

Manual de Gestão da Qualidade			Rev.: 00
			Folha: 1 de 15
<b>HISTÓRICO DAS REVISÕES</b>			
Rev. No.	Data	Descrição	
00	10/04/2007	Emissão Inicial	
<b>ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DESTE MANUAL</b>			
	Nome	Data	Assinatura
Revisão	Márcia Guerra	10/04/2007	MG
Aprovação	Márcia Guerra	10/04/2007	MG
<b>OBJETIVOS</b>			
Este Manual de Gestão da Qualidade especifica o Sistema de Gestão da Qualidade da Conêxito, que busca com isto: <i>DEMONSTRAR SUA CAPACIDADE PARA COMERCIALIZAR PRODUTOS E PRESTAR SERVIÇOS QUALIFICADOS QUE ATENDAM AOS REQUISITOS DO CLIENTE E AOS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES APLICÁVEIS, e;</i> <i>AMPLIAR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES ATRAVÉS DA EFETIVA APLICAÇÃO DO SISTEMA E DE PROCESSOS DE MELHORIA CONTÍNUA.</i>			
<b>ESCOPO E EXCLUSÕES APLICÁVEIS</b>			
Escopo de certificação <i>Desenvolvimento e Comercialização de Produtos e Serviços Profissionais para Consultoria e Treinamento na Área de Normalização.</i>			
Exclusões: <i>Nenhum requisito da norma ISO 9001:2000 foi excluído.</i>			
<small>A. Topázio, 565 - Alameda Santana de Pernambuco - SP CEP: 05640-205</small>			

**File Name:** como fazer um manual da qualidade.pdf

**Size:** 3274 KB

**Type:** PDF, ePub, eBook

**Category:** Book

**Uploaded:** 5 May 2019, 13:41 PM

**Rating:** 4.6/5 from 673 votes.

**Status: AVAILABLE**

Last checked: 15 Minutes ago!

**In order to read or download como fazer um manual da qualidade ebook, you need to create a FREE account.**

**[Download Now!](#)**

eBook includes PDF, ePub and Kindle version

[Register a free 1 month Trial Account.](#)

[Download as many books as you like \(Personal use\)](#)

[Cancel the membership at any time if not satisfied.](#)

[Join Over 80000 Happy Readers](#)

### Book Descriptions:

We have made it easy for you to find a PDF Ebooks without any digging. And by having access to our ebooks online or by storing it on your computer, you have convenient answers with como fazer um manual da qualidade . To get started finding como fazer um manual da qualidade , you are right to find our website which has a comprehensive collection of manuals listed.

Our library is the biggest of these that have literally hundreds of thousands of different products represented.



## Book Descriptions:

# como fazer um manual da qualidade

 <b>Manual de Gestão da Qualidade</b>			Rev.: 00
			Folha: 1 de 15
<b>HISTÓRICO DAS REVISÕES</b>			
Rev. No.	Data	Descrição	
00	10/04/2007	Emissão Inicial	
<b>ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DESTE MANUAL</b>			
	Nome	Data	Assinatura
Revisão	Márcia Guerra	10/04/2007	MG
Aprovação	Márcia Guerra	10/04/2007	MG
<b>OBJETIVOS</b>			
Este Manual de Gestão da Qualidade especifica o Sistema de Gestão da Qualidade da Conêxto, que busca com isto:			
<i>DEMONSTRAR SUA CAPACIDADE PARA COMERCIALIZAR PRODUTOS E PRESTAR SERVIÇOS QUALIFICADOS QUE ATENDAM AOS REQUISITOS DO CLIENTE E AOS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES APLICÁVEIS, e:</i>			
<i>AMPLIAR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES ATRAVÉS DA EFETIVA APLICAÇÃO DO SISTEMA E DE PROCESSOS DE MELHORIA CONTÍNUA.</i>			
<b>ESCOPO E EXCLUSÕES APLICÁVEIS</b>			
Escopo de certificação			
<i>Desenvolvimento e Comercialização de Produtos e Serviços Profissionais para Consultoria e Treinamento na Área de Normalização.</i>			
Exclusões:			
<i>Nenhum requisito da norma ISO 9001:2000 foi excluído.</i>			
<small>A: Topázio, 565 - Alphaville Santana de Parnaíba - SP CEP: 06540-235</small>			

