

**SUMÁRIO**

1. Quadro de Revisões.....	2
2. Objetivo .....	3
3. Definições e Siglas.....	3
4. Documentos e Registros de Referência .....	4
5. Responsabilidades .....	4
5.1 Colaborador.....	4
5.2 Equipe de Processos.....	4
5.3 Gestor do Processo .....	4
5.4 Gestor do Subprocesso .....	4
5.5 Ponto Focal.....	5
5.6 Tecnologia da Informação.....	5
6. Controle de Documentos .....	5
6.1 Hierarquia Documental .....	5
6.2 Estrutura do Documento.....	5
6.3 Codificação da Documentação.....	6
6.4 Codificação dos Processos .....	7
6.5 Elaboração e Revisão do Documento .....	7
6.5.1 Histórico de Versão .....	8
6.6 Análise Crítica do Documento.....	8
6.7 Aprovação do Documento .....	8
6.8 Controle de Registro .....	9
6.9 Transferência de Informações .....	9
6.10 Controle de Acesso Lógico .....	9
6.11 Disponibilização e Comunicação .....	9
6.12 Fluxograma .....	9

## 1. Quadro de Revisões

VERSÃO	DATA	RESUMO DA ALTERAÇÃO	MOTIVO	AUTOR	APROVADOR
10.0	18/01/2018	- Atualização do layout conforme nova marca; - Alteração do repositório oficial de documentos de Se Suite para SharePoint; - Alteração de Governança Executiva para Governança Corporativa; - Adicionados os capítulos 1.0 e 7.0 a estrutura padrão de documento.	- Mudanças nos termos utilizados; - Mudança no layout conforme nova marca.	Francielle Bogo	
11.0	14/05/2018	Alteração no capítulo 6.1.7.	ITRs não precisam de aprovação; excluído tipo de documento manual de gestão.	Francielle Bogo	
12.0	14/05/2019	Atualização da data de validade.	Documento vencido.	Leonardo Ritzmann	
13.0	27/06/2019	Retirar documento de matriz de registros do Sistema de Gestão Neogrid (SG).	OM #122988.	Leonardo Ritzmann	
14.0	24/09/2019	Revalidação do documento.	Revisão de documentos do sistema de gestão.	Diana Brand	
15.0	25/08/2020	Ajuste da área responsável pela disseminação do documento.	Alteração da estrutura organizacional.	Diana Brand	
16.0	29/10/2020	- Incluindo o QA de processo na aprovação de documentos no Sharepoint: - 6.1.7 Aprovação do Documento.	Melhoria 139328.	Roberto Malicscki	
17.0	03/05/2022	- Inclusão da classificação do documento.	Revalidação do documento.	Valéria Ramos	
18.0	28/11/2022	- Inserção de coluna de Aprovador no quadro de revisões do item 6.1.2; - Melhoria no item 2 Objetivos; - Melhoria no item 5 Responsabilidades; - Inserção do documento tipo PLAN – Plano; - Inserção da informação de rotulagem, controle de acesso e disponibilização e comunicação do documento; - Atualização de versão.		Clavis; Maria Zuleide; Pablo Cardoso.	Eliani Figueiró
19.0		- Ajustes na verbalização nos itens 7, 10 e 14. - Inclusão dos Templates no item 6.1.2 - Melhoria da definição do quadro de revisões do item 6.1.2 - Ajustes na definição da Instrução de Trabalho.	Melhoria nos itens.	Maria Zuleide	Eliani Figueiró
20.0	09/05/2024	Revisão Anual	Revisão Anual	Loisimei Nascimento	Alain Eleuterio Controller
21.0	30/08/2024	Atualização na numeração e conteúdo dos itens do documento.	Revisão da metodologia de gestão de processos.	Janaina Fuchter Loisimei Nascimento	Alain Eleuterio Controller
22.0	03/04/2025	Atualização dos documentos de referência e inclusão dos links dos documentos. Alteração do tempo de atualização da documentação.	Revisão Anual	Taís Araujo Loisimei Nascimento	Alain Eleuterio Controller

## 2. Objetivo

Estabelecer diretrizes para o controle da informação documentada do Sistema de Gestão (SG) e do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI), como:

- Assegurar que a informação documentada seja adequadamente mantida e retida para demonstrar a conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão (SG) e Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI);
- Tratar a informação documentada de forma segura, de acordo com sua sensibilidade;
- Manter a informação documentada atualizada e em conformidade com os processos estabelecidos;
- Assegurar que a informação documentada esteja acessível, promovendo a eficiência operacional.

