



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DO TURISMO, MOBILIDADE e INFRAESTRUTURAS

LABORATÓRIO REGIONAL DE ENGENHARIA CIVIL

MANUAL DA QUALIDADE

Ponta Delgada, setembro de 2022

Elaborado por: Isabel Dias

Verificado por: Isabel Dias / Francisco Fernandes

Aprovado por: Francisco Fernandes

PROMULGAÇÃO

No presente Manual da Qualidade são estabelecidos os Objetivos, a Organização, as Funções, as Responsabilidades e referidos os procedimentos e meios adotados pela Organização, para garantir o bom funcionamento do Sistema de Gestão, constituindo por isso, o documento de referência para todos os colaboradores.

Pela sua importância, o Diretor do Laboratório Regional de Engenharia Civil promulga o presente Manual para conhecimento e utilização em toda a Organização, o qual será atualizado sempre que necessário.

Promulgue-se o presente Manual,

Ponta Delgada, 9 de setembro de 2022

O Diretor do Laboratório Regional de Engenharia Civil

Francisco Sousa Fernandes

PROMULGAÇÃO.....	2
Capítulo 1	6
Apresentação do LREC	6
1.1 Objetivos	6
1.2 Áreas de atividade	7
1.3 Nomeações e Responsabilidades.....	7
1.4 Localização e identificação postal.....	8
1.5 Instalações	9
1.6 Estrutura e organização.....	10
1.6.1 Organograma geral	10
1.6.2 Quadro funcional do Sistema de Gestão	11
1.6.2.1 Outro Pessoal	11
1.6.3 Regras de substituição.....	11
1.7 Processos de Comunicação	11
Capítulo 2	12
Referências.....	12
2.1 Bibliografia.....	12
2.2. Definições.....	12
2.3 Siglas	13
Capítulo 3	15
Sistema de Gestão.....	15
3.1 Requisitos gerais	15
3.1.1 Responsabilidades do Laboratório	15
3.1.2 Política da Qualidade	15
3.1.3 Confidencialidade e Compromisso com a Política da Qualidade.....	17
3.1.4. Imparcialidade e independência.....	17
3.2. Âmbito do sistema de gestão.....	18
3.2.1 Âmbito da acreditação.....	18
3.2.2. Âmbito da certificação	19
3.3. Abordagem por processos.....	19
3.3.1. Identificação e interação entre os processos.....	19
3.3.2. Descrição e monitorização dos processos	21

3.3.3 Matriz de relação dos processos com as normas NP EN ISO/IEC 17025 e NP EN ISO 9001.....	21
3.4 Requisitos de documentação.....	21
3.4.1 Estrutura documental	21
3.4.2 Manual da Qualidade	22
3.4.3 Procedimentos	23
3.5 – Análise de consultas, propostas e contratos	23
3.6. Subcontratação	23
3.7. Serviço ao Cliente e Partes Interessadas	24
3.8. Reclamações.....	24
3.9. Melhoria.....	24

Figura 1 - Esquema representativo do LREC.....	9
Figura 2 - Organograma hierárquico e funcional do LREC com indicação da sua inserção na SRTMI	10
Figura 3 – Rede de Processos do LREC.....	20
Figura 4 - Pirâmide Documental do LREC.....	23
Figura 5 - Ciclo de melhoria	25

Capítulo 1

Apresentação do LREC

1.1 Objetivos

O [Laboratório Regional de Engenharia Civil](#), LREC é uma entidade dependente da [Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas](#), SRTMI do Governo da Região Autónoma dos Açores, remontando a sua existência ao ano de 1980.

O LREC, cuja definição e atribuição de competências foi originalmente feita através do Decreto Regulamentar Regional nº 41/81/A de 12 de agosto, integra a atual Secretaria Regional das Obras Públicas e Comunicações.

A orgânica do LREC está definida no Decreto Regulamentar Regional n.º [15/2022/A](#), de [5 de setembro](#) de 2022.

A SRTMI tem o NIF nº 600085740 e as suas atuais competências estão evidenciadas [também](#) no Decreto Regulamentar Regional n.º [15/2022/A](#), de [setembro de 2022](#).

O LREC é um serviço de investigação científica, de apoio às obras de Engenharia Civil, dispondo de um conjunto de serviços, de natureza laboratorial e de controlo da qualidade dos materiais de construção e de metrologia, de divulgação de novas técnicas, de colaboração na formação de pessoal técnico a vários níveis, de promoção de colóquios, conferências, simpósios e estágios e, finalmente, de informação e divulgação científica e técnica no domínio da engenharia civil.

Os Serviços de Natureza Laboratorial do LREC são constituídos pela i) Unidade Laboratorial de Metrologia (ULM), ii) Unidade Laboratorial de Materiais de Construção (ULMC), iii) Unidade Laboratorial de Materiais Betuminosos (ULMB), iv) Unidade Laboratorial de Geotecnia (ULG), v) Unidade Laboratorial de Prospeção e vi) Unidade Laboratorial de Estruturas e Sísmica (ULES).

O LREC pauta-se pelos seguintes **Valores**:

Competência, Isenção, Idoneidade, Excelência, Sustentabilidade e Inovação.

