

MANUAL DE GESTÃO

LISTA DE RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

| | Nome | Função | Assinatura |
|----------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------|
| Elaborado por | Ana Meneses | Equipa da Qualidade | |
| | Rita Borges | | |
| Aprovado por | Maria Carolina Câmara | Presidente do IAMA, IPRA | |
| | Séfora Costa | Vogal do IAMA, IPRA | |
| | Paulo Pimentel | Diretor SERCLA | |

ALTERAÇÃO (ÕES) À ÚLTIMA VERSÃO

Ao longo do documento constam rearranjos de texto e/ou grafismo.

Nos pontos 3 e 6.2.2 passaram a constar, respetivamente, as definições e as tarefas das funções AGIP – Apoio à Gestão – Informação e Produtores, AGP - Apoio à Gestão – Pessoas, AGPS - Apoio à Gestão – Produtos e Serviços, APTC – Apoio Técnico às Colheitas e APTL – Apoio Técnico ao Laboratório;

No ponto 5.2 organigrama 1 passou a constar “Vogal do conselho diretivo do IAMA, IPRA”;

No ponto 5.5 os organigramas 3 e 4 foram reorganizados;

No ponto 6.2.2:

No Responsável da qualidade, no requisito mínimo passou a constar Gestão;

No Responsável técnico de laboratório passou a constar tarefa “r) Coordenar a logística e execução dos planos de calibração”;

Na responsabilidade garantia da qualidade do laboratório, passou a constar a seguinte função “Efetuar o tratamento e recolha de dados para estimativa de incertezas de colheita, incertezas de medição em métodos quantitativos, fontes de incerteza dos métodos qualitativos e validação de métodos”;

Na responsabilidade “Apoio Técnico ao Laboratório”, passou a constar a tarefa: “Manter um stock mínimo e assegurar prazos de validade dos consumíveis em armazém e Efetuar o processo de aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos”;

Na responsabilidade “Técnico de laboratório” passou a constar a tarefa: “Efetuar, caso necessário, descontaminação e esterilização dos frascos e rolhas de colheita, de acordo com os procedimentos e instruções de trabalho aprovados e de acordo com a Matriz de qualificação”;

Passou a constar também as responsabilidades de “Apoio técnico” e “Garantia da qualidade” nas colheitas;

Na responsabilidade Apoio à gestão -Pessoas passou a constar a tarefa: “Executar tarefas relacionadas com a parte documental: manutenção e arquivo de documentos”;

A tabela 1 do ponto 6.2.3 foi atualizada.

MANUAL DE GESTÃO

Promulgação

O presente manual descreve o Sistema de Gestão do Serviço de Classificação de Leite, adiante designado por SERCLA, onde são estabelecidos os princípios, meios e procedimentos que regem a acreditação do laboratório, de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17025 de forma a assegurar a qualidade dos serviços fornecidos.

Com a sua aprovação, que descreve a estrutura documental utilizada, é promulgado o Sistema de Gestão do SERCLA, garantindo a sua integridade, o planeamento das respetivas alterações, bem como o compromisso da sua revisão.

Compete ao Diretor do SERCLA, aos Responsáveis pela Qualidade e aos Responsáveis Técnicos divulgar, cumprir e fazer cumprir as suas disposições constantes neste Manual.

Os Responsáveis pela Qualidade assumem o encargo de assegurar o bom funcionamento no que respeita à definição, implementação, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão. São também responsáveis por reportar ao Diretor do SERCLA o desempenho do Sistema de Gestão implementado na organização. Cabe-lhes ainda assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente em toda a organização.

O Sistema de Gestão implementado no SERCLA reflete as metodologias definidas para cumprir os requisitos constantes da norma, a satisfação do cliente e um compromisso na melhoria contínua dos seus serviços.