Mesmo que voce seja um expert no seu negocio, e preciso saber quais dados sao mais relevantes para compor o seu Manual da Qualidade, assim essa informacao documentada sera realmente util quando voce a disponibilizar para seus colaboradores e ate mesmo para os seus clientes se for o caso. Depois disso, pode parecer que escrever este documento e uma tarefa complexa, e talvez voce nao tenha a minima ideia de como comecar, mas calma, tenho algumas orientacoes sobre como escrever o seu Manual da Qualidade e voce vai ver que e mais facil do que parece. Mais ou menos dessa forma Na ISO 90012015, essa informacao documentada nao e mais citada, entretanto, na minha opiniao, esses topicos continuam sendo importantes na elaboracao de um Manual da Qualidade, pois mostram exatamente como e o seu SGQ, do comeco ao fim. Repare que eu utilizei a palavra " enxuto " e nao a palavra " incompleto ". Ter um manual pequeno nao quer dizer ter um manual ruim. Coloque nele o essencial, da maneira mais clara possivel, ate mesmo para que ele se torne um documento de facil consulta. Se 10 paginas sao suficientes para descrever tudo que a sua empresa faz em relacao a qualidade, por que criar um manual com 30 Para voce que quiser seguir a estrutura que recomendei, vou explicar um pouco melhor alguns itens que eu listei anteriormente Neste topico, voce pode colocar 4 subtopicos por exemplo Pode listar tambem dados referentes a sua localizacao, como endereco, formas de contato, etc. Nota descrever a Visao da sua empresa no Manual da Qualidade nao e uma obrigatoriedade. Fica a cargo da organizacao e de seus interesses divulgar ou nao como pretende ser reconhecida no futuro. Acredito que a maneira mais simples de representar a interacao entre os processos seja por meio de figuras, imagens, graficos, ou ate mesmo um fluxograma. Vamos combinar que ler precisando do auxilio de um dicionario nao e nada pratico. [http://aryajob.com/user\\_upload/everfocus-520tv1-manual.xml](http://aryajob.com/user_upload/everfocus-520tv1-manual.xml)

- **como fazer um manual da qualidade, como fazer um manual da qualidade.**



Se alguma palavra for mais complexa, e mesmo assim tiver de constar no manual, deixe seu significado entre parênteses ou, dependendo da quantidade de palavras, é legal que você faça uma lista com todos os significados. Então, capriche na gramática! Tome cuidado com o tamanho das letras, procure deixar clara a diferença entre tópicos e subtópicos. Essa estrutura facilita bastante a escrita e a leitura, pois destaca os tópicos e divide melhor o texto. Organizar seu manual dessa forma também torna mais simples qualquer mudança futura, pois é possível retirar ou acrescentar itens sem alterar o documento inteiro, além disso, os tópicos tornam mais fácil a consulta, já que possibilitam procurar por itens específicos do manual mais facilmente. Se possível, peça ajuda para galera do Marketing. O manual deve apresentar a cultura da qualidade que você deseja na sua organização! Clique no botão abaixo e faça o download. Comenta aí! Sou viciado em filmes, séries e desenhos animados. Sou apaixonado por tecnologia, leitura e pela arte de escrever. Qualquer coisa, me chama no LinkedIn pra gente bater um papo. Ah, também sou Youtuber Nerd nas horas vagas, mas já aviso não me leve a sério na Nerdse! xD. Recomende, por favor, esta apresentação aos seus amigos noutra rede social para carregar. Botões estão em baixo. Obrigado. Por favor, espere. Dentre as grandes dúvidas a cerca do Manual da Qualidade, a maioria tende a um ponto em comum “sobre a existência de um modelo específico de manual da qualidade, um modelo que atenda empresas de ramos variados, um modelo para metalúrgicas e outro para empresas de atendimento”. Mas como fazer isso De acordo com o modelo abaixo, seu manual terá em média 20 páginas, porém esse número poderá variar de acordo com a formatação ou conteúdo escolhido. Tente representar no manual o espírito da sua empresa, deixe-o fácil de ler e que ele possa ser atrativo, com imagens e cores que chamem a atenção. <http://esotw.com/userfiles/everfocus-edr-1640-manual.xml>

 <b>Manual de Gestão da Qualidade</b>	Rev.: 00
	Folha: 6 de 15

**POLÍTICA DA QUALIDADE**

Buscar o aperfeiçoamento contínuo nos processos e na satisfação do cliente, através do aprimoramento tecnológico e da capacitação profissional, oferecendo resultados de consultoria, auditoria e treinamento com qualidade técnica e em tempo hábil, respeitando as necessidades do cliente.

**5.4 PLANEJAMENTO**

**5.4.1 Objetivos da qualidade**

Os objetivos da qualidade foram estabelecidos pela direção com base na política da qualidade da Conbiolo.