1.2 Áreas de atividade

As atividades do LREC consistem na promoção de investigação científica e prestação de serviços no domínio da engenharia civil, através da realização de estudos e emissão de pareceres técnicos, bem como na realização de ensaios de diversos materiais de construção de acordo com as normas, recomendações, especificações e regulamentos aplicáveis. São ainda atividades do LREC a organização e promoção de ações de formação, conferências, congressos, outras reuniões e publicações.

Estas atividades incidem sobre as seguintes áreas:

- Geotecnia;
- Materiais de Construção;
- Materiais Betuminosos;
- Estruturas e Engenharia Sísmica;
- Prospecção;
- Metrologia.

1.3 Nomeações e Responsabilidades

A Gestão de Topo do Laboratório Regional de Engenharia Civil é o Diretor do LREC. O Despacho publicado em Jornal Oficial nº nº 1017, II Série de 2 de junho de 2022 da Presidência do Governo Regional, Secretaria Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas, nomeia para o exercício daquelas funções o Sr. Eng.º Francisco Sousa Fernandes.

O Despacho de 5 de maio de 2022, de Sua Ex.^a, a Senhora Secretária Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas evidencia a imparcialidade, independência e integridade do LREC.

Para o disposto neste Manual da Qualidade, foi nomeado para Gestora da Qualidade a Sr.^a Eng.^a Isabel Maria Ribeiro da Fonseca Dias, pelo Despacho de 5 de maio de 2022 de Sua Exa. a Senhora Secretária do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas.

É da responsabilidade do Diretor do LREC (DL), no âmbito das suas competências, proporcionar todos os instrumentos e meios necessários à implementação e desenvolvimento do SG do LREC, cabendo à Secretária Regional da tutela assegurar esses meios, nas situações que excedam as competências atribuídas ao DL.

A Gestora da Qualidade do LREC é a responsável por garantir o cumprimento das regras referidas neste Manual, cumprindo assim os requisitos da NP EN ISO/IEC 17025 e da NP EN ISO 9001, normas de referência do Sistema de Gestão.

Os Gestores de Processos e os Responsáveis Técnicos de cada Unidade Laboratorial (UL), são responsáveis pelo cumprimento estrito das disposições que concretizam a Política da Qualidade do LREC.

1.4 Localização e identificação postal

O LREC situa-se na Região Autónoma dos Açores, ilha de S. Miguel, na cidade de Ponta Delgada. Para efeitos postais é identificado por:

LREC – Laboratório Regional de Engenharia Civil

Rua de S. Gonçalo, s/n

9500 – 343 Ponta Delgada

Tel.: 296 301 500 – Fax. 296 654 109/183

Email (geral): lrec@azores.gov.pt

1.5 Instalações

O edifício do LREC ocupa uma área de cerca de 3870 m², distribuída por dois pisos. No rés-do-chão localiza-se o hall da entrada principal, os serviços administrativos, a área laboratorial, as garagens, o auditório e o arquivo do centro de documentação e no 1º andar os gabinetes dos técnicos e das chefias, o centro de documentação, a sala de formação e uma sala laboratorial. A área laboratorial, com cerca de 420 m², encontra-se dividida em seis unidades laboratoriais, adstritas a duas Direções de Serviço. Na Figura 1 apresenta-se uma planta esquemática do LREC.

