

Resolução PR nº 03/2013

	SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
	MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
	INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL

PRESIDÊNCIA	18/03/2013
RESOLUÇÃO	Nº 03/2013

Assunto: Estabelece diretrizes para a elaboração, emissão, revisão e padronização de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), do INPI.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL – INPI, no exercício das suas atribuições,

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer diretrizes para a elaboração, emissão, revisão e padronização de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), do Instituto Nacional da Propriedade Industrial, e

CONSIDERANDO, ainda, a necessidade da adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade que garanta produtos e serviços em conformidade com os padrões estabelecidos pela legislação vigente,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer, no âmbito do Instituto Nacional da Propriedade Industrial, o documento “**Elaboração de Documento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)**”.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data e sua publicação se dará no Boletim de Pessoal.

Jorge de Paula Costa Ávila

Presidente

Anexos:



	Tipo de Documento: Procedimento	CQUAL	Página: 29/875
		Código: PQ001	Versão: 01
Título do Documento: Elaboração de Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)		Procedimento:	

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	30
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	30
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	30
4. DEFINIÇÕES E SIGLAS	30
5. PROCEDIMENTO	33
5.1 Hierarquia da Documentação.....	33
5.2 Elaboração de Documentos.....	35
5.3 Estrutura e Codificação dos Documentos	35
5.4 Metodologia de Elaboração ou Revisão dos Documentos.....	39
6. RESPONSABILIDADE	39
6.1 Elaboração, Aprovação, Emissão e Análise Crítica	39
6.2 Arquivamento, Distribuição e Controle.	40
6.3 Matriz de Responsabilidades	40
7. REGISTROS.....	41
8. ANEXOS.....	41
Anexo A	41
Anexo B	42

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece diretrizes para a elaboração, emissão, revisão e padronização de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todas as Unidades do INPI e a todos os colaboradores e/ou prestadores de serviço que necessitem criar e controlar documentos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do INPI.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

NBR ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulários

NBR ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

Instrução Normativa INPI nº 01/2010 – Expedição de Atos Normativos

Resolução nº 251/10 – Logomarca do INPI

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Para efeito deste procedimento são adotadas as seguintes definições e siglas:

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Aprovador – pessoa responsável pela aprovação do conteúdo dos documentos e pela autorização de sua distribuição ou pelo seu revogação.

Cópia controlada – cópia de documento que possui controle de emissão, revisão e distribuição controlada pela Coordenação-Geral da Qualidade, do INPI, que faz parte do SGQ e está em plena utilização e validade, devidamente identificada como tal.

Cópia não controlada – cópia de um documento não sujeita ao controle anterior.

Descarte – exclusão de documentos do SGQ, pela eliminação ou remoção do arquivo correspondente.

Documento Externo – documento emitido por entidades externas, tais como: diretrizes, normas técnicas, leis, decretos, publicações técnicas, legislações, documentos do cliente, etc.

Documento Interno – documento normativo necessário para o funcionamento do SGQ, tal como manuais, procedimentos, instruções e todos os outros documentos que possam vir a fazer parte do SGQ.

Documento Obsoleto – documento integrante do SGQ que, após a sua revisão ou utilização, foi revogado ou substituído por uma nova versão, devidamente identificado como tal.

Elaborador – redator de documentos do SGQ.

Evidência Objetiva - informação cuja veracidade pode ser comprovada com base em fatos obtidos através de observação, medição, ensaio ou outros meios.

Grupo de Colaboradores da Qualidade (GC) – servidores de todas as Unidades do INPI que atuam junto à Coordenação-Geral da Qualidade na implementação e manutenção do SGQ.

Indexação – Ato de atribuir um código alfanumérico que identifique de forma única cada (todo) documento ou arquivo do SGQ.

Instrução da Qualidade (IQ) – documento elaborado para descrever a realização de uma atividade, detalhando a sua forma de execução, respondendo a questão “como fazer”.

