



Laboratório

Manual da Qualidade

Elaborado por – Responsável da qualidade

Promulgado por – Gestor do Laboratório



Laboratório
Veterinário de
Montemor-o-Novo

MANUAL DA QUALIDADE

MQ

Edição: 3

Revisão: 1

Pág. 2/19

ÍNDICE

PROMULGAÇÃO	3
HISTÓRICO DE REVISÕES DESTE DOCUMENTO.....	4
1. Gestão do Manual da Qualidade (MQ).....	5
1.1 Objetivos do MQ.....	5
1.2 Descrição do MQ.....	5
1.3 Elaboração, revisão e controlo do MQ.....	5
2. Referências normativas.....	6
3. Termos e definições.....	6
4. Requisitos gerais.....	7
4.1 Imparcialidade	7
4.2 Confidencialidade	8
5. Requisitos de estrutura.....	8
6. Requisitos de recursos.....	12
• Pessoal.....	12
• Instalações e condições ambientais.....	12
• Equipamento.....	12
• Rastreabilidade metrológica.....	13
• Produtos e serviços de fornecedores externos.....	13
7. Requisitos dos processos.....	13
• Análise de consultas, propostas e contratos.....	13
• Seleção, verificação e validação de métodos.....	14
• Amostragem NÃO APLICÁVEL.....	14
• Manuseamento de itens de ensaio.....	14
• Registos técnicos.....	14
• Avaliação da incerteza da medição.....	15
• Assegurar a validade dos resultados.....	15
• Apresentação dos resultados.....	15
• Reclamações.....	16
• Trabalho não conforme.....	16
• Controlo de dados e gestão da informação.....	16
8. Requisitos do sistema de gestão.....	17
• Documentação do sistema de gestão.....	17
• Controlo de documentos do sistema de gestão.....	17
• Controlo de registos.....	18
• Ações para tratar riscos e oportunidades.....	18
• Melhoria.....	18
• Ações corretivas.....	19
• Auditorias internas.....	19
• Revisão pela gestão.....	19



Laboratório
Veterinário de
Montemor-o-Novo

MANUAL DA QUALIDADE

MQ

Edição: 3

Revisão: 1

Pág. 3/19

PROMULGAÇÃO

3ª Edição

O PRESENTE MANUAL DA QUALIDADE DESCREVE O SISTEMA DE GESTÃO ESTABELECIDO, DOCUMENTADO, IMPLEMENTADO E MANTIDO NO LABORATÓRIO VETERINÁRIO DE MONTEMOR-O-NOVO, INCLUINDO AS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DESTE SISTEMA, EM CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DAS SEÇÕES 4 A 7 E DE ACORDO COM A **OPÇÃO A** DA SEÇÃO 8 DA NP EN ISO IEC 17025:2018, 3ª EDIÇÃO DE 17/09/2018.

O GERENTE DA COPRAPEC, NA QUALIDADE DE GESTOR DO LABORATÓRIO, APROVA OS SEUS CONTEÚDOS E DELEGA NA RESPONSÁVEL DA QUALIDADE A RESPONSABILIDADE PARA IMPLEMENTAR, DIVULGAR E MANTER O SISTEMA NELE DESCRITO.

Data

O Gerente



Laboratório
Veterinário de
Montemor-o-Novo

MANUAL DA QUALIDADE

MQ

Edição: 3


Revisão: 1

Pág. 4/19

HISTÓRICO DE REVISÕES DESTE DOCUMENTO

Revisão	Descrição das Alterações Introduzidas	Data
0	Reformulação total do documento	26/03/2019
1	Texto acrescentado no ponto 4.2. Ao longo de todo o documento acrescentou-se 2018 ao referencial normativo.	05-08-2020

Aprovado por: _____

 <p>Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo</p>	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 5/19

1. Gestão do Manual da Qualidade (MQ)

1.1 Objetivos do MQ

Este Manual tem por objetivo descrever o modo como o Laboratório se organiza de forma a cumprir os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17025:2018. Constitui o suporte documental para os procedimentos e práticas do Laboratório, que demonstram que os serviços prestados cumprem os requisitos especificados e as expectativas e exigências do cliente. O Manual descreve os requisitos que permitem ao Laboratório demonstrar que opera com competência e que é capaz de gerar resultados válidos.

1.2 Descrição do MQ

O MQ é propriedade da Coprapec e descreve a estrutura, políticas, procedimentos, organização e funcionamento do Laboratório.

Os pontos 4 a 8 do MQ estão estruturados de forma a corresponderem aos mesmos pontos da norma de referência. Os pontos do MQ podem referenciar Procedimentos da Qualidade (PQ) e outros documentos que complementam este Manual.