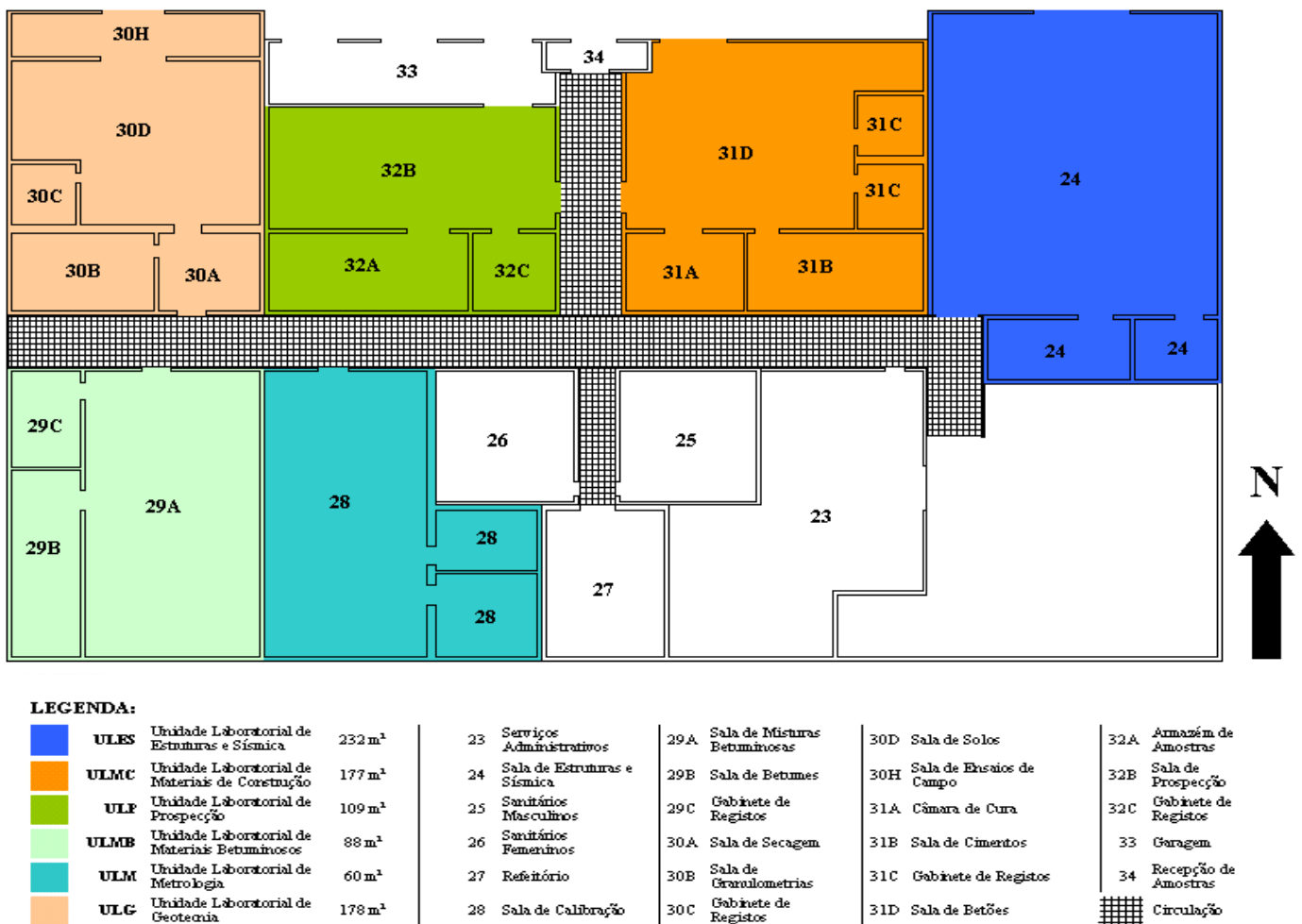


Figura 1 - Esquema representativo do LREC

1.6 Estrutura e organização

1.6.1 Organigrama geral

Apresenta-se na Figura 2 o organigrama hierárquico e funcional do LREC com indicação da sua inserção na SROPC, representada pela dependência hierárquica do Diretor do LREC relativamente à Secretária Regional das Obras Públicas e Comunicações, e contendo as diferentes áreas em que se divide o LREC.

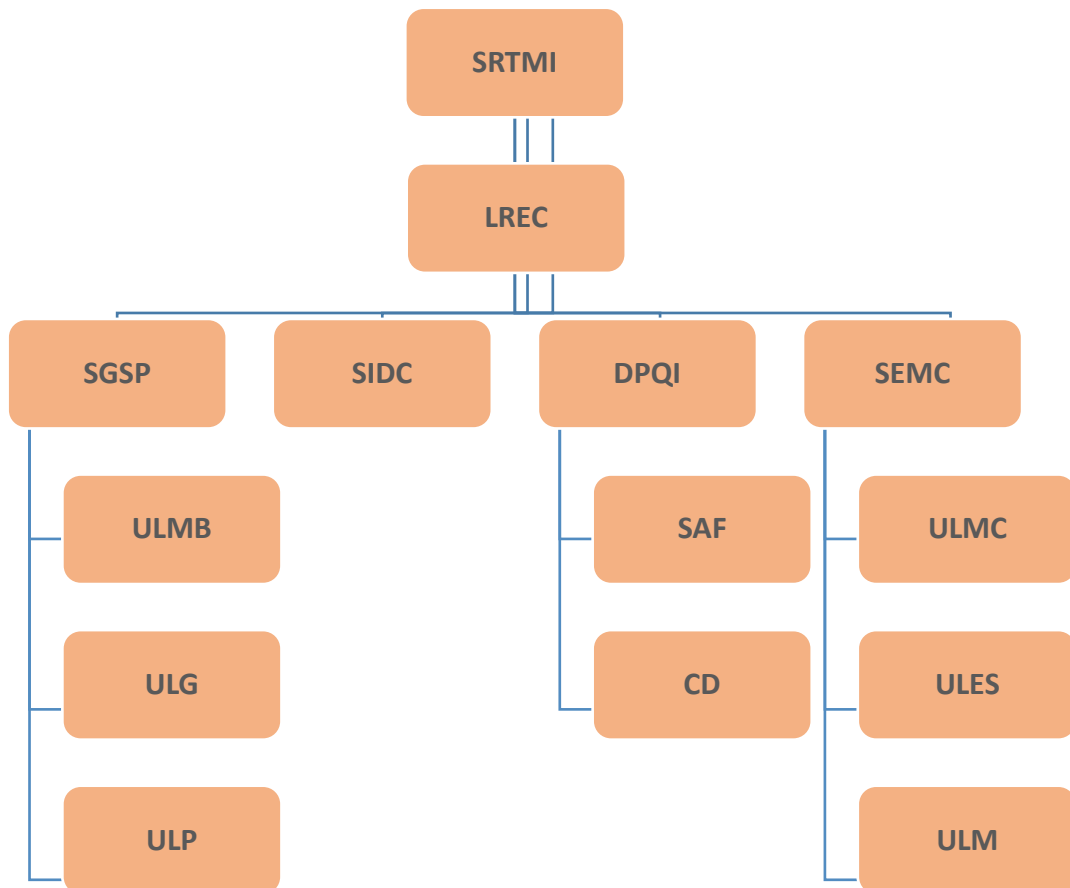


Figura 2 - Organigrama hierárquico e funcional do LREC com indicação da sua inserção na SRTMI

