1 – Objetivo

Descrever as atividades do processo " Gestão da Informação " de modo a assegurar que que toda a informação documentada relevante no âmbito do sistema de gestão quer interna ou externa, é controlada, actualizada e que se encontra disponível quando e onde necessário.
Gerir os recursos de tratamento electrónico da informação documentada, de modo a garantir a sua correta utilização e arquivo, minimizando potenciais perdas e que estes tenham desempenhos adequados de acordo com as necessidades de fornecimento dos produtos e de acordo com as necessidades relacionais internas e externas.

2 – Âmbito

Este documento define responsabilidades e metodologias internas para a elaboração, aprovação, edição, manutenção e implementação da informação documentada quer seja interna e ou externa que integram o SG, qualquer seja o seu formato e meio de suporte, seja papel, magnético, disco de computador ou ótico, imagem proveniente de qualquer fonte.
Consideram-se documentos do SG o Manual de Gestão, Procedimentos, Normas e Documentos Regulamentares e todos os documentos neles referidos.
Aplica-se também ao sistema e seus recursos de tratamento e de comunicação de dados por via eletrónica utilizados pela Organização.

3 – Siglas – Referências

EFE – Estrutura funcional emissora

MG – Manual de Gestão

SG – Sistema d Gestão

Informação documentada- dados com significado que deve ser controlada e mantida pela organização e o meio onde a mesma está contida

Documento – informação e respectivo meio de suporte

Sistema de informação – rede de canais de comunicação utilizados dentro de uma organização

Especificação – documento que estabelece requisitos

Registo – Documento que expressa resultados atingidos ou fornece evidência de atividades realizadas

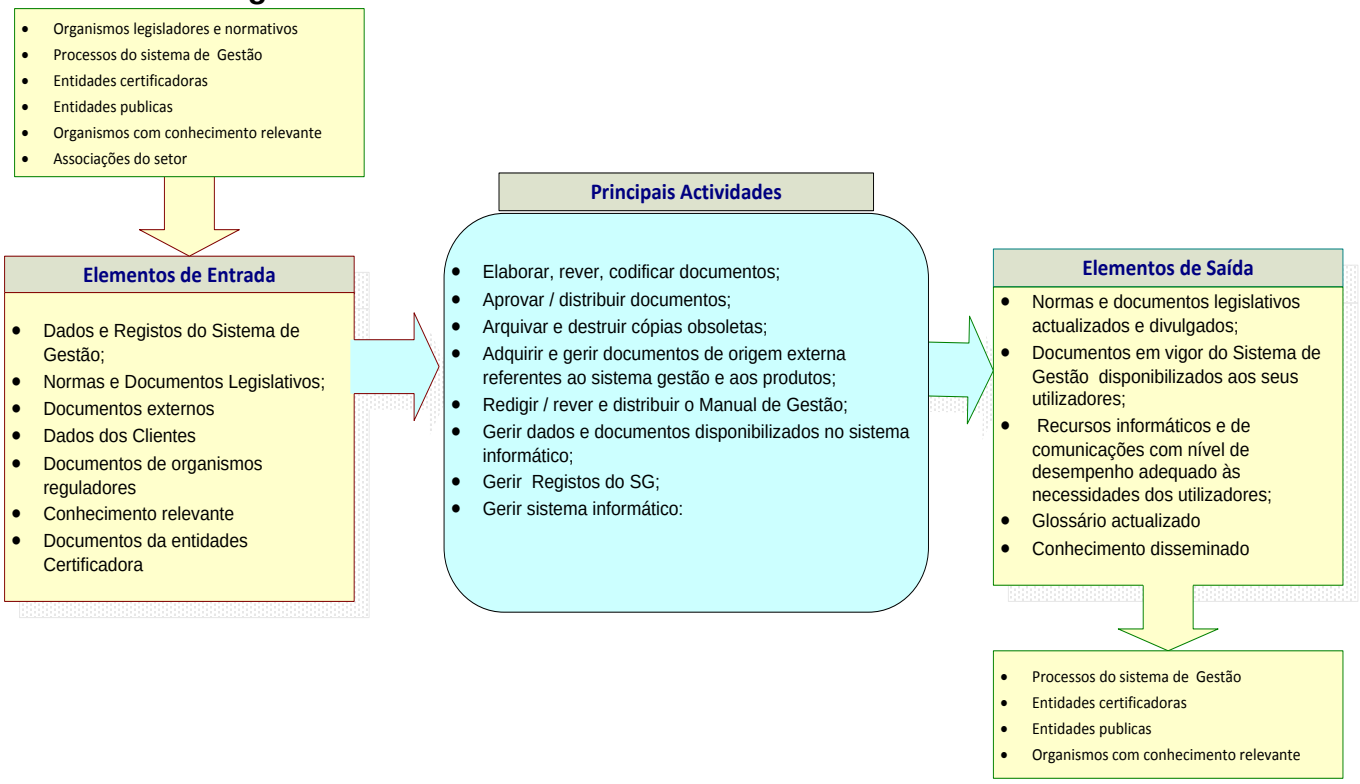
Procedimento – Modo especificado de realizar uma atividade ou um processo