**OBJETIVOS DA QUALIDADE**

1) Desenvolvimento de 10 produtos novos a cada ano.  
2) Entregar os projetos sempre na data combinada com o cliente.  
3) Fechar no mínimo 10 propostas mensalmente.

Esses objetivos são acompanhados com relação ao seu atendimento, através de indicadores que estão formalizados no sistema SGI.

Definidos os indicadores da qualidade, e quando houver conhecimento da situação de desempenho atual são estabelecidas metas para cada indicador buscando a melhoria de desempenho no processo avaliado. As metas devem especificar de forma objetiva os resultados a serem atendidos.

Quando não houver conhecimento da situação de desempenho atual, que não permita o estabelecimento de metas pode ser definido um período para o levantamento de dados e avaliação da situação para após isso serem definidas as metas para o indicador.

**5.4.1.1 Monitoramento e análise crítica dos objetivos e indicadores da qualidade**

Os objetivos da qualidade, os indicadores da qualidade e as metas para esses indicadores devem ser avaliados e reavaliados periodicamente pelo grupo de gestores, durante reuniões de análise de indicadores, que ocorrem trimestralmente.

Quando necessário, devem ser definidas ações para o atendimento às metas estabelecidas. Essas ações devem ser gerenciadas conforme [P004](#) – Ação Corretiva e Preventiva.

Todas as vezes que as metas forem atingidas de forma consistente devem ser definidas novas metas que apontem para melhoria no desempenho dos processos. Essa sistemática evidencia o comprometimento da direção com a melhoria contínua dos processos e da eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Al. Topázio, 565 - Alphaville Santana de Parnaíba - SP  
CEP - 06540-235

Lembre-se, isso não é obrigatório, mas pode ser útil para aqueles que estão começando e ainda não possuem muita familiaridade com a norma. Não esqueça que a política da qualidade também deve ser controlada e possuir revisões. Caso contrário, poderá formalizar a política da qualidade em um documento controlado a parte. To use this website, you must agree to our Privacy Policy, including cookie policy. TOUR PELO PRODUTO Preço Livros VIEW ALL BOOKS Discover ISO 90012015 through practical examples Author and experienced quality management consultant Carlos Pereira da Cruz has written this book with one goal in mind to offer you a practical and straightforward way to adapt your quality management system to your business, while meeting the standards of ISO 90012015. Without struggle, stress and headaches. See details PREPARING FOR ISO CERTIFICATION AUDIT A PLAIN ENGLISH GUIDE In this book Dejan Kosutic, an author and experienced ISO consultant, is giving away his practical knowhow on preparing for ISO certification audits. No matter if you are new or experienced in the field, this book gives you everything you will ever need to learn more about certification audits. See details Managing ISO Documentation A Plain English Guide In this book Dejan Kosutic, an author and experienced ISO consultant, is giving away his practical knowhow on managing documentation. No matter if you are new or experienced in the field, this book gives you everything you will ever need to learn on how to handle ISO documents. See details Preparations for the ISO Implementation Project A Plain English Guide In this book Dejan Kosutic, an author and experienced ISO consultant, is giving away his practical knowhow on preparing for ISO implementation. No matter if you are new or experienced in the field, this book gives you everything you will ever need to learn about preparations for ISO implementation projects.

See details ISO Internal Audit A Plain English Guide In this book Dejan Kosutic, an author and experienced ISO consultant, is giving away his practical knowhow on ISO internal audits. No matter if you are new or experienced in the field, this book gives you everything you will ever need to learn and more about internal audits. See details DOWNLOADS GRATUITOS Centro de aprendizado O QUE É A ISO 9001 Entender a ISO 9001 pode ser difícil, assim montamos uma explicação direta, mas detalhada, da ISO 90012015. SAIBA MAIS BASE DE CONHECIMENTO Aprenda tudo que você precisa sobre a ISO 9001 em artigos de especialistas de classe mundial nesta área. VEJA OS