No cabeçalho de todas as páginas estão identificadas a edição e revisão. No início do MQ existe um histórico das revisões efetuadas na edição promulgada.

1.3 Elaboração, revisão e controlo do MQ

O MQ é elaborado no impresso Mod088 pela Responsável da Qualidade (RQ), aprovado pela Diretora do Laboratório (DL), sendo cada edição promulgada pelo Gestor do Laboratório (GL).

As alterações de pormenor dão origem à emissão de revisões dentro da edição promulgada.


A emissão de novas edições justifica-se sempre que seja necessário efetuar:

- Alterações estruturais no MQ e/ou
- Alterações ao sistema de gestão implementado no Laboratório.

O número máximo de revisões permitidas na mesma edição são nove. Após a nona revisão deve ser elaborada uma nova edição e conseqüentemente uma nova promulgação.

A RQ efetua anualmente uma análise ao Manual, de modo a que as principais alterações sejam abordadas na reunião de revisão pela gestão.

O original do MQ encontra-se no gabinete da RQ e está acessível, em formato protegido, a todo o pessoal através da rede informática.

 <p>Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo</p>	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 6/19

Existe uma versão eletrónica da revisão em vigor, em formato protegido, disponível no site da Coprapec (qualquer impressão em formato protegido ou papel, constitui uma cópia não controlada).

O acesso ao MQ por outras entidades pode ser efetuado através de cópia controlada, cujo detentor é o GL ou por consulta no site da Coprapec.

À exceção do original e da cópia controlada do GL, os restantes formatos do documento não contém assinaturas nem rúbricas, sendo estas substituídas por nome e função.

2. Referências normativas

O sistema de gestão implementado no Laboratório, cumpre os requisitos decorrentes de normas emitidas pelos organismos de normalização nacionais, pela legislação e regulamentação aplicáveis.

Norma e guia adotados:

NP EN ISO/IEC 17025:2018 – Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração
OGC001 de 31-12-2018 – Guia para a aplicação da NP EN ISO/IEC 17025:2018.

3. Termos e definições

AÇÃO CORRETIVA - Ação levada a efeito para eliminar as causas de uma não conformidade, de um defeito ou de outra situação indesejável, de modo a impedir a sua repetição.

CALIBRAÇÃO - Conjunto de operações que estabelecem, em condições especificadas, a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição, ou os valores representados por um material de referência e os correspondentes valores conhecidos da grandeza a medir.


CLIENTE – Entidade que requisita e/ou a quem se fatura o serviço.

COMPARAÇÃO INTERLABORATORIAL – Organização, realização e avaliação de medições ou ensaios sobre o mesmo item ou sobre itens similares, por dois ou mais laboratórios, de acordo com condições pré-definidas.

ENSAIO DE APTIDÃO – Avaliação do desempenho dos participantes face a critérios pré-estabelecidos por meio de comparação interlaboratorial.

ENTIDADE NACIONAL – Entidade responsável por elaborar, coordenar, avaliar e executar os planos de controlo oficial relativos à proteção e sanidade animal, incluindo a implementação de programas de prevenção e luta relativamente a epizootias ou doenças de carácter zoonótico.

IMPARCIALIDADE – Presença de objetividade, ausência de conflitos de interesse.

 <p>Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo</p>	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 7/19

ITEM – amostra a submeter a ensaio no âmbito da acreditação.

LABORATÓRIO – organismo que realiza ensaios.

LISTA DE ENSAIOS SOB ACREDITAÇÃO FLEXÍVEL (LEAF) – documento onde estão listados todos os ensaios no âmbito da acreditação flexível (intermédia e global), respetivas normas de referência, procedimentos e demais documentos relevantes na execução dos respetivos ensaios.

MATERIAL DE REFERÊNCIA - material ou substância com uma ou mais propriedades suficientemente bem estabelecidas para serem usadas na calibração de aparelhos, avaliação dum método de análise ou atribuição de valores a materiais.

MELHORIA – atividade recorrente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos.

NÃO CONFORMIDADE – desvios relativos às políticas e procedimentos estabelecidos no sistema de gestão ou nas operações técnicas.

RASTREABILIDADE - propriedade de um resultado da medição que consiste em poder relacionar-se a padrões adequados, geralmente internacionais ou nacionais, por intermédio de uma cadeia ininterrupta de comparações (capacidade de seguir a história, aplicação ou localização do que estiver a ser considerado).

RECLAMAÇÃO – manifestação de insatisfação por parte de qualquer pessoa ou organização a um laboratório, relativa às atividades ou resultados desse laboratório, para a qual é esperada uma resposta.

TRABALHO NÃO CONFORME (TNC) - qualquer aspeto do trabalho de ensaio, ou seus resultados, que não esteja conforme os procedimentos, ou os requisitos acordados com o cliente.