Exigência estatutária – Requisito obrigatório especificado por uma entidade com poder legislativo

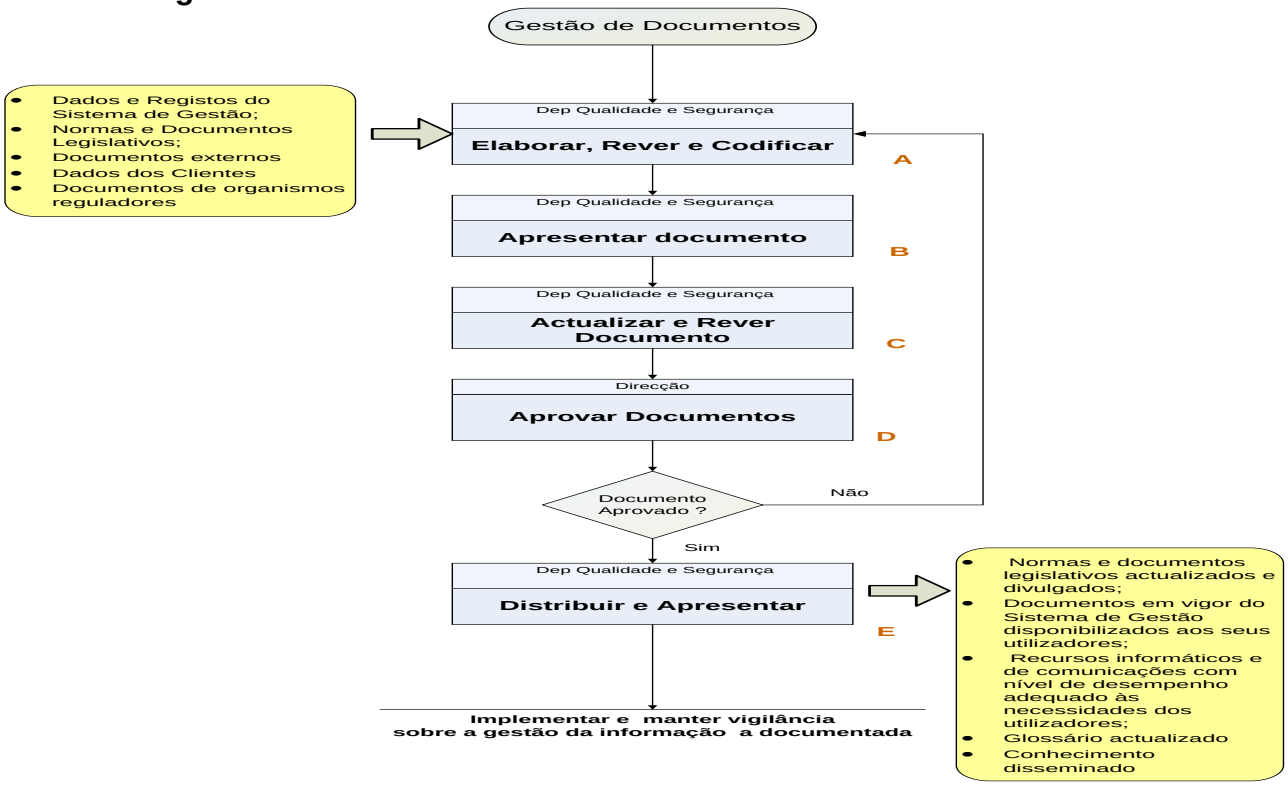
Exigência regulamentar - Requisito obrigatório especificado por uma autoridade mandatada por um entidade com poder legislativo

4 – Descrição do Processo – Gestão da Informação

4.1- Macrocartografia do Processo



4.2. – Fluxograma



Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

4.3 – Descrição das atividades

A - Elaborar, Rever e Codificar

Elaborar os procedimentos do processo e ou outros, instruções de trabalho, especificações técnicas , de acordo com o definido no pontos 4.8, 4..9 e 4.10
A codificação é efetuada de acordo com as regras definidas no ponto 3.3 deste procedimento.
As novas versões dos impressos revistos são elaboradas de acordo com os critérios e necessidades do próprio processo.

