

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

### 1.0 Apresentação

O Sistema de Gestão da Qualidade é um conjunto de processos de trabalho que são implementados para ajudar uma organização a entregar produtos e serviços que satisfaçam seu cliente.

A FHB, por ser um serviço de hemoterapia que realiza atividades do ciclo do sangue, possui Sistema de Gestão da Qualidade, conforme determinam a RDC 34/2014 da Anvisa e a Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017, do Ministério da Saúde.

No intuito de automatizar e agilizar parte dos processos que compõem seu SGQ, a FHB optou pelo uso de um sistema informatizado. Atualmente, por intermédio do sistema, é realizado a gestão documental da instituição, tratamento de ocorrências, auditorias internas, gestão dos indicadores estratégicos e de desempenho e gestão de projetos.

### 2.0 Objetivo

Definir as providências a serem tomadas em caso de interrupção do funcionamento do sistema informatizado de gestão da qualidade da FHB em decorrência de problemas na prestação de serviço, problemas internos ou devido ao término do contrato vigente.

### 3.0 Aplicabilidade

Todas as instâncias finalísticas, de suporte e de governança da FHB.

### 4.0 Principais Siglas, Abreviaturas e Definições

#### 4.1 Siglas e abreviaturas:

**SGQ:** Sistema de Gestão da Qualidade

**MDSGQ:** Manual de Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade

**MO:** Manual de Ocorrências

---

**TÍTULO:**

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

---

**CÓDIGO:**

PC 11

**VERSÃO:**

0

**VIGENTE ATÉ:**

23/09/2025

---

### 4.2 Definições:

- 4.2.1 **Instâncias finalísticas, de suporte e de governança da FHB:** Trata-se da Presidência, Assessorias, Ouvidoria, Unidades, Diretorias, Gerências, Núcleos, Comissões e Comitês da FHB.
- 4.2.2 **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):** Segundo a norma NBR ISO 9001:2015, compreende atividades pelas quais a organização identifica seus objetivos e determina os processos e recursos necessários para alcançar os resultados desejados. Também gerencia a interação de processos e recursos necessários para agregar valor e realizar resultados para as partes interessadas pertinentes. Ainda, permite à Alta Direção otimizar a utilização dos recursos, considerando as consequências de sua decisão a longo e curto prazo e provê os meios para identificar ações para tratar consequências pretendidas e não pretendidas na provisão de produtos e serviços.
- 4.2.3 **Sistema informatizado de gestão da Qualidade:** Sistema adotado pela FHB para realizar a gestão dos documentos que compõem o SGQ, tratamento das ocorrências, monitoramento e avaliação de indicadores, planos de ação e auditorias.

### 5.0 Responsabilidades

- 5.1 **Servidores da FHB:** realizar registro e tratamento das ocorrências evidenciadas na rotina de trabalho; elaborar e revisar documentos do SGQ sempre que identificada a necessidade; acompanhar a vigência dos documentos pertinentes ao seu setor.
- 5.2 **Servidores da Diretoria de Planejamento e Gestão Estratégica:** Enviar mensalmente processo SEI para que os gestores alimentem seus respectivos indicadores; acrescentar novos indicadores no Quadro do Relatório mensal de cada processo; realizar as ações previstas nas tabelas abaixo após o restabelecimento do processo normal.
- 5.3 **Servidores da Gerência de Gestão da Qualidade:** Disponibilizar os modelos e documentos para elaboração pelas demais instâncias; revisar os documentos criados pelas demais instâncias; realizar a tramitação do documento em sua versão física para aprovação dos responsáveis; atualizar os documentos publicados na Intranet; acompanhar os prazos de elaboração, aprovação e

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

atualização dos documentos do SGQ; atualizar e organizar o arquivo de contingência mantido na Gquali; emitir, distribuir e recolher cópias controladas; acompanhar e monitorar o tratamento das não conformidades/problemas potenciais até a efetiva resolução e/ou eliminação das causas do desvio; realizar a análise de eficácia das ações corretivas adotadas; alimentar as Listas Mestras de Documentos e Ocorrências – Contingência; realizar as ações previstas nas tabelas abaixo após o restabelecimento do processo normal.

- 5.4 **Chefe das instâncias:** Aprovar os documentos conforme a matriz de responsabilidades; analisar, em conjunto com a sua equipe, a pertinência da criação; monitorar e manter os documentos internos e externos da sua instância atualizados; Identificar, registrar e realizar o tratamento das não conformidades/problemas potenciais em conjunto com os demais membros da equipe; acompanhar a eficácia das medidas corretivas adotadas; propor e implementar plano de ação para oportunidades de melhoria identificadas; acompanhar os dados, analisar e avaliar os resultados dos indicadores monitorados, planejar e programar ações para obtenção das metas com informações documentadas; monitorar e avaliar os processos de trabalho com base nos indicadores;

## 6.0 Desenvolvimento do Plano de Contingência

São apresentadas nas tabelas a seguir quais procedimentos devem ser adotados em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade para os módulos de Gestão de Documentos, Ocorrências e Indicadores por mais de sete dias seguidos.