SROPC – Secretaria Regional **Turismo, Mobilidade e Infraestruturas**; LREC – Laboratório Regional de Engenharia Civil; SEMC – Serviço de Estruturas e Materiais de Construção; SGSP – Serviços de Geotecnia, Sustentabilidade e Prospeção; DPQI – Divisão de Planeamento, Qualidade e Inovação; SAF – Serviço Administrativo e Financeiro; CD – Centro de Documentação; **SIDC – Serviço de Informática, Desenvolvimento e Consultoria**; ULES – Unidade Laboratorial de Estruturas e Sísmica; ULG – Unidade Laboratorial de Geotecnia; ULM – Unidade Laboratorial de Metrologia; ULMB – Unidade Laboratorial de Materiais Betuminosos; ULMC – Unidade Laboratorial de Materiais de Construção; ULP – Unidade Laboratorial de Prospeção.

1.6.2 Quadro funcional do Sistema de Gestão

O LREC tem um quadro de pessoal de gestão e técnico com a competência, autoridade e os meios necessários para o desempenho das suas funções. No anexo I encontram-se descritas as funções, responsabilidades e requisitos mínimos para o desempenho de cada função.

1.6.2.1 Outro Pessoal

1. CTTS
2. Estagiários L e T
3. Trabalhadores em período experimental do vínculo de carreiras gerais da Administração Pública
4. Outros Programas

As atividades do LREC que sejam executadas com apoio do pessoal que se encontre numa das situações anteriormente referidas devem ser supervisionadas pelos responsáveis das mesmas. Refira-se ainda, que o LREC garante, que estes trabalhadores só desempenham atividades para as quais tenham competência e que trabalham de acordo com o sistema de gestão implementado na organização.

1.6.3 Regras de substituição

Tendo em vista assegurar, em qualquer momento, a eficácia da organização do LREC, listam-se no Anexo II as regras de substituição que foram estabelecidas no âmbito do SG. Neste Anexo estão indicados todos os colaboradores do LREC e respetivas categorias profissionais.

1.7 Processos de Comunicação

A gestão do topo do LREC assegura o estabelecimento dos processos de comunicação apropriados, tendo em vista a eficácia do SG. Assim, a comunicação do LREC com os seus clientes e partes interessadas realiza-se através do seu site, via correio eletrónico, por telefone, envio regular de News Letters e das propostas de trabalho que elabora. No LREC a comunicação ocorre, essencialmente, através do contacto direto, da utilização da AGD e da realização de reuniões periódicas. As verificações e aprovações dos documentos são evidenciadas nos despachos via AGD.

Capítulo 2

Referências

2.1 Bibliografia

- Decreto Regulamentar Regional nº 41/81/A de 12 de agosto;
- Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2022/A, de 5 de setembro de 2022;
NP EN ISO/IEC 17025 – “Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração”;
- OGC 001 – IPAC – “Guia interpretativo da NP EN ISO/IEC 17025”;
- VIM – “Vocabulário Internacional de Metrologia. Termos e definições”;
- NP EN ISO 9001 – “Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos”;
- NP EN ISO 9000 – “Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário”;
- NP EN ISO/IEC 17000 – “Avaliação da conformidade. Vocabulário e princípios gerais”.
- NP EN ISO 19011 – Linhas de orientação para auditores a sistemas de gestão

2.2. Definições

As definições constantes no presente Manual da Qualidade encontram-se de acordo com os referenciais normativos NP EN ISO 9000 e NP EN ISO/IEC 17000.

- **Gestor de Processo** – Coordena as atividades do processo
- **Gestor Operacional** - Realiza as atividades do processo
- **Manual da Qualidade** – Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade da organização.
- **Manual de Funções** – Documento que especifica as funções desempenhadas por cada colaborador.
- **Manual do Colaborador** – Documento que ajuda na integração e acolhimento de novos colaboradores.
- **Processo** – resultado de um conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que transformam “entradas” em “saídas”.