A Presidente do Conselho Diretivo do Instituto Alimentação e Mercados Agrícolas, IPRA

Dr.ª Maria Carolina Câmara

MANUAL DE GESTÃO

INDÍCE

| | |
|---|-----------|
| 1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO | 5 |
| 2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS | 5 |
| 3. TERMOS E DEFINIÇÕES..... | 5 |
| 4. REQUISITOS GERAIS | 9 |
| 4.1 IMPARCIALIDADE | 9 |
| 4.1.1 Princípio da imparcialidade | 9 |
| 4.1.2 Compromisso da gestão | 9 |
| 4.1.3 Responsabilidade e ausência de pressões indevidas | 9 |
| 4.1.4 Identificação de riscos à imparcialidade | 9 |
| 4.1.5 Tratamento de riscos à imparcialidade | 10 |
| 4.2 CONFIDENCIALIDADE | 10 |
| 4.2.1 Responsabilidade e informação ao cliente | 10 |
| 4.2.2 Informação confidencial | 10 |
| 4.2.3. Outras fontes | 10 |
| 4.2.4 Aplicação ao pessoal | 10 |
| 5. REQUISITOS DE ESTRUTURA..... | 11 |
| 5.1 PERSONALIDADE JURIDICA | 11 |
| 5.2 IDENTIFICAÇÃO DA GESTÃO..... | 13 |
| 5.3 ATIVIDADES DO LABORATÓRIO | 14 |
| 5.4 REQUISITOS APLICÁVEIS..... | 16 |
| 5.5 ESTRUTURA, RESPONSABILIDADES E DOCUMENTAÇÃO | 17 |
| 5.6 GESTÃO DA QUALIDADE..... | 19 |
| 5.7 COMUNICAÇÃO E GESTÃO DA MUDANÇA | 19 |
| 6 REQUISITOS DOS RECURSOS | 20 |
| 6.1 GENERALIDADES | 20 |
| 6.2 PESSOAL | 20 |
| 6.2.1 Princípio de competência e imparcialidade..... | 20 |
| 6.2.2 Requisitos de competência | 20 |
| 6.2.3 Substituições | 31 |

MANUAL DE GESTÃO

| | |
|---|-----------|
| 6.2.4 Comunicação..... | 34 |
| 6.3 INSTALAÇÕES E CONDIÇÕES AMBIENTAIS..... | 34 |
| 6.4 EQUIPAMENTO..... | 34 |
| 6.5 RASTREABILIDADE METROLÓGICA..... | 34 |
| 6.6 PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS | 35 |
| 7 REQUISITOS DOS PROCESSOS..... | 35 |
| 7.1 ANÁLISE DE CONSULTAS, PROPOSTAS E CONTRATOS | 35 |
| 7.2 SELEÇÃO, VERIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DE MÉTODOS..... | 35 |
| 7.3 COLHEITA | 36 |
| 7.4 MANUSEAMENTO DE ITENS DE ENSAIO OU CALIBRAÇÃO | 36 |
| 7.5 REGISTOS TÉCNICOS | 37 |
| 7.6 AVALIAÇÃO DE INCERTEZAS DE MEDIÇÃO | 37 |
| 7.7 ASSEGURAR A VALIDADE DOS RESULTADOS..... | 37 |
| 7.8 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS..... | 37 |
| 7.9 RECLAMAÇÕES | 38 |
| 7.11 CONTROLO DE DADOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO | 38 |
| 8 REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO | 40 |
| 8.1 OPÇÕES | 40 |
| 8.2 DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO | 40 |
| 8.2.1. Política e objetivos | 40 |
| 8.3 CONTROLO DE DOCUMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO | 41 |
| 8.4 CONTROLO DE REGISTOS DO SISTEMA DE GESTÃO | 41 |
| 8.5 AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES..... | 41 |
| 8.6 MELHORIA | 41 |
| 8.7 AÇÕES CORRETIVAS | 42 |
| 8.8 AUDITORIAS INTERNAS..... | 42 |
| 8.9 REVISÃO PELA GESTÃO | 42 |

MANUAL DE GESTÃO

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O Manual de Gestão 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 SERCLA que garantem e demonstram que os serviços prestados satisfazem os requisitos especificados, as necessidades e as expectativas do cliente, 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 procedimento de controlo de documentos e registos – 8.3P-01.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

NP EN ISO/IEC 17025 – Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração;

OGC001 – Guia para a aplicação da NP EN ISO/IEC 17025;