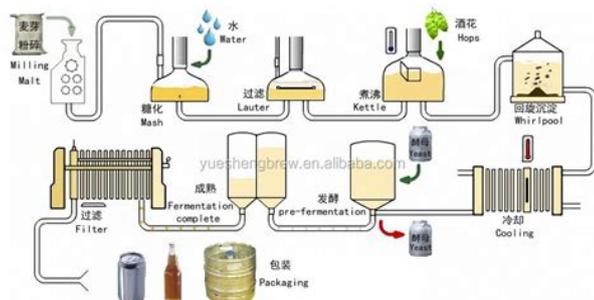
WEBINARS MATRIZES DE COMPARACAO em ingles Descubra suas opcoes para a implementacao da ISO 90012015, e decida qual metodo e o melhor para voce contratar um consultor, fazer por conta propria, ou algo diferente. COMPARE OPCOES Tools ISO 9001 Implementation Duration Calculator How long is your ISO 9001 implementation going to take. What are the main factors that influence the project duration. What should be done to speed things up. This calculator will help you estimate the time needed for your ISO 9001 implementation and give you an idea of the main factors that will influence the project duration. ACCESS THE TOOL ISO 90012008 vs. 2015 Conversion Tool This free tool will help you to convert ISO90012008 clauses to the new ISO 90012015 clauses. Just select the number of your current clause below and you will find out which clause in ISO 90012015 corresponds with it, and what kind of changes do you need to perform in your QMS to comply with the new revision of the standard. ACCESS THE TOOL eTRAINING VIEW ALL COURSES ISO 90012015 LEAD IMPLEMENTER COURSE In this online course you'll learn all you need to know about ISO 9001, and how to become an independent consultant for the implementation of QMS based on ISO 20700. Our course was created for beginners so you don't need any special knowledge or expertise.

<http://fscl.ru/content/boss-bx-800-manual-0>

START FREE COURSE ISO 90012015 LEAD AUDITOR COURSE In this online course you'll learn all about ISO 9001, and get the training you need to become certified as an ISO 9001 certification auditor. You don't need to know anything about certification audits, or about QMS—this course is designed especially for beginners. START FREE COURSE ISO 90012015 Foundations Course Learn everything you need to know about ISO 9001, including all the requirements and best practices for compliance. This online course is made for beginners. No prior knowledge in quality management and ISO standards is needed. START FREE COURSE ISO 90012015 Internal Auditor Course In this online course you'll learn all the requirements and best practices, but also how to perform an internal audit in your company. The course is made for beginners. Enquanto existem argumentos de que isto oferece um exemplo por escrito do comprometimento da organizacao para atender cada requisito da norma, tal documento tende a ser longo e de dificil leitura e entendimento por muitos empregados. Em resumo, ele falha no teste de simplicidade e facilidade de entendimento. Algimas organizacoes tem tomado acoes em direcao a tornar o Manual da Qualidade menor, mais grafico e mais facil de entender rapidamente. O que e requerido em um Manual da Qualidade. Para comecar, vamos enumerar o que requerido do Manual da Qualidade, e um pouco das razoes por tras de cada

item 1 O escopo do Sistema de Gestao da Qualidade. Este e o local para identificar o limite do sistema, e e baseado no escopo acordado com o registrador para ser colocado no certificado da ISO 9001. Isto e a explicacao sobre o que a sua organizacao faz, seja “Projeto e Manufatura de Eletronicos para Aeronaves”, “Servicos de Usinagem para Clientes da Industria Automobilistica”, ou “Fornecimento de Fast Food para Pessoa na Area Central de Pensacola”. A segunda parte do requisito de escopo e a identificacao de quaisquer exclusoes da norma.

<http://aldercom.com/images/carrier-greenspeed-service-manual.pdf>



Adicionalmente, existe um requisito para criar procedimentos documentados quando nao conformidades podem ocorrer se o procedimento nao for escrito. Colocado de forma simples, se voce precisa ter um procedimento escrito para assegurar que enganos nao sejam cometidos, voce precisa ter um procedimento escrito. Se estes procedimentos estao simplesmente em um formulario de fluxograma eles podem ser incorporados em um pequeno Manual da Qualidade, mas muito provavelmente eles incluirao alguma informacao adicional, e muitas organizacoes terao alguns procedimentos adicionais tambem, assim referencias no Manual da Qualidade sao a coisa mais simples de se fazer. Isto tambem da a voce um local rapido onde procurar quando tentar achar um procedimento. 3 Uma descricao da interacao dos processos. Isto e mais simplesmente feito com um fluxograma que identifica todos os processos na organizacao com seta mostrando como eles se conectam. Enquanto um fluxograma detalhado pode ajudar voce e melhor entender as interacoes entre processos em sua organizacao, um simples fluxograma de alto nivel e tudo que e necessario para muitas pessoas entenderem o basico. Isto e o que e necessario no Manual da Qualidade. Por que de um pequeno Manual da Qualidade. A melhor parte de uma Manual da Qualidade pequeno e grafico e que ele e uma boa brochura para explicar sua organizacao para potenciais clientes. Ao remover a maior parte do texto de um Manual da Qualidade onde voce simplesmente reescreve a norma ISO 9001, voce pode incluir alguns extras que ajudam a vender voce para as pessoas que querem comprar o seu produto. Voce pode incluir declaracoes de Missao e Visao juntamente com sua Politica da Qualidade e Objetivos da Qualidade. Caso sejam escritas corretamente, voce pode mostrar aos seus clientes como voce quer que sua organizacao seja util para eles de um modo claro e conciso.

