção dos serviços	Descrever o planejamento e o controle exercido pela organização para realização dos serviços.
12. Medição, monitoramento dos serviços prestados.	Descrever como são medidos e monitorados os serviços.
13. Validação dos processos	Descrever como são inspecionados e validados os processos.
14. Identificação e Rastreabilidade	Descrever se a rastreabilidade é aplicada e como deve ser realizada.
15. Comunicação com o cliente	Descrever as formas de comunicação e periodicidade entre a organização e o cliente.
16. Preservação do produto	Descrever como é preservada a área de realização dos serviços e como garantir a entrega ao cliente.
17. Segurança do Trabalho	Relatar os cuidados a serem estabelecidos a fim de preservar a integridade física e a saúde dos colaboradores e danos ao patrimônio.
18. Meio Ambiente	Relatar os cuidados a serem estabelecidos a fim de preservar o meio ambiente, tais como sobre o gerenciamento dos resíduos.
19. Quadro de Registros	Listar os registros pertencentes ao procedimento, bem como sua identificação, armazenamento, recuperação, tempo de retenção, descarte e responsáveis.
20. Anexos	Incluir as informações complementares tais como formulários a serem preenchidos (registros), outros documentos, gráficos, fluxogramas, etc.
21. Natureza das Alterações (Histórico de Revisões)	São mantidas neste item as revisões realizadas no documento referentes ao período de 01 ano tendo como base a data da ultima revisão, sendo mantidos os registros dos últimos três anos.
22. Aprovação	Assinatura dos responsáveis pela elaboração e aprovação dos documentos.

Nota: Registros específicos para atender o contrato ou mesmo o uso de formulários específicos do cliente devem ser relacionados no item **19. Quadro de Registros** e no item **20. Anexos**, constantes no PQO da obra.


 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

5.3.4. Criando Proposta

5.3.4.1. Proposta Comercial

As Propostas Comerciais são elaboradas conforme a estrutura básica listada abaixo, podendo, para adequar-se a necessidade do cliente, não conter um dos itens supracitados ou acrescentar algum requisito.

Estrutura	Preenchimento
1. Cabeçalho	Indicar data e local de elaboração da proposta, nome da empresa com endereço, direcionar à pessoa que solicitou a proposta (at:) bem como informar a referencia do serviço (ref:).
2.Introdução	"Prezado (s) Senhor (es): Conforme solicitação de V.S ^a ., estamos encaminhando-lhe nossa proposta n.º PC-XXX-X/XX-Rev.XX para prestação de serviços, de acordo com o seguinte: "
2. Objetivo	Indicar de forma clara e objetiva a finalidade do serviço.
3. Escopo	Descrever as características do serviço, indicando a metodologia aplicada para realização do mesmo, informar a mão de obra que será utilizada e etc.
4. Obrigações da Risoterm	Listar todas as obrigações da contratada que estão sendo contempladas no preço global.
4. Obrigações da Contratante	Indicar as obrigações de responsabilidade da contratante.
5. Prazo de execução dos serviços	Informar o prazo para elaboração das atividades contempladas na proposta.
6. Horário de trabalho	Indicar o horário de trabalho, o turno e os dias da semana em eu serão realizadas as atividades.
7. Preço	Nesse item indicamos o preço global do serviço, podendo também conter preços unitários de mão de obra (h/h) e matéria.
8. Condições de Pagamento	Apresentar as condições comerciais de pagamento do serviço.
9. Garantia	Informar as condições e tempo estimado de garantia.
10. Validade da Proposta	Estabelecer um prazo para validade da proposta, normalmente de 30 dias após a emissão da mesma.
11. Anexos	Incluir as informações complementares tais como documentos, gráficos, histogramas, cronogramas, etc.
12.Outros	A proposta pode conter algum item específico de acordo com a


 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

	solicitação do cliente/serviço.
--	---------------------------------

5.3.4.2. Proposta Técnica

As Propostas Técnicas são elaboradas conforme a estrutura básica listada abaixo, podendo, para adequar-se a necessidade do cliente, não conter um dos itens supracitados ou acrescentar algum requisito.