ISO – International Standardization Organization.

Lista Mestra de Documentos Externos – lista que relaciona todos os documentos externos ao SGQ, atualizados.

Lista Mestra de Documentos Internos e Histórico de Revisões – lista com “hiperlinks” que relaciona todos os documentos internos válidos pertencentes ao SGQ, nas suas revisões atualizadas, definindo tempo de retenção e descarte.

Lista Mestra de Registros da Qualidade - lista com “hiperlinks” que relaciona todos os registros válidos pertencentes ao SGQ, o tempo de retenção e descarte.

Manual da Qualidade (MQ) – documento que serve de guia de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do INPI.

Metodologia de Análise e Solução de Problemas (MASP) – processo desenvolvido para análise e melhoria de rotinas com a utilização de diversas ferramentas da Qualidade.

Objetivos da Qualidade – são as diretrizes relacionadas com a melhoria contínua dos diferentes processos que constituem o SGQ, devendo ser mensuráveis e consistentes com a Política da Qualidade do INPI.

Plano da Qualidade (PLQ) – documento que especifica quais os processos, procedimentos e recursos associados serão aplicados, por quem e quando, para atender os requisitos de um projeto, produto, processo ou contrato específicos.

Política da Qualidade – intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Alta Administração do INPI.

Procedimento (PQ) – documento que descreve detalhadamente a realização de uma atividade ligada aos objetivos e requisitos do SGQ.

Registro (RQ) – evidência objetiva da conformidade com os requisitos e da operação eficaz do SGQ, devendo ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis, com emissão única, não sujeita a alteração.

Requisito – necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.

Retenção – período de armazenamento dos documentos do SGQ.

Revisor – pessoa ou grupo de pessoas responsável pela revisão dos documentos do SGQ.

Revogação – ato de retirar a validade do documento, identificando-o como “Documento obsoleto”, ainda que permita consulta posterior.

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – sistema de gestão para dirigir e controlar a organização, no que diz respeito à qualidade.

Unidade de 1º Nível – unidades vinculadas diretamente à Presidência (Auditoria, Centro, Coordenações, Coordenações-Gerais, Corregedoria, Diretoria, Ouvidoria, Procuradoria, etc).

Unidade Emitente – unidade proponente do documento (podendo envolver mais de uma Unidade).

5. PROCEDIMENTO E INSTRUÇÃO

5.1 Hierarquia da Documentação

A estrutura da documentação do SGQ obedece a uma hierarquia dividida em 3 níveis:

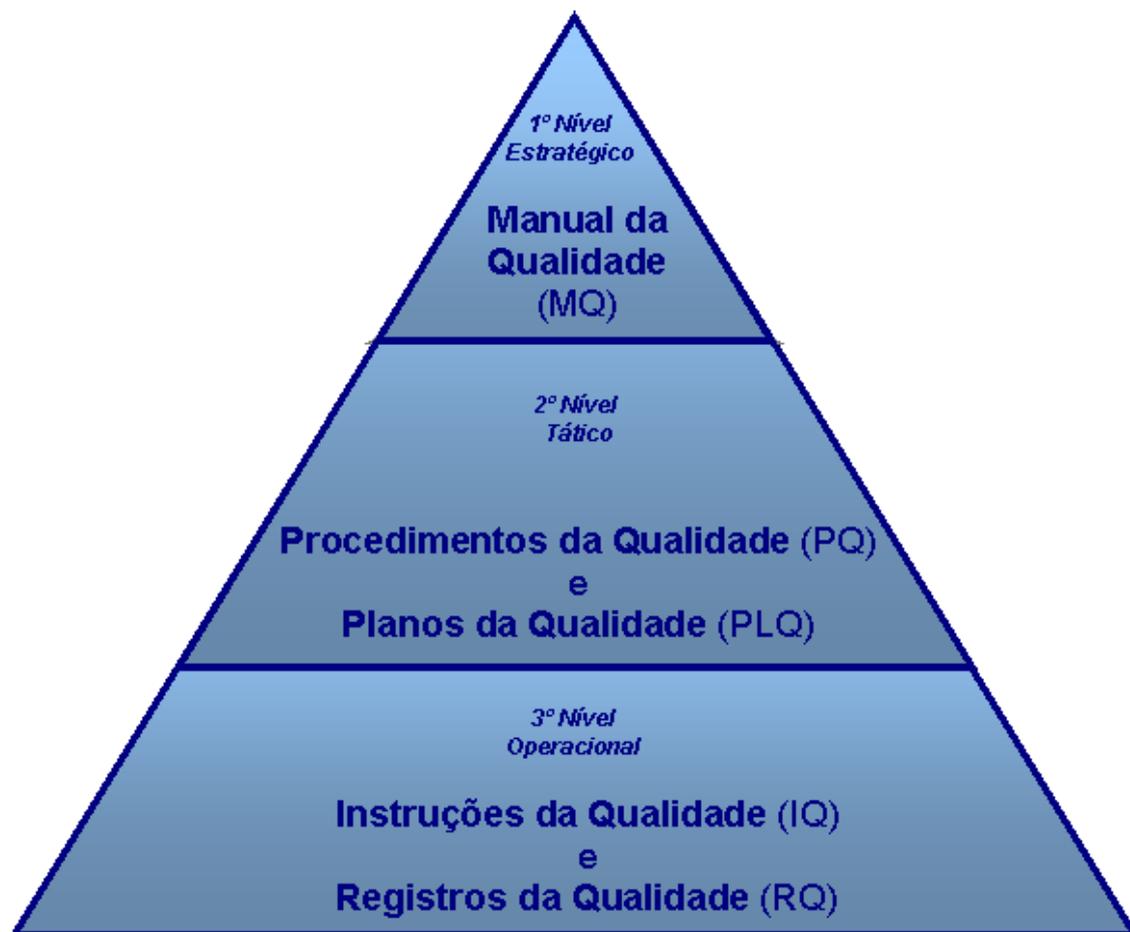


Fig. 1 – Hierarquia da documentação do SGQ

5.1.1 1º Nível (Nível Estratégico)

O Manual da Qualidade é o documento de 1º Nível (Nível Estratégico) onde o INPI declara a Política e os Objetivos da Qualidade e descreve e estabelece diretrizes, responsabilidades, autoridades e competências para o Sistema. É o documento principal do SGQ.

5.1.2 2º Nível (Nível Tático)

Os Procedimentos da Qualidade (PQ) e os Planos da Qualidade (PLQ) são os documentos de 2º Nível (Nível Tático).

Os Procedimentos da Qualidade definem como os processos ligados aos objetivos e requisitos do SGQ são executados. Eles contemplam o objetivo e escopo de uma atividade, o que deve ser feito, quem executará as ações, quando e onde as ações acontecerão, como, com quais ferramentas e com quais instruções e de que forma as atividades serão registradas e controladas.

Os Planos da Qualidade são elaborados para garantir a qualidade das operações do INPI, mesmo em situações específicas e servem para o planejamento de ações relativas às mudanças temporárias do SGQ ou atividades eventuais (fora da rotina). Eles especificam quais os processos, procedimentos e recursos associados serão aplicados, por quem e quando, para atender aos requisitos de um projeto específico, produto, processo ou contrato. Os Planos da Qualidade fazem referência a partes do Manual da Qualidade ou a documentos de procedimentos.

5.1.3 3º Nível (Nível Operacional)

As Instruções da Qualidade (IQ) e os Registros da Qualidade (RQ) são os documentos de 3º Nível (Nível Operacional).

As Instruções da Qualidade detalham a forma de execução das atividades associadas aos processos descritos nos procedimentos, respondendo a questão do “como fazer”.