## 3. Definições e Siglas

- BPMN (*Business Process Model and Notation*) - conjunto de padrões gráficos que especificam símbolos usados em diagramas e modelos de processos;
- DEIP - Diagrama de Escopo e Interface de Processo;
- Documento Complementar (DCO) - documento que complementa procedimentos e/ou manuais, como por exemplo: diagramas, fluxogramas ou planilhas;
- Fluxograma - diagrama que representa graficamente uma sequência de eventos, passos de processamento e/ou decisões;
  - Gestor do Processo – Diretoria ou Gerência Executiva da área de negócio;
  - Gestor do Subprocesso - Gerência ou Coordenação da área de negócio;
- Instrução de Trabalho (ITR) – documento que descreve de forma clara e objetiva como realizar uma tarefa específica de um processo organizacional;
- Plano (PLA) - apresentação sistematizada e justificada das decisões tomadas no planejamento relativas à ação a realizar;
  - Política (POL) - diretrizes estabelecidas pela alta administração direcionadas para o atendimento dos objetivos estratégicos da companhia;
  - Ponto Focal – colaborador da área de negócio que possui amplo conhecimento sobre o processo;
  - Procedimento (PRD) ou Manual (MAN) - documento que especifica as atividades e/ou tarefas de um determinado processo ou subprocesso. Aborda também regras de negócio (informações e elementos) necessárias que contribuem para o funcionamento adequado do processo;
- Registro e Formulário (REG) - documento que apresenta os resultados obtidos de uma rotina ou de um processo, fornecendo evidências das atividades realizadas;
- SharePoint - repositório oficial de documentos;
  - Sistema de Gestão (SG) - conjunto de políticas, procedimentos e controles que estabelece a estrutura e abordagem para o gerenciamento das atividades e processos da organização de modo a aumentar a qualidade dos produtos/serviços, melhorar a satisfação do cliente e atender os objetivos estabelecidos;
  - Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) - conjunto de políticas, procedimentos e controles que estabelece a estrutura e abordagem para o gerenciamento e proteção das informações da organização de modo a garantir sua confidencialidade, integridade e disponibilidade;
  - Wiki: ferramenta web colaborativa que permite a criação e edição de conteúdo por múltiplos usuários.

## 4. Documentos e Registros de Referência

POL-TEC-001 Política de Segurança da Informação  
PRD-TEC-011 Procedimento de Classificação e Tratamento da Informação  
Norma ABNT NBR ISO 9001:2015  
Norma ABNT NBR ISO 27001:2022  
Repositório Oficial de Documentos no SharePoint

## 5. Responsabilidades

### 5.1 Colaborador

- Consultar a informação documentada da companhia no Sharepoint para ter conhecimento sobre as diretrizes do sistema de gestão e sistema de gestão de segurança da informação;
- Proteger a informação documentada quanto à confidencialidade, integridade e disponibilidade conforme definições contidas na política '[POL-TEC-001 Política de Segurança da Informação](#)'.

### 5.2 Equipe de Processos

- Definir e sustentar metodologia da gestão de processos e padrões de documentação;
- Orientar as áreas de negócio na elaboração da documentação do processo;
- Homologar a documentação do processo conforme padrões estabelecidos;
- Comunicar e treinar as áreas de negócios sobre a gestão de processos;
- Realizar a gestão de documentos no SharePoint.

### 5.3 Gestor do Processo

- Garantir que o processo esteja em linha com os objetivos da companhia, definindo os princípios e diretrizes a serem documentados em Política e adotados pelas áreas de negócio;
- Garantir que a informação documentada sob sua gestão seja controlada;
- Responder pelo processo em auditorias (interna e/ou externa);
- Aprovar a Política no SharePoint.

### 5.4 Gestor do Subprocesso

- Assegurar que as áreas de negócio tenham conhecimento sobre as Políticas estabelecidas e garantir a aplicabilidade destas no processo;
- Suportar a elaboração da documentação do processo (ex.: fluxograma, DEIP, procedimento);
- Garantir que a informação documentada sob sua gestão seja controlada;
- Classificar a informação documentada criada sob sua gestão, conforme [PRD-TEC-011 Procedimento de Classificação e Tratamento da Informação](#);
- Definir os níveis de acesso dos colaboradores a informação documentada sob sua gestão;
- Excepcionalmente para as áreas de TI, a documentação técnica equivalente a Instrução de Trabalho pode ser disponibilizada na wiki contida na plataforma de serviços Azure Devops/Microsoft;

- Definir a retenção e a disposição da informação documentada sob sua gestão;
- Responder pelo processo em auditorias (interna e/ou externa);
- Aprovar o Procedimento no SharePoint.