Estrutura	Preenchimento
1. Cabeçalho	Indicar data e local de elaboração da proposta, nome da empresa com endereço, direcionar à pessoa que solicitou a proposta (at:) bem como informar a referência do serviço (ref:).
2.Introdução	"Prezado (s) Senhor (es): Conforme solicitação de V.S ^a ., estamos encaminhando-lhe nossa proposta n.º PT-XXX-X/XX-Rev.XX para prestação de serviços, de acordo com o seguinte: "
2. Objetivo	Indicar de forma clara e objetiva a finalidade do serviço.
3. Escopo	Descrever as características do serviço, indicando a metodologia aplicada para realização do mesmo, informar a mão de obra que será utilizada e etc.
4. Obrigações da Risoterm	Listar todas as obrigações da contratada que estão sendo contempladas no preço global.
4. Obrigações da Contratante	Indicar as obrigações de responsabilidade da contratante.
5. Desenho de Referência	Identificar os desenhos de referências aplicados para realização das atividades.
6. Estrutura de Apoio	Informar toda estrutura de apoio disponível para realização da atividade.
7. Diretrizes de Segurança do Trabalho, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional	Descrever os requisitos de Segurança, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional exigidas pelo Contratante.
8. Metodologia de Trabalho	Indicar o método de trabalho que será utilizado para realização das atividades.
9. Processo de Trabalho	Estabelecer o processo de trabalho para realização das atividades.
10. Histograma	Apresentar histograma contemplando todas as funções e equipamentos.


 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

11. Organograma	Descrever através do organograma a estrutura formal.
5. Prazo de execução dos serviços	Informar o prazo para elaboração das atividades contempladas na proposta.
Horário de trabalho	Indicar o horário de trabalho, o turno e os dias da semana em que serão realizadas as atividades.
8. Condições de Pagamento	Apresentar as condições comerciais de pagamento do serviço.
9. Garantia	Informar as condições e tempo estimado de garantia.
9. Validade da Proposta	Estabelecer um prazo para validade da proposta, normalmente de 30 dias após a emissão da mesma.
10. Anexos	Incluir as informações complementares tais como documentos, gráficos, histogramas, cronogramas, etc.
11.Outros	A proposta pode conter algum item específico de acordo com a solicitação do cliente/serviço.

5.3.5. Criando Relatório Final do Serviço

Os Relatórios são elaborados conforme a estrutura básica listada abaixo, podendo, para adequar-se a necessidade do cliente, não conter um dos itens supracitados ou acrescentar algum requisito.

Estrutura	Preenchimento
1. Objetivo/Alcance	Descrever o objetivo da realização dos serviços.
2. Escopo dos serviços	Descrever os serviços que foram executados.
3. Diretrizes de Segurança, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional	Descrever os requisitos de Segurança, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional exigidas pelo Contratante.
4. Motivo da substituição do revestimento existente	Descrever o motivo que originou a substituição do isolamento existente.
5. Recursos utilizados	Discriminar todos os recursos utilizados tais como: equipe mobilizada, equipamentos, instrumentos e ferramentas. Inserir também quando necessário, Histogramas, cronogramas, etc.
6. Preparativos	Descrever todas as etapas preliminares.

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07


7. Aplicação do Novo Revestimento	Descrever todas as etapas para aplicação do novo revestimento
8. Considerações Finais	Relacionar os principais fatos ocorridos após a execução dos serviços e caso possível, sugerir opções de melhorias para futuras manutenções.
9. Registros	Registros utilizados para realização das atividades.
10. Anexos	Anexar todos os documentos pertinentes à realização dos serviços. Dentre os quais podemos listar: Relatório fotográfico, ART, AST, Ficha técnica dos Materiais utilizados ou Folha de dados técnicos, Desenhos ou Isométricos e Certificado de Análise.
11. Aprovação	Assinatura dos responsáveis pela elaboração e aprovação dos documentos.