- **Sistema de Gestão** – conjunto da estrutura organizacional, das responsabilidades, dos procedimentos, dos processos e dos recursos para implementar a gestão da qualidade.
- **Cliente** – O LREC considera que requerente / requisitante é o mesmo que cliente

2.3 Siglas

CD – Centro de Documentação

ChD – Chefe de Divisão

DL – Diretor do LREC

DS – Diretor de Serviços

SEMC – Serviço de Estruturas e Materiais de Construção

SGSP – Serviço de Geotecnia, [Sustentabilidade](#) e Prospeção

DPQI – Divisão de Planeamento, Qualidade e Inovação

GQ – Gestor da Qualidade

GO – Gestor Operacional

GP – Gestor de Processo

IPAC – Instituto Português de Acreditação

IT – Instrução de Trabalho

SIDC – Serviço de Informática, [Desenvolvimento e Consultoria](#)

LREC – Laboratório Regional de Engenharia Civil

MQ – Manual da Qualidade

MF – Manual de Funções

MC – Manual do Colaborador

NP – Norma Portuguesa

PG – Procedimento de Gestão

PO – Procedimento Operativo

PT – Procedimento Técnico

RI – Responsável Informático

RM – Responsável Metrológico

RS – Responsável de Sala

RT – Responsável Técnico

RAA – Região Autónoma dos Açores

SAF – Secção Administrativa e Financeira

SG – Sistema de Gestão

SRTMI– Secretaria Regional [do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas](#)

TL – Técnico de Laboratório

UL – Unidade Laboratorial

ULES – Unidade Laboratorial de Estruturas e Sísmica

ULG – Unidade Laboratorial de Geotecnia

ULM – Unidade Laboratorial de Metrologia

ULMB – Unidade Laboratorial de Materiais Betuminosos

ULMC – Unidade Laboratorial de Materiais de Construção

ULP – Unidade Laboratorial de Prospecção.

Capítulo 3

Sistema de Gestão

3.1 Requisitos gerais

O LREC estabeleceu, documentou, implementou e mantém um SG de acordo com a **OPÇÃO A** da norma NP EN ISO /IEC 17025, de acordo com os requisitos das normas de referência, que permite assegurar a melhoria constante da performance operacional da organização, para cumprir as necessidades correntes e futuras dos clientes e partes interessadas, cumprir os seus requisitos e superar as suas expectativas bem como das entidades reguladoras e das organizações que afetem o reconhecimento.

O SG foi criado a partir da identificação dos processos (ver ponto 3.3 deste manual).

A implementação e evolução do SG assenta numa metodologia de melhoria, em que as ações a planear, executar, verificar e agir estão inerentes a uma visão global do desempenho de todos os processos que estruturam o SG.

3.1.1 Responsabilidades do Laboratório

As atividades desenvolvidas pelo LREC satisfazem as necessidades dos seus clientes e partes interessadas, são realizadas ao abrigo das normas em vigor e dos requisitos regulamentares aplicáveis, e o seu SG cumpre os requisitos da NP EN ISO/IEC 17025 e da NP EN ISO 9001.

3.1.2 Política da Qualidade

É política do Laboratório Regional de Engenharia Civil (LREC) obter e manter um elevado nível de Qualidade em todas as suas atividades, avaliando, de modo imparcial e isento, os bens e serviços disponibilizados por terceiros, tendo como objetivo principal a satisfação das necessidades e expectativas de todos os seus Stakeholders..

O Sistema de Gestão do LREC é um esforço coletivo de todos os funcionários deste Laboratório na prossecução desse objetivo, pautado pela rigorosa observância das boas práticas profissionais e do disposto nas normas NP EN ISO/IEC 17025 – “Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração” e NP EN ISO 9001 – “Sistemas de gestão da qualidade – requisitos”.

Assim a Gestão de Topo do LREC assume o compromisso de gerir o Laboratório de modo a garantir o cumprimento das referidas normas, procurando motivar todos os colaboradores na prossecução dos objetivos definidos, tendo como princípios orientadores:

- A prestação de um serviço de Qualidade, adequado aos requisitos e expectativas dos seus Clientes e partes interessadas, bem como aos requisitos legais, normativos e regulamentares;
- A melhoria da eficácia do Sistema de Gestão e o cumprimento dos objetivos estabelecidos;
- A otimização e racionalização dos recursos materiais e financeiros, com o objetivo de garantir níveis de eficiência elevados;
- A promoção da investigação científica e desenvolvimento tecnológico no domínio da engenharia civil;
- O envolvimento de todos os colaboradores de modo a familiarizarem-se com toda a documentação da Qualidade e aplicarem as respetivas políticas e procedimentos no seu trabalho;
- A valorização de todos os colaboradores através do desenvolvimento das suas competências, da sua participação em ações que visem a melhoria da qualidade do serviço e do permanente incentivo ao exercício das boas práticas profissionais, saúde e segurança.
- A confidencialidade, a imparcialidade e a independência em todas as atividades realizadas.

A política da Qualidade do LREC tem a aprovação, o empenho, e o total apoio da Secretaria Regional [do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas](#)) que pretende, por este meio, contribuir para que os setores de atividade da Região Autónoma dos Açores ligados à construção civil e obras públicas, nos quais o LREC intervém, disponham de um conjunto de serviços, de natureza laboratorial e de controlo da Qualidade, com a garantia da idoneidade, de isenção e da aspiração à Excelência.

