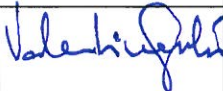





Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 1 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

LISTA DE RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

	Nome	Função	Rubrica e data
Elaborado	Valentina Maria Melo dos Santos	Gestor da Qualidade	 2012/01/04
	Maria Margarida Teixeira Andrade	Assessor da Qualidade	
Aprovado	Joaquim Mário Grilo Pires	Diretor Regional do Desenvolvimento Agrário	 2012/01/06
	Lídia Maria Gomes Flor	Diretor do Laboratório Regional de Veterinária e Diretor Técnico	

LISTA DE DETENTORES DE CÓPIAS CONTROLADAS¹

Cópia	Tipo	Suporte	Entidade/Laboratório	Validade até
Original	Controlada	Papel/SI	Grupo da Qualidade	Próxima edição
Eletrónica	Não controlada	SI	Intranet SRAF	Data da impressão
1	Controlada	SI	Diretor Regional do Desenvolvimento Agrário	Próxima edição
2	Controlada	SI	Diretor do Laboratório Regional de Veterinária	Próxima edição

ALTERAÇÃO (ÕES) À ÚLTIMA VERSÃO

Pág. 3 – Alteração dos Anexos

Pág. 5

Pág. 13

Pág. 15

Pág. 18

Pág. 19

Pág. 20

Pág. 28

Pág. 30

Pág. 34

Pág. 37

Pág. 38

¹Nota: A entrega da cópia da versão atualizada implica a substituição imediata e destruição da versão anterior.

O original da versão anterior é arquivado na pasta de obsoletos.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 2 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

INDICE	Página
1. PROMULGAÇÃO	4
2. DEFINIÇÕES E SIGLAS	5
3. ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE	7
4. REQUISITOS DE GESTÃO	8
4.1.Organização	8
4.2.Sistema de gestão	17
4.3.Controlo de documentos	18
4.4.Análise de Consultas, Propostas e Contratos	19
4.5.Subcontratação de ensaios	20
4.6.Aquisição de Produtos e Serviços	21
4.7.Serviço ao Cliente	21
4.8.Reclamações	22
4.9.Ações Corretivas, Preventivas e de Trabalho de Ensaio Não Conforme	22
4.10.Melhoria	23
4.11.Controlo de Registos	23
4.12.Auditorias Internas	23
4.13.Revisão pela Gestão	24
5. REQUISITOS TÉCNICOS	25
5.1.Generalidades	25
5.2.Pessoal	25
5.3.Instalações e Condições Ambientais	32
5.4.Métodos de Ensaio e Validação de Métodos	33
5.5.Equipamento	34
5.6.Rastreabilidade das Medições	35
5.7.Amostragem	35
5.8.Manuseamento dos Itens a Ensaiar	36



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 3 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

5.9. Garantia da Qualidade dos Resultados de Ensaio	37
5.10. Apresentação de Resultados	37

ANEXO I - Matriz de substituições

ANEXO II - Lista de Ensaio [Acreditados](#) por Setor do LRV

ANEXO III - Folhas de Requisição

ANEXO IV - Plantas do LRV com localização dos setores por edifício

ANEXO V - Contrato com Empresa de Limpeza

ANEXO VI - Procedimentos Gerais da Qualidade

ANEXO VII - Decreto Regulamentar Regional nº1/2006/A

ANEXO VIII - Procedimentos técnicos mencionados no MQ

ANEXO IX - Modelos mencionados no MQ



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 4 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

1. PROMULGAÇÃO

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema da Qualidade (SQ) do Laboratório Regional de Veterinária dos Açores, adiante designado por LRV em conformidade com os Requisitos de Gestão da Norma NP ISO/IEC 17025:2005.

Com a aprovação do Manual da Qualidade pelo Diretor Regional do Desenvolvimento Agrário é promulgado o Sistema da Qualidade do LRV, o qual garante que a integridade do SQ é mantida quando são planeadas e implementadas alterações ao mesmo.

Este Manual descreve a estrutura documental utilizada no Sistema da Qualidade.

O Diretor Regional do Desenvolvimento Agrário compromete-se com a revisão deste Manual.

Compete ao Diretor do LRV e ao Gestor da Qualidade divulgar, cumprir e fazer cumprir as disposições constantes neste Manual.

Os Responsáveis pelos setores funcionais asseguram que estas determinações são cumpridas por todos os Colaboradores da Organização.

O Gestor da Qualidade é encarregado de assegurar o bom funcionamento no que respeita à definição, implementação, manutenção e melhoria do Sistema da Qualidade. É também responsável por reportar ao Diretor do LRV o desempenho do Sistema da Qualidade implementado na organização. Cabe-lhe ainda assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do Cliente em toda a organização.



Edição n.º: 02
Revisão n.º: 02
Data: 2012/01/06

LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES

MQ02
Página 5 de 38

MANUAL DA QUALIDADE

2. DEFINIÇÕES E SIGLAS

MQ – Manual da Qualidade

SI – Suporte Informático

SQ – Sistema da Qualidade

SRAF – Secretaria Regional da Agricultura e Florestas

IPAC – Instituto Português de Acreditação

LRV – Laboratório Regional de Veterinária

DSV – Direção de Serviços de Veterinária

DRDA – Direção Regional de Desenvolvimento Agrário

EETs - Encefalopatias Espongiformes Transmissíveis

PPBC – Peripneumonia Contagiosa dos Bovinos

BSE - Encefalopatia Espongiforme Bovina

DT – Diretor Técnico

OIE – World Organisation for Animal Health

OMS – Organização Mundial da Saúde

FAO - Food and Agriculture Organization

PGQ – Procedimento Geral da Qualidade

GQ – Gestor da Qualidade

RT – Responsável Técnico do Setor

TS – Técnico Superior

AT – Assistente Técnico

AO – Assistente Operacional

ATA - Assistente Técnico Administrativo

AOAC – Association of Official Analytical Chemist

PT – Procedimento Técnico

LNIV – Laboratório Nacional de Investigação Veterinária

VMA – Valor Máximo Aceitável

PE-PAT/BSE – Procedimento de Ensaio Patologia, BSE

PTQui - Procedimento Técnico da Química



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 6 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

PTMic - Procedimento Técnico da Micologia

PE-BAC/DBI – Procedimento de Ensaio Bacteriologia, Diagnóstico Bacteriológico I

PE-BAC/BR – Procedimento de Ensaio Bacteriologia, Brucelose

PTSer - Procedimento Técnico da Serologia

PTVir - Procedimento Técnico da Virologia

PTPar - Procedimento Técnico da Parasitologia

PTHa – Procedimento Técnico da Higiene Alimentar

ISO - International Organization for Standardization.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 7 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

3. ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade define os princípios e os meios adotados para assegurar a qualidade adequada aos serviços fornecidos.

Este Manual constitui o suporte documental para os procedimentos e práticas do LRV que garantam e demonstrem que os serviços prestados satisfazem os requisitos especificados, as necessidades e as expectativas dos Clientes, aplicando-se a todas as atividades com influência na qualidade e relativas ao domínio da acreditação.

O controlo do Manual é efetuado de acordo com o PGQ01.