B - Apresentar Documento

Apresentar o documento às pessoas envolvidas, de modo a assegurar a sua adequação, compreensão e aceitação e recolher sugestões de melhoria.

C - Aprovar documento

Aprovar documentos de acordo com o definido na tabela de responsabilidades, do ponto 4.4.

Os documentos originais estão arquivados em formato digital no Servidor Organização, em pasta própria Sistema de Gestão – Originais, normalmente em formato aberto, depois de devidamente validados pelos responsáveis de acordo com a tabela 4.4. Quando passam para o estado de obsoletos são colocados no directório "Obsoletos"

D - Distribuir documentos aos utilizadores

Os documentos em vigor estão disponíveis para consulta e utilização no Servidor da Organização, no directório "01 - Sistema de Gestão GIAGI - em pastas denominadas " Documentos Em Vigor" - formato PDF.
Os impressos estão também disponíveis no Servidor, no mesmo directório em formato aberto , sendo permitida a sua impressão para utilização
Sempre que seja necessário distribuir cópias controladas em papel de um documento, o registo desta distribuição é efetuado no impresso Gestão de Documentos do Processo – I20.06-E no campo de Observações.
Estas cópias são numeradas sequencialmente a partir de "1".
Sempre que haja necessidade de distribuir cópias não controladas é feita uma referência no respectivo documento " Doc. Não controlado "
Em todos os procedimentos, especificações técnicas e instruções e manuais é feita a seguinte recomendação :

> *"Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "01 Sistema Gestão GIAGI". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado."*

Apresentar e explicar o documento aos processos envolvidos de modo a que seja entendido e aplicado por todos da mesma maneira.
A distribuição dos documentos deve sempre assegurar os riscos de potenciais perdas de confidencialidade, de alterações indesejadas , uso indevido e extravio.
Sempre que ocorram alterações, a nova informação documentada deve ser gerida de acordo com o estabelecido no presente procedimento e os documentos substituídos devem ser retirados do uso e destruídos

4.4 – Codificação

A codificação de documentos está ilustrada na tabela abaixo apresentada:

Documentos	Codificação	
1-Procedimento 2-Instrução 3- Especificação Técnica 4-Impresso	P.XX.YY INS.XX.YY ET.XX.YY I.XX,YY-E	P – Procedimento IT – Instrução ET – Especificação Técnica I - Impresso

XX - Nº do Processo que origina o Procedimento, Impresso, Instrução, Especificação
YY - Nº sequencial com início em 0;
E - Nº sequencial de edição (1,2,...) do impresso;
A numeração do número de edição dos procedimentos, instruções e especificações é sequencial e tem o seu início em 1

4.5 – Tabela de Responsabilidades

Documento	Elaborado	Aprovado	Distribuído	Recolhido	Arquivo do Original	Período de Arquivo Original Obsoleto
Manual de Gestão	GQI	DIR	Resp P20.	Resp P20.	Resp P20.	Permanente
Procedimento	EFE	DIR	Resp P20.	Resp P20.	Resp P20.	5 anos
Instrução Especificação Técnica	EFE	DIR	Resp P20.	Resp P20.	Resp P20.	5 anos
Impressos	EFE	DIR	Resp P20.	Resp P20.	Resp P20.	5 anos
Documentos de origem externa		---	Resp P20.	Resp P20.	Resp P20.	5 anos

4.5– Estruturada Informação documentada do SG

A estrutura da informação documentada do Sistema de Gestão é articulada em quatro níveis:

- *Nível I – Manual de Gestão*
- *Nível II – Procedimentos*
- *Nível III –, Instruções, Normas e Legislação, Especificações Técnicas*
- *Nível IV – Impressos, Registos*

A informação do sistema de gestão , para os documentos mais relevantes , está documentada no servidor informático da organização, estando organizada em pastas tendo como referência a estrutura de Processos as principais áreas de atividades desenvolvidas pela Organização
Sempre que a metodologia de gestão de documentos descrita neste procedimento não seja adoptável a algum documento particular, a estrutura funcional que emite esse documento elabora uma Instrução de Trabalho que define a forma de controlo desse documento

4.6 – Gestão de documentos de origem externa

Os documentos em vigor provenientes do exterior relevantes para a gestão da empresa e/ou que tenham impacto na identificação e determinação dos requisitos relacionados com o produto tais como:

- normas, documentos regulamentares e legislativos
- Documentação da entidade certificadora

são colocados no servidor em formato .pdf no Diretório " Sistema de Gestão" – Normas e Legislação ou em outros directórios conforme a natureza do conteúdo do documento . Caso seja necessário distribuir cópias em suporte de papel são identificados com a referência "CÓPIA"