VALIDAÇÃO – verificação na qual os requisitos especificados são adequados para um uso pretendido.


VERIFICAÇÃO – fornecimento de evidência objetiva de que um dado item satisfaz os requisitos especificados.

4. Requisitos gerais

4.1 Imparcialidade

As atividades do Laboratório são executadas com imparcialidade e livres de pressões comerciais, financeiras ou outras de natureza interna ou externa, evidenciadas por:

- Declaração de Compromisso, assinada pelos elementos da Chefia (diretores e gestor do Laboratório);
- Código de conduta (Mod003), assinada pelos trabalhadores do Laboratório.

 <p>Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo</p>	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 8/19

O Laboratório identifica os riscos à sua imparcialidade e trata-os de forma continuada (FC015), de forma a minimiza-los e eliminá-los.

4.2 Confidencialidade

O Laboratório é responsável pela gestão de toda a informação obtida ou gerada durante a realização dos ensaios e mantém a confidencialidade dos resultados gerados.

O Laboratório reserva-se o direito de divulgação de informação para fins estatísticos, sem qualquer possibilidade de rastreabilidade ao Cliente.

Quando é requerido ao Laboratório que disponibilize informação confidencial, por disposição legal ou contratual, o Cliente deve ser notificado, **por e-mail ou telefone**, da informação disponibilizada, exceto se for:

- Proibido por lei ou
- Cedida a entidade reguladora ou regulamentadora do setor, assim como ao IPAC.

O Laboratório assegura que, o pessoal, incluindo quaisquer membros de comissões, fornecedores, pessoal de organismos externos ou pessoas que atuem em nome do Laboratório, mantém a confidencialidade sobre toda a informação obtida ou gerada no decurso das atividades laboratoriais, exceto se requerido por lei (Mod003, Mod019 e Mod029).

5. Requisitos de estrutura


O Laboratório é um setor da COPRAPEC, CRL, cooperativa de responsabilidade limitada cuja existência remonta a 1954.

Tem a sua sede social na Rua 5 de Outubro, nº76, 7050-355 Montemor-o-Novo e está registada como entidade jurídica com o NIPC 500075417.

A atividade laboratorial é exercida nas instalações sitas na Rua Pelágio Peres, nº1, 7050-125, Montemor-o-Novo.

O objeto social da COPRAPEC é:

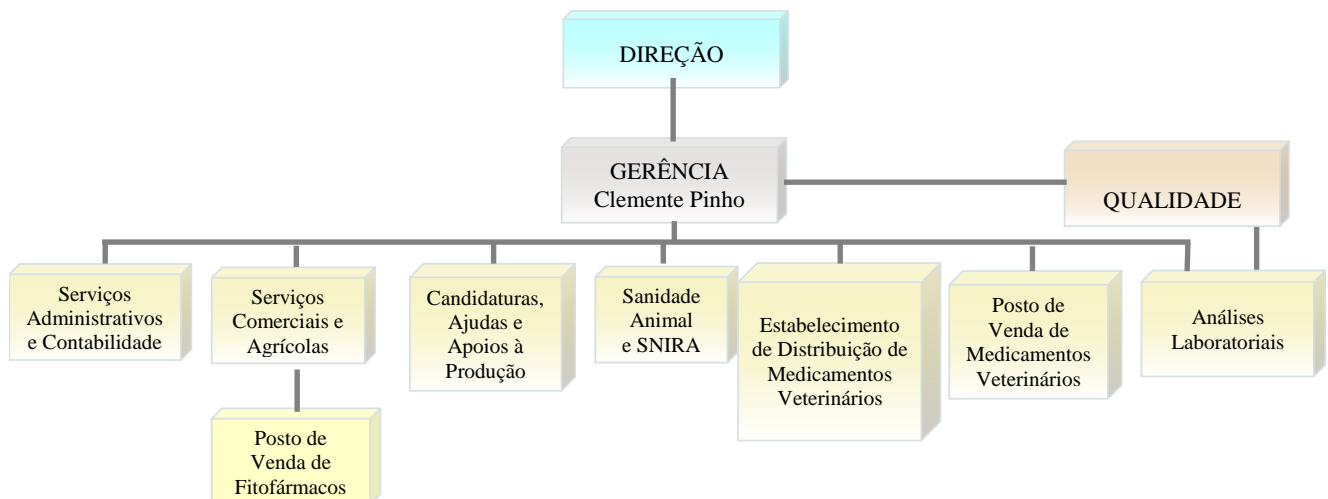
- Adquirir, com a finalidade de fornecer aos cooperadores, todos os produtos, equipamentos e animais necessários às suas explorações;
- Efetuar serviços relacionados com o objeto principal, nomeadamente assegurar a produção ou fabricar alimentos compostos para o gado;
- Proceder à manutenção e reparação de alfaías e máquinas agrícolas;
- Promover, a pedido dos cooperadores, a venda dos produtos das suas explorações;

 Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo	MANUAL DA QUALIDADE	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 9/19

- Efetuar a título complementar, atividades próprias de outros ramos e as necessárias à satisfação das necessidades dos seus membros, desde que aprovado em assembleia geral;
- Realizar análises laboratoriais (objetivo acrescentado em 4 de Setembro de 2009).