Os principais procedimentos gerais são:

- Controlo de documentos;
- Aquisição de bens e serviços;
- Reclamações;
- Ações corretivas, preventivas e de trabalho de ensaio não conforme;
- Melhoria;
- Controlo de registos;
- Auditorias internas;
- Formação;
- Receção de material relevante
- Seleção, Qualificação e Avaliação de Fornecedores

Edição n.º: 02
Revisão n.º: 02
Data: 2012/01/06

LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES

MQ02
Página 8 de 38

MANUAL DA QUALIDADE

4. REQUISITOS DE GESTÃO

4.1. ORGANIZAÇÃO

IDENTIDADE LEGAL

O Laboratório Regional de Veterinária (LRV) é uma Divisão da Direção de Serviços de Veterinária (DSV) da Direção Regional do Desenvolvimento Agrário (DRDA) da Secretaria Regional da Agricultura e Florestas dos Açores (SRAF), conforme definido no Decreto Legislativo Regional 1/2006/A e detém o estatuto de Laboratório Regional, tal como o apresentado no organigrama 1.

O LRV localiza-se num conjunto de edifícios (ver imagem abaixo), pertencentes à Secretaria Regional da Agricultura e Florestas, sitos à Vinha Brava, freguesia da Conceição, 9700-236 Angra do Heroísmo (ver organigrama 2).





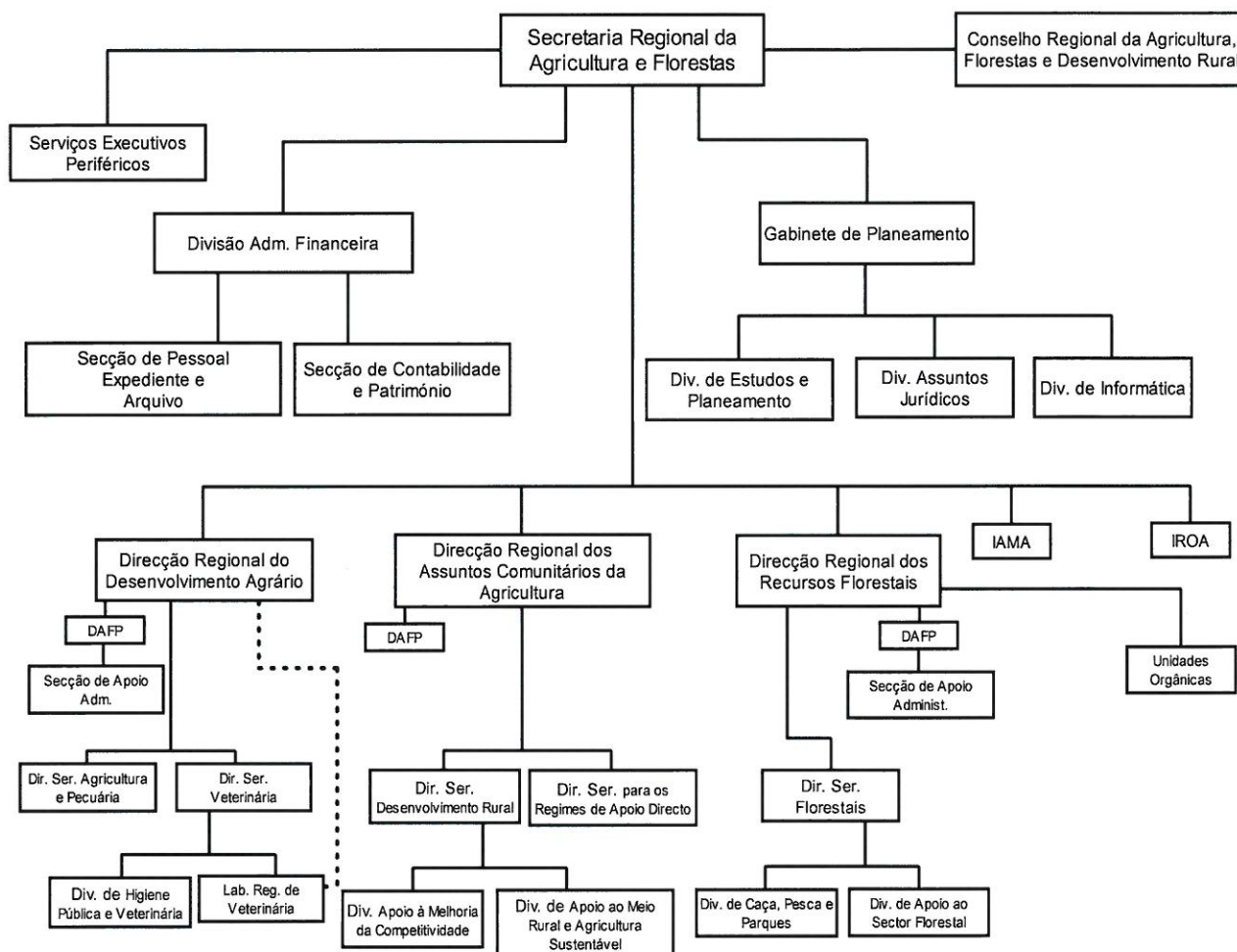
Edição n.º: 02
Revisão n.º: 02
Data: 2012/01/06

LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES

MQ02
Página 9 de 38

MANUAL DA QUALIDADE

ORGANIGRAMA 1



ATIVIDADES

Ao LRV incumbe a execução laboratorial da política sanitária regional, contribuindo assim para a segurança alimentar e saúde animal na Região Autónoma dos Açores.

O LRV desenvolve diversas atividades no âmbito da Sanidade Animal e da Higiene Pública Veterinária. No domínio da Saúde Animal merecem destaque as seguintes atividades, que se inserem nos planos oficiais de erradicação, vigilância sanitária e manutenção do estatuto sanitário: Brucelose dos

Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 10 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

pequenos e grandes ruminantes; Encefalopatias Espongiformes Transmissíveis (EETs), Peripneumonia Contagiosa dos Bovinos (PPCB); Leucose Bovina Enzoótica; e outras doenças provocadas por microrganismos em animais de companhia e espécies pecuárias. No domínio da Higiene Pública, o LRV centraliza as suas atividades no âmbito da Química, Toxicologia e da Higiene dos produtos alimentares de origem animal destinados ao consumo humano e produtos alimentares destinados à alimentação animal. Nesta área, a atuação do LRV, desenvolve-se no sentido da deteção e/ou pesquisa de contaminantes químicos, microbiológicos e compostos tóxicos que possam pôr em risco a saúde do consumidor e dos animais.

O Laboratório presta apoio direto a organismos oficiais com competências específicas no âmbito do controlo oficial de produtos de origem animal, a inspeção de fronteiras, inspeção sanitária e inspeção de alimentos e segurança alimentar.

Presta também apoio laboratorial nas áreas da sua competência a entidades privadas que o solicitem: Associações de Produtores, Cooperativas, Clínicas Veterinárias, Produtores Pecuários e Proprietários de animais.

O Laboratório realiza ainda exames, provas e ensaios laboratoriais relativos ao controlo da importação e exportação de animais vivos e seus produtos.

O LRV recebe e reencaminha amostras para outros laboratórios cujas solicitações não está apto a responder.