DRC002 – Regulamento dos símbolos de acreditação;

DRC005 – Procedimento para acreditação de laboratórios.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

AFNOR – *Association Française de Normalisation*;

AOAC – Association of Official Agricultural Chemists;

AGIP – Apoio à Gestão – Informação e Produtores

AGP - Apoio à Gestão – Pessoas

AGPS - Apoio à Gestão – Produtos e Serviços

APTC – Apoio Técnico às Colheitas

APTL – Apoio Técnico ao Laboratório;

AP – Apoio Técnico;

AL – Auxiliar de laboratório;

DS – Diretor SERCLA;

EQ – Equipa da Qualidade;

IAMA – Instituto de Alimentação e Mercados Agrícolas;

MANUAL DE GESTÃO

Imp – Impresso;

IPAC – Instituto Português de Acreditação;

IPRA – Instituto Público da Região Açores;

IDF – *International Dairy Federation*;

IT – Instrução de Trabalho;

GQ – Garantia da Qualidade;

GIL – Gestão Integrada do Leite;

MG – Manual de Gestão;

P – Procedimento interno;

PR – Presidente do Conselho Diretivo do IAMA, IPRA;

RH – Recursos Humanos;

RI – Responsável Informático;

RQ – Responsável da Qualidade;

RTL – Responsável Técnico Laboratório;

RTC – Responsável Técnico Colheitas;

SERCLA – Serviço de Classificação de Leite;

SERCLASM - Serviço de Classificação de Leite São Miguel;

SERCLAT - Serviço de Classificação de Leite Terceira;

SG – Sistema de Gestão;

SI – Suporte Informático;

SRAA – Secretaria Regional da Agricultura e Alimentação;

TC – Técnico de Colheita;

TL – Técnico de Laboratório;

SRFPAP – Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública;

VI – Vogal do Conselho Diretivo do IAMA, IPRA;

Ação corretiva: ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável;

Acreditação: procedimento pelo qual um organismo autorizado reconhece formalmente que um organismo ou um indivíduo é competente para realizar atividades específicas;

Calibração: operação que estabelece, sob condições especificadas, uma relação entre os valores e as incertezas de medição fornecidos por padrões e as indicações correspondentes com

MANUAL DE GESTÃO

as incertezas associadas; esta informação é utilizada para estabelecer uma relação visando a obtenção dum resultado de medição a partir duma indicação;

Cliente Interno: Secretaria Regional da Agricultura e Alimentação, entidade que tutela o SERCLA conforme definido pela orgânica do IAMA, IPRA: Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2020/A de 22 de janeiro;

Comparação Interlaboratorial: organização, realização e avaliação de medições ou ensaios sobre o mesmo item ou sobre itens similares, por dois ou mais laboratórios, de acordo com condições pré-definidas;

Comparação Intralaboratorial: organização, realização e avaliação de medições ou ensaios sobre o mesmo item ou sobre itens similares, no mesmo laboratório, de acordo com condições pré-definidas;

Conformidade: satisfação, por um produto, processo ou serviço, dos requisitos especificados;

Consulta: solicitação feita por um interessado sobre as possibilidades de prestação de serviços do laboratório;

Contrato: acordo documentado para prestação de serviços de ensaio, calibração ou amostragem;

Controlo da Qualidade: parte da gestão da qualidade orientada para a satisfação dos requisitos;

Correção: ação para eliminar uma anomalia pontualmente detetada;

Derrogação: autorização para utilizar ou liberar um produto que não esteja conforme com os requisitos especificados;

Ensaio de Aptidão: avaliação do desempenho dos participantes face a critérios pré-estabelecidos por meio de comparação interlaboratorial;

Ensaio: operação técnica que consiste em determinar uma e/ou mais características de um dado produto, processo ou serviço, segundo um modo operativo especificado;

Garantia da Qualidade: parte da gestão da qualidade orientada no sentido de gerar confiança quanto à satisfação dos requisitos;

Gestão de Topo: pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível;

Impresso: documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas;

Instrução de Trabalho: modo simplificado de realizar uma atividade ou um processo;