O objeto do Laboratório é a realização de ensaios no âmbito das análises veterinárias e a prestação de serviços de apoio à produção por parceria com outros laboratórios.

A figura seguinte mostra o organigrama geral da COPRAPEC.



A responsabilidade pela decisão sobre as políticas, os bens e os recursos necessários à obtenção e manutenção do Laboratório, é da Gerência (Gestor do Laboratório), nomeada para tal pela Direção da Coprapec.

O Laboratório presta serviços à Entidade Nacional desde o início da sua atividade em Março de 1993, através da realização de ensaios de acordo com as normas, recomendações, especificações e regulamentos aplicáveis.

O Laboratório presta serviços a clientes através da realização de ensaios, atividade intermediária e parcerias comerciais com outros laboratórios.

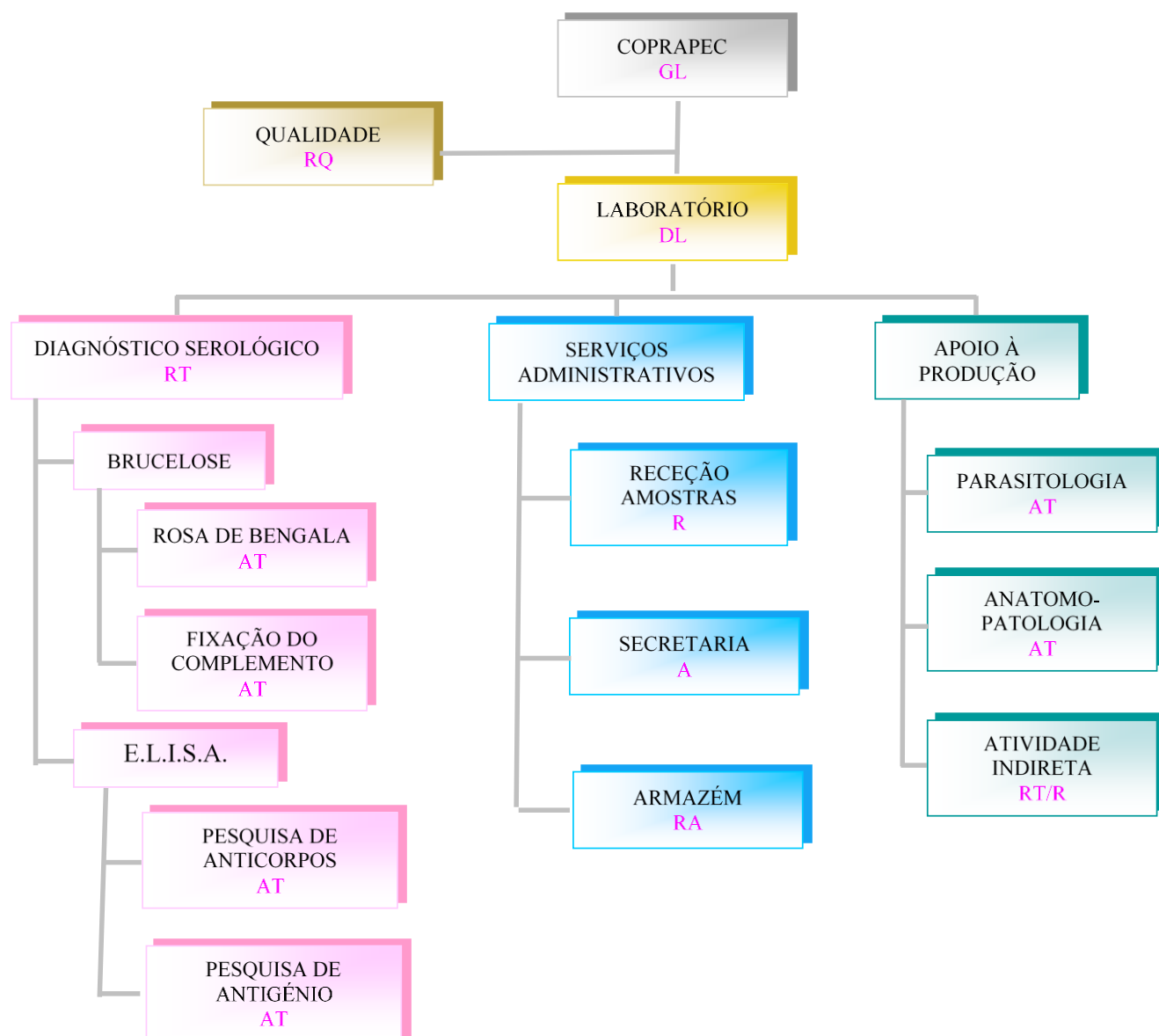
O Laboratório cumpre com os critérios de acreditação para Laboratórios de Ensaio estabelecidos na NP EN ISO/IEC 17025:2018.