Os Registros da Qualidade são os documentos de comprovação da eficiência do SGQ e que são emitidos em todos os níveis e etapas, destinados a fornecer evidências objetivas de que as atividades executadas estão conforme as estabelecidas. Eles abrangem, dentre outros, as atas de reunião, relatórios de auditoria do SGQ, registros de treinamentos e listas de verificação.

5.2 Elaboração de Documentos

Os Procedimentos e Instruções serão elaborados em um mesmo documento, aqui designado como Procedimento da Qualidade (PQ).

Os documentos devem ser elaborados conforme diretrizes deste procedimento e inseridos na rede interna do INPI, preferencialmente, com letra tipo Arial, tamanho 12, espaço 1,0, exceto em desenhos, tabelas e formulários.

O texto pode ser subdividido em itens e subitens, conforme a formatação adotada neste documento.

5.3 Estrutura e Indexação dos Documentos

Os documentos devem ter a seguinte estrutura e codificação, como identificado a seguir:

a) Índice: quando necessário, inserir a partir da primeira página, preferencialmente, contendo títulos de dois níveis.

b) Cabeçalho: inserir a imagem, mostrada na **Fig. 2**, em todas as páginas do documento.

		A INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL B Sistema de Gestão da Qualidade (Identificação da Unidade de 1º Nível)		
		C Tipo de Documento: (Tipo do documento – Manual da Qualidade, Procedimento, Plano da Qualidade, Formulário)	D (Sigla de 1º Nível–Sigla da Unidade Emitente)	E Página: (Página atual/total)
Título do Documento: (Título do documento)		G Código: (Abreviação do tipo de documentoNº do documento)	H Versão: (Nº da versão)	I
		J Procedimento: (Procedimento aplicável)		

Fig. 2 – Modelo de Cabeçalho da documentação do SGQ

A. Manter a figura contendo as Armas da República e a logomarca do INPI;

- B.** Inserir o nome da Unidade de 1º Nível usuária do documento e manter os nomes do INPI e do SGQ;
- C.** Inserir a logomarca, criada pela CGCOM, da Unidade de 1º Nível usuária do documento e, caso exista, logomarca específica de alguma ação da Unidade;
- D.** Tipo do documento: Manual da Qualidade, Procedimento, Plano da Qualidade ou Formulário;
- E.** Sigla da Unidade de 1º Nível da Unidade Emitente e a Sigla da Unidade Emitente, separados graficamente por um traço (ex. CQUAL-DQUAL2);
- F.** Número da página atual / número total de páginas;
- G.** Informar o título do documento;
- H.** Indicar a abreviação do tipo de documento e o número, mantida a seqüência numérica (ex. PQ001);
- I.** Identificar a versão original como “01”, numerando seqüencialmente as versões posteriores;
- J.** Identificar na base da quadrícula o Procedimento da Qualidade aplicável, ou indicar “não aplicável”.

Nota:

1. A identificação dos documentos do SGQ é feita pela leitura dos campos **E e H e G**, apondo-se um traço entre E e H.

Ex. “CQUAL-FQ002 — Necessidade de Elaboração, Revisão ou Revogação de Documento”.

2. Os campos E e H, nesta ordem, comporão a coluna “Código do Documento” do formulário “CQUAL-FQ003 – Lista Mestra de Documentos Internos e Histórico de Revisões”.

3. A indexação dos documentos, **com vistas a nomear arquivos em meio eletrônico**, dar-se-á pela leitura dos campos **E, H e I** sem espaços entre os caracteres, apondo-se um traço entre E e H e outro entre H e I.
(ex. CQUAL-DQUALII-PQ001-01).

c) Rodapé: inserir apenas na primeira página, conforme modelo abaixo.