<http://galletta.com/images/carrier-heat-pump-control-manual.pdf>



Voce pode ate mesmo incluir uma estrutura de alto nivel da gestao de forma que as pessoas possam entender melhor como sua organizacao e controlada. O que voce quer que as pessoas vejam. Muitas organizacoes pedem por um Manual da Qualidade quando elas fazem a primeira avaliacao de um potencial fornecedor, e e por isso que tornar o seu manual uma brochura facil de ler e informativa pode ser util. Se as pessoas avaliando o seu manual podem ver facilmente que voce tem tudo no lugar para um Sistema de Gestao da Qualidade bem-sucedido, entao e mais provavel que elas procurem mais detalhes sobre suas capacidades e capacidade de atender as necessidades de negocio delas. Assim ao criar seu manual, pense consigo mesmo, "O que eu quero que os clientes vejam". Sao muitas palavras que levarao tempo para serem assimiladas; ou seria melhor dar a elas tudo de uma forma amigavel de forma que elas possam dar o proximo passo e fazer o pedido. Clique aqui para fazer o download de uma amostra gratuita do Manual da Qualidade. Artigos relacionados PlanDoCheckAct na Norma ISO 9001 O futuro do Manual da Qualidade na ISO 9001:2015 Caso voce tenha gostado deste artigo, inscreva-se para atualizacoes Aumente seu conhecimento com nossos recursos gratuitos sobre a norma ISO 9001. Voce pode cancelar sua inscricao a qualquer momento. Para mais informacoes sobre os dados pessoais que coletamos, por que precisamos deles, o que fazemos com eles, por quanto tempo os mantemos, e quais sao seus direitos, veja este Aviso de Privacidade. Used under licence of AXELOS Limited. All rights reserved. DNV GL Business Assurance is one of the leading providers of accredited management systems certification. A norma ISO 9001 no seu item 4.2.2 Manual da Qualidade define Portanto nao ha projeto em sua organizacao. Ex Se nao houver um nome do procedimento, no Manual, entao deve referenciarlo por sua identificacao numerica. Um fluxograma deve ser desenvolvido e aplicado no Manual de forma a demonstrar essas interacoes.

Importante dizer que o fluxograma representa uma sequencia de trabalho qualquer, de forma detalhada pode ser tambem sintetica, onde as operacoes ou os responsaveis e os departamentos envolvidos sao visualizados no processo. E conhecido tambem com os nomes de flowchart, carta de fluxo do processo, grafico de sequencia, grafico de processamento, etc. Quero ser notificado de novos artigos por email. To find out more, including how to control cookies, see here. For a better experience, we recommend using another browser. Learn more Facebook Email or phone Password Forgotten account. Sign Up See more of Qualiex Software para Gestao da Qualidade on Facebook Log In or Create New Account See more of Qualiex Software para Gestao da Qualidade on Facebook Log In Forgotten account. Obs se voce for cliente ForLogic, nos temos algumas vantagens para voce. E voce, que tipo de lider tem sido. Ou melhor que tipo de lider voce quer ser Coloca aqui nos comentarios e marque alguem que precisa ler esse texto. Na elaboracao da presente edicao colaboraram Vitor Ramos Coordenador DRELVT Ana Cristina Amaro CFPSA Ana Margarida Heitor INSA Porto Ana Sabrosa DGFCQA Carmen Rosado IA Catarina dos Santos LABELEC Celeste Tome INSA Cristina Rebelo ICAT Dora Claudia Lopes ADP Fatima Folhas CNC Fatima Ingles Arsenal Alfeite Maria Paula Costa IPIMAR Margarida Alves CNE Maria Antonieta Camacho INSA Maria Clara Santos LPQ Rosa Pimentel CCCR LVT Rita Sousa Fernandes AIBILI Rute Lagartinho ADC Agradecemos a revisao geral, efectuada pelo colega Andre Oliveira. da ELVI. Este Guia foi aprovado em reuniao plenaria da CTR01, em 20051206. Direitos de Autor protegidos segundo legislacao em vigor.