MANUAL DE GESTÃO

Laboratório: organismo que realiza uma ou mais das seguintes atividades: ensaio, calibração, e amostragem, associada a subsequente ensaio ou calibração;

Manual de Gestão: documento que especifica o Sistema de Gestão de uma organização;

Manutenção: conjunto de operações destinadas a manter (manutenção preventiva) ou repor (manutenção corretiva) o equipamento no seu correto estado de funcionamento;

Método Não-normalizado: consideram-se nesta categoria os métodos não incluídos na definição de método normalizado;

Método Normalizado: método de ensaio que segue o indicado numa norma, ou documento normativo equivalente elaborado por um organismo de normalização ou por um organismo sectorial integrando representantes do sector técnico. Assume-se que estes métodos foram devidamente validados, estão sujeitos a atualização periódica e são reconhecidos pela comunidade laboratorial nacional e internacional;

Não Conformidade: não satisfação de um requisito;

Objetivos: algo que se procura obter ou atingir;

Opinião e Interpretação: é o resultado do processo pelo qual a aplicabilidade do resultado de um ensaio ou calibração pode ser estendida. As inferências em causa são feitas com base no resultado e no conhecimento e juízo profissional de pessoas especialmente qualificadas para o efeito;

Partes Interessadas: Todos os intervenientes no setor do leite e laticínios na RAA, que tenham por obrigação garantir a recolha e qualidade do leite para classificação, onde se incluem:

- Produtores de leite em nome individual ou de empresas;
- Empresas, fábricas ou cooperativas que adquirem e/ ou transformam leite cru;
- Serviços oficiais com responsabilidade no processamento de dados, tratamento estatístico e divulgação;
- Associações de produtores;

Política: conjunto de intenções e de orientações de uma organização formalmente expressas pela gestão de topo;

Procedimento: modo especificado de realizar uma atividade ou um processo;

Proposta: resposta dada por um laboratório a uma consulta, com vista à adjudicação de um contrato para a realização de atividades laboratoriais e/ou prestações de serviços;

Rastreabilidade: capacidade de seguir a história, aplicação e localização do que estiver a ser considerado;

MANUAL DE GESTÃO

Reclamação: manifestação de insatisfação por parte de qualquer pessoa ou organização a um laboratório, relativa às atividades ou resultados desse laboratório, para o qual é esperada uma resposta;

Regra de Decisão: regra que descreve como a incerteza na medição é considerada quando se declara a conformidade com um requisito especificado;

Validação: verificação na qual os requisitos especificados são adequados para um uso pretendido;

Verificação: fornecimento de evidência objetiva de que um dado item satisfaz os requisitos especificados.

4. REQUISITOS GERAIS

4.1 IMPARCIALIDADE

4.1.1 Princípio da imparcialidade

O laboratório compromete-se com a imparcialidade, isto é, com a ausência de conflitos de interesses ou com a sua resolução e/ou mitigação de modo a não influenciarem de forma adversa as atividades do laboratório.

A gestão da imparcialidade ocorre durante a avaliação ou reavaliação da análise de riscos à imparcialidade e qualquer alteração à situação ponderada inicialmente, será gerida e estruturada de acordo com os princípios da imparcialidade.

4.1.2 Compromisso da gestão

O SERCLA compromete-se com a imparcialidade, através da sua inclusão na política. Tal como a revisão pela gestão, que inclui o tema nas discussões e decisões constantes nas atas da reunião.

4.1.3 Responsabilidade e ausência de pressões indevidas

Todo o pessoal do SERCLA, incluindo pessoal temporário, encontram-se obrigados a manter a imparcialidade de toda a informação que teve acesso no desempenho das suas funções.

Para o pessoal afeto ao SERCLA, e pessoal temporário, a garantia de imparcialidade é assegurada conforme definido no procedimento 6.2P-01, pelo termo de confidencialidade e imparcialidade interno e exercício de funções públicas – 4Imp-01.

A garantia de imparcialidade por parte dos fornecedores de serviço externo e pessoal externo ao laboratório é assegurada pelo termo de confidencialidade e imparcialidade externo – 4Imp-02.