Elaborado/Revisado por	Aprovado para uso:
_____	_____
[Nome por extenso]	[Nome por extenso]
Dd/mm/aaaa	Dd/mm/aaaa
Data	Data

Fig.3 – Modelo de Rodapé

d) Objetivo

Define o assunto do documento em questão e os aspectos abrangidos. Não deve conter requisitos.

e) Campo de Aplicação

Estabelece as áreas do INPI às quais o documento se aplica. Não deve conter requisitos.

f) Documentos de Referência

Relaciona, quando aplicável, as normas e documentos citados e exigíveis à perfeita aplicação do documento, bem como aqueles que serviram de base para a elaboração do texto. Deve ser citada a data de emissão ou o número de revisão nos documentos que servirem de base para a elaboração do documento.

Em caso de não existir conteúdo, referenciar com a expressão “Não aplicável”.

Os documentos de consulta devem ser utilizados sempre na sua última versão e listados, preferencialmente, na ordem a seguir:

No plano nacional:

- legislação federal;
- códigos, normas, regulamentos técnicos;
- atos normativos do INPI;
- resoluções do INPI;
- instruções normativas;
- normas de execução;
- portarias do INPI;
- ordem de serviços;
- bibliografia.

No plano internacional:

- regulamentos, diretrizes e normas internacionais;
- normas nacionais de países estrangeiros;
- normas de associações estrangeiras;
- bibliografia.

g) Definições e Siglas

Contém, quando aplicável, as definições e siglas necessárias à compreensão de certos termos usados no documento. Quando presente, deve ser precedido pela seguinte redação: “Para efeito deste procedimento, são adotadas as seguintes definições e siglas:”.

As definições e siglas devem ser dispostas em ordem alfabética.

Em caso de não existir conteúdo, referenciar com a expressão “Não aplicável”.

h) Procedimento

Descreve o assunto em questão através de texto, fluxograma e/ou outras representações gráficas pertinentes, tornando a atividade clara e precisa ao seu usuário. No caso de se utilizar fluxogramas devem ser empregados os símbolos do Anexo A.

i) Responsabilidade

Define as responsabilidades sobre as diferentes atividades ou etapas do processo que está sendo normatizado, as quais deverão ser claramente explicitadas e os responsáveis identificados. É apresentada em forma de texto.

j) Registros

Relaciona os registros gerados e que devem ser conservados para comprovação das atividades descritas no documento. Em caso de não existir conteúdo, referenciar com a expressão “Não aplicável”.

k) Anexos

Relaciona, quando aplicável, os anexos citados ao longo do documento. Os anexos são aqueles que contêm detalhamentos de especificações e/ou requisitos.

Em caso de não existir conteúdo, referenciar com a expressão “Não aplicável”.

5.4 Metodologia de Elaboração ou Revisão dos Documentos

1. A elaboração, revisão ou revogação de qualquer documento segue a seguinte metodologia;
2. Preenchimento do formulário “**CQUAL-FQ002 — Necessidade de Elaboração, Revisão ou Revogação de Documento**”, pela Unidade Emitente, com o aceite do responsável de 1º Nível;
3. Unidade Emitente envia o formulário à CQUAL para apreciação;
4. CQUAL avalia a pertinência e comunica à Unidade Emitente, com a devida justificativa;
5. Conforme o caso, a Unidade Emitente elabora ou revisa o documento do SGQ, em texto e/ou em forma de fluxograma, utilizando-se de técnicas apropriadas, em conformidade com o presente procedimento.
6. Em caso de revogação, a CQUAL providencia as devidas atualizações;
7. Unidade Emitente encaminha o texto e/ou fluxograma à CQUAL para aferição da conformidade aos requisitos do SGQ;
8. CQUAL retifica ou ratifica o documento, devolvendo-o à Unidade Emitente para aprovação;
9. Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente aprova o documento, providencia a remessa à CQUAL e a devida divulgação, ou descarte.
10. CQUAL recebe o documento aprovado pela Unidade Emitente e providencia a inclusão, a substituição ou o descarte do documento na Lista Mestra de Documentos Internos, conforme o procedimento “**CQUAL-PQ002 – Controle de Documentos**”;
11. CQUAL arquiva o documento em local conhecido e apropriado;
12. Unidade Emitente realiza treinamento em todos os envolvidos na atividade, sendo o mesmo registrado no formulário “**CQUAL-FQ.007 – Registro de Treinamento**”;
13. Unidade Emitente implanta o documento elaborado ou revisado.