As atividades desenvolvidas no LRV estão repartidas por 4 edifícios e 8 setores:

Edifício I:

- Preparatório e sala de lavagens
- Setor de Micologia
- Setor de Bacteriologia
- Setor de Serologia
- Setor de Virologia
- Setor de Parasitologia



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 11 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

- Setor de Química
- Setor de Higiene Alimentar
- Gabinetes

Edifício II:

- Sala de frio
- Bar/refeitório
- Eletricista
- Sala necropsias
- Armazém
- Sala do forno (Resíduos)

Edifício III:

- Direção
- Secretaria administrativa
- Telefonista e reprografia
- Secretaria técnica
- Armazém
- Lavandaria/rouparia

Edifício IV (ala no edifício da Divisão de Estudos Agro-Rurais):

- Setor de BSE
- Setor de Patologia e Histopatologia



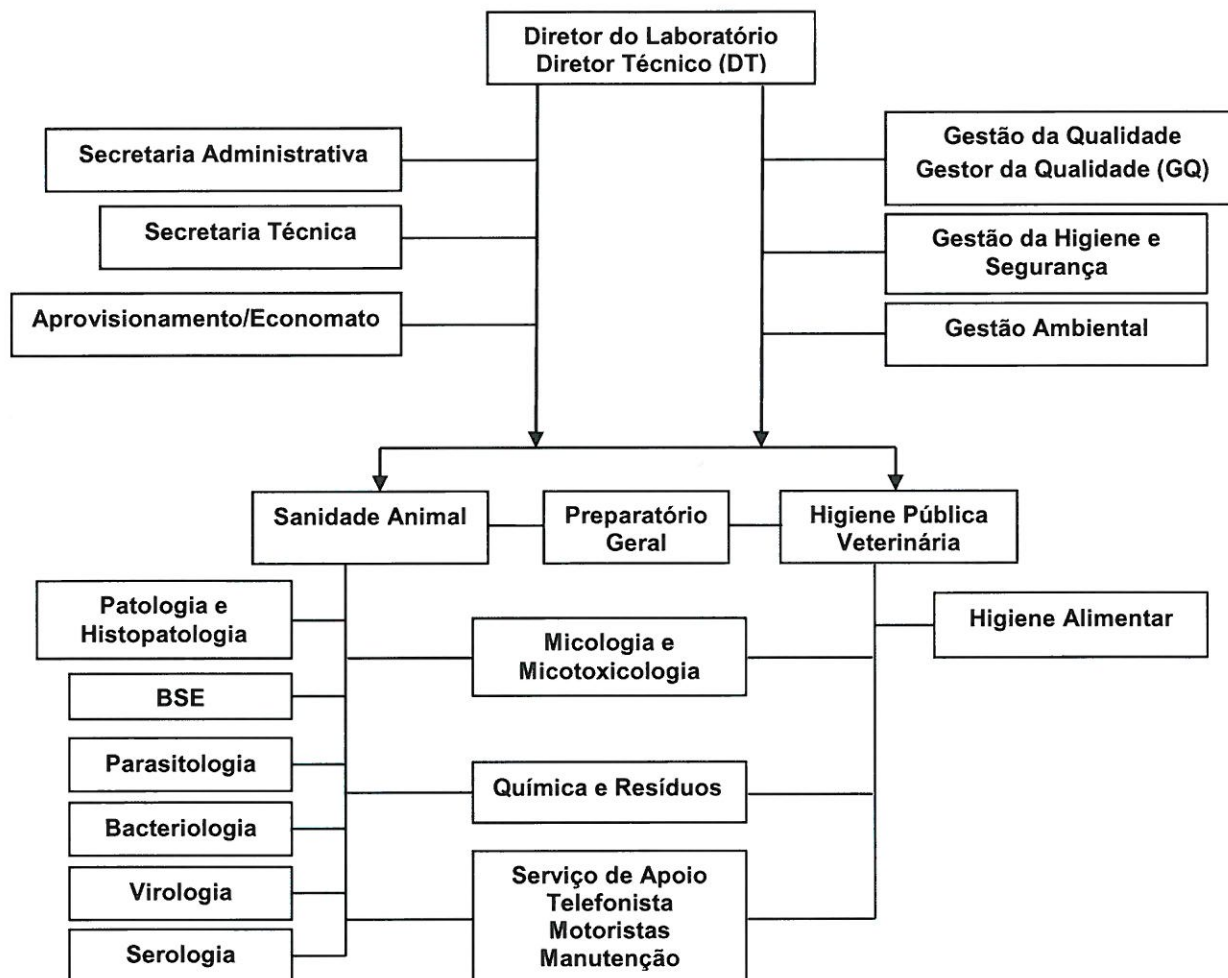
Edição n.º: 02
Revisão n.º: 02
Data: 2012/01/06

LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES

MQ02
Página 12 de 38

MANUAL DA QUALIDADE

ORGANIGRAMA 2



CONFIDENCIALIDADE E INDEPENDÊNCIA

O LRV garante que a realização dos ensaios é independente porque não possui setores com eventuais conflitos de interesses.

A confidencialidade e a não existência de incompatibilidades são garantidas pela declaração assinada por todos os colaboradores, presente no Manual de Pessoal.

O LRV não está sujeito a quaisquer pressões internas ou externas, que possam influenciar a qualidade do trabalho realizado.

Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 13 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

REQUISITOS ORGANIZACIONAIS

COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

1. Diretor Regional do Desenvolvimento Agrário

- Aprovar o manual da qualidade;
- Participar na reunião anual de revisão pela gestão;
- Garantir os recursos necessários à implementação da política da qualidade e ao cumprimento dos requisitos das normas NP EN ISO/IEC 17025 e das regulamentações e normas em vigor aplicáveis às atividades do LRV.
- Definir a política e objetivos da qualidade e assegurar a sua comunicação a toda a organização;

2. Diretor Técnico – DT (o DT é o Diretor do LRV)

- Aprovar o manual da qualidade;
- Participar na reunião anual de revisão pela gestão;
- Definir junto com o Diretor Regional e o Gestor da Qualidade os objetivos da qualidade;
- Assegurar a comunicação da política e dos objetivos da qualidade a toda a organização;
- Coordenar o processo de revisão do sistema de gestão;
- Autorizar despesas relativas à aquisição de bens de acordo com a delegação de competências oficial;
- Aprovar e/ou fazer aprovar os planos e propostas de formação interna e externa e autorizar as despesas relacionadas de acordo com a delegação de competências oficial;
- Coordenar e orientar a comunicação para o exterior dos laboratórios;
- Estabelecer os contactos com as partes interessadas (clientes, fornecedores, entidades oficiais e outras) em questões relacionadas com a gestão técnica do laboratório;



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 14 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

- Autorizar as participações em ensaios interlaboratoriais e as despesas resultantes, de acordo com a delegação de competências oficial;
- Autorizar as despesas para aquisição de prestação de serviços de acordo com a delegação de competências oficial;
- Celebrar contratos de prestação de serviços de manutenção, calibração ou de assistência técnica com entidades de acordo com a delegação de competências oficial.
- Responsabilizar-se pela promoção da formação do pessoal (PGQ10 – Formação);
- Validar os Relatórios de Ensaio;
- Analisar as reclamações e sugestões dos clientes e outras partes interessadas e avaliar o seu grau de satisfação.