Nota: Se possível, solicitar ao cliente atestado de recebimento no Relatório Final do Serviço.

5.3.6. Elaboração da Análise de Contratos Encerrados

Os documentos devem ser elaborados conforme a seguinte estrutura básica:

Estrutura	Preenchimento
1. Objetivo / Alcance	Descrever o objetivo da realização dos serviços.
2. Escopo dos serviços	Descrever os serviços que foram executados.
3. Pontos Fortes – Risoterm	Relacionar os principais fatos ocorridos após a execução dos serviços e sugerir opções de melhorias para futuras manutenções e/ou contratos.
4. Pontos Fortes - Cliente	
5. Pontos Fracos – Risoterm	
6. Pontos Fracos – Cliente	

 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

5.4. Identificação e Descrição

Os documentos são identificados através de códigos alfa numéricos, compostos de um grupo de letras e um grupo de números.

o As letras identificam o grupo de documentos ao qual o documento pertence:

- PQO – Plano de Qualidade da Obra;
- IT - Instruções de Trabalho;
- PQR – Procedimento da Qualidade da Risoterm;
- PR – Procedimento Risoterm;
- MQ – Manual da Qualidade;
- PC – Proposta Comercial;
- PT – Proposta Técnica;
- FO – Formulário;
- MD – Modelo;
- DC – Anexos.

Após as letras segue-se um grupo de números que identifica o número seqüencial do documento.


Ex. PQR – 001 Se refere a um Procedimento da Qualidade da Risoterm de número 001.

Nas IT's após o 1º grupo de letras segue-se as letras A, I, R ou F (Andaime, Isolamento, Refratário ou Fibra Cerâmica), de forma a identificar o tipo de serviço a ser realizado seguido do grupo de números.

Nas Propostas Comerciais, após as letras segue-se um grupo de números que identifica o número seqüencial do documento acompanhado da inicial do responsável pela elaboração da proposta e o ano em que foi elaborada. **Ex. PC-000-A-17.Rev.XX**

5.5. Análise e Aprovação

Cabe ao Diretor a análise e aprovação dos documentos. Um exemplar original de cada procedimento em meio físico é arquivado na Gestão do Sistema devidamente assinado ou rubricado por quem elaborou e aprovou o documento.

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

5.6. Formato, Meio, Disposição e Acesso

Após a aprovação do procedimento, este é disponibilizado eletronicamente, em formato PDF, identificado com marca d'água "Cópia Controlada" e assinatura eletrônica do Diretor e Gestor de Sistema, através da intranet no site www.risoterm.com.br.

Os formulários que integram os procedimentos são disponibilizados em formato editável.

É de responsabilidade do processo da qualidade, o controle de cópias físicas impressas pelo mesmo, através da Lista Mestra documentos da Qualidade.

5.7. Revisão dos Documentos

A cada 2 anos os documentos do "Sistema de Gestão da Qualidade" são analisados criticamente e revisados quanto à atualização dos procedimentos e as modificações necessárias são providenciadas.

5.8. Atualizações e Modificações


Qualquer solicitação de alteração nos documentos é encaminhada à Gestão do Sistema. Estas alterações serão analisadas criticamente por colaboradores qualificados e o documento é revisado e aprovado.

Compete à Gestão do Sistema modificar e disponibilizar uma nova versão do documento eletronicamente em Rede e no Risonect como cópia controlada. As revisões realizadas são descritas em "Natureza das Alterações (Histórico de Revisões) " impresso na última página do documento. Após emissão da nova versão do documento, a cópia eletrônica é substituída pela nova cópia controlada.