3.1.3 Confidencialidade e Compromisso com a Política da Qualidade

Todos os colaboradores do LREC assinam um termo de confidencialidade e de compromisso com a Política da Qualidade, em que declaram tomar conhecimento da existência do SG do LREC e que se comprometem com a Política da Qualidade e a manter sigilo no que se refere a toda e qualquer informação a que têm acesso no desempenho das suas funções, nomeadamente no relativo a métodos, resultados de ensaio e resultados de calibrações.

A assinatura do termo de confidencialidade deverá ser também solicitada a todas as pessoas externas ao serviço que por qualquer motivo possam ter acesso a informação relativa ao sistema de gestão do LREC e em especial a métodos, resultados de ensaio e de calibrações. Neste grupo de pessoas enquadram-se por exemplo os i) fornecedores de serviços desde consultores, auditores, vendedores de equipamento, etc; ii) estagiários; iii) clientes que solicitam ensaios ao laboratório e requerem autorização para assistirem à execução dos mesmos.

O termo de confidencialidade e de compromisso com a política da Qualidade será arquivado no processo individual de cada colaborador.

No caso de se tratar de termos de confidencialidade assinados por pessoas externas aos serviços estes devem ficar associados aos processos que justificam a presença das mesmas nas instalações do LREC.

As informações sobre os clientes provenientes de outras fontes, que não os próprios, são também mantidas confidenciais entre o cliente e o laboratório.

3.1.4. Imparcialidade e independência

O LREC em todos os seus domínios de atividade, garante sempre a imparcialidade e a independência relativamente às mesmas, dado que todos os colaboradores se comprometeram com a Política da Qualidade e com a Confidencialidade, para além do estabelecido nas cláusulas contratuais dos funcionários da Administração Regional.

Sempre que estes serviços têm por base os resultados dos ensaios e calibrações realizadas nas ULS, também as condições de acesso ao LREC e às diversas ULS, bem como o sistema de codificação das amostras e ou equipamentos, e o sistema de controlo de registos, são instrumentos de garantia de isenção e independência.

No caso da ULM que presta serviços de gestão de equipamentos para as outras Unidades Laboratoriais do LREC, a sua independência está salvaguardada pela existência de 1 RT independente nas suas funções relativamente às ULS anteriormente referidas.

O LREC reavalia os seus riscos à imparcialidade sempre que se identifiquem alterações nomeadamente, entrada de novos colaboradores, acumulação de funções e alterações organizacionais.

3.2. Âmbito do sistema de gestão

3.2.1 Âmbito da acreditação

O SG implementado pelo LREC de acordo com a NP EN ISO/IEC 17025 abrange as atividades desenvolvidas para a realização dos ensaios constantes do L0478 e do M0101 tanto nas instalações permanentes do LREC como instalações do cliente.

As ULS do LREC onde se realizam os ensaios acreditados são as seguintes:

- Geotecnia;
- Materiais de Construção;
- Materiais Betuminosos;
- Metrologia.

No **anexo III** listam-se todos os ensaios realizados no LREC no âmbito da acreditação com descrição flexível intermédia.

No **anexo IV** listam-se todos os ensaios que o LREC executa.

3.2.2. Âmbito da certificação

O SG implementado pelo LREC de acordo com a NP EN ISO 9001 abrange as seguintes atividades, no domínio da engenharia civil;

- Promoção de investigação científica;
- Realização de estudos e emissão de pareceres técnicos;
- Realização de sondagens geotécnicas, excluindo-se a execução dos Ensaios SPT;
- Organização e promoção de ações de formação, conferências, congressos, outras reuniões e publicações.

3.3. Abordagem por processos

A conceção do SG do LREC baseia-se na estrutura desta organização, estando assente em processos, cuja eficácia é medida através da monitorização por indicadores de desempenho.

3.3.1. Identificação e interação entre os processos

Os processos identificados no LREC podem ser representados através do esquema da figura 3 que permite identificar a sua sequência e interação:

TIPO DE PROCESSOS:

REALIZAÇÃO: Processos que estão diretamente relacionados com a prestação do serviço.

GESTÃO: Processos que não estão diretamente relacionados com a prestação do serviço, mas são necessários para criarem condições aos processos que o fazem.

SUPORTE: Processos que não contribuem para a criação de valor.