Na LEAF estão listados todos os ensaios no âmbito da acreditação, respetivas normas de referência, procedimentos e demais documentos relevantes na execução dos respetivos ensaios.




O desenvolvimento da atividade do Laboratório tem-se pautado sempre por princípios que visam rigor técnico e científico, baseado no controlo da qualidade dos resultados, nomeadamente ensaios de aptidão e/ou comparações interlaboratoriais a nível nacional e internacional que permitem a sua rastreabilidade.

A estrutura do Laboratório está apresentada no organigrama funcional:



A	Administrativo	R	Rececionista
AT	Analista Técnico	RA	Responsável de Armazém
DL	Diretor de Laboratório	RQ	Responsável da Qualidade
GL	Gestor do Laboratório (ou Gerente)	RT	Responsável Técnico

 Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo	MANUAL DA QUALIDADE	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 11/19

A responsabilidade, a autoridade e as inter-relações de todo o pessoal que gere, executa ou verifica trabalho que influencie os resultados das atividades laboratoriais, está definido no **PQ6.2 - Pessoal**.

O Laboratório assegura a consistência das suas atividades laboratoriais e da validade dos resultados, em Procedimentos da Qualidade (PQ), Procedimentos de Ensaio (PE), Instruções de Trabalho (IT) e registos. Para o exercício da sua atividade, o Laboratório dispõe de trabalhadores qualificados, com competência para a execução dos ensaios que lhe são solicitados pelo Cliente.

O GL tem a responsabilidade de disponibilizar os recursos humanos e materiais necessários para a concretização das atividades do Laboratório e de manutenção da acreditação.

Independentemente de outras responsabilidades, cabe à RQ:

- Implementar, manter e melhorar o sistema de gestão;
- Identificar desvios ao sistema de gestão e desencadear ações para os prevenir ou minimizar e
- Comunicar ao GL o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria.

A DL responde perante a RQ sobre a concretização e aplicação dos objetivos constantes deste Manual, nomeadamente:

- Demonstrar a adequabilidade e eficácia do Sistema de Gestão e
- Propor alterações à estratégia do Sistema de Gestão do Laboratório.

Dentro das responsabilidades da RT, destacam-se:


- Identificar desvios aos procedimentos para realizar atividades laboratoriais e desencadear ações para os prevenir ou minimizar e
- Assegurar a eficácia das atividades laboratoriais.

O Laboratório articula os seus setores de forma a assegurar a eficácia do sistema de gestão e a satisfazer as necessidades dos seus clientes.

A comunicação entre o GL e os trabalhadores do Laboratório pode ser efetuada diretamente ou através da DL, por qualquer forma verbal ou escrita.

A comunicação da DL com os trabalhadores do Laboratório é feita diretamente ou pela RT ou RQ através de comunicação verbal, reuniões internas (Mod030), correio eletrónico ou ordens internas do Laboratório (Mod022).

A gestão do Laboratório assegura que a integridade do seu sistema de gestão é mantida sempre que são planeadas e implementadas alterações ao mesmo e evidencia essas alterações com novas edições ou revisões do MQ e dos PQ.

 Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo	MANUAL DA QUALIDADE	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 12/19

6. Requisitos dos recursos

Na execução dos ensaios no âmbito da sua atividade, o Laboratório tem em conta a competência dos seus recursos humanos, as condições ambientais existentes, equipamentos utilizados, a rastreabilidade metrológica e a aquisição de produtos e serviços.

Nesta medida o Laboratório estabelece metodologias de forma a minimizar a influência de cada um destes fatores no resultado final.

Pessoal

Os trabalhadores do Laboratório são isentos, imparciais e garantem a confidencialidade da informação dos clientes. A sua remuneração não depende do número nem dos resultados dos ensaios efetuados.

O Laboratório descreve os requisitos de competência, seleção, formação, supervisão, autorização e monitorização no **PQ6.2 - Pessoal**.