Os demais módulos utilizados pela FHB (Projeto e Auditorias) não são contemplados neste Plano Contingência em virtude das suas especificidades. O módulo de Projeto contempla as ações relacionadas ao tratamento de não conformidades, projetos, iniciativas estratégicas e controles de mudanças em andamento. Dessa forma, são ações que podem ser monitoradas via SEI pelos respectivos responsáveis. Com relação ao módulo de Auditorias, trata-se de um módulo utilizado pela FHB apenas em período pré-definido ao longo do ano para realização das auditorias internas da Qualidade.

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

**TABELA DE AÇÕES DE CONTINGÊNCIA POR EVENTO CRÍTICO**

| EVENTO 1                                                                                                         |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indisponibilidade do módulo de Documentos do sistema informatizado de Gestão da Qualidade                        |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                                                 |
| SITUAÇÃO                                                                                                         | RESPONSÁVEL                                     | AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                     | PRAZO                                                                                    | AÇÕES PARA RESTABELECIMENTO DO PROCESSO NORMAL                                                                                  |
| 1) Documentos novos ou aqueles que precisem ser revisados em decorrência de alterações no processo de trabalho.* | Servidores elaboradores de documentos, gestores | - Solicitar à Gquali o modelo de documento desejado em versão editável ( <a href="mailto:gquali@fhb.df.gov.br">gquali@fhb.df.gov.br</a> );<br>- Realizar a elaboração/revisão do documento e enviar aos aprovadores o arquivo para aprovação preliminar; | Quando necessário.                                                                       | Após o retorno do sistema, a Gquali irá cadastrar os documentos conforme Lista Mestra de Documentos criada para a contingência. |
|                                                                                                                  | Aprovadores                                     | - Avaliar o documento. Em casos de ajustes, devolver ao elaborador, solicitando as alterações necessárias.                                                                                                                                               | 60 dias corridos.                                                                        |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                  | Servidores elaboradores de documentos, Gquali   | - Em caso de aprovação da versão preliminar, encaminhar o documento para a Gquali por e-mail;<br>- A Gquali irá realizar a revisão final e poderá devolver o documento solicitando as alterações necessárias.                                            | 10 dias úteis para revisão pela Gquali;<br>10 dias úteis para adequação pelo elaborador. |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                  | Gquali, gestores                                | - Após revisão, a versão final do documento será impressa pela Gquali para aprovação final e assinatura dos responsáveis.                                                                                                                                | 10 dias úteis                                                                            |                                                                                                                                 |
| 2) Documento físico aprovado                                                                                     | Gquali                                          | - Inserir tarja de cópia controlada no arquivo digital do documento, transformá-lo                                                                                                                                                                       | Em até 05 dias úteis após a aprovação                                                    | Inserção dos documentos físicos aprovados no sistema                                                                            |

## PLANO DE CONTINGÊNCIA

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

|                                  |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |                                                                                                          |
|----------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |          | em PDF e publicá-lo na intranet para amplo acesso dos servidores;<br><br>- Arquivar a cópia física em caixa arquivo específica para contingência localizada no armário da Gquali;<br><br>- Alimentar a Lista Mestra de Contingência localizada na pasta<br>P:\ASSESSORIA DA QUALIDADE\1. GESTÃO DE DOCUMENTOS.                                                                                                                                         | final do documento.    | para que sejam aprovados novamente.                                                                      |
| 3) Notificação à Gdesp           | Gquali   | - Enviar, via e-mail, comunicado de aprovação do documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        | Não se aplica.                                                                                           |
| 4) Emissão de cópias controladas | Gquali   | - Arquivar a cópia controlada do documento aprovado em pasta suspensa localizadas em caixa-arquivo específica para contingência localizada no armário da Gquali;<br><br><b>Obs:</b> Serão distribuídas as novas cópias controladas e recolhidas as revisões anteriores para aqueles setores que já as solicitaram previamente. Em caso de necessidade de cópia de novos documentos, solicitar à Gquali via e-mail qual o documento e a sua quantidade. |                        | Registrar no sistema as emissões das cópias controladas emitidas durante o período de indisponibilidade. |
| 5) Inativação de documentos      | Gestores | - Ao identificar a necessidade de inativar um documento, proceder conforme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sempre que necessário. | Não se aplica.                                                                                           |