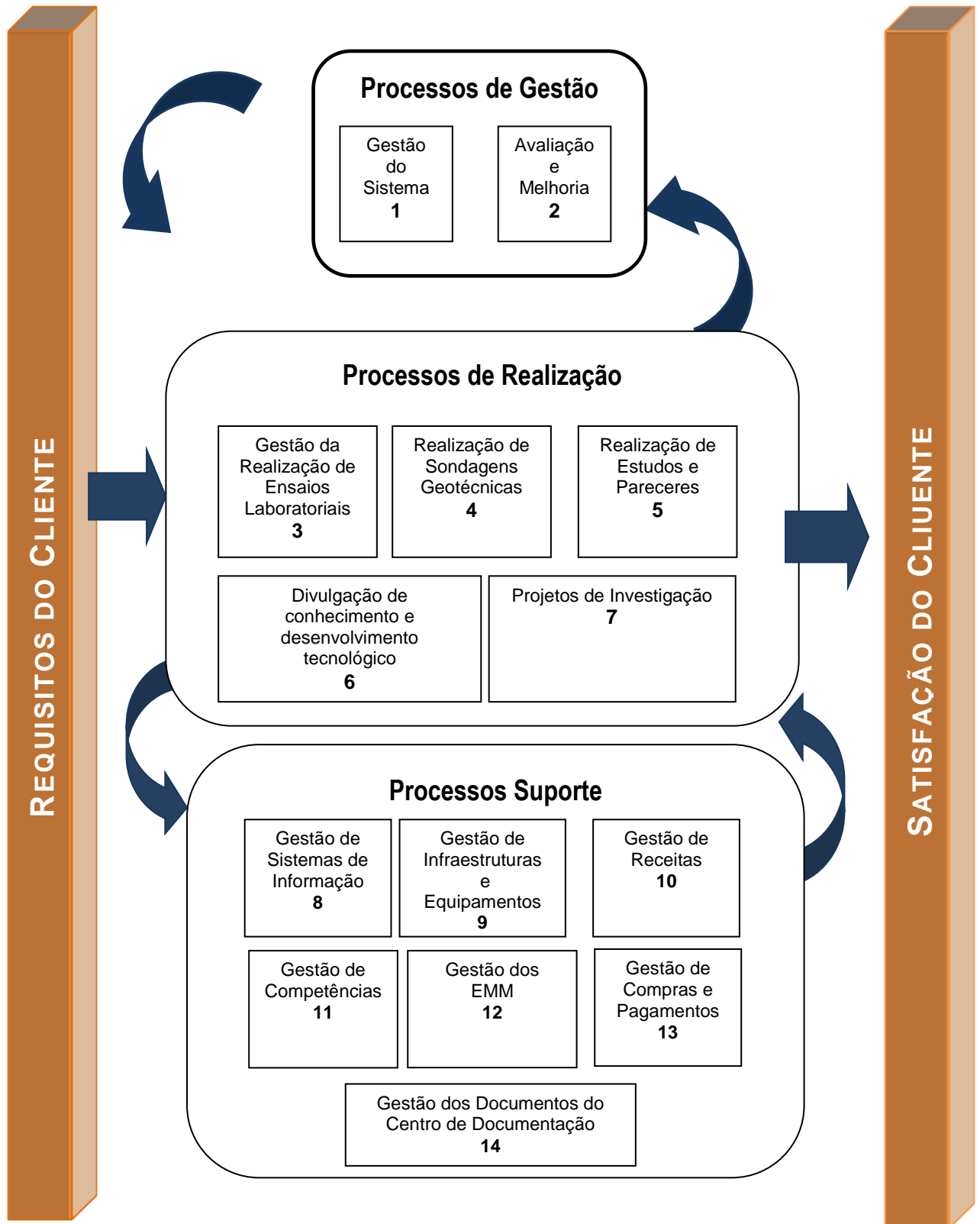


Figura 3 – Rede de Processos do LREC

3.3.2. Descrição e monitorização dos processos

Para cada um dos processos identificados foi elaborada uma Ficha de Processo, para a sua descrição e monitorização bem como a interação entre os mesmos (Anexo V).

3.3.3 Matriz de relação dos processos com as normas NP EN ISO/IEC 17025 e NP EN ISO 9001

No Anexo VI apresenta-se uma matriz de correspondência dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001 e NP EN ISO /IEC 17025 com o sistema documental do LREC, ou seja, a forma como a organização responde a cada uma das exigências dos referenciais referidos.

3.4 Requisitos de documentação

3.4.1 Estrutura documental

Os objetivos globais da política da Qualidade do LREC estão reproduzidos no início deste MQ e constam do despacho da Secretária Regional [do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas](#). O SG satisfaz um conjunto de critérios de gestão da qualidade concretizados no MQ e em outros documentos, entre os quais os procedimentos, as normas e as instruções. Tais critérios cobrem todas as atividades que têm influência na qualidade dos serviços prestados aos clientes.

Os PG, PT, PO e IT depois de implementados, tornam-se regras estabelecidas, pelas quais as diversas atividades são definidas, organizadas e controladas.

A estrutura documental do SG, conforme o esquema da figura 4, é a seguinte:

- 1º Nível – MQ, MF, MC
- 2º Nível – PG que complementam o MQ
- 3º Nível – PT, PO e IT
- 4º Nível – Fichas de Processos, Modelos, registos e outros documentos