Instalações e condições ambientais

O Laboratório é dotado de instalações técnicas e de equipamentos adequados e com capacidade para assegurar a qualidade técnica dos ensaios efetuados, de acordo com as normas e legislação em vigor sobre qualidade, segurança e higiene.

O acesso às instalações do Laboratório por fornecedores e visitantes, está sujeito a assinatura de compromisso de confidencialidade (Mod019 e Mod029 respetivamente).


O Laboratório realiza os seus ensaios nas instalações permanentes, identificadas no ponto 5 deste manual. A descrição das instalações e do acesso a estas, bem como as condições ambientais e as condições de higiene e segurança encontram-se descritas no **PQ6.3 – Instalações e condições ambientais**.

Sempre que as condições ambientais possam comprometer os resultados dos ensaios, estes são suspensos.

Equipamento

Considera-se equipamento os instrumentos de medição, software, padrões de medição, materiais de referência, dados de referência, reagentes e consumíveis.

O Laboratório tem acesso ao equipamento necessário para o correto desempenho das suas atividades e que possam influenciar os resultados.

 <p>Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo</p>	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 13/19

Todos os instrumentos de medição relevantes são calibrados/ensaiados, de modo a garantir o seu bom estado de funcionamento e a rastreabilidade das medições efetuadas.

No **PQ6.4 – Equipamento**, o Laboratório descreve a metodologia de gestão do seu equipamento.

Rastreabilidade metrológica

O Laboratório assegura a rastreabilidade das medições e dos resultados de ensaios, através da calibração dos instrumentos relevantes, da utilização de materiais de referência, da participação em ensaios de aptidão e /ou comparações interlaboratoriais, da utilização de soros de controlo interno e do controlo dos reagentes utilizados (**PQ6.5 – Rastreabilidade metrológica**).

Produtos e serviços de fornecedores externos

A aquisição de produtos e serviços, relevantes para a qualidade dos resultados produzidos no âmbito da acreditação, bem como a avaliação e qualificação de fornecedores segue a metodologia descrita no **PQ6.6 – Produtos e serviços de fornecedores externos**.

7. Requisitos dos processos

Análise de consultas, propostas e contratos


No **PQ7.1 – Análise de consultas, propostas e contratos**, o Laboratório descreve a metodologia para a elaboração de possíveis contratos ou formalização do acordo de prestação de serviços.

O Laboratório tem como clientes:

- A Entidade Nacional, através das suas delegações regionais, conforme organigrama da própria entidade, neste caso a prestação do serviço é formalizada pela requisição de análise da própria entidade, ou por contrato;
- Particulares, neste caso a prestação do serviço é formalizada por termo de aceitação da proposta de orçamento (Mod112), pela requisição de análise do laboratório (Mod052), disponível no site da Coprapec ou documento do próprio cliente.

O Laboratório compromete-se a realizar os ensaios de acordo com as especificações do cliente.

Os clientes são informados dos métodos de ensaio em uso, bem como dos prazos máximos de entrega dos resultados.

 Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo	MANUAL DA QUALIDADE	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 14/19

Qualquer desvio ao inicialmente estabelecido, seja por iniciativa do cliente ou do Laboratório, deve ser esclarecido antes do início dos ensaios. Caso os ensaios já tenham sido iniciados, as divergências devem ser acordadas por ambas as partes e devem ficar registadas.

O Laboratório está sempre disponível para prestar qualquer esclarecimento aos clientes, ou aos seus representantes, de forma a definir corretamente os ensaios a efetuar, nomeadamente:

- Esclarecimento dos pedidos de análise,
- Aconselhamento e orientação técnica,
- Destino do remanescente das amostras,
- Acesso às instalações para acompanhar os ensaios.

Seleção, verificação e validação de métodos

O Laboratório seleciona os métodos de acordo com as solicitações do cliente e a legislação em vigor quando aplicável.

Os métodos utilizados pelo Laboratório, no âmbito da acreditação são selecionados, verificados, validados e implementados, conforme descrito no **PQ7.2 – Seleção, verificação e validação de métodos**.

No relatório de implementação estão descritas as avaliações de desempenho do método efetuadas durante a sua verificação e/ou validação, que permitem concluir a correta execução do método e sua adequação ao uso.

Amostragem **NÃO APLICÁVEL**


Manuseamento de itens de ensaio

No **PQ7.4 – Manuseamento de itens de ensaio**, estabelece-se a metodologia de gestão das amostras no laboratório, de forma a garantir a sua proteção e integridade, salvaguardando os seus interesses e os do seu cliente.

O Laboratório não se responsabiliza pela colheita e transporte das amostras.

Registos técnicos

Os registos relacionados com as diversas atividades estão definidos ao longo deste Manual, nos PQ, PE e IT.

 <p>Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo</p>	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 15/19

Estes registos integram toda a informação necessária para reconstituir as atividades, incluindo as técnicas.