## PLANO DE CONTINGÊNCIA

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

|  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              |  |
|--|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|
|  |        | previsto no item 3.0 no Capítulo do MDSGQ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |  |
|  | Gquali | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remover o documento da intranet, transferir a cópia controlada da caixa-arquivo para a caixa-arquivo de documentos obsoletos e recolher as cópias controladas distribuídas aos setores, caso houver;</li> <li>- Alimentar a Lista Mestra de Contingência localizada na pasta P:\ASSESSORIA DA QUALIDADE\1. GESTÃO DE DOCUMENTOS.</li> </ul> | 05 dias úteis após a solicitação da inativação do documento. |  |

**\*Nota:** Durante o período de Contingência, o setor com documentos expirados que não necessitem de alteração deve aguardar o restabelecimento do sistema informatizado para realizar a atualização anual obrigatória.

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

**TABELA DE AÇÕES DE CONTINGÊNCIA POR EVENTO CRÍTICO**

| TABELA DE AÇÕES DE CONTINGÊNCIA POR EVENTO CRÍTICO |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EVENTO 2                                           | <i>Indisponibilidade do módulo de Ocorrências do sistema informatizado de Gestão da Qualidade</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |                                                                                                                                                                                               |
| SITUAÇÃO                                           | RESPONSÁVEL                                                                                       | AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | PRAZO                             | AÇÕES PARA RESTABELECIMENTO DO PROCESSO NORMAL                                                                                                                                                |
| 1) Registro de nova ocorrência                     | Qualquer servidor da FHB                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciar processo SEI do tipo: "Gestão Administrativa: Acompanhamento e Avaliação de Atividade" e inserir o documento do tipo registro (modelo SEI 151665423), para realizar o registro da ocorrência;</li> <li>- Enviar processo SEI à Gquali;</li> </ul>                                                                                                                                                                             | Após identificação da ocorrência. | <p>Inserir as ocorrências com tratativa em andamento no Sistema após período de indisponibilidade.</p> <p>Ocorrências finalizadas antes da disponibilidade do sistema não serão lançadas.</p> |
|                                                    | Gquali                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inserir processo SEI em bloco Interno específico;</li> <li>- Analisar a ocorrência registrada e encaminhar por despacho o processo para a instância responsável realizar a análise de causa raiz e elaborar plano de ação;</li> <li>- Caso identificada necessidade de complementação da informação, devolver processo à instância e solicitar as informações adicionais;</li> <li>- Alimentar Lista Mestra de Ocorrências</li> </ul> | 2 dias úteis.                     |                                                                                                                                                                                               |

## PLANO DE CONTINGÊNCIA

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

|                                          |                       |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         |  |
|------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|
|                                          |                       | - Contingência localizada na pasta:<br><i>P:\ASSESSORIA DA QUALIDADE\1. GESTÃO DE DOCUMENTOS\DOCUMENTOS DO SGQ\CONTINGENCIA</i>                                                                                                                  |                                         |  |
| 2) Análise de causa raiz e plano de ação | Instâncias envolvidas | - Inserir o documento do tipo Plano de Ação (modelo SEI 151674305) para realizar a análise de causa raiz e elaborar o plano de ação.<br>-Enviar o processo para Gquali.                                                                          | 20 dias corridos                        |  |
|                                          | Gquali                | - Após a devolutiva do processo, alimentar a Lista Mestra de Ocorrências – Contingência;<br>- Inserir Despacho informando que após implementação das ações, os autos devem ser devolvidos à Gquali com as evidências das ações implementadas.    | 02 dias úteis                           |  |
| 3) Implementação do plano de ação        | Instâncias envolvidas | - Executar as ações contidas no plano de ação, colocando as evidências no processo (anexos, link SEI, entre outros) e, ao término das ações, enviar à Gquali.<br><b>Nota:</b> Os possíveis atrasos devem ser justificados nos autos do processo. | Conforme estabelecido no plano de ação. |  |
| 4) Análise de eficácia                   | Gquali                | - Realizar análise de eficácia por meio de Despacho no processo informando se as ações implementadas foram                                                                                                                                       | 60 dias corridos.                       |  |