<http://www.holderit.com/wp-content/plugins/formcraft/file-upload/server/content/files/162841865e11e5---bugaboo-stroller-user-manual.pdf>

Esta cooperacao, baseada na troca de experiencias sobre materias de caracter geral, e tambem incentivada pelas organizacoes de ambito nacional e internacional, uma vez que e amplamente reconhecido que atraves destas praticas, bem organizadas, se obtem amplas vantagens que se materializam, por exemplo, na aproximacao do entendimento sobre determinados assuntos, na elaboracao de documentos e defesa de interesses comuns, em poupanças de tempo, melhores indices de produtividade e de confiança das pessoas no seu trabalho. Para a norma ISO 15189 o Laboratorio devera ter em atencao as diferencas existentes entre estas duas normas, nomeadamente no que se refere aos requisitos tecnicos e terminologia. O MQ deve identificar claramente a norma de referencia que segue. Este Guia nao abrange a elaboracao dos procedimentos. Para este efeito pode ser consultado o Guia RELACRE N 17 Elaboracao de procedimentos do sistema da qualidade. O MQ pode seguir as normas de um modo flexivel, isto e, nao e necessario que sejam seguidos todos os requisitos da norma, e da mesma forma. Caso algum nao se aplique ao laboratorio recomendase que no MQ seja referida essa informacao no Campo de Aplicacao. Ex. Se o laboratorio nao fizer subcontratacao de ensaios nao necessita de contemplar disposicoes para este requisito. Basta indicar que nao faz subcontratacao de ensaios. O laboratorio podera acrescentar mais subcapitulos conforme se justificar. B. MODO DE UTILIZACAO DESTE GUIA Este Guia deve seguirse do seguinte modo. A numeracao dos capitulos e subcapitulos do MQ e feita por ordem sequencial. O texto de cada capitulo e subcapitulo do MQ e livre. Fundamentos e vocabulario. VIM 3 edicao de Dezembro de 2005 Vocabulario de Metrologia Termos fundamentais e gerais. SI Sistema Internacional de Unidades. Termos que cairam em desuso. Na Edicao de 2005, da 17025 foram substituidos pela designacao de Sistema de gestao.

Esta apresentacao reporta a aspectos formais, tais como a identificacao legal conforme os dados do registo C. R. Comercial ou Industrial, numero fiscal e CAE, que classifica o ramo de actividade; Pode referirse ainda a data da constituicao do laboratorio e da entidade que o suporta, tipo de gerencia e capital social. Poderao ser ainda indicadas informacoes adicionais tais como o numero de colaboradores, actividade anual e volume de negocios. 1.2 Estrutura e organizacao do Manual da Qualidade O MQ e o documento cupula do SG, subscrito pela mais alta hierarquia do laboratorio ou da entidade que o suporta e constitui um compromisso da Direccao para aplicar e fazer aplicar a politica da qualidade, PQ, e demais disposicoes nele constantes. Este compromisso estendese a todo o pessoal vinculado ao laboratorio, no ambito do SG. O MQ define a estrutura organizacional do sistema da qualidade, a politica da qualidade, os objectivos gerais da Qualidade, os meios e as competencias de gestao. O MQ deve ser simples, objectivo e conciso. Deste modo, a metodologia para atingir os objectivos definidos no MQ deve ser remetida para procedimentos. O conjunto destes procedimentos pode designarse por Manual de Procedimentos de Gestao da Qualidade, PGQ, ou por outra designacao equivalente, por exemplo Manual Geral de Procedimentos. Esta contempla, para alem do MQ, os ja referidos PGQ, os procedimentos de ensaio, e outros documentos de suporte do SG tais como instrucoes, impressos, manuais de equipamento, registos, normas e outros documentos. O MQ deve compreender um indice e capitulos introdutorios onde constam todas as informacoes para introduzir o leitor na estrutura do documento e o ajudar na sua consulta. Seguemse os capitulos que contemplam todos os requisitos da norma de referencia que se aplicam a actividade do laboratorio e, finalmente, as obrigacoes do ambito da acreditacao, em conformidade com a respectiva norma e documentos do organismo de acreditacao.