2.1. Requisitos Mínimos

- Licenciatura no âmbito das Ciências da Vida e/ou da Saúde;
- Conhecimento dos procedimentos e práticas recomendadas pelas instâncias comunitárias competentes, no domínio da saúde animal e higiene pública;
- Conhecimento das orientações e práticas recomendadas pelas organizações internacionais no domínio da saúde pública e saúde animal, tais como a OIE, OMS e a FAO entre outras;
- Conhecimentos em gestão da qualidade e acreditação de laboratórios.
- Vínculo Contratual ao LRV de pelo menos 1 ano.

3. Gestor da Qualidade do LRV (GQ)

- Garantir a implementação e manutenção do sistema da qualidade e avaliar a sua eficácia;
- Coordenar os processos de análise de não conformidades e acompanhamento das ações corretivas e preventivas;
- Coordenar e orientar os responsáveis técnicos dos setores do LRV para a qualidade;



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 15 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

- Coordenar e/ou acompanhar as auditorias da qualidade;
- Promover a sensibilização dos colaboradores para a qualidade;
- Definir junto com o Diretor Regional e o Diretor Técnico os objetivos da qualidade;
- Estabelecer os contactos com as partes interessadas (clientes, fornecedores, entidades oficiais e outras) em questões relacionadas com a gestão da qualidade;
- Representar o DT nas funções especificamente designadas;
- Responsabilizar-se pela promoção da formação do pessoal (PGQ10 – Formação);
- Reportar diretamente ao Diretor Regional do Desenvolvimento Agrário tudo o que se relaciona com o Sistema da Qualidade.

3.1. Requisitos Mínimos

- Licenciatura na área técnica adequada às atividades do LRV;
- Formação e experiência em gestão da qualidade e conhecimentos da norma NP EN ISO/IEC 17025;
- Experiência nas metodologias do IPAC;
- Conhecimentos de controlo estatístico do processo;
- Conhecimentos de informática na ótica de utilizador;
- Conhecimentos de inglês e francês;
- Formação em auditorias internas da qualidade;
- Vínculo Contratual ao LRV.

4. Grupo da Qualidade do LRV (GQ, DT e Assessor da qualidade)

- Emissão e aprovação dos documentos do Sistema da Qualidade;
- Garantir a implementação e manutenção do sistema da qualidade;
- Coordenar os processos de análise de não conformidades e acompanhamento das ações corretivas e preventivas;
- Coordenar e orientar os RT dos setores do LRV para a qualidade;



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 16 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

- Promover a sensibilização dos colaboradores para a qualidade;
- Representar o GQ nas funções especificamente designadas;

4.1. Requisitos Mínimos

- Formação e experiência em gestão da qualidade e conhecimentos da norma NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimentos de informática na ótica de utilizador;
- Conhecimentos de inglês;
- Vínculo Contratual ao LRV.

SUBSTITUIÇÕES

Ver tabela em Anexo I.

COMUNICAÇÃO

As informações de política, dos objetivos, e de metodologia do Sistema Qualidade, são dadas a conhecer a toda a organização pela sua difusão em reuniões do Laboratório e registadas em atas, distribuição de documentos (e-mail por exemplo) e/ou por contacto direto com os colaboradores do laboratório objeto de registo.

Os resultados da melhoria contínua são comunicados e analisados em reuniões periódicas do LRV. São igualmente promovidas reuniões para acompanhamento das atividades de rotina onde são desencadeadas ações a implementar.

A política e os objetivos da Qualidade estão afixados em cada setor.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 17 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

4.2. SISTEMA DE GESTÃO

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Direção Regional do Desenvolvimento Agrário, através do Laboratório Regional de Veterinária declara que a execução dos ensaios é efetuada de modo imparcial, rigoroso e independente, que pretende satisfazer as necessidades dos clientes e de outras partes interessadas, privilegiando o atendimento personalizado e a comunicação, permitindo a realização profissional dos seus colaboradores.

O LRV declara ainda:

- A- O compromisso da gestão do Laboratório Regional de Veterinária quanto às boas práticas profissionais e qualidade dos seus ensaios ao prestar serviços aos seus clientes;
- B- Qualidade no nível do serviço prestado pelo laboratório;
- C- O compromisso no cumprimento de todos os requisitos aplicáveis e da Norma NP EN ISO/IEC 17025, melhorando continuamente o Sistema da Qualidade;
- D- Ética e Deontologia nos relacionamentos, com os clientes e outras partes interessadas, requisitantes, pessoal e fornecedores;
- E- Utiliza recursos humanos com competência e formações adequadas;
- F- Efetua auditorias internas para a avaliação da eficácia do Sistema da Qualidade implementado;
- G- Define e divulga, os objetivos, indicadores e metas a todos os seus colaboradores.

O Diretor Técnico (DT) e o Gestor da Qualidade (GQ) comprometem-se a cumprir e a fazer cumprir por todos os colaboradores as Políticas da Qualidade estabelecidas, assim como, demais procedimentos e documentos do Sistema da Qualidade de modo a familiarizar todos os colaboradores com o SQ.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 18 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os Objetivos da Qualidade são definidos pelo Diretor do LRV e pelo Responsável da Qualidade, em conjunto com os Responsáveis dos Setores, tendo em conta os objetivos estratégicos da DRDA e a Política da Qualidade para o LRV.

Os objetivos são revistos pela gestão e monitorizados periodicamente através de indicadores e metas estabelecidas. Sempre que na análise dos indicadores surjam eventuais desvios às metas estabelecidas, o LRV implementa ações de melhoria para corrigir os mesmos.

O LRV tem como objectivo de topo:

“Garantir a satisfação das solicitações ao LRV (pedidos de análise e de informações) ”.

DOMÍNIO DA ACREDITAÇÃO

O domínio da acreditação é a prestação de serviços analíticos nos âmbitos da Sanidade Animal e Higiene Pública Veterinária (ver o Anexo II – Lista de Ensaios [Acreditados](#) por Setor do LRV).

O Sistema da Qualidade foi definido e implementado e é mantido e melhorado de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO/IEC 17025, tendo em conta o OGC001 (IPAC) e restantes requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

4.3. CONTROLO DE DOCUMENTOS

O LRV possui um procedimento (PGQ01- Controlo de Documentos) no qual descreve a metodologia para a gestão da documentação dos sistemas implementados de acordo com a Norma NP EN ISO/IEC 17025, garantindo que os documentos são atualizados, aprovados e disponibilizados a todos os que dele necessitam.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 19 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

Todos os documentos do Sistema da Qualidade do LRV são emitidos pelo grupo da qualidade (constituído pelo DT, pelo GQ e pelo Assessor da Qualidade), todos os elementos do grupo da qualidade foram designados pelo DT.

Todos os documentos aprovados pelo grupo da qualidade estão disponíveis a todos os colaboradores em papel e em formato eletrónico na pasta ISO 17025 da intranet do LRV. Existe disponível uma lista de controlo de documentos, que identifica a revisão e a distribuição dos documentos em vigor no sistema da qualidade (Modelo 20C) em suporte papel e em suporte eletrónico.