A cada atualização e/ou modificação nos documentos disponibilizados no site www.risoterm.com.br/risonect será informado por e-mail tais atualizações com os esclarecimentos necessários e, além disso, será realizado treinamento/divulgação através de reunião de Comitê bimestral aos coordenadores de Contratos, sendo estes responsáveis pela disseminação aos demais colaboradores alocados nas obras aos seus cuidados.

5.9. Arquivamento

Os documentos originais são arquivados em pastas eletrônicas na rede e no site www.risoterm.com.br/risonect em cópia eletrônica na Gestão do Sistema.

	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

5.10. Documentos Obsoletos

A fim de impedir o uso indevido de documentos obsoletos, uma cópia eletrônica permanecerá no arquivo da Gestão do Sistema para efeito de histórico e identificados na rede como "OBSOLETO".

Quando por exigências legais ou na impossibilidade de guarda de cópia eletrônica, sendo necessário manter o documento na forma impressa, estas devem ser identificadas com marca d'água informando "OBSOLETO" e arquivadas em pasta própria na Gestão do Sistema.

5.11. Controle de Documentos

A Gestão do Sistema mantém "listas mestras" dos documentos em vigor, bem como dos documentos externos como forma de controle das suas versões.


5.12. Controle dos Documentos Externos

Quando o documento externo se tratar de normas, leis, portarias e códigos de âmbito federal, estadual, municipal ou entidades reconhecidas, a identificação e atualização da versão dos mesmos é de responsabilidade do Gestor de Sistema que anualmente faz a busca das novas versões e/ou novas normas aplicáveis e em vigor e as mantém controladas. Estas normas, leis, etc., quando aplicados aos procedimentos pertinentes são referenciados nos mesmos e mantido seu controle através de Lista Mestra de Documentos Externos.

Quando os documentos externos se tratarem de documentos do cliente, a Risoterm deve manter relação dos mesmos em "Lista Mestra de Documentos Externos". Este controle é aplicável a procedimentos, instruções e especificações, sendo o cliente o responsável pelas revisões e fornecimento.

A coordenação do contrato é responsável pela busca anual das novas revisões expedidas pelo cliente devendo esta solicitação ser registrada em comunicado e/ou correio eletrônico, assim como, acompanhar o retorno do cliente sobre as possíveis revisões.

Para desenhos, detalhes, arranjos e croquis, se necessário, a forma de controle destes documentos deve ser especificada em cada PQO respeitando a característica do contrato. Para a sede esses documentos serão arquivados juntamente com processo licitatório em pasta específica.

	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

5.13. Armazenamento e Preservação

Os registros são identificados pelo seu próprio título dentro do sistema de gestão. Todos os campos devem ser preenchidos e quando ocorrer alguma situação de falta de informação ou não aplicação a algum campo deve ser feito um traço anulando tal campo. O registro preenchido a mão deve ser claro e legível.

Após seu completo preenchimento ou prazo de vigência, os registros devem ser recolhidos, agrupados de forma organizada, seguindo uma indexação, e por fim armazenados e protegidos contra perdas e danos até o final do prazo de retenção. Os registros eletrônicos são mantidos na rede e protegidos contra perdas e danos (backup).


Os registros encaminhados para o arquivo geral devem ser embalados em caixas, pastas suspensas ou A-Z com informações claras para identificação dos mesmos.

O controle dos registros é feito pela GS, que mantém em cada procedimento a lista dos registros de forma a controlá-los.

5.14. Descrição do Quadro de Registro

Os documentos "IT- Instrução de Trabalho", "PQR - Procedimento da Qualidade" e "PQO - Plano de Qualidade da Obra" contêm o Quadro de Registro com as seguintes informações:

- Identificação – Título do registro;
- Responsável – Nome do profissional que se encarrega de verificar e providenciar o adequado preenchimento e manutenção dos registros;
- Recuperação – Define a forma de organização (indexação) dos registros em uma determinada ordem (alfabética, data, numeração, etc.) de forma a facilitar inclusões, exclusões e a recuperação dos registros quando necessário;
- Tempo de Retenção – Período de permanência dos registros até serem descartados;
- Armazenamento – Definir a forma de armazenamento dos registros (caixas, pastas, classificadores, etc.);
- Descarte – Forma de descarte dos registros após o vencimento do seu tempo de retenção. Ex.: rasgar, lixo, picotar, incinerar e etc.