As normas e documentos regulamentares e legais, existentes são adquiridas ao serviço de documentação do IPQ ou outro organismo com responsabilidade de edição de normas. O controlo da gestão das normas é feito sobre o impresso I20.05 -E "Gestão das Normas e Legislação". Regularmente é efetuada a atualização das mesmas através de consulta via internet ao site do IPQ, diário da república e outros organismos (p.ex. associações ou outras entidades responsáveis pela edição e gestão de normas ou documento legais).
O controlo da utilização e validação anual do seu estado de actualização é feito no impresso I20.05 -E – Gestão das Normas e Legislação. Esta gestão é feita pelo responsável deste processo.

4.7– Manual de Gestão

O Manual do Sistema de Gestão **GIAGI , Lda** tem como objetivos:

- Promulgar estratégia, política e objetivos gerais da empresa.
- Descrever o Sistema de Gestão da **GIAGI Lda**
- Assegurar uma visão global e integrada do Sistema de Gestão.
- Estabelecer o âmbito de aplicação do Sistema de Gestão (SG).
- Fazer referência a exclusões se aplicável.

Apresentar os processos do SG e as suas interações, aos seus Clientes e Outras partes interessadas na organização da **GIAGI Lda**

Nele se caracteriza a organização e a sua estrutura, e se descrevem as funções do Sistema de Gestão adotado na empresa. O Manual de Gestão é composto por sete capítulos, numerados de 0 a 5:

Capítulo 0 – Índice
Capítulo 1 – Política de gestão
Capítulo 2 - Gestão do Manual
Capítulo 3 – Apresentação da organização
Capítulo 4 – Âmbito e exclusões
Capítulo 5 – Processos do Sistema de Gestão
Capítulo 6- Anexos

O manual de gestão é descrito no impresso I20.01-E – Manual de Gestão.

4.7.1 Elaboração e Aprovação

A elaboração do Manual de Gestão é da responsabilidade do responsável do P20, sendo o referido Manual fruto de um trabalho conjunto com todos os responsáveis pelos processos e responsáveis funcionais da empresa sendo a aprovação da responsabilidade da Direção

4.7.2- Edição

Os números das edições do Manual são sequenciais tendo início em "1".
Será feita nova edição do Manual de Gestão (MG), sempre que existirem modificações na estrutura organizativa, no sistema de gestão, nos objetivos ou política da Qualidade que o justifiquem.
Os originais obsoletos são arquivados pelo responsável do P20 no directório Sistema de Gestão – Manual de gestão – Obsoletos.

A data da emissão do original é a data da sua aprovação. Sempre que é efetuada uma nova edição do MG, o seu conteúdo é registado no Registo de Edições do Manual de Gestão pelo Responsável do P20, no Capitulo 7 do Manual de Gestão.

4.7.3- Distribuição

O responsável do P20 é detentor do original do Manual de Gestão que arquiva em pasta própria no Servidor da Organização Sistema de Gestão – manual de Gestão. A distribuição será efetuada segundo decisão caso a caso do responsável do P20, tendo em conta o tipo de entidade recetora da cópia.
O MG é disponibilizado no servidor " Sistema de Gestão" " SG", em formato.pdf para consulta de todos os elementos da organização. Sempre que haja atualização, esta é efetuada pelo responsável pela P20 e disponibilizado no sistema informático em formato.pdf para consulta de todos os elementos da organização.

4.8- Estrutura dos Procedimentos

Os processos são descritos no impresso I20.02 – E Procedimento

Objetivo: Deve conter um enunciado claro e conciso, explicando as finalidades específicas do Procedimento. Deve responder à pergunta **"Porque é que o procedimento existe?"**;

Âmbito: O que é abrangido pelo Procedimento. Este capítulo deve definir o tipo de trabalho, os locais onde o procedimento é aplicável e os limites das funções, sistemas e áreas tratadas no Procedimento;

Siglas e referências: As siglas utilizadas no procedimento devem ser listadas neste capítulo indicando-se o seu significado. Os termos e conceitos usados no Procedimento que possam causar confusão ou sejam relevantes para a sua compreensão, devem ser identificados e definidos no Glossário. (Ex: todos os conceitos que na fase de apresentação e divulgação do esboço de Procedimento não forem entendidos da mesma forma pelos participantes).