## PLANO DE CONTINGÊNCIA

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

|                                                                    |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                     |  |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                    |                       | eficazes ou não.<br>- Alimentar a Lista Mestra de Ocorrência – Contingência;                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                     |  |
| 5) Ocorrências em tramitação antes da indisponibilidade do sistema | Gquali                | - Enviar o relatório emitido pelo 8Quali via processo SEI do tipo: “Gestão Administrativa: Acompanhamento e Avaliação de Atividade” e, por meio de Despacho, solicitar que a instância responsável pela etapa em que a ocorrência se encontra dê continuidade à tratativa neste processo utilizando o documento do tipo Plano de ação (modelo SEI 151674305). | 20 dias úteis                                                       |  |
|                                                                    | Instâncias envolvidas | - Realizar a análise de causa raiz e/ou elaboração do plano de ação utilizando o modelo SEI 151674305.<br><b>Nota:</b> <i>Excepcionalmente os atrasos devem ser justificados nos autos do processo.</i>                                                                                                                                                       | 20 dias corridos ou conforme o prazo estabelecido no plano de ação. |  |
|                                                                    | Gquali                | - Transcorrido o prazo estipulado, após a devolutiva do processo, alimentar a Lista Mestra de Ocorrências – Contingência;<br>- Inserir Despacho informando que após implementação das ações, os autos devem ser devolvidos à Gquali com as evidências das ações implementadas.<br>- Realizar análise de eficácia por meio                                     |                                                                     |  |

## PLANO DE CONTINGÊNCIA

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

|  |  |                                                                                                                                                 |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | de Despacho no processo informando se as ações implementadas foram eficazes ou não.<br>- Alimentar a Lista Mestra de Ocorrência – Contingência; |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## PLANO DE CONTINGÊNCIA

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

### TABELA DE AÇÕES DE CONTINGÊNCIA POR EVENTO CRÍTICO

| EVENTO 3                                                                                           |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Indisponibilidade do módulo de Indicadores do sistema informatizado de Gestão da Qualidade         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |                                                              |
| SITUAÇÃO                                                                                           | RESPONSÁVEL        | AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PRAZO                                           | AÇÕES PARA RESTABELECIMENTO DO PROCESSO NORMAL               |
| 1) Alimentação dos indicadores contidos no Painel de Desempenho e no Painel Estratégico 2024-2027; | DPGE<br>Gquali     | - Solicitar via memorando às áreas responsáveis nos processos SEI 00063-00006646/2023-05 (DPGE) e 00063-00004971/2023-25 (Gquali) alimentação dos resultados dos indicadores conforme pactuado nas fichas (utilizar como referência Quadros dos últimos relatórios de cada processo).                      | Até 10º dia útil de cada mês                    | Alimentação retroativa dos Painéis no sistema informatizado. |
|                                                                                                    | Gestores das áreas | - Responder por despacho informando o(s) resultado (s) do(s) indicador(es) pactuado(s).<br><br><b>Nota:</b> Para os indicadores sem meta alcançada, os comentários/ações imediatas devem estar descritos no Despacho, e, sendo necessário abrir uma Ocorrência, proceder conforme orientações deste Plano. | Até 05 dias úteis após recebimento do memorando |                                                              |
|                                                                                                    | DPGE<br>Gquali     | - Elaborar relatório a partir das respostas dos gestores nos processos SEI 00063-00006646/2023-05 (DPGE) e 00063-00004971/2023-25 (Gquali)                                                                                                                                                                 | Até 20º dia útil de cada mês                    |                                                              |

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

|                                                                                                           |                                |                                                                                                                                                                |                   |                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------|
| 2) Necessidade de elaboração de novo indicador no Painel de Desempenho e no Painel Estratégico 2024-2027; | Gestores das áreas DPGE Gquali | - Proceder pactuação conforme POP DPGE 001; o Cadastro no sistema será substituído pelo acréscimo do indicador no Quadro do Relatório mensal de cada processo. | Quando necessário | Atualização retroativa dos Painéis no sistema informatizado. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------|

### 7.0 Referências

- FHB. Fundação Hemocentro de Brasília. Manual de Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, revisão 7.
- FHB. Fundação Hemocentro de Brasília. Manual de Ocorrências, revisão 6.
- FHB. Fundação Hemocentro de Brasília. POP DPGE 001 - Indicadores Estratégicos e de Desempenho, revisão 2.

### 8.0 Formulários

Não se aplica.

### 9.0 Anexos

9.1 Folha de Rosto – Aprovação dos documentos do SGQ.

### 10.0 Histórico de Atualização

| Revisão N° | Histórico de Atualização | Elaborador     | Aprovador | Data     |
|------------|--------------------------|----------------|-----------|----------|
| 0          | Documento novo.          | Fernanda Souza | Carla     | Conforme |

## PLANO DE CONTINGÊNCIA

TÍTULO:

Plano de Contingência em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão da qualidade

CÓDIGO:

PC 11

VERSÃO:

0

VIGENTE ATÉ:

23/09/2025

|  |  |                  |                                       |           |
|--|--|------------------|---------------------------------------|-----------|
|  |  | Nathália Pedrosa | Dalapícolla<br>Maria Cristina<br>Leal | cabeçalho |
|--|--|------------------|---------------------------------------|-----------|