	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

5.15. Controle de Dados Eletrônicos

Com o objetivo de garantir a integridade e disponibilidade das informações eletrônicas, assim como, facilitar a sua recuperação, a Risoterm disponibiliza de mecanismos para a realização de backup na sede e nos contratos Risoterm.


Na sede contamos com um servidor de arquivos que detém as configurações de permissão de acesso e pastas devidamente separadas conforme definido pela organização. As informações são disponibilizadas e arquivadas no servidor por setor de origem, como por exemplo, RH, Financeiro e Engenharia, e em cada setor são distribuídas as pastas específicas de cada processo da organização como Assuntos Trabalhistas, BSC, Qualidade, etc. A proteção destas pastas é feita através de mecanismos de segurança do próprio servidor no qual se disponibiliza uma senha individual para cada usuário. As pastas só poderão ser acessadas pelo usuário autorizado.

5.15.1 Controle de Backup

Nos desktops dos contratos e em notebooks pertencentes a empresa deverá ser realizado um backup Semestralmente, preferencialmente às sextas-feiras e ao final do turno de trabalho utilizando-se mídias de memória permanente (DVD). O responsável pelo backup apenas deverá copiar os arquivos existentes dentro de AMBIENTE RISOTERM, pré-configurado em uma unidade de HD secundária. Após realização do backup a cópia deverá ser enviada a sede da Risoterm. A realização do backup deve ser registrada no formulário "Controle de Backups".

Para a sede, o backup é realizado duas vezes na semana (Quarta e Sábado) às 20:00 horas através de programa específico instalado no servidor que realiza a cópia de todos os arquivos enviando-os para HD externo conectado ao servidor. O registro do backup do servidor é realizado pelo próprio programa que registra as datas dos últimos backups para gravação posterior. Ao final de cada semestre é realizado um backup com todas as informações alimentadas no servidor através de HD externo, sendo este arquivado pelo Diretor fora das instalações da Risoterm.

Para backup de e-mail será utilizado algum software de caixa de correio que possibilite a subtração do arquivo de diretório raiz contendo as configurações da conta e cópias de todas as mensagens (exemplo: .pst). O backup do e-mail será realizado semestralmente, na SEDE da empresa pelo responsável do setor de TI. Para realização dos backups cada usuário de e-mail terá que informar, no prazo solicitado, uma senha temporária ao setor de TI.

 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

5.16. Ocorrência de Problemas no Software e/ou Hardware

Quando possível, os dados contidos no equipamento devem ser completamente submetidos a backup e posteriormente removidos antes que ocorra qualquer contato do fornecedor de serviços com o equipamento. Após a solução do problema, os dados devem ser recuperados e disponibilizados novamente para a Risoterm.

5.17. Requisitos Legais

O levantamento dos aspectos ambientais, de qualidade, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social são realizados pelo Gestor de Sistema e com apoio dos responsáveis de cada área da Risoterm, que realiza o levantamento da legislação aplicável a nível federal, estadual e municipal pertinente à Organização, contemplando a identificação dos requisitos dos clientes e outros requisitos aplicáveis.


A Risoterm faz a identificação de toda legislação pertinente e realiza buscas constantes nas possíveis atualizações sofridas por esta legislação.

5.18. Outros Requisitos

A identificação de outros requisitos ocorre como consequência de solicitações de órgãos públicos competentes e de outras partes interessadas, incidindo sobre os aspectos ambientais, qualidade, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social relacionados aos produtos, serviços e atividades da Risoterm.