O suporte utilizado para os registos pode ser papel ou eletrónico.

A metodologia de identificação, acesso, arquivo, alteração e eliminação dos registos do Laboratório está descrita no **PQ7.5 – Registos técnicos**.

Avaliação da incerteza da medição

Todos os ensaios realizados pelo Laboratório produzem resultados qualitativos ou semi-quantitativos, não sendo por isso necessário proceder ao cálculo da incerteza de ensaio.

No entanto, o Laboratório identifica as principais fontes de incerteza dos seus métodos e controla os dados referentes aos resultados dos ensaios.

Assegurar a validade dos resultados

O Laboratório tem como grande preocupação garantir a qualidade dos resultados dos seus ensaios. Para tal recorre ao controlo de qualidade interno e externo.

As ferramentas de controlo de qualidade interno e externo, estão referidas no **PQ7.7 – Assegurar a validade dos resultados**.

No PE de cada ensaio estão definidas as ferramentas de controlo interno de cada ensaio e seus critérios de aceitação.


O controlo de qualidade externo concretiza-se pela participação em ensaios de aptidão e/ou comparações interlaboratoriais, incluindo os promovidos pelo laboratório nacional de referência (LNR).

Apresentação dos resultados

Os relatórios de ensaio são emitidos respeitando o referido no **PQ7.8 – Apresentação dos resultados**, onde o Laboratório define o conteúdo e formato dos relatórios de ensaio.

Sempre que seja necessário emitir relatório corrigido, este terá novo número de relatório, a referência de “Relatório corrigido, anula e substitui o anterior com o nº xxxxxxxxx e data de emissão de dd/mm/aaaa” e identifica claramente a alteração efetuada e, se apropriado, o motivo da alteração.

Os relatórios de ensaio emitidos no âmbito da acreditação cumprem com os requisitos do cliente, com os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17025:2018 e com os requisitos do uso do símbolo da acreditação

 <p>Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo</p>	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 16/19

definidos no DRC002 do IPAC.

Caso o cliente o pretenda, os resultados também podem ser introduzidos em programa ou folha de requisição do próprio cliente.

Reclamações

O Laboratório considera como reclamação todas as manifestações de insatisfação pelo serviço prestado. O Laboratório possui Livro de Reclamações oficial, de acordo com a legislação em vigor, e segue a tramitação legal.

O **PQ7.9 – Reclamações**, destina-se a estabelecer a metodologia de receção, avaliação, tomada de decisão e reposta ao reclamante.

Trabalho não conforme

No **PQ7.10 – Trabalho não conforme** o Laboratório estabelece a metodologia de registo e tratamento de todo o trabalho não conforme (TNC).

Todos os trabalhadores são responsáveis por reportar qualquer situação de TNC que detetem (Mod105).

A RT avalia a importância do TNC e decide sobre o seu tratamento.

Anualmente, a RT analisa todos os registos de trabalho não conforme, podendo detetar tendências que levem à abertura de ações corretivas.

Controlo de dados e gestão da informação


O Laboratório controla e gere toda a informação necessária para realizar as suas atividades.

Os programas informáticos que o Laboratório utiliza, estão acessíveis aos trabalhadores do Laboratório, mediante níveis de acesso, identificação e passwords individuais.

É da responsabilidade do fornecedor dos serviços informáticos a proteção contra acessos não autorizados e a salvaguarda da integridade dos dados.

Os dados informatizados, são salvaguardados de acordo com o **PQ7.11 – Controlo de dados e gestão da informação**.

Os dados não informatizados, são salvaguardados de acordo com o **PQ7.5 – Registos técnicos e PQ8.4 – Controlo de registos**.

 <p>Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo</p>	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 17/19

8. Requisitos do sistema de gestão

O Laboratório implementou o sistema de gestão de acordo com a **Opção A**.

Documentação do sistema de gestão

O Laboratório pretende continuar a ser uma referência no apoio à produção animal e aposta na implementação e manutenção de um sistema de gestão eficaz, de forma que permita satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas e o cumprimento das especificações estabelecidas.

Neste sentido, o GL compromete-se com os seguintes princípios:

- Assegurar que as atividades do Laboratório são efetuadas por pessoal com a necessária competência, imparcialidade, respeito pelas boas práticas profissionais, visando a prestação de um serviço de qualidade que garanta a satisfação das necessidades dos seus clientes;
- Observar rigorosamente os princípios da confidencialidade e do sigilo profissional, no que diz respeito a toda a informação a que tem acesso no desempenho das suas funções;
- Assegurar a aplicação permanente, por todo o pessoal, das orientações estabelecidas na documentação do sistema de gestão, em harmonia com o referencial NP EN ISO/IEC 17025:2018, contribuindo para o funcionamento consistente das atividades e
- Dotar de recursos de forma a garantir a manutenção do sistema de gestão, revendo-o periodicamente, com vista à melhoria contínua da sua eficácia, através da Revisão pela Gestão e através de auditorias internas.

A política e os objetivos são transmitidos a todos os trabalhadores através deste Manual e outros documentos que estão acessíveis em rede informática.


Este Manual é divulgado aos interessados através da internet na página da Coprapec.

O compromisso de todos os trabalhadores para com o sistema de gestão é evidenciado pelo código de conduta (Mod003).

Controlo de documentos do sistema de gestão

No **PQ8.3 - Controlo de documentos do sistema de gestão**, o Laboratório descreve a metodologia de controlo dos documentos, garantindo que são atualizados, aprovados e disponibilizados a todos os que deles necessitam.

O controlo dos documentos externos ou internos relacionados com os procedimentos de ensaio são da responsabilidade da RT. Todos os outros documentos são da responsabilidade da RQ.

 <p>Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo</p>	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 18/19

Todos os documentos do sistema de gestão são aprovados pela DL, exceto a LEAF que é aprovada pela RT.

Os documentos de 1º e 2º nível do sistema de gestão (MQ e PQ) são sujeitos a análise anual para decisão sobre a sua adequação, sendo o resultado desta análise evidenciado na ata de revisão pela gestão.

Os restantes documentos internos são revistos sempre que se justifique.

Controlo de registos

O suporte utilizado para os registos pode ser papel ou eletrónico.

A metodologia de identificação, acesso, arquivo, alteração e eliminação dos registos do Laboratório está descrita no **PQ8.4 – Controlo de registos**.

Ações para tratar riscos e oportunidades

O Laboratório tem um procedimento **PQ8.5 – Ações para tratar riscos e oportunidades**, que estabelece critérios e procedimentos que permitem identificar, avaliar, tratar e monitorizar os principais riscos e oportunidades. Pretende-se desta forma, garantir o propósito e os objetivos do Laboratório, prevenir ou reduzir impactos indesejáveis e potenciais falhas nas atividades com vista à sua melhoria.


Melhoria

O Laboratório considera importante a satisfação dos seus clientes. A metodologia de tratamento do retorno da informação encontra-se descrita no **PQ8.6 – Melhoria**.

Anualmente na reunião de revisão pela gestão são definidos os objetivos e melhorias (Mod050) a implementar.

As ações de melhoria também podem surgir da análise das ações corretivas, das comparações interlaboratoriais e/ou ensaios de aptidão, do TNC, das auditorias, sugestões de clientes e dos trabalhadores e oportunidades (FC015). Os pontos referidos constituem evidência de melhoria contínua. É da responsabilidade da DL, a divulgação por todos os trabalhadores, do planeamento de objetivos e melhorias e das conclusões da revisão do sistema pela gestão. A responsabilidade pelo acompanhamento da implementação das melhorias está dependente dos trabalhadores envolvidos nas ações que levam à sua concretização.

As ações de melhoria são registadas no Mod034.

 Laboratório Veterinário de Montemor-o-Novo	MANUAL DA QUALIDADE	MQ
		Edição: 3
		Revisão: 1
		Pág. 19/19

Ações corretivas

Sempre que da análise de causas de uma não conformidade, resulte a necessidade de implementação de uma ação corretiva, segue-se o procedimento estabelecido no **PQ8.7 – Ações corretivas**.

É da responsabilidade de todos os trabalhadores reportarem as situações de não conformidade (Mod026). A implementação da ação corretiva, respetivo acompanhamento e avaliação da sua eficácia, é da responsabilidade da RQ ou da RT, consoante se trate de uma não conformidade relacionada com o sistema de gestão ou com as atividades técnicas.

Auditorias internas

As auditorias internas são uma ferramenta privilegiada de avaliação da conformidade com os requisitos da norma de referência e de atualização do sistema de gestão.

A metodologia a seguir pelo Laboratório no que respeita às auditorias internas está descrita no **PQ8.8 – Auditorias internas**. Este procedimento estabelece a periodicidade e abrangência das auditorias e os requisitos mínimos dos auditores.

Revisão pela gestão

Anualmente, o GL, a DL, a RQ e a RT efetuam uma revisão ao sistema de gestão em vigor, de forma a avaliar a sua adequação e eficácia. Os elementos base para esta avaliação encontram-se definidos no **PQ8.9 – Revisão pela gestão**.

Desta avaliação, registada em ata de reunião, resultam os objetivos e melhorias a implementar durante esse ano. As ações a implementar, prazos e responsáveis pela sua implementação ficam registados no Mod050.