Descrição do Processo:

- **Macrocartografia do Processo**
  Apresenta as principais atividades, entradas e saídas e respectivas entidades que tem relações com o processo,
- **Fluxograma**

  Será elaborado, tendo com suporte uma simbologia gráfica uma representação em formato de fluxograma, que representará as atividades de valor acrescentado do processo,

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

as suas interligações, fazendo referência às principais saídas e entradas, responsabilidades e documentos utilizados

- **Descrição do procedimento e responsabilidades:** Descreve pormenorizadamente a metodologia e as ações requeridas para se atingir o "objetivo" do Procedimento, dentro do "âmbito" indicado. O Procedimento deve ser autoexplicativo. Todas as operações devem ser incluídas e escritas de forma a explicar ao utilizador o **"como realizar as ações para atingir os objetivos do processo"**. Neste capítulo são também definidas as responsabilidades pela realização das atividades. Deve responder à pergunta **"quem faz o quê e onde?"**.

  Anexos: Neste capítulo são listados todos os documentos e impressos aplicáveis ao funcionamento do procedimento.

  L**ista de Edições:** Deve ser registado no fim de cada procedimento um resumo de todas as edições do procedimento. Este registo é constituído por três colunas, onde consta: Nº da edição; descrição e data da alteração.

4.9 Instruções e Especificações Técnicas

As Instruções de Trabalho e as Especificações Técnicas , são descritas no impresso I20.03-E Instrução e I20.04-E - Especificação Técnica
A descrição e formatação é feita de acordo com as características específicas de cada atividade a descrever. Descreve as ações, modos operatórios e recursos para atingir o objetivo.

4.10 Gestão dos Registos

4.10.1 Identificação e Controlo dos Registos do SG

Os registos são efetuados em impressos codificados de acordo com o descrito no ponto3.3 deste procedimento e encontram-se disponíveis no Servidor no diretório Sistema de Gestão
Os registos do SG encontram-se listados no impresso I20.06 -E – Gestão dos Documentos do Processo.

4.10.2 Exploração dos Registos do SG

Os registos do SG servem de suporte ao controlo e à rastreabilidade. Eles são explorados conforme o definido nos procedimentos e instruções de trabalho em que são referenciados. Os registos fornecem a prova de operacionalidade do Sistema de Gestão.

4.10.3 Acesso, Arquivo, Armazenamento, Manutenção e Eliminação dos Registos

Os registos são compilados em pastas próprias ou informaticamente e são arquivados, em local apropriado para serem facilmente encontrados de forma a garantir-se a sua preservação.
Os registos são mantidos em arquivo dinâmico e morto durante um período definido, caso a caso, no impresso I20.06 -E. Gestão dos Documentos do Processo o período de arquivo morto os registos são destruídos pelo responsável deste processo.

O arquivo morto é da responsabilidade do responsável deste processo e é feito preferencialmente no sistema informático. Onde necessário é criada uma pasta " Obsoletos" onde são arquivados os documentos classificados como obsoletos
A responsabilidade pela recolha dos registos do SG, a forma do seu armazenamento, a responsabilidade e a duração mínima do arquivo dinâmico é descrito para cada registo no impresso I20.06 -E Gestão dos documentos l do Processo é aprovado pelo Responsável deste processo.
O acesso aos registos por parte dos clientes e outras partes interessadas é permitido, salvo indicação em contrário da Direcção.

4.11 Gestão dos Documentos do Processo

Todos os documentos e impressos do SG referentes a um processo, são registados em I20.06-E Gestão dos Documentos do Processo.

4.12. Organigrama

O organigrama da empresa é estabelecido no impresso I20.07-E – Organigrama e é aprovado pela Gerência

5. Gestão do Sistema Informático

Os dados, informação e documentos em formato digital e respectivo hardware, assim como os sistemas de comunicação são geridos de acordo com o descrito na INS20.01 – Gestão do Sistema Informático

A gestão dos dados da presença do GIAGI na WEB é feita de acordo com o gerido na INS20.02 Gestão de Presença do GIAGI na WEB

As bases de dados de contactos promocionais via email e de envio de News Letter é gerida de acordo com a INS20.03 – Gestão de Base de Dados e de Envio de News Letter

6. Anexos

INS20.01 – Gestão Sistema Informático
INS20.02 – Gestão da Presença do GIAGI na WEB
INS20.03 – Gestão da Base de Dados e de Envio de News Letter
I20.01-E – Manual de Gestão
I20.02-E – Procedimento
I20.03-E – Instrução de Trabalho
I20.04-E – Especificação Técnica
I20.05-E – Gestão de Normas e Legislação
I20.06-E – Gestão Documental do Processo
I20.07-E – Organigrama

6 Lista de Edições

Edição	Descrição da Alteração	Data
1	Redação completa do procedimento	03-12-2015

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.