### 5.5 Ponto Focal

- Elaborar, ajustar e/ou suportar a documentação do processo conforme padrões estabelecidos;
- Comunicar as áreas/partes envolvidas no processo das mudanças e/ou melhorias;
- Auxiliar na implantação das melhorias do processo;
- Responder pelo processo em auditorias (interna e/ou externa);
- Incluir e atualizar documentos no SharePoint e solicitar a homologação da equipe de Processos.

### 5.6 Tecnologia da Informação

- Garantir a proteção da informação documentada em meio eletrônico contra perda ou danos à informação, acesso indevido e indisponibilidade;
- Garantir recursos para processamento, transferência, armazenamento e descarte seguro da informação documentada em meio eletrônico.

## 6. Controle de Documentos

### 6.1 Hierarquia Documental

Estrutura que estabelece a ordem de importância dos documentos de acordo com sua finalidade e utilidade, possibilitando a melhor organização e gestão da documentação. Na elaboração e padronização dos documentos a estrutura abaixo deve ser observada:



Figura 1: Estrutura da Documentação

### 6.2 Estrutura do Documento

Os itens que compõem a estrutura do documento podem variar conforme o tipo (ex.: Política, Procedimento etc.) e devem ser observados no momento da elaboração ou revisão deste. Adicionalmente, templates de documentos encontram-se disponíveis no Sharepoint.

### 1. Quadro de Revisões

Versão	Data	Resumo da Alteração	Motivo	Autor	Aprovado por
Número da nova versão	Data da aprovação do documento	- Informações sobre as alterações realizadas no documento (Ex.: criação, alteração ou exclusão de regra; alteração de termos) - Informação sobre o local/item alterado (Ex.: capítulo 5)	Descrição do motivo da atualização do documento (ex.: sugestão de mudança #111)	Nome de quem alterou/atualizou o documento	Nome e cargo do aprovador

### 2. Objetivo

Descrever o propósito ou finalidade do documento.

### 3. Abrangência

Informar a abrangência do documento, exemplo: Esta Política se aplica a todos os colaboradores da Neogrid.

### 4. Definições e Siglas

Esclarecer o sentido de termos e siglas mencionados no documento e que possam gerar dúvida quanto ao seu entendimento.

Definição 1 – Exemplo

Definição 2 – Exemplo

### 5. Documentos e Registros de Referência

Relacionar todos os documentos e registros citados no texto do documento, incluindo os documentos de origem externa.

### 6. Responsabilidades

Estabelecer as funções responsáveis pelo desenvolvimento das atividades bem como informar as responsabilidades de disseminação da informação documentada aos interessados.

### 7. Descrição das Atividades

Estabelecer a sequência das atividades a serem realizadas.

### 8. Diretrizes

Descrever as diretrizes, caso de trate de uma Política.

### 9. Fluxograma

Desenhar a sequência das atividades, quando aplicável.

## 6.3 Codificação da Documentação

A codificação da documentação deve ser estabelecida conforme tabela abaixo:

Documento	Código	Legenda
Apresentação	Não aplicável	<b>X</b> - Sigla do processo conforme especificado na Tabela 2 – Codificação dos Processos.  <b>Y</b> - Número sequencial conforme configuração no SharePoint.
Catálogo	CAT-XXX-YYY	
Diagrama de Escopo	Não aplicável	
Documento Complementar	DCO-XXX-YYY	
Documento Externo	Não aplicável	
Instrução de Trabalho	ITR-XXX-YYY	

Manual do Processo	MAN-XXX-YYY	
Matriz	MAT-XXX-YYY	
Plano	PLA-XXX-YYY	
Política	POL-XXX-YYY	
Procedimento	PRD-XXX-YYY	
Registro	REG-XXX-YYY	
Relatório Externo	Não aplicável	
Relatório	REL-XXX-YYY	
Template	TEM-XXX-YYY	

Tabela 1 – Codificação da Documentação

## 6.4 Codificação dos Processos

As siglas dos processos que devem ser utilizadas na codificação dos documentos estão descritas na tabela abaixo:

Nomenclatura do Processo	Sigla
Apoio Administrativo	ADM
Apoio Financeiro	FIN
Apoio Tecnológico	TEC
Entrega	ENT
Gestão de Produtos e Ofertas	DOF
Gestão Estratégica	GES
Gestão Pessoas	GPE
Gestão Processos	GPR
Pós Entrega	PEN
Vendas	VEN

Tabela 2 – Codificação dos Processos

## 6.5 Elaboração e Revisão do Documento

A iniciativa de elaboração ou revisão de um documento parte de cada área de negócio, identificando a necessidade de normalização de um novo processo ou adequando o documento já publicado às mudanças ocorridas no processo. O período de validade da documentação também deve ser observado no Sharepoint para que sua revisão ocorra em tempo hábil.