4.1.4 Identificação de riscos à imparcialidade

O SERCLA recorre à matriz de risco e oportunidades, para identificação de situações, que possam ser consideradas ameaças à imparcialidade do laboratório ou do seu pessoal.

MANUAL DE GESTÃO

A identificação e análise de riscos é uma atividade continuada, de forma a reconhecer as ocorrências que possam ter impacto na reavaliação da análise de riscos à imparcialidade e provocar de imediato uma reavaliação dos riscos à imparcialidade inicialmente reconhecidos.

Os riscos à imparcialidade são discutidos na revisão pela gestão, e as deliberações são incluídas na ata da reunião de revisão pela gestão.

4.1.5 Tratamento de riscos à imparcialidade

Para reconhecer os riscos à imparcialidade, a probabilidade e gravidade de ocorrências, medidas de eliminação e/ou mitigação de riscos, e os planos com ações definidas e implementadas, o SERCLA recorre à matriz de risco e oportunidade.

4.2 CONFIDENCIALIDADE

4.2.1 Responsabilidade e informação ao cliente

O SERCLA considera que toda a informação obtida e/ou gerada, durante as atividades laboratoriais, deverá ser tratada como confidencial. Com exceção da informação que o cliente tornar pública, bem como informação cedida a entidades reguladoras.

Para o tratamento de informação como não confidencial, este será acordado com o cliente, salvo no que envolve autoridades relevantes, como o IPAC, tribunais, autoridades de investigação criminal, entre outras.

4.2.2 Informação confidencial

Na requisição de informação confidencial, por disposição legal ou contratual, o cliente é notificado da informação disponibilizada, a menos que seja proibido por lei.

4.2.3. Outras fontes

As informações sobre o cliente, provenientes de outras fontes que não o próprio, são consideradas como confidenciais entre o cliente e o SERCLA.

A fonte de informação e a sua identidade, são consideradas como confidenciais, com exceção se a sua divulgação for autorizada pela fonte.

4.2.4 Aplicação ao pessoal

Todo o pessoal do SERCLA, incluindo pessoal temporário, encontram-se obrigados a manter a confidencialidade de toda a informação que teve acesso no desempenho das suas funções.

Para o pessoal afeto ao SERCLA, e pessoal temporário, a garantia de confidencialidade e imparcialidade é assegurado conforme definido no procedimento 6.2P-01, pelo termo de confidencialidade e imparcialidade interno e exercício de funções públicas – 4Imp-01.

MANUAL DE GESTÃO

A garantia de confidencialidade por parte dos fornecedores de serviço externo e pessoal externo ao laboratório é assegurada pelo termo de confidencialidade e imparcialidade externo – 4Imp-02.

5. REQUISITOS DE ESTRUTURA

5.1 PERSONALIDADE JURIDICA

O Serviço de Classificação de Leite (SERCLA) é um serviço externo do Instituto de Alimentação e Mercados Agrícolas, IPRA (IAMA) da Secretaria Regional da Agricultura e Alimentação (SRAA).

Conforme definido no Decreto Regulamentar Regional n.º 23/2024/A, de 2 de novembro, o Serviço de Classificação de Leite da Ilha Terceira (SERCLAT), sito na Rua Conde da Praia da Vitória n.º22, freguesia de Santa Luzia, 9700-055 Angra do Heroísmo (figura 1), é um serviço executivo e periférico do IAMA, IPRA, ao qual compete exercer todas as atividades relacionadas com a Classificação de Leite à Produção nas ilhas de Corvo, Faial, Flores, Graciosa, Pico, São Jorge e Terceira, conforme o n.º3 do artigo n.º32º-A do citado Decreto.



Figura 1 - Edifício SERCLAT

MANUAL DE GESTÃO

Ao Serviço de Classificação de Leite da Ilha São Miguel (SERCLASM), sito na Rua Joaquim Marques n.º 02, Vila de Rabo de Peixe, 9600-174 Ribeira Grande - (figura 2), compete exercer todas as atividades relacionadas com a Classificação de Leite à Produção na Ilha de São Miguel, conforme n.º 2 do artigo n.º 32-A do citado Decreto.



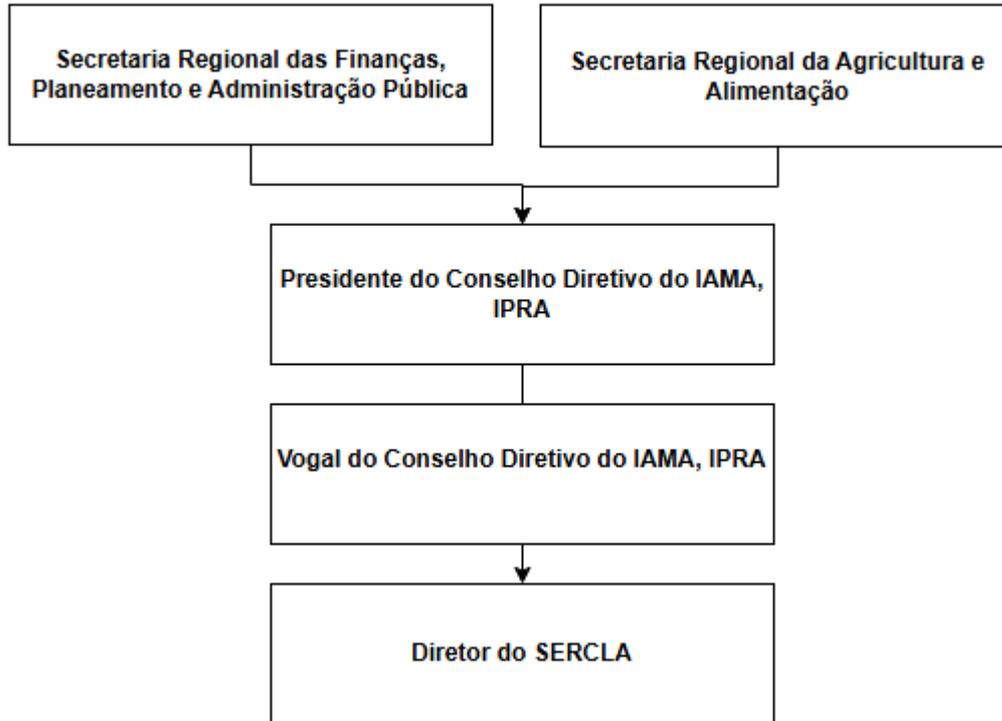
Figura 2 - Edifício SERCLASM

O IAMA, IPRA, onde se insere o SERCLA, é um organismo público regional, dotado de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, financeira e patrimonial (NIF 512 021 155), integrado na administração Regional, sob tutela da Secretaria Regional da Agricultura e Alimentação, exercendo a sua ação em toda a Região Autónoma dos Açores.

Ao IAMA, IPRA compete, entre outras, a execução das operações de verificação e controlo das condições de concessão de ajudas comunitárias, nacionais e regionais, o acompanhamento da evolução dos mercados agrícolas ao nível da comercialização e transformação dos produtos agrícolas e pecuários, bem como a execução da política regional no âmbito de alguns regimes de qualidade previstos na legislação aplicável. Compete também ao IAMA, IPRA a tutela e a gestão da rede regional de abate, e a classificação de leite à produção (SERCLA).

MANUAL DE GESTÃO

5.2 IDENTIFICAÇÃO DA GESTÃO



ORGANIGRAMA 1 - Identificação da Gestão SERCLA

O documento 5Imp-01 contém a versão nominal deste organograma.

Presidente do Conselho Diretivo do Instituto Alimentação e Mercados Agrícolas, IPRA (IAMA) ou Vogal do Conselho Diretivo do IAMA, IPRA com a tutela dos Serviços de Classificação de Leite

- Aprovar o Manual de Gestão;
- Participar na reunião anual de revisão pela gestão;
- Garantir os recursos necessários à implementação da política de gestão e ao cumprimento dos requisitos das normas NP EN ISO/IEC 17025 e das regulamentações e normas em vigor aplicáveis às atividades do SERCLA;
- Definir a política e objetivos;
- Coordenar e orientar a comunicação para o exterior do SERCLA;
- Autorizar despesas relativas à aquisição de bens e serviços;
- Celebrar contratos de prestação de serviços.

MANUAL DE GESTÃO

Diretor

- a) Garantir a implementação, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão;
- b) Garantir o acompanhamento e supervisão do funcionamento do serviço;
- c) Garantir que a visão, missão e valores é transversal a todo o serviço;
- d) Aprovar o Manual de Gestão;
- e) Participar na reunião anual de revisão pela gestão;
- f) Definir junto com Conselho Diretivo do IAMA, IPRA e Responsáveis pela Qualidade, a política e os objetivos de gestão;
- g) Aprovação da lista de ensaios relativos à acreditação Flexível Intermédia e Global;
- h) Autorizar despesas relativas à aquisição de bens de acordo com a delegação de competências oficiais;
- i) Aprovar os planos e propostas de formação, calibração, manutenção e ensaios interlaboratoriais;
- j) Rever, aprovar e autorizar resultados dos ensaios;
- k) Validar os Relatórios de Ensaio;
- l) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das atividades laboratoriais e de colheitas, bem como a análise de não conformidades e implementação das ações corretivas;
- m) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;
- n) Acompanhar as inspeções e auditorias;
- o) Promover a sensibilização do pessoal para a Qualidade.

Requisitos Mínimos:

- Licenciatura no âmbito das ciências agrárias e/ou agroalimentar e áreas afins;
- Conhecimento dos procedimentos e práticas recomendadas pelos organismos comunitários competentes, no domínio da qualidade do leite;
- Conhecimentos em gestão da qualidade e acreditação de laboratórios;
- Vínculo contratual à administração pública.

5.3 ATIVIDADES DO LABORATÓRIO

Ao SERCLA, compete a classificação de leite cru ao produtor, na Região Autónoma dos Açores e o cumprimento da Portaria n.º 105/2024 de 26 de dezembro de 2024.

A competência técnica na matriz leite, está em conformidade com a NP EN ISO/IEC 17025 – Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração, no que se refere aos seguintes ensaios laboratoriais constantes do anexo técnico e lista de ensaios em vigor:

MANUAL DE GESTÃO

- Determinação do teor de matéria gorda, pelo método automatizado por espectroscopia de FTIR;
- Determinação do teor de matéria proteica bruta, pelo método automatizado por espectroscopia de FTIR;
- Determinação do ponto de congelação, pelo método automatizado por espectroscopia de FTIR;
- Determinação do teor de ureia, pelo método automatizado por espectroscopia de FTIR;
- Determinação do teor de matéria seca total, pelo método automatizado por espectroscopia de FTIR;
- Determinação do teor de caseína, pelo método automatizado por espectroscopia de FTIR;
- Determinação do teor de lactose, pelo método automatizado por espectroscopia de FTIR;
- Determinação do teor de ácido palmítico, pelo método automatizado por espectroscopia de FTIR;
- Determinação do teor de ácido oleico, pelo método automatizado por espectroscopia de FTIR;
- Contagem de células somáticas, pelo método Fossomatic;
- Contagem total de microrganismos, pelo método Bactoscan;
- Determinação do ponto de congelação, pelo Crioscópio;
- Pesquisa de resíduos inibidores de crescimento microbiano, pelo método Delvotest;
- Pesquisa de resíduos de antibióticos, pelo método Charm Ez;
- Contagem total de microrganismos a 30°C;
- Colheita automática de amostras para a determinação de características físicas, físico-químicas e microbiológicas;
- Colheita manual de amostras para a determinação de características físicas, físico-químicas e microbiológicas;

Fora do âmbito da NP EN ISO/IEC 17025 – Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração estão os seguintes ensaios/atividades:

- Determinação do teor de matéria gorda, pelo método Gerber;

MANUAL DE GESTÃO

- Pesquisa de contaminantes / neutralizantes;
- Determinação de Impurezas em suspensão;
- Determinação teor de matéria proteica bruta, pelo método Kjeldahl;
- Pesquisa e identificação de resíduos farmacológicos.