O MQ divide-se em capitulos e sub capitulos. O MQ deve evidenciar a sua aprovacao. O MQ inclui a lista de revisoes ou, em alternativa, indica explicitamente onde ela consta. Em organizacoes descentralizadas, geografica ou funcionalmente diferentes, poderao existir manuais especificos, correspondentes a funcionamentos particulares das respectivas areas de competencia, aplicandose

este Guia do mesmo modo. Estes Manuais devem estar referenciados no MQ geral e viceversa. 1.3 Siglas e abreviaturas Na expressao escrita e comum e util a utilizacao de siglas. Para compreensao do MQ e documentos relacionados, e necessario incorporar no inicio do MQ uma lista de siglas e abreviaturas usadas nos documentos do SG e o seu significado. A lista de siglas e abreviaturas usadas neste Guia serve de exemplo de lista de siglas e abreviaturas usadas no MQ do laboratorio. Convem, no entanto, evitar tanto quanto possivel sobrecarregar os documentos com definicoes ja constantes em glossarios, normas e vocabularios, nacionais ou internacionais. Quando se opta pela referencia a tais documentos e indispensavel identificalos no capitulo referencias do MQ. 1.6 Detentores Neste sub capitulo do MQ identificamse as pessoas a quem obrigatoriamente e facultado o acesso a edicao actualizada do MQ, ou a sua copia identificada, e respectiva localizacao. 1.7 Promulgacao A promulgacao do MQ, subscripta pela hierarquia maxima da entidade ou do laboratorio, e a declaracao formal de aprovacao do MQ e o compromisso da Administracao para garantir a sua aplicacao. A promulgacao pode ser substituida por uma disposicao onde se indica como o MQ entra em vigor. No caso do MQ estar em suporte informatico devera estar igualmente identificada a forma de autenticacao da aprovacao. NOTA A Gestao do laboratorio pode definir o modo eficaz de autenticar todas as paginas do MQ e suas posteriores revisoes e substituicoes, nao sendo necessariamente obrigatorio que todas as paginas tenham de ser assinadas. 1.

8 Assinaturas Anexo ao MQ ou em documento identificado para o qual o MQ remeta neste subcapitulo, consta uma lista dos nomes das pessoas e respectivas assinaturas que usam nos documentos do SG. Tambem sao definidos os aspectos organizativos que dizem respeito ao local em que o laboratorio opera, as instalacoes moveis, quando existirem, e ao ambito de actuacao dos seus tecnicos. Esta organizacao representase num organigrama. Os documentos internos do SG sao o MQ, os procedimentos e normas internas, onde estao definidas as regras de gestao e de actuacao tecnica do laboratorio. Se o MQ refere areas fora do ambito da Acreditacao, caso de um MQ da Organizacao onde esta integrado o laboratorio, devem estar bem referenciadas quais as partes do MQ que se referem as areas acreditadas. Campo de actividade do laboratorio O MQ identifica as actividades do laboratorio. Sao listados em documento identificado no MQ todos os ensaios executados pelo laboratorio, respectivas normas de referencia, procedimentos e demais documentos relevantes na execucao dos respectivos ensaios; Devem tambem ficar identificados quais os ensaios para os quais o laboratorio esta acreditado. Politica da Qualidade A PQ resume os pontos estruturantes do sistema da qualidade em que assenta a gestao da qualidade e um conjunto de principios e de valores que fundamentam os objectivos gerais do laboratorio. A PQ e subscripta pela mais alta hierarquia do laboratorio ou da entidade que o integra. A PQ pode ser geral para toda a Organizacao ou particularizar aspectos especificos para areas concretas. A PQ tem uma incidencia interna na medida em que funciona como elemento orientador das pessoas da Organizacao e pode ter uma incidencia externa para projectar a imagem do laboratorio para os seus clientes, fornecedores e para a sociedade em geral.

Neste ambito, pode ainda constar uma breve mencao a politica de formacao dos recursos humanos do laboratorio, infraestruturas e tecnologia, com o objectivo de demonstrar as capacidades para atingir os objectivos. O comprometimento de todo o pessoal do laboratorio e materializado pela responsabilidade da Direccao em criar as condicoes para atingir os objectivos e avaliar a sua realizacao. Para isso o MQ estabelece a forma de identificacao e descricao de alteracao, de todos os documentos do SG e respectiva forma de distribuicao e controlo das suas copias. Este capitulo do MQ identifica as copias do manual e os respectivos detentores, ou remete para documento anexo onde constam estes dados. A identificacao consiste na numeracao sequencial de cada copia do MQ e na identificacao do respectivo detentor, quando se aplica a distribuicao de copias em papel. O OA e um detentor identificado. As copias do MQ para os detentores identificados sao copias controladas. O procedimento de distribuicao das copias controladas do MQ e dos restantes documentos do SG, de origem interna ou externa, constam do PGQ Controlo dos documentos e da informacao. O MQ pode

