

Manual de Gestão da Qualidade			Rev.: 00
			Folha: 1 de 15
HISTÓRICO DAS REVISÕES			
Rev. No.	Data	Descrição	
00	10/04/2007	Emissão Inicial	
ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DESTE MANUAL			
	Nome	Data	Assinatura
Revisão	Márcia Guerra	10/04/2007	MG
Aprovação	Márcia Guerra	10/04/2007	MG
OBJETIVOS			
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>			
ESCOPO E EXCLUSÕES APLICÁVEIS			
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: 1400 KB

Type: PDF, ePub, eBook

Category: Book

Uploaded: 10 May 2019, 20:52 PM

Rating: 4.6/5 from 575 votes.

Status: AVAILABLE

Last checked: 3 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

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.<https://www.fromagedujura.com/userfiles/carvin-service-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 parenteses ou, dependendo da quantidade de palavras, e legal que voce faça uma lista com todos os significados. Entao, capriche na gramatica ! Tome cuidado com o tamanho das letras, procure deixar clara a diferenca entre topicos e subtopicos. Essa estrutura facilita bastante a escrita e a leitura, pois destaca os topicos e divide melhor o texto. Organizar seu manual dessa forma tambem torna mais simples qualquer mudanca futura, pois e possivel retirar ou acrescentar itens sem alterar o documento inteiro, alem disso, os topicos tornam mais facil a consulta, ja que possibilitam procurar por itens especificos do manual mais facilmente. Se possivel, peca ajuda para galera do Marketing. O manual deve apresentar a cultura da qualidade que voce deseja na sua organizacao ! Clique no botao abaixo e faça o download. Comenta ai! Sou viciado em filmes, series 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, tambem sou Youtuber Nerd nas horas vagas, mas ja aviso nao me leve a serio na Nerdse! xD. Recomende, por favor, esta apresentacao aos seus amigos noutra rede social para carregar. Botoes estao em baixo. Obrigado. Por favor, espere Dentre as grandes duvidas a cerca do Manual da Qualidade, a maioria tende a um ponto em comum “sobre a existencia de um modelo especifico de manual da qualidade, um modelo que atenda empresas de ramos variados, um modelo para metalurgicas e outro para empresas de teleatendimento”. Mas como fazer isso De acordo com o modelo abaixo, seu manual tera em media 20 paginas, porem esse numero podera variar de acordo com a formatacao ou conteudo escolhido. Tente representar no manual o espirito da sua empresa, deixeo facil de ler e que ele possa ser atrativo, com imagens e cores que chamem a atencao.<http://sport-way.ru/img/carvin-sh575-manual.xml>

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 COMPARAÇÃO em inglês Descubra suas opções para a implementação da ISO 90012015, e decida qual método é o melhor para você contratar um consultor, fazer por conta própria, 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.

<https://www.thebiketube.com/acros-bosch-shx45p05uc-installation-manual>

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. Algumas 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://instalaciones-martinez.com/images/c-124-flight-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 um 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.

<https://institutolagranja.com/images/c-12-cat-engine-repair-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 de uma forma amigável de forma que elas possam dar o próximo 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 você tenha gostado deste artigo, inscreva-se para atualizações Aumente seu conhecimento com nossos recursos gratuitos sobre a norma ISO 9001. Você pode cancelar sua inscrição a qualquer momento. Para mais informações sobre os dados pessoais que coletamos, por que precisamos deles, o que fazemos com eles, por quanto tempo os mantemos, e quais são 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 Por tanto não há projeto em sua organização. Ex Se não houver um nome do procedimento, no Manual, então deve referenciá-lo por sua identificação numérica. Um fluxograma deve ser desenvolvido e aplicado no Manual de forma a demonstrar essas interações.

Importante dizer que o fluxograma representa uma sequência de trabalho qualquer, de forma detalhada pode ser também sintética, onde as operações ou os responsáveis e os departamentos envolvidos são visualizados no processo. É conhecido também com os nomes de flowchart, carta de fluxo do processo, gráfico de sequência, gráfico 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 Gestão da Qualidade on Facebook Log In or Create New Account See more of Qualiex Software para Gestão da Qualidade on Facebook Log In Forgotten account. Obs se você for cliente ForLogic, nós temos algumas vantagens para você. E você, que tipo de líder tem sido. Ou melhor que tipo de líder você quer ser Coloque aqui nos comentários e marque alguém que precisa ler esse texto. Na elaboração da presente edição colaboraram Vitor Ramos Coordenador DRELVT Ana Cristina Amaro CFPSA Ana Margarida Heitor INSA Porto Ana Sabrosa DGFCQA Carmen Rosado IA Catarina dos Santos LABLEC 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 CCDD LVT Rita Sousa Fernandes AIBILI Rute Lagartinho ADC Agradecemos a revisão geral, efetuada pelo colega Andre Oliveira. da ELVI. Este Guia foi aprovado em reunião plenária da CTR01, em 20051206. Direitos de Autor protegidos segundo legislação em vigor.

Esta cooperação, baseada na troca de experiências sobre matérias de carácter geral, e também incentivada pelas organizações de âmbito nacional e internacional, uma vez que é amplamente reconhecido que através destas práticas, bem organizadas, se obtêm amplas vantagens que se materializam, por exemplo, na aproximação do entendimento sobre determinados assuntos, na elaboração de documentos e defesa de interesses comuns, em poupanças de tempo, melhores índices de produtividade e de confiança das pessoas no seu trabalho. Para a norma ISO 15189 o Laboratório deverá ter em atenção as diferenças existentes entre estas duas normas, nomeadamente no que se refere aos requisitos técnicos e terminologia. O MQ deve identificar claramente a norma de referência que segue. Este Guia não abrange a elaboração dos procedimentos. Para este efeito pode ser consultado o Guia RELACRE N 17 Elaboração de procedimentos do sistema da qualidade. O MQ pode seguir as normas de um modo flexível, isto é, não é necessário que sejam seguidos todos os requisitos da norma, e da mesma forma. Caso algum não se aplique ao laboratório recomenda-se que no MQ seja referida essa informação no Campo de Aplicação. Ex. Se o laboratório não fizer subcontratação de ensaios não necessita de contemplar disposições para este requisito. Basta indicar que não faz subcontratação de ensaios. O laboratório poderá acrescentar mais subcapítulos conforme se justificar. B. MODO DE UTILIZAÇÃO DESTA GUIA Este Guia deve seguir-se do seguinte modo. A numeração dos capítulos e subcapítulos do MQ é feita por ordem sequencial. O texto de

cada capítulo e subcapítulo do MQ e livre. Fundamentos e vocabulário. VIM 3 edição de Dezembro de 2005 Vocabulário de Metrologia Termos fundamentais e gerais. SI Sistema Internacional de Unidades. Termos que caíram em desuso. Na Edição de 2005, da 17025 foram substituídos pela designação de Sistema de gestão.

Esta apresentação reporta a aspectos formais, tais como a identificação legal conforme os dados do registo C. R. Comercial ou Industrial, número fiscal e CAE, que classifica o ramo de actividade; Pode referir-se ainda a data da constituição do laboratório e da entidade que o suporta, tipo de gerência e capital social. Poderão ser ainda indicadas informações adicionais tais como o número de colaboradores, actividade anual e volume de negócios. 1.2 Estrutura e organização do Manual da Qualidade O MQ é o documento cúpula do SG, subscrito pela mais alta hierarquia do laboratório ou da entidade que o suporta e constitui um compromisso da Direcção para aplicar e fazer aplicar a política da qualidade, PQ, e demais disposições nele constantes. Este compromisso estende-se a todo o pessoal vinculado ao laboratório, no âmbito do SG. O MQ define a estrutura organizacional do sistema da qualidade, a política da qualidade, os objectivos gerais da Qualidade, os meios e as competências de gestão. 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 designar-se por Manual de Procedimentos de Gestão da Qualidade, PGQ, ou por outra designação equivalente, por exemplo Manual Geral de Procedimentos. Esta contempla, para além do MQ, os já referidos PGQ, os procedimentos de ensaio, e outros documentos de suporte do SG tais como instruções, impressos, manuais de equipamento, registos, normas e outros documentos. O MQ deve compreender um índice e capítulos introdutórios onde constam todas as informações para introduzir o leitor na estrutura do documento e o ajudar na sua consulta. Seguem-se os capítulos que contemplam todos os requisitos da norma de referência que se aplicam a actividade do laboratório e, finalmente, as obrigações do âmbito da acreditação, em conformidade com a respectiva norma e documentos do organismo de acreditação.

O MQ divide-se em capítulos e subcapítulos. O MQ deve evidenciar a sua aprovação. O MQ inclui a lista de revisões ou, em alternativa, indica explicitamente onde ela consta. Em organizações descentralizadas, geográfica ou funcionalmente diferentes, poderão existir manuais específicos, correspondentes a funcionamentos particulares das respectivas áreas de competência, aplicando-se este Guia do mesmo modo. Estes Manuais devem estar referenciados no MQ geral e viceversa. 1.3 Siglas e abreviaturas Na expressão escrita é comum e útil a utilização de siglas. Para compreensão do MQ e documentos relacionados, é necessário incorporar no início 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 laboratório. Convém, no entanto, evitar tanto quanto possível sobrecarregar os documentos com definições já constantes em glossários, normas e vocabulários, nacionais ou internacionais. Quando se opta pela referência a tais documentos é indispensável identificá-los no capítulo referências do MQ. 1.6 Detentores Neste subcapítulo do MQ identificam-se as pessoas a quem obrigatoriamente é facultado o acesso à edição actualizada do MQ, ou a sua cópia identificada, e respectiva localização. 1.7 Promulgação A promulgação do MQ, subscrita pela hierarquia máxima da entidade ou do laboratório, e a declaração formal de aprovação do MQ e o compromisso da Administração para garantir a sua aplicação. A promulgação pode ser substituída por uma disposição onde se indica como o MQ entra em vigor. No caso do MQ estar em suporte informático deverá estar igualmente identificada a forma de autenticação da aprovação. NOTA A Gestão do laboratório pode definir o modo eficaz de autenticar todas as páginas do MQ e suas posteriores revisões e substituições, não sendo necessariamente obrigatório que todas as páginas tenham de ser assinadas. 1.

8 Assinaturas Anexo ao MQ ou em documento identificado para o qual o MQ remeta neste subcapítulo, consta uma lista dos nomes das pessoas e respectivas assinaturas que usam nos

documentos do SG. Também são definidos os aspectos organizativos que dizem respeito ao local em que o laboratório opera, as instalações móveis, quando existirem, e ao âmbito de actuação dos seus técnicos. Esta organização representa-se num organigrama. Os documentos internos do SG são o MQ, os procedimentos e normas internas, onde estão definidas as regras de gestão e de actuação técnica do laboratório. Se o MQ refere áreas fora do âmbito da Acreditação, caso de um MQ da Organização onde está integrado o laboratório, devem estar bem referenciadas quais as partes do MQ que se referem às áreas acreditadas. Campo de actividade do laboratório O MQ identifica as actividades do laboratório. São listados em documento identificado no MQ todos os ensaios executados pelo laboratório, respectivas normas de referência, procedimentos e demais documentos relevantes na execução dos respectivos ensaios; Devem também ficar identificados quais os ensaios para os quais o laboratório está acreditado. Política da Qualidade A PQ resume os pontos estruturantes do sistema da qualidade em que assenta a gestão da qualidade e um conjunto de princípios e de valores que fundamentam os objectivos gerais do laboratório. A PQ é subscrita pela mais alta hierarquia do laboratório ou da entidade que o integra. A PQ pode ser geral para toda a Organização ou particularizar aspectos específicos para áreas concretas. A PQ tem uma incidência interna na medida em que funciona como elemento orientador das pessoas da Organização e pode ter uma incidência externa para projectar a imagem do laboratório para os seus clientes, fornecedores e para a sociedade em geral.

Neste âmbito, pode ainda constar uma breve menção à política de formação dos recursos humanos do laboratório, infraestruturas e tecnologia, com o objectivo de demonstrar as capacidades para atingir os objectivos. O comprometimento de todo o pessoal do laboratório é materializado pela responsabilidade da Direcção em criar as condições para atingir os objectivos e avaliar a sua realização. Para isso o MQ estabelece a forma de identificação e descrição de alteração, de todos os documentos do SG e respectiva forma de distribuição e controlo das suas cópias. Este capítulo do MQ identifica as cópias do manual e os respectivos detentores, ou remete para documento anexo onde constam estes dados. A identificação consiste na numeração sequencial de cada cópia do MQ e na identificação do respectivo detentor, quando se aplica a distribuição de cópias em papel. O OA é um detentor identificado. As cópias do MQ para os detentores identificados são cópias controladas. O procedimento de distribuição das cópias controladas do MQ e dos restantes documentos do SG, de origem interna ou externa, constam do PGQ Controlo dos documentos e da informação. O MQ pode definir os critérios para atribuição dos códigos de identificação 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 versão original, papel ou informático, e qual o meio de distribuição das respectivas cópias. O MQ deve identificar quem é responsável pela sua edição, revisão, aprovação e distribuição. As revisões e correspondentes reedições do MQ são feitas com critérios definidos no próprio MQ. Os critérios de revisão e reedição dos restantes documentos do SG, e respectivas periodicidades, inserem-se no PGQ Controlo de documentos e da informação. A actualização dos documentos do SG pode ser evidenciada por data, por número de edição e ou revisão. Normalmente a edição contempla todo o documento.

Uma revisão pode contemplar apenas uma parte do documento, capítulo ou subcapítulo. Exemplo de distribuição do MQ 1 Em suporte informático E colocado em pasta pública, “so de leitura”, de acesso das pessoas do laboratório; 2 Em suporte de papel E distribuída uma cópia a cada detentor identificado. Deve estar definida a localização dos arquivos, tipo de salvaguarda para cada tipo de documento e respectivos prazos de arquivo e periodicidade, nível de confidencialidade e condições de acesso, tendo em vista dar cumprimento a requisitos legais ou contratuais. Vejase no anexo n III um modelo de impresso comprovativo de recepção de documentos do SG. Neste sub capítulo devem ainda ser explicitamente definidos quais os documentos e informações de carácter confidencial, e aqueles cujo direito de propriedade pertence aos clientes. Em todos estes casos deverá ser referido o modo como é regulado o acesso, pelos diferentes níveis da estrutura hierárquica do laboratório,

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.

<http://superbia.lgbt/flotaganis/1649401750>