6. QUADRO DE REGISTROS


Identificação	Armazenamento	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte	Responsável
FO.001.PQR.005: Lista Mestra de Documentos	Pastas suspensas ou A / Z	Documento único	Até a próxima alteração	Lixo	Gestor do Sistema
FO.002.PQR.005: Lista Mestra de Documentos Externos	Pastas suspensas ou A / Z	Documento único	Até a próxima alteração	Lixo	Gestor do Sistema
FO.003.PQR.005: Controle de Backup	Pastas suspensas ou A / Z	Por ordem cronológica	1 ano	Lixo	Gestor do Sistema

 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	PROCEDIMENTO		PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.		Data: 07/01/2025
			Revisão: 07

FO.004.PQR.005 R.00 Modelo Instrução de Trabalho	Pastas suspensas ou A / Z	Por ordem cronológica	Até a próxima alteração	N/A	Gestor do Sistema
FO.005.PQR.005 Modelo Plano de Qualidade de Obra	Pastas suspensas ou A / Z	Por ordem cronológica	Até a próxima alteração	N/A	Gestor do Sistema
FO.006.PQR.005 Modelo Procedimento da qualidade	Pastas suspensas ou A / Z	Por ordem cronológica	Até a próxima alteração	N/A	Gestor do Sistema
FO.007.PQR.005 R.00 Modelo Procedimento Risoterm	Pastas suspensas ou A / Z	Por ordem cronológica	Até a próxima alteração	N/A	Gestor do Sistema
MD.001.PQR.005: Papel Timbrado Risoterm	Eletrônico disponível para alteração	Não aplicável.	Não aplicável.	Não aplicável.	Gestor do Sistema


7. ANEXOS

- MD.001.PQR.005 Papel Timbrado Risoterm.
- FO.001.PQR.005 R.01 Lista Mestra de Documentos
- FO.002.PQR.005 R.01 lista Mestra de Documentos Externos
- FO.003.PQR.005 R.01 Controle de Backup
- FO.004.PQR.005 R.00 Modelo Instrução de Trabalho
- FO.005.PQR.005 R.00 Modelo Plano de Qualidade de Obra
- FO.006.PQR.005 R.00 Modelo Procedimento da qualidade
- FO.007.PQR.005 R.00 Modelo Procedimento Risoterm



 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

8. HISTÓRICO DE REVISÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Revisão	Responsável
Atualização sistêmica	Não houve alteração dos itens	07/01/2025	07	Brenda Caroline
Atualização sistemática.	5.3.5	22/06/2023	06	Jonatan Maia / Larissa Mesquita
Atualização sistemática.	Revisão no item 5.8 atualizações e modificações / 5.9 arquivamentos / 5.10 Documentos obsoletos	10/01/2023	05	Jonatan Maia / Larissa Mesquita
Atualização sistemática.	Não houve alteração dos itens.	18/02/2022	04	Larissa Mesquita
Inclusão de subitens	Incluído os itens 5.3.4.1 e 5.3.4.2.	08/12/2020	03	Jamile Costa
Inclusão da Definição de PQR e PR, Adequação para os requisitos do cliente em elaboração de PC e Relatório de Conclusão Serviço.	2, 3, 5.3.4, 5.3.5	27/08/2020	02	Larissa Mesquita
Atualização sistêmica.	Atualização sistêmica e inclusão do cabeçalho.	20/02/2020	01	Larissa Mesquita
Emissão Inicial	---	20/02/2018	00	Larissa Mesquita

	PROCEDIMENTO	PQR.005
	CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS, REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS.	Data: 07/01/2025
		Revisão: 07

9. APROVAÇÃO

Elaborado/ Revisado por:	Aprovado para uso:
	
<u>Brenda Caroline</u> <u>07/01/2025</u> Brenda Caroline Data	<u>Larissa Mesquita</u> <u>07/01/2025</u> Larissa Mesquita Data

