


 <p>UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO</p>	<b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</b>	  
<b>ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS</b>		<b>Código: UPA QUA PQ 001</b>
		<b>REVISÃO: 000</b>
<b>SETOR: QUALIDADE</b>	<b>DATA DE ELABORAÇÃO: 05/12/2023</b>	<b>DATA DE REVISÃO: 05/12/2025</b>
		<b>Página: 1/6</b>

**DEFINIÇÃO :** Estabelecer um padrão para elaboração dos documentos da qualidade (Protocolos, Procedimentos, Instruções de Trabalho e Documentos de Suporte, Formulários), visando garantir a aprovação quanto à adequação, controle de alterações e situação da revisão, o uso adequado dos mesmos assegurando que versões pertinentes estejam disponíveis em locais de uso de forma legível e prontamente identificável, bem como dos registros da qualidade.

**OBJETIVO:**

Todas as áreas da unidade de pronto atendimento .

**APLICAÇÃO E RESPONSABILIDADES:**

Todas as áreas da empresa.

**Elaborador:**

- Elaborar o documento necessário e encaminhar ao departamento da qualidade para que possa adequar conforme os padrões estabelecidos neste Procedimento;
- Realizar correções nos documentos quando solicitados pelo departamento da qualidade ou pelo gestor (a) da área.
- Analisar pendências de documentos expirados após 02 ano, atualizar o processo ou revalidar o documento que não possuir necessidade de atualização;

**Gestão da Qualidade/Controle de Documentos:**

- Definir código e sigla de identificação do documento elaborado;
- Verificar o controle de disposição dos documentos;
- Realizar o consenso do procedimento elaborado, solicitar as correções necessárias e encaminhar para aprovação;

**Gestor da área:**

- Controlar e definir as necessidades dos documentos;
- Inativar e recolher versões obsoletas.

**CONSIDERAÇÕES GERAIS:**

Para elaboração de documentos para o SGQ deve inicialmente ser analisada a necessidade de utilização do mesmo, bem como definir que tipo de documento deverá ser elaborado, seguindo a orientação abaixo:

**PROCEDIMENTO DA QUALIDADE (PQ):** São os procedimentos que orientam a execução de processos da qualidade que são de aplicação em toda organização;

**PROTOCOLO (PT):** O desenvolvimento e implantação de protocolos clínicos ajudam a melhorar a qualidade das decisões e a uniformizar condutas, com resultados significativos sobre o cuidado à saúde, diminuindo a morbidade e a mortalidade aumentando a qualidade de vida e a segurança do paciente;

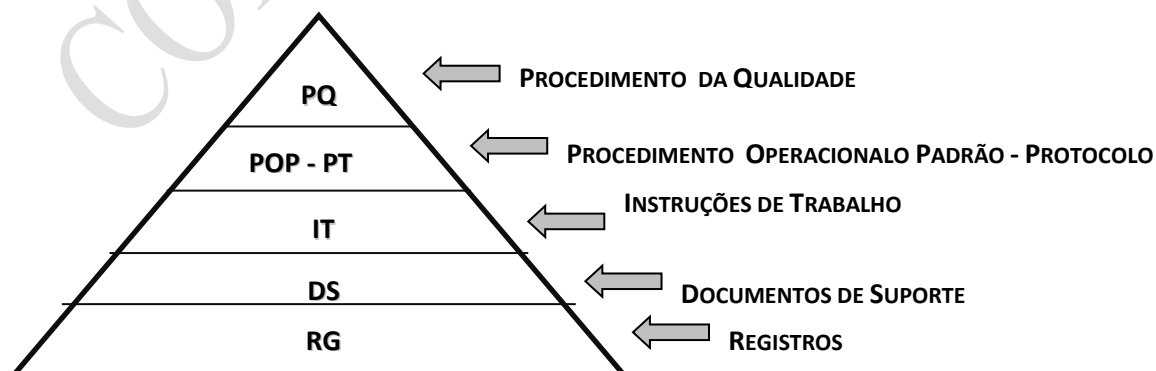
**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP):** É a descrição sistematizada e padronizada de um processo, com o intuito de garantir/atingir o resultado esperado por ocasião de sua realização, livre de variações indesejáveis. O Procedimento Operacional Padrão (POP), descreve cada passo crítico e sequencial das atividades que compõem o processo;

**INSTRUÇÃO DE TRABALHO (IT):** É uma descrição sistematizada e padronizada de uma atividade ou conjunto de atividades, com o intuito de garantir/atingir o resultado esperado por ocasião de sua realização, livre de variações indesejáveis.