6. RESPONSABILIDADE

6.1 Elaboração, Aprovação, Emissão e Análise Crítica

As necessidades da elaboração, revisão ou podem ser detectadas através de observações

da análise dos requisitos do sistema, relatórios de auditoria, registros de não-conformidade ou outros meios que gerem ações corretivas ou preventivas.

Qualquer servidor ou colaborador poderá apresentar proposta para elaboração ou revisão dos documentos do SGQ, através do formulário **“CQUAL FQ002- Identificação da Necessidade de Elaboração de Documento”**, que deve ser encaminhado à CQUAL.

A harmonização dos documentos do SGQ é feita através de reuniões de consenso.

Qualquer mudança no fluxo do processo deve ser comunicada imediatamente à CQUAL, para que seja providenciada a atualização dos registros e dos arquivos.

Todos os documentos elaborados ou revisados devem ser aprovados antes de sua emissão pelo responsável definido neste procedimento no item **“6.3 – Matriz de Responsabilidades”**.

Os documentos emitidos devem ser analisados criticamente a cada 18 meses, a contar da sua data de emissão e, se necessário, atualizados, revisados e reprovados, do mesmo modo que um documento novo.

As alterações realizadas nos documentos devem ser descritas no formulário **“CQUAL FQ003 – Lista Mestra de Documentos Internos e Histórico de Revisão”**.

6.2 Arquivamento, Distribuição e Controle.

O arquivamento, a distribuição e o controle dos documentos do SGQ deve ser conforme o estabelecido nos procedimentos **“CQUAL PQ002 – Controle de Documentos Internos e Histórico de Revisões”** e **“CQUAL PQ003 – Controle de Registros”**.

6.3 Matriz de Responsabilidades

A tabela 1, a seguir, apresenta os responsáveis pela elaboração, revisão, aprovação, controle de cópias obsoletas, implantação, treinamento, divulgação e atualização dos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Tabela 1 - Matriz de Responsabilidades

Documento	Elaboração/ Revisão	Aprovação	Controles	Implantação e Treinamento	Divulgação/ Atualização
-----------	------------------------	-----------	-----------	------------------------------	----------------------------

Documento	Elaboração/ Revisão	Aprovação	Controles	Implantação e Treinamento	Divulgação/ Atualização
Manual da Qualidade	Coord.-Geral da CQUAL	Presidência	Coord.-Geral da CQUAL	Coord.-Geral da CQUAL	Coord.-Geral da CQUAL
Procedimentos / Instruções da Qualidade	Servidor (es) da Unidade Emitente	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente	Chefe DQUAL	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente
Planos da Qualidade	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente	Coord.-Geral da CQUAL	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente
Formulários	Servidor (es) da Unidade Emitente	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente	Chefe DQUAL	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente	Responsável de 1º Nível da Unidade Emitente
Registros da Qualidade			Coord.-Geral da CQUAL/Resp. de 1º Nível da Unidade Emitente		
Documentos Externos			Responsável de 1º Nível da Unidade Usuária	Responsável de 1º Nível da Unidade Usuária	Responsável de 1º Nível da Unidade Usuária

7. REGISTROS

Não aplicável.

8. ANEXOS

Anexo A – Simbologia para Elaboração de Fluxogramas

Anexo B - Fluxograma para Elaboração de Documentos do SGQ

Anexo A

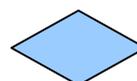
SIMBOLOGIA PARA ELABORAÇÃO DE FLUXOGRAMAS



Entrada/ saída



Processo executado



Decisão

Anexo B

FLUXOGRAMA PARA ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS DO SGQ