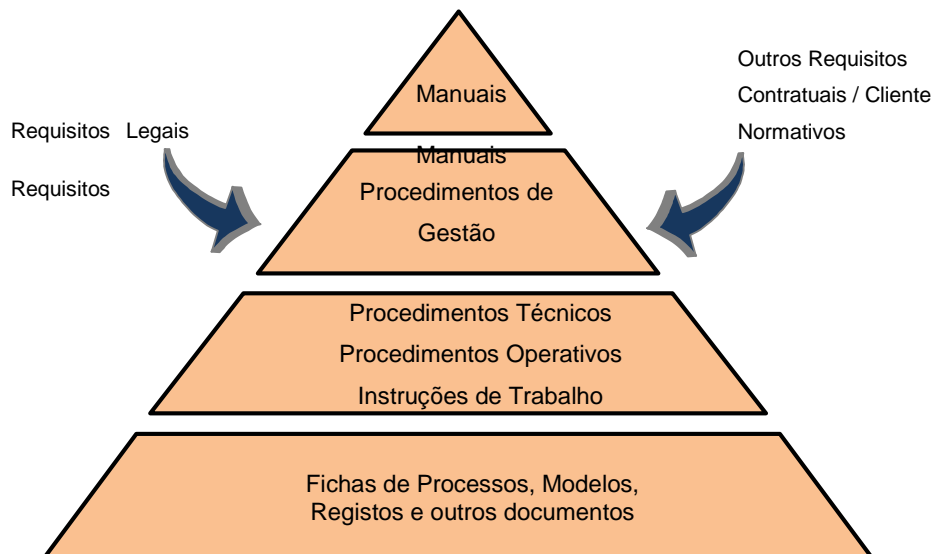


Figura 4 – Pirâmide Documental do LREC

A metodologia para controlo de documentos do SG, internos ou externos ao LREC, está descrita no PG LREC 01.

3.4.2 Manual da Qualidade

O MQ encontra-se dividido em 3 capítulos:

- **Capítulo 1:** Apresentação do LREC
- **Capítulo 2:** Referências
- **Capítulo 3:** Sistema de Gestão

Como anexos apresentam-se:

- **Anexo I:** Manual de Funções
- **Anexo II:** Quadro atual do pessoal do LREC e funções desempenhadas no âmbito do SG
- **Anexo III** - Lista de Ensaios sob Acreditação Flexível Intermédia

- **Anexo IV:** Lista de ensaios realizados pelo LREC
- **Anexo V:** Fichas de Processos
- **Anexo VI:** Matriz de relação dos processos com as normas de referência e respetivos documentos

3.4.3 Procedimentos

Os procedimentos escritos que complementam o MQ estão listados no Anexo VI e pretendem clarificar algumas formas de atuação do LREC.

3.5 – Análise de consultas, propostas e contratos

A análise de consultas, propostas e contratos está descrita no PG LREC 02.

3.6. Subcontratação

O LREC não pratica a subcontratação de serviços a outros Laboratórios de Ensaios, no campo dos ensaios constantes do Anexo Técnico, de uma forma permanente ou sistemática. Caso tenha de recorrer à subcontratação em situações excecionais, tais como a avaria de algum equipamento de ensaio, falta de recursos ou sobrecarga de trabalho, o LREC obterá por escrito a prévia concordância do cliente e responsabilizar-se-á pelo trabalho subcontratado, salvo se existirem exigências legais ou do cliente para o subcontratado a utilizar. Sempre que houver subcontratação daqueles ensaios e ou calibrações, o LREC recorrerá a laboratórios acreditados segundo a NP EN ISO/IEC 17025. Para os ensaios e calibrações fora do âmbito da acreditação, o LREC, sempre que possível, procurará seguir a mesma regra.

Relativamente às outras atividades desenvolvidas no LREC, caso tenha de recorrer à subcontratação, tais como falta de recursos ou sobrecarga de trabalho, o LREC obterá por escrito a prévia concordância do cliente e responsabilizar-se-á pelo trabalho subcontratado, salvo se existirem exigências legais ou do cliente para o subcontratado a utilizar.

Em ambas as situações, sempre que ocorra subcontratação, os subcontratados terão que evidenciar a conformidade com a NP EN ISO/IEC 17025 e a NP EN ISO 9001. A avaliação do serviço de subcontratação será feita conforme descrito na IT 13.01.

3.7. Serviço ao Cliente e Partes Interessadas

O LREC tem como Política da Qualidade a satisfação dos clientes e partes interessadas, cooperando com eles, nomeadamente, no que diz respeito aos esclarecimentos dos pedidos, bem como na interpretação dos resultados enviados.

O LREC para obter a informação dos seus clientes e partes interessadas relativamente ao grau de satisfação sobre os trabalhos realizados, com o objetivo de melhorar o SG segue o descrito na IT 02.01.

Para os clientes que pretendam assistir à realização dos ensaios bem como as regras de amostragem e ou itens a calibrar, deve-se atender ao definido no PG 03.

3.8. Reclamações

A política e a metodologia de tratamento das reclamações de clientes ou terceiros seguem o estabelecido na IT 02.01.

3.9. Melhoria

Todos os colaboradores do LREC representam um papel ativo na melhoria do SG, pelo empenho e cuidado no decorrer das suas atividades.

O SG implementado pelo LREC, foi desenvolvido de forma a garantir a melhoria do sistema. A melhoria é assegurada pelo empenho do DL do LREC no planeamento do SG, Processo Gestão do Sistema (Proc. 01) e pelo Processo de Avaliação e Melhoria (Proc. 02). Também são consideradas as sugestões efetuadas pelos colaboradores do LREC e outras partes interessadas.

Estes mecanismos articulam-se entre si, podendo resumir-se através do esquema da figura 5.



Figura 5 - Ciclo de melhoria