**DOCUMENTO DE SUPORTE (DS):** os documentos de suporte são desenvolvidos para proporcionar o suporte necessário à tomada de decisões, processos de gestão e/ou na realização de atividade críticas do SGQ. Políticas e diretrizes organizacionais são expressas em documentos de suporte.

**1. ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO DO SGQ:**

Os documentos que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade estão estruturados da seguinte forma:



ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

Código: UPA QUA PQ 001

REVISÃO: 000

SETOR: QUALIDADE

DATA DE ELABORAÇÃO: 05/12/2023

DATA DE REVISÃO:  
05/12/2025

Página: 3/6

## 2. IDENTIFICAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO:

**2.1. Cabeçalho:** Tabela dividida em 3 colunas:

2.1.1. Coluna da esquerda:

**a)** Logomarca da unidade Pronto Atendimento

2.1.2. Coluna Central:

Identificação do tipo de documento conforme abaixo:

- a)** Documento de Suporte (DS);
- b)** Procedimento da Qualidade (PQ)
- c)** Protocolo (PT)
- d)** Procedimento Operacional Padrão (POP)
- e)** Instrução de Trabalho (IT)
- f)** Formulário (FORM)
- g)** Nome do processo (Título).

2.1.3. Coluna da direita:

**a)** Inicial da empresa, três letras iniciais do setor, código: MQ, DS, PQ, PT, POP ou IT, número sequencial da área dos setor .

EXEMPLOS: UPA QUA PQ 001.

**b)** Versão: a identificação da versão que está sendo descrita seguindo a seqüência do próprio DS, PQ ou IT. Todos os DS, PQ e IT iniciam com a versão 00;

**c)** Data: indicar a data em que esta versão foi alterada e colocada em vigor.

**d)** Página: indicar a quantidade de páginas e a número da própria página.

**Para melhor compreensão do padrão de identificação dos documentos, segue imagem abaixo:**

ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

Código: UPA QUA PQ 001

REVISÃO: 000

SETOR: QUALIDADE

DATA DE ELABORAÇÃO: 05/12/2023

DATA DE REVISÃO:  
05/12/2025

Página: 4/6

**3. DOCUMENTOS DE SUPORTE**

- a) A área gestora/supervisora do processo elabora o layout do DOCUMENTO DE SUPORTE e encaminha para a área de gestão do SGQ analisar criticamente e padronizar o mesmo.
- b) Corpo do Documento: Texto conforme necessidade do mesmo;
- c) Letra padrão para documentos, calibri.

**4. PROTOCOLOS, PROCEDIMENTOS E INSTRUÇÕES DE TRABALHO**





- a) O responsável da área deverá identificar a necessidade de elaboração e/ou revisão do PQ, PT, POP ou IT, definindo o objetivo do mesmo;
- b) Formatar o PQ, PT, POP ou IT no modelo padrão aqui estabelecido;
- c) O PQ OU IT está estruturado em tabela com os seguintes campos em seu corpo:
- d) **OBJETIVO:** Neste quadro deverá ser descrito o objetivo do POP, PT, PQ ou IT;
- e) **APLICAÇÃO E RESPONSABILIDADES:** Neste campo deverão ser descritas as áreas de aplicação do PQ, PT, POP ou IT e as responsabilidades de cada área envolvida no processo.
- f) **CONSIDERAÇÕES GERAIS:** Neste campo deverão ser descritas as considerações gerais que devem ser observadas na execução do processo sendo descrito, caso elas existam.