definir os criterios para atribuicao dos codigos de identificacao dos documentos internos do SG ou remeter para o procedimento de controlo de documentos. Para cada documento deve estar definido qual o suporte da sua versao original, papel ou informatico, e qual o meio de distribuicao das respectivas copias. O MQ deve identificar quem e responsavel pela sua edicao, revisao, aprovacao e distribuicao. As revisoes e correspondentes reedicoes do MQ sao feitas com criterios definidos no proprio MQ. Os criterios de revisao e reedicao dos restantes documentos do SG, e respectivas periodicidades, inseremse no PGQ Controlo de documentos e da informacao. A actualizacao dos documentos do SG pode ser evidenciada por data, por numero de edicao e ou revisao. Normalmente a edicao contempla todo o documento.

Uma revisao pode contemplar apenas uma parte do documento, capitulo ou subcapitulo. Exemplo de distribuicao do MQ 1 Em suporte informatico E colocado em pasta publica, "so de leitura", de acesso das pessoas do laboratorio; 2 Em suporte de papel E distribuida uma copia a cada detentor identificado. Deve estar definida a localizacao dos arquivos, tipo de salvaguarda para cada tipo de documento e respectivos prazos de arquivo e periodicidade, nivel de confidencialidade e condicoes de acesso, tendo em vista dar cumprimento a requisitos legais ou contratuais. Vejase no anexo n III um modelo de impresso comprovativo de recepcao de documentos do SG. Neste sub capitulo devem ainda ser explicitamente definidos quais os documentos e informacoes de caracter confidencial, e aqueles cujo direito de propriedade pertence aos clientes. Em todos estes casos devera ser referido o modo como e regulado o acesso, pelos diferentes niveis da estrutura hierarquica do laboratorio, aos diversos tipos de dados, informacoes e resultados. A realizacao do trabalho concretiza-se apos a celebracao de um contrato que pode ser, ou nao, passado a escrito e que formaliza o acordo com base na consulta e na resposta emitida. Deve ser definida uma politica de prazos de resposta e de precos. Os aspectos de detalhe podem ser remetidos para um PGQ. Deve poder relacionar-se o conteudo dos requisitos de subcontratacao com as condicoes contratuais firmadas com o cliente. Neste sub capitulo do MQ, ou em documento identificado para o qual o MQ remeta, fica tambem definido o tipo de produtos e servicos cuja aquisicao esta no ambito do SG, bem como a legislacao e procedimento aplicaveis. O MQ deve remeter para procedimento identificado a definicao da maneira de actuar, os documentos a usar e responsabilidades do pessoal, tendo em vista atingir os objectivos definidos neste sub capitulo do MQ.

Avaliacao de fornecedores A avaliacao dos fornecedores passa pela definicao do tipo de produto ou servico a adquirir, tipo de qualificacao e historico. Nesta avaliacao sao contempladas tambem todas as situacoes previamente definidas pelo laboratorio em que se justificam imposicoes de requisitos especificos e a realizacao de auditorias ou provas documentais. No MQ fica referida a existencia de uma lista de fornecedores onde constam, por exemplo, Nome do fornecedor, Produto, Estado de qualificacao, Data de avaliacao. O MQ remete para PGQ a maneira de proceder aplicavel a qualificacao de fornecedores, bem como os requisitos especificos aplicaveis caso a caso. Esta cooperacao inclui tambem a definicao dos mecanismos necessarios para que o cliente, ou seu representante, possa assistir a realizacao dos ensaios. Avaliacao da satisfacao dos clientes Neste sub capitulo ficam definidos os meios para avaliar a satisfacao dos clientes relativamente aos trabalhos realizados e para efectuar o tratamento dos resultados dessa avaliacao. Os meios usados para obter o "feedback" dos clientes sao, por exemplo, inqueritos de resposta multipla ou conjuntos de perguntas especificas para o ensaio em causa. Estas perguntas podem ser formuladas por escrito ou verbalmente, feitas imediatamente apos a conclusao do trabalho ou a posteriori, de resposta anonima ou identificada. O MQ estabelece tambem, ou remete para PGQ, a forma de registar as correccoes e as accoes decorrentes da analise de uma reclamacao; Define tambem como se garante a rastreabilidade ao reclamante e se processa o fecho da reclamacao. O modo de registar as NC e de fazer a sua analise, implementar a accao definida e fazer o seu seguimento, bem como as competencias e responsabilidades inerentes, pode ser remetido para o PGQ Controlo de trabalhos de ensaio ou calibracao nao conformes.

<https://formations.fondationmironroyer.com/en/node/11909>