Todos os documentos são analisados anualmente e quando necessário revistos, garantindo assim a adequação e a conformidade com os requisitos aplicáveis; os documentos inválidos são prontamente retirados e identificados como obsoletos, sendo conservados apenas por razões legais ou por salvaguarda de conhecimentos.

As alterações aos documentos são revistas e aprovadas também pelo grupo da qualidade.

O sistema de controlo da documentação do LRV prevê e permite emendas manuscritas até à reedição dos documentos, sendo apenas possível ao autor e/ou ao Técnico Superior que trabalha diretamente com os procedimentos em causa, desde que claramente assinaladas, rubricadas e datadas (ver PGQ01).

4.4. ANÁLISE DE CONSULTAS, PROPOSTAS E CONTRATOS

São clientes do LRV [a Direção Regional do Desenvolvimento Agrário através da Direção de Serviços de Veterinária e dos seus Serviços de Desenvolvimento Agrário](#) das diferentes Ilhas dos Açores, Inspeção Regional das Atividades Económicas, Veterinários, Cooperativas e qualquer pessoa individual ou coletiva cuja atividade se insira no setor primário indo de encontro à missão do serviço que é motivar a atividade agrária na Região Autónoma dos Açores para a modernização e a qualidade. O LRV não tem suporte legal de faturação.

Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 20 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

No caso dos planos o preenchimento da folha de requisição de análises funciona como ensaio contratado.

No entanto, o LRV tem disponível uma listagem de todos os ensaios que realiza, produtos analisados, métodos utilizados e prazos de execução que são considerados anexos à folha de requisição de análise, na Intranet e Internet, e afixados na Secretaria Técnica, e tem também ainda disponíveis folhas de requisição de análise para todos os clientes.

O trabalho é iniciado após a receção da folha de requisição (pedido escrito) da parte do cliente e do seu registo no sistema informático, originando um Relatório de Ensaio, que é enviado ao [remetente](#), normalmente, por correio, salvo nos casos em que for acordado outra forma de entrega.

Sempre que surjam diferenças entre a consulta, proposta e contrato (folhas de requisição em Anexo III) e o que o LRV analisa, tanto para o LRV como para o cliente, estas são resolvidas antes do início do trabalho. O LRV mantém registos das análises e das modificações significativas.

4.5. SUBCONTRATAÇÃO DE ENSAIOS

O LRV não realiza subcontratação de ensaios no âmbito da acreditação, contudo no caso de eventual de avaria de equipamento, falta de pessoal qualificado ou outros, a subcontratação será feita a laboratórios acreditados para os ensaios subcontratados, estas subcontratações serão objeto de registo. O cliente será informado por escrito e deverá aprovar a subcontratação da mesma forma. O LRV será responsável pelo trabalho subcontratado.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 21 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

4.6. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A aquisição de bens, produtos e serviços processa-se de acordo com o PGQ02, tendo em conta a legislação aplicável em vigor para as contratações públicas. Os fornecedores de consumíveis, de produtos e serviços que influenciam a qualidade dos ensaios são avaliados, de acordo com o descrito no PGQ12.

4.7. SERVIÇO AO CLIENTE

O Laboratório coopera com os clientes, ou com os seus representantes, no sentido de apoiar e prestar a informação necessária no âmbito das suas competências e capacidades, para que se possa formular corretamente o pedido de ensaio. Também são prestados esclarecimentos correspondentes aos resultados dos ensaios ou a dúvidas decorrentes da sua realização e interpretação.

No caso de o cliente necessitar da restante amostra, esta é encaminhada para o cliente, sendo objeto de registo, no fim do ensaio e após emissão e validação de resultados.

Se forem solicitadas opiniões e interpretações sobre os resultados obtidos, compete ao DT estabelecer essa cooperação, por escrito.

O laboratório, na qualidade do DT, deve informar o cliente sobre quaisquer atrasos ou desvios importantes na execução dos ensaios, podendo fazê-lo por telefone, por correio eletrónico ou por correio normal, registando o facto.

A cooperação com o cliente inclui visitas às instalações e assistência à realização de análises com marcação prévia e autorização do Diretor, desde que salvaguardados os resultados dos ensaios dos outros clientes.

A informação relativa à satisfação dos seus Clientes é monitorizada através de inquéritos de satisfação (Modelo 20G), reclamações e sugestões recebidas.

Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 22 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

4.8. RECLAMAÇÕES

O LRV possui um Livro de Reclamações oficial de acordo com a legislação em vigor e segue a tramitação legal.

O LRV tem uma política e um procedimento para a resolução das reclamações que lhe são apresentadas por clientes ou terceiros. Mantém os registos de todas as reclamações e ações corretivas levadas a cabo.

Os aspetos organizacionais relativos à responsabilidade para a receção, numeração e registos das reclamações, bem como, a análise e resposta aos clientes estão estabelecidos no PGQ04.

4.9. AÇÕES CORRETIVAS, PREVENTIVAS E TRABALHO DE ENSAIO NÃO CONFORME

O LRV tem um procedimento (PGQ06) bem como responsáveis com autoridade apropriada para a implementação das ações corretivas e preventivas, sempre que sejam identificados trabalhos de ensaio não conforme ou desvios relativos às políticas e procedimentos estabelecidos no Sistema da Qualidade ou nas operações técnicas.

A metodologia de definição e acompanhamento das ações corretivas e preventivas e trabalho de ensaio não conforme, começa com a investigação das causas que originaram o problema. No caso de serem necessárias ações corretivas o LRV seleciona e implementa as que oferecem mais possibilidades de erradicar o problema e de evitar a sua repetição.

Sempre que a identificação de não conformidade ou desvios suscite dúvidas sobre a conformidade com os procedimentos do LRV, ou sobre a conformidade com Norma NP EN ISO/IEC 17025 o LRV garante que, logo que possível, as áreas de atividade em questão são auditadas.

São identificadas as melhorias necessárias e as potenciais fontes de não conformidades de ordem técnica ou relativas ao sistema da qualidade. Se



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 23 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

forem necessárias ações preventivas, são estabelecidos, implantados e acompanhados planos de ação destinados a reduzir a possibilidade de ocorrência de tais não conformidades e tirar partido das oportunidades de melhoria.

4.10. MELHORIA

A melhoria contínua é implementada com base em objetivos e metas a atingir que permitem a monitorização sistemática da evolução do cumprimento dos objetivos do sistema de gestão. É feito um acompanhamento programado da eficácia de melhoria e os resultados da avaliação são divulgados como forma de motivação do pessoal envolvido (PGQ03).

4.11. CONTROLO DE REGISTOS

A gestão da documentação relevante para o sistema de gestão é fundamental como forma de assegurar que os documentos adequados e atualizados estão disponíveis e são do conhecimento de todos os que deles necessitam.

O procedimento PGQ07 estabelece a metodologia de controlo para todos os documentos técnicos e da qualidade do LRV e define a sua periodicidade.

4.12. AUDITORIAS INTERNAS

O plano de ação do laboratório relativamente a auditorias internas é descrito no procedimento PGQ08, que engloba a periodicidade e abrangência das auditorias, incluindo as auditorias verticais, e os requisitos mínimos dos auditores.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 24 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

4.13. REVISÃO PELA GESTÃO

O Sistema da Qualidade é revisto anualmente em reunião do Diretor Regional do Desenvolvimento Agrário, com o Diretor Técnico do LRV, e o Gestor da Qualidade do LRV.

Para a revisão pela gestão deve ter-se em conta os seguintes documentos:

- MQ em vigor,
- PGQ em vigor;
- Relatórios das auditorias internas e externas recentes;
- Registos e resultados das ações corretivas e preventivas;
- Retorno dos clientes;
- Formação de pessoal e recursos;
- Alteração da quantidade e do tipo de trabalho desenvolvido pelo laboratório;
- Adequação das políticas e procedimentos;
- Relatórios do pessoal dirigente;
- Resultados do controlo da qualidade e de ensaios interlaboratoriais.

Após a reunião, é elaborada uma ata, assinada por todos os intervenientes, onde se registam as decisões tomadas. Nesta ata são elaborados planos de ação referentes às decisões tomadas.

Compete ao Diretor Técnico do Laboratório (DT), garantir que todas as ações resultantes da revisão do Sistema da Qualidade sejam implementadas em tempo útil.

Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 25 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

5. REQUISITOS TÉCNICOS

5.1. GENERALIDADES

O Laboratório Regional de Veterinária tem em conta a competência dos seus recursos humanos, condições ambientais existentes, métodos de ensaio e equipamentos utilizados, rastreabilidade das medições e manuseamento dos itens a ensaiar, quando executa os ensaios no âmbito da sua atividade. Nesta medida, desenvolve um conjunto de ações de modo a minimizar a influência de cada um destes fatores no resultado final.

5.2. PESSOAL

Os recursos humanos do Laboratório Regional de Veterinária regem-se pelas leis e regulamentos da Administração Pública.

As responsabilidades e os requisitos mínimos exigidos para todos os colaboradores são enumeradas indiretamente pela descrição dos cargos, tarefas e responsabilidades que cada um ocupa e são as seguintes:

Responsável da Secretaria Técnica

- Coordenar a gestão administrativa da Secretaria Técnica;
- Implementar a política da qualidade na Secretaria Técnica;
- Coordenar e planear as atividades da Secretaria Técnica, promovendo o seu bom funcionamento;
- Propor atividades de formação;
- Coordenar e orientar a comunicação para o exterior dos resultados das análises.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 26 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

Requisitos Mínimos

- Licenciatura ou bacharelato em área técnica adequada às atividades do LRV;
- Experiência profissional em atividades laboratoriais no âmbito do LRV ou relacionadas;
- Conhecimentos dos procedimentos, práticas e recomendações das entidades sanitárias competentes;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Responsável Técnico de Setor (RT)

- Implementar a política da qualidade no setor;
- Zelar pelo bom funcionamento do setor;
- Coordenar a responsabilidade técnica dos ensaios para os quais está qualificado (ver Modelo 2H – Lista de qualificação de pessoal para os ensaios e outras tarefas);
- Propor a aquisição de bens consumíveis;
- Implementar, validar e alterar métodos de ensaio;
- Coordenar o levantamento de necessidades de formação;
- Assegurar que o pessoal do setor cumpra a política da qualidade e procedimentos gerais e técnicos em vigor;
- Gerir os equipamentos (instalação, calibração, verificação, armazenamento, manutenção e identificação de necessidades de aquisição);
- Prestar a informação necessária ao Diretor do Laboratório sobre qualquer assunto técnico e de gestão respeitante ao setor;
- Emitir pareceres e opiniões sobre temas e assuntos que respeitam diretamente ao domínio técnico do setor;
- Analisar e validar os resultados dos ensaios correspondentes às amostras analisadas no setor;
- Orientar as visitas técnicas, devidamente autorizadas, ao laboratório;
- Acompanhar as inspeções e auditorias da qualidade do laboratório;
- Avaliação do desempenho técnico do pessoal que está afeta ao setor.

Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 27 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

Requisitos Mínimos

- Licenciatura ou bacharelato em área técnica adequada às atividades do LRV;
- Experiência profissional mínima de 1 ano em atividades laboratoriais no âmbito do LRV ou relacionadas;
- Conhecimentos da regulamentação e normalização aplicável às atividades técnicas do setor;
- Conhecimentos dos procedimentos, práticas e recomendações das entidades sanitárias competentes;
- Conhecimento dos procedimentos e práticas recomendadas pelas instâncias comunitárias competentes no domínio da saúde animal e higiene pública;
- Conhecimento das orientações e práticas recomendadas pelas organizações internacionais no domínio da saúde pública e saúde animal, tais como a OIE, OMS e a FAO entre outras, quando aplicável;
- Conhecimentos de organização e gestão da qualidade em laboratórios;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Técnico Superior (TS)

- Responsabilizar-se pela adequabilidade dos métodos de análise utilizados;
- Responsabilizar-se pela atualização dos métodos de análise;
- Analisar as necessidades na área de equipamento;
- Planear e coordenar as atividades de controlo da qualidade;
- Assumir a responsabilidade técnica dos ensaios para os quais está qualificado (ver Modelo 2H – Lista de qualificação de pessoal para os ensaios e outras tarefas);
- Cumprir a política da qualidade;
- Realizar ensaios nas amostras, de acordo com os procedimentos técnicos aprovados no setor;
- Analisar e validar os resultados dos ensaios correspondentes às amostras analisadas no setor;
- Planear a realização dos ensaios que lhe foram atribuídos;



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 28 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

- Coordenar e assegurar a supervisão das atividades dos assistentes técnicos a envolver na execução dos ensaios, assegurando os recursos necessários à execução dos mesmos;
- Organizar e manter o sistema de registos das atividades analíticas e de gestão que lhe foram atribuídas na descrição de funções;
- Executar os ensaios e as análises dos resultados de acordo com os procedimentos gerais e técnicos em vigor;
- Zelar pelo bom funcionamento dos equipamentos de medição e ensaio que utiliza.

Requisitos Mínimos

- Requisitos legais para o ingresso na carreira de técnico superior;
- Licenciatura adequada às atividades desenvolvidas no LRV;
- Experiência nas metodologias e temáticas relacionadas com a área das análises a executar;
- Conhecimento dos métodos de análise a desenvolver e a executar;
- Conhecimentos de informática na ótica de utilizador;
- Para atuar como técnico responsável pelos ensaios terá que conhecer os regulamentos aplicáveis ao setor em que se inserem;
- Conhecimentos de inglês;
- **Conhecimentos de informática na ótica de utilizador.**

Assistentes Técnicos (AT) – Antiga categoria Técnico Profissional

- Cumprir a política da qualidade;
- Executar as atividades de acordo com o planeado pelo responsável de setor e/ou solicitado pelos técnicos superiores;
- Executar as atividades de acordo com os procedimentos gerais e técnicos em vigor;
- Zelar pelo funcionamento dos equipamentos utilizados;
- Gerir os recursos materiais necessários à execução dos planos de trabalho;



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 29 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

- Realizar registos e ensaios nas amostras, de acordo com os procedimentos técnicos aprovados, sob orientação do responsável de setor ou técnico superior responsável. A qualificação dos técnicos para a realização dos ensaios é efetuada após avaliação técnica (ver Matriz de Competências - Modelo 2L).

Requisitos Mínimos

- Requisitos legais para o ingresso na carreira de Assistente Técnico (AT);
- Experiência na execução dos métodos analíticos a aplicar;
- Conhecimentos de informática na ótica de utilizador.

Estagiário

- Cumprir a política da qualidade;
- Executar as atividades de acordo com o plano de estágio, supervisionado pelo orientador.

Requisitos Mínimos

- Licenciatura, Bacharelato ou equivalentes adequadas às atividades do LRV; ou formandos de curso profissionais em estágios complementares;
- Conhecimentos de informática na ótica de utilizador.

Assistente Operacional (AO) – Antiga categoria Auxiliar Técnico de Laboratório

- Cumprir a política da qualidade;
- Executar as atividades de acordo com o planeado pelo superior hierárquico;
- Executar as atividades de acordo com os procedimentos gerais e técnicos em vigor;
- Zelar pelo funcionamento dos equipamentos utilizados;
- Realizar as atividades inerentes a prestação de serviço, de acordo com os procedimentos técnicos aprovados, sob orientação do responsável de setor ou superior hierárquico.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 30 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

Requisitos Mínimos

- Requisitos legais para o ingresso na carreira de Assistente Operacional;
- Conhecimentos de informática na ótica de utilizador.

Assistentes Técnicos (ATA) – Antiga categoria Assistentes administrativos

- Cumprir a política da qualidade;
- Executar os procedimentos de gestão e técnicos aplicáveis ao setor onde estão afetos.

Requisitos Mínimos

- Requisitos mínimos para o ingresso na carreira;
- Conhecimento dos regulamentos aplicáveis ao setor onde estão afetos;
- Conhecimentos de informática na ótica de utilizador.

O LRV garante ainda que, as responsabilidades referentes a manuseamento de equipamento, supervisão de resultados e validação de relatórios de ensaio, estão atribuídas a recursos humanos com competências adequadas.

Os colaboradores afetos aos laboratórios, quando qualificados, constam na “Matriz de Competências” (Modelo 2L), que estabelece nominalmente quais os ensaios ou tarefas que podem realizar. Esta matriz é assegurada pelo Gestor da Qualidade do laboratório **ou pelo responsável pelo** setor e a sua aprovação é da responsabilidade do Diretor **Técnico** do Laboratório.

O Diretor do LRV considera que só com uma formação adequada dos seus colaboradores consegue manter uma atualização técnica indispensável a uma adequada prestação de serviços em todas as suas áreas de atuação. Sendo assim, anualmente, todos os colaboradores, indicam as necessidades individuais de formação, sendo elaborado um levantamento de necessidades de formação, que inclui a proposta de um plano anual de formação.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 31 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

O Programa de Formação é aprovado na reunião anual de gestão da qualidade, seguindo o indicado no PGQ10. O acompanhamento da implementação deste programa também está definido no procedimento já referido.

O LRV dá especial importância à formação no posto de trabalho, que para além de ser dada no momento da integração do colaborador na organização, é ministrada sempre que se pretende que este ganhe competência para a realização de uma dada atividade. A aptidão para realização dessa tarefa depende da avaliação efetuada pelo superior hierárquico, com base em resultados obtidos em paralelo, desempenho em ensaios interlaboratoriais, ou por demonstração da perícia na execução da tarefa.

As formações consideradas relevantes e que constam do Plano Anual de Formação, são avaliadas quanto à sua eficácia face aos objetivos estabelecidos.

São cumpridas na íntegra, todas as exigências de vínculo contratual com o LRV em relação ao DT, ao GQ e a todos os outros colaboradores.

Os registos do pessoal estão todos organizados por manuais do pessoal setoriais onde constam individualmente as qualificações, as responsabilidades, uma declaração de confidencialidade e da inexistência de incompatibilidades individual, o registo de formação interna, os curricula, a experiência e demais informações relativas a cada colaborador. A atualização dos curricula para todos os colaboradores efetua-se sempre que se verifique uma alteração às funções atribuídas ou quando adquirem mais competências através de formação recebida.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 32 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

5.3. INSTALAÇÕES E CONDIÇÕES AMBIENTAIS

O LRV realiza os ensaios em instalações permanentes na Ilha Terceira. As plantas das instalações encontram-se em Anexo IV. Os materiais utilizados nos revestimentos interiores foram definidos, no sentido de minimizar os riscos de contaminação e uma fácil higienização.

A limpeza do Laboratório é feita por pessoal externo, estando garantido em contrato (em Anexo V) a confidencialidade dos dados e a integridade dos equipamentos e dos itens ensaiados (Modelo 20I).

São garantidas que se cumprem os respetivos princípios de marcha em frente, nos Procedimentos Técnicos de Manuseamento dos itens a ensaiar setoriais.

Existem instruções definidas para a higienização de superfícies e equipamentos, assim como, de controlo ambiental e de esterilização (PT06 e PT35). Desta forma, pretende manter-se os ambientes adequados à realização dos ensaios.

Está proibido o acesso às áreas do laboratório e ensaios propriamente ditos, a todo o pessoal estranho ao laboratório. Todos os colaboradores podem aceder a todas as áreas, mas são obrigados a ter em conta a possível perturbação dos ensaios e a respetiva confidencialidade.

O LRV nomeou ainda um grupo de trabalho para a Segurança e outro para o Ambiente, com responsabilidades nas áreas respetivas.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 33 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

5.4. MÉTODOS DE ENSAIO E VALIDAÇÃO DE MÉTODOS

Para a realização dos seus ensaios o Laboratório Regional de Veterinária recorre a métodos:

1. Normalizados ou adotados de recomendações regulamentares, descritos em legislação comunitária/nacional;
2. Normalizados descritos nas Normas portuguesas/internacionais;
3. Laboratórios Comunitários de Referência;
4. Manuais de Normas Setoriais, tais como OIE, AOAC;
5. Reconhecidos internacionalmente para suas áreas de atividades.
6. Laboratório Nacional de Referência – LNIV.

Os métodos de ensaios adotados pelo LRV estão descritos em procedimentos de ensaio.

Quando o ensaio é realizado por testes comerciais padronizados, a última versão da respetiva bula é o documento válido para a aplicação da metodologia, não sendo necessária a sua transcrição para o procedimento.

Os métodos de ensaio são sujeitos a estudos de validação, com o objectivo de avaliar o grau de desempenho analítico mais adequado, para a aplicação a determinadas matrizes ou a determinado diagnóstico, tendo em conta os critérios legais ou técnicos, cientificamente reconhecidos. Periodicamente efetuam-se revalidações de alguns parâmetros previamente estudados na validação, como por exemplo repetibilidade, precisão intermédia, limiares analíticos quando aplicável, etc.

Para além dos métodos de ensaio, o LRV dispõem de um conjunto de documentos da qualidade, que descrevem a execução das diferentes atividades do laboratório, com relevância no processo analítico.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 34 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

Para os métodos quantitativos, estão descritos procedimentos técnicos de estimativa de incertezas e os respetivos cálculos são efetuados em folhas de Excel, devidamente validadas e protegidas. O LRV não inclui o valor da incerteza nos relatórios de ensaio que emite. As linhas de orientação gerais para a estimativa de incertezas na microbiologia estão descritas no PT34.

Estes registos estão instalados num servidor exterior às instalações do LRV, que executa cópias de segurança diárias. Estas cópias são conservadas, de acordo com o descrito no PGQ07.

O LRV não utiliza assinaturas eletrónicas.

5.5. EQUIPAMENTO

O LRV dispõe do equipamento de ensaio necessário para a correta realização dos ensaios do âmbito da sua atividade (PT45). Cada equipamento do LRV possui uma ficha individual de identificação (Modelo 5A) onde constam os seguintes itens: nome do equipamento, número de inventário, marca, modelo, nº série, potência (quando aplicável), localização, data da 1ª utilização, fornecedor, acessórios, responsável e tabela de reparações/manutenções/verificações/calibrações. Esta ficha juntamente com as instruções de trabalho, os certificados de calibração e outros itens relativos a cada equipamento, formam o Manual de Equipamento setorial atualizado de acordo com os ensaios realizados, mantendo aí o LRV todos os registos das manutenções, calibrações/verificações efetuadas. Toda a partilha de equipamento é acordada previamente com o seu responsável. Este equipamento é manuseado de acordo com as instruções de utilização (Modelo 5X) e manutenção e é preenchido o registo de utilização (Modelo 5E).

Anualmente cada Setor do LRV estabelece um Plano de Manutenção e Calibração (Modelo 5I).



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 35 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

A aceitação das condições do equipamento, bem como o estado de calibração/verificação de condições de funcionamento está devidamente identificada na etiqueta do equipamento. Os critérios de aceitação dos certificados externos são realizados segundo as normas respetivas para cada equipamento. Nos casos em que não existem critérios de aceitação específica, o critério de aceitação poderá ser o seguinte: a soma do módulo do resultado da medição com o módulo da incerteza associada seja inferior ou igual ao valor máximo aceitável (VMA) para o equipamento i. e, $|\text{erro}| + |\text{incerteza}| \leq |\text{VMA}|$.

5.6. RASTREABILIDADE DAS MEDIÇÕES

As calibrações/verificações das condições de funcionamento dos equipamentos, do LRV, são efetuados por entidades externas acreditadas e reconhecidas pelo Organismo Nacional de Acreditação para as grandezas de medição ou ensaio requeridas.

O LRV recorre também a materiais de referência certificados e/ou a padrões comerciais para garantir a rastreabilidade dos seus resultados analíticos.

5.7. AMOSTRAGEM

As amostras entregues no LRV são da responsabilidade do cliente ou interessado. A amostragem é salvaguardada, no relatório de ensaio pela aposição da frase: “Os resultados referem-se exclusivamente à amostra ensaiada”.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 36 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

5.8. MANUSEAMENTO DOS ITENS A ENSAIAR

As amostras para ensaio ao darem entrada na secretaria técnica do LRV, juntamente com a respetiva documentação (folha de requisição da análise e/ou ofício ou outra) são codificadas através de um número de entrada e registadas. Este registo acompanha cada amostra durante o ensaio e validação do resultado analítico até à emissão do Relatório de Ensaio.

Não existe acesso a estes registos senão através da secretaria técnica, dependendo a resposta a qualquer situação das funções e responsabilidades dos operadores relativas às diferentes atividades. Garante-se assim, não só a integridade da informação associada às amostras e ao cliente, bem como a sua confidencialidade.

O LRV entende como itens a ensaiar todas as amostras que analisa. As amostras recebidas na Secretaria Técnica são registadas, após ser efetuada a avaliação da sua integridade, estado de conservação, quantidade mínima, temperatura e outros considerados relevantes para os ensaios a que se destinam. A metodologia encontra-se estabelecida no procedimento de manuseamento dos itens a ensaiar (PT16). O LRV reserva-se o direito de não aceitar amostras para ensaio que não cumprem os requisitos descritos no referido procedimento.

As amostras após a aceitação são conservadas em condições adequadas ao tipo de amostra e ensaios pretendidos, até à emissão do Relatório de Ensaio. A metodologia encontra-se estabelecida em diversos Procedimentos Técnicos setoriais do Manuseamento dos itens a ensaiar.



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 37 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

5.9. GARANTIA DA QUALIDADE DOS RESULTADOS DE ENSAIO

De forma a garantir a qualidade dos resultados dos seus ensaios, o LRV desenvolve periodicamente um conjunto de ações de controlo interno e externo que lhe permite avaliar o seu desempenho.

O LRV tem implementado um programa de ações de controlo da qualidade interno, para assegurar a consistência e a precisão dos resultados obtidos. Todos os procedimentos técnicos contêm a metodologia de controlo da qualidade interno (como por exemplo a utilização de cartas de controlo, a utilização de amostras cegas, a utilização de materiais de referência certificado, ensaios em duplicado, etc.).

O controlo da qualidade externo efetua-se pela participação periódica nos circuitos de comparações interlaboratoriais organizados pelo Laboratório Nacional de Referência, e em outros programas de comparações interlaboratoriais nacionais e internacionais.

À data de receção de cada resultado de ensaio interlaboratorial é feita uma avaliação do desempenho, que é objeto de registo e é comunicada ao DT e ao GQ. Os resultados das comparações interlaboratoriais são ainda apresentados a todos os colaboradores que contribuíram para aquele resultado. Quando são obtidos resultados fora do desempenho global, as causas são analisadas e desencadeadas as necessárias ações corretivas.

5.10. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Os resultados obtidos nos ensaios efetuados no LRV são apresentados na forma de “Relatório de Ensaio” e contêm todas as informações referentes à identificação do ensaio, do remetente, **do cliente**, da amostra, data de emissão,



Edição n.º: 02 Revisão n.º: 02 Data: 2012/01/06	LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA AÇORES	MQ02 Página 38 de 38
MANUAL DA QUALIDADE		

informações relativas ao ensaio (nome, método e resultado), requeridas pela Norma NP EN ISO/IEC 17025. Os modelos para apresentação de resultados de ensaio estão codificados.

A validação do Relatório de Ensaio efetua-se pelo Diretor do LRV, ou o seu substituto, os quais se responsabilizam pelo conteúdo técnico final.

Os relatórios de ensaio depois de emitidos não podem ser alterados.

O original é entregue ao cliente, **com exceção dos relatórios enviados em formato eletrónico. Neste caso o original é arquivado tal como as cópias durante 5 anos em arquivo no setor do ensaio em formato eletrónico com acesso restrito, ou em formato de papel e durante o tempo regulamentar, sempre que a legislação vigente sobre o ensaio efetuado assim o obriga.** Todas as restantes cópias são consideradas não controladas e o LRV não é responsável pela sua atualização ou destruição. Quando necessário são emitidas segundas vias dos Relatórios de ensaio, iguais aos anteriormente emitidos e com a identificação respetiva. Qualquer correção ou aditamento a um Relatório de Ensaio já enviado ao cliente é identificado como tal, referenciando em nota *“Este relatório de ensaio substitui na íntegra o relatório anteriormente emitido”*.