O documento deve ser elaborado ou atualizado pelo ponto focal do processo conforme padrões estabelecidos e, posteriormente, publicado no diretório correspondente ao processo no SharePoint (repositório oficial de documentos).

A equipe de Processos deve ter acesso a todos os documentos relacionados ao SG e SGSI publicados.

Para publicação do documento, os itens abaixo devem ser observados:

- O aprovador do documento deve ser definido conforme alçada estabelecida na Tabela 3- Responsáveis pela Aprovação da Documentação;
- A segregação de função entre o Elaborador do documento e seu Aprovador deve ser considerada;
- A aprovação do documento deve ser formalizada/evidenciada;

- Os padrões estabelecidos neste documento devem ser seguidos, bem como os templates oficiais Neogrid utilizados;
- O Cabeçalho deve conter o código identificador e o nome do documento, ex.: PRD-GPR-001 – Procedimento de Controle de Documentos e Registros;
- A versão indicada no 'Quadro de Revisões' deve ser a mesma informada no Rodapé do documento;
- A 'Classificação' do documento, realizada de acordo com o 'PRD-TEC- 011 Procedimento de Classificação e Tratamento da Informação,' deve ser informada no Rodapé.

A atualização dos documentos deve ser realizada a cada 12 meses ou sempre que houver alterações nos processos das áreas.

### 6.5.1 Histórico de Versão

A alteração de versão da informação documentada de origem interna é controlada exclusivamente no item 'Quadro de Revisões' de cada documento. Neste item também é possível acompanhar os responsáveis por aprovar o documento e a versão.

A versão oficial da informação documentada de origem interna sempre terá a terminação 0 (zero), ex.: Versão 1.0; Versão 2.0; Versão 3.0 etc.

## 6.6 Análise Crítica do Documento

A inclusão de um novo documento, sua alteração e/ou exclusão deve ser submetida a uma análise crítica, considerando sua pertinência, adequação, suficiência e aprovação pelo(s) responsável(is) do respectivo conteúdo.

A análise crítica do documento deve ser realizada nos seguintes momentos:

- Quando da sua criação/elaboração;
- Próximo ao término da sua validade ou revalidação;
- Sempre que algum fato relevante motivar sua revisão antecipada.

Após a análise, caso a informação documentada não reflita mais o processo atual da área, deve ser solicitado à equipe de Processos o cancelamento do documento.

A equipe de Processos deve verificar se as diretrizes estão sendo respeitadas.

## 6.7 Aprovação do Documento

A aprovação da versão final do documento deve ser realizada via Sharepoint após a análise do responsável. As funções responsáveis pela aprovação dos documentos são estabelecidas na tabela abaixo:

Tipo de Documento	Responsável pela Aprovação
Política	Gestor do Processo
Diagrama de Escopo Documento Complementar Manual do Processo Procedimento	Gestor do Subprocesso
Apresentação Catálogo Documento Externo	Não é necessária aprovação

Instrução de Trabalho Matriz Plano Registro Relatório e Relatório Externo Template	
---	--

Tabela 3 – Responsáveis pela Aprovação da Documentação

A aprovação não será necessária quando houver apenas a correção de erro ortográfico ou a adequação do cabeçalho/rodapé do documento.

As informações sobre o Aprovador devem constar no 'Quadro de Revisões' para todas as atualizações realizadas, conforme segue:

- Coluna 'Aprovado por': Nome Sobrenome – Cargo do Aprovador.

**Observação:** Este controle não é aplicável para informação documentada de origem externa.

A aprovação do documento no Sharepoint obedecerá ao fluxo de alçada previamente configurado na ferramenta.

## 6.8 Controle de Registro

Cada processo deve controlar os registros de sua responsabilidade, conforme sua respectiva demanda.

O documento '[PRD-TEC-055 Procedimento Gestão de Incidente de Segurança da Informação](#)' estabelece as etapas para controle de registros do SGSI.

## 6.9 Transferência de Informações

As transferências de informações internas devem seguir as diretrizes de segurança da informação e privacidade estabelecidas no documento '[PRD-TEC-011 Procedimento de Classificação e Tratamento da Informação](#)'.

## 6.10 Controle de Acesso Lógico

O documento '[PRD-TEC- 048 Procedimento Gerenciamento de Acesso Lógico](#)' define o processo de gerenciamento de acesso à informação documentada em meio eletrônico.

## 6.11 Disponibilização e Comunicação

A informação documentada oficial é disponibilizada para todos os colaboradores da Neogrid no Sharepoint corporativo. Após aprovação e publicação oficial do documento, é realizado a comunicação a todos os colaboradores através dos canais de comunicação oficiais da companhia.

## 6.12 Fluxograma

O fluxograma das rotinas dos processos deve ser elaborado com o uso adequado da notação BPMN.