**NOTA: caso não existam considerações gerais, este campo poderá ser excluído.**

- g) **DESCRIÇÃO:** Neste campo deverá ser descrito o passo a passo do PQ, PT, POP ou IT.
- h) **REGISTROS:** Neste campo deverá(ão) ser identificado o(s) registro(s) necessário(s) para a verificação da(s) evidência(s) objetiva(s) requerida(s) para garantir a qualidade do processo e seu resultado pretendido e os parâmetros de controle do mesmo.
- i) **DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA:** Neste campo deverão ser identificados os documentos utilizados como referência para elaboração do PQ, PT, POP ou IT em questão;
- j) **REVISÕES:** O controle das revisões será realizado pelo enfermeiro da qualidade;
- k) Letra padrão para documentos: Calibri





**5. FORMULÁRIOS**

- a) A área gestora/supervisora do processo elabora o layout do formulário e encaminha para a área de gestão do SGQ analisar criticamente e padronizar o formulário. Se necessário, o formulário pode conter, no verso, as instruções para preenchimento.
- b) O código, data, número da versão, páginas dos formulários são evidenciados através de

	<b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</b>		  
<b>ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS</b>			<b>Código: UPA QUA PQ 001</b>
			<b>REVISÃO: 000</b>
<b>SETOR: QUALIDADE</b>	<b>DATA DE ELABORAÇÃO: 05/12/2023</b>	<b>DATA DE REVISÃO: 05/12/2025</b>	<b>Página: 5/6</b>

indicação no cabeçalho, conforme a figura abaixo:

A elaboração, revisão e aprovação, são evidenciadas através da qualidade.

	<b>GESTÃO DA QUALIDADE DOCUMENTO INSTITUCIONAL</b>		  
<b>TÍTULO: NOME DO DOCUMENTO INSTITUCIONAL</b>			<b>Código: XXXXXX</b>
			<b>Revisão: 000</b>
<b>SETOR: XXXXXXXX</b>	<b>Data de elaboração: xx/xx/xx</b>	<b>Data de revisão: xx/xx/xx</b>	<b>Página: 5/6</b>

#### APROVAÇÃO

- A aprovação e reaprovação deverão ser efetivadas após consenso na qualidade, sendo realizadas por pessoas habilitadas.
- Ao finalizar o documento o responsável pelo processo deverá encaminhar direto no e-mail [qualidade.upaanapolis@indsh.org.br](mailto:qualidade.upaanapolis@indsh.org.br) que realizara o processo de consenso encaminha para direção realizar aprovação;
- As aprovações no documento devem ser realizadas através da qualidade.

DOCUMENTO	ELABORAÇÃO	CONSENSO	APROVAÇÃO	DISTRIBUIÇÃO
Procedimentos e Instruções de Trabalho	Líder de processos/ Qualidade padronização do documento	Qualidade	Direção	Qualidade
Protocolos	Líder de processos/ Qualidade padronização do documento	Qualidade	Direção	Qualidade
Formulários	Líder de processos/ Qualidade padronização do documento	Qualidade	Direção	Qualidade

ELABORAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

Código: UPA QUA PQ 001

REVISÃO: 000

SETOR: QUALIDADE

DATA DE ELABORAÇÃO: 05/12/2023

DATA DE REVISÃO:  
05/12/2025

Página: 6/6

Documentos de Suporte	Líder de processos/ Qualidade padronização do documento	Qualidade	Direção	Qualidade
Procedimento da Qualidade	Líder de processos/ Qualidade padronização do documento	Qualidade	Direção	Qualidade

6. Todos os documentos pertinentes ao SGQ são mantidos legíveis e prontamente identificáveis e encontram-se na qualidade e na pasta de upa compartilhada.

7. **CANCELAMENTO (DOCUMENTOS OBSOLETOS)**

- O cancelamento/inativação dos documentos e/ou formulários, é realizado através do líder da área em consenso com qualidade, realizando a solicitação na página de cadastro do documento, tornando o mesmo obsoleto.
- Os documentos obsoletos eletrônicos devem ser de acesso somente pela área da qualidade, servindo apenas para consulta e para sanar eventuais dúvidas entre a revisão atual e anterior.

ELABORADOR	REVISOR	APROVADOR
Nome: Hilton A.S, júnior Função: Enfermeiro da Qualidade Data: 05/12/2023	Nome: Jhessica Carneiro dos Santos Função: Enfermeira NSP Data:05/12/2023	Nome: Alan Masahiro Sebata Função: Gerente Data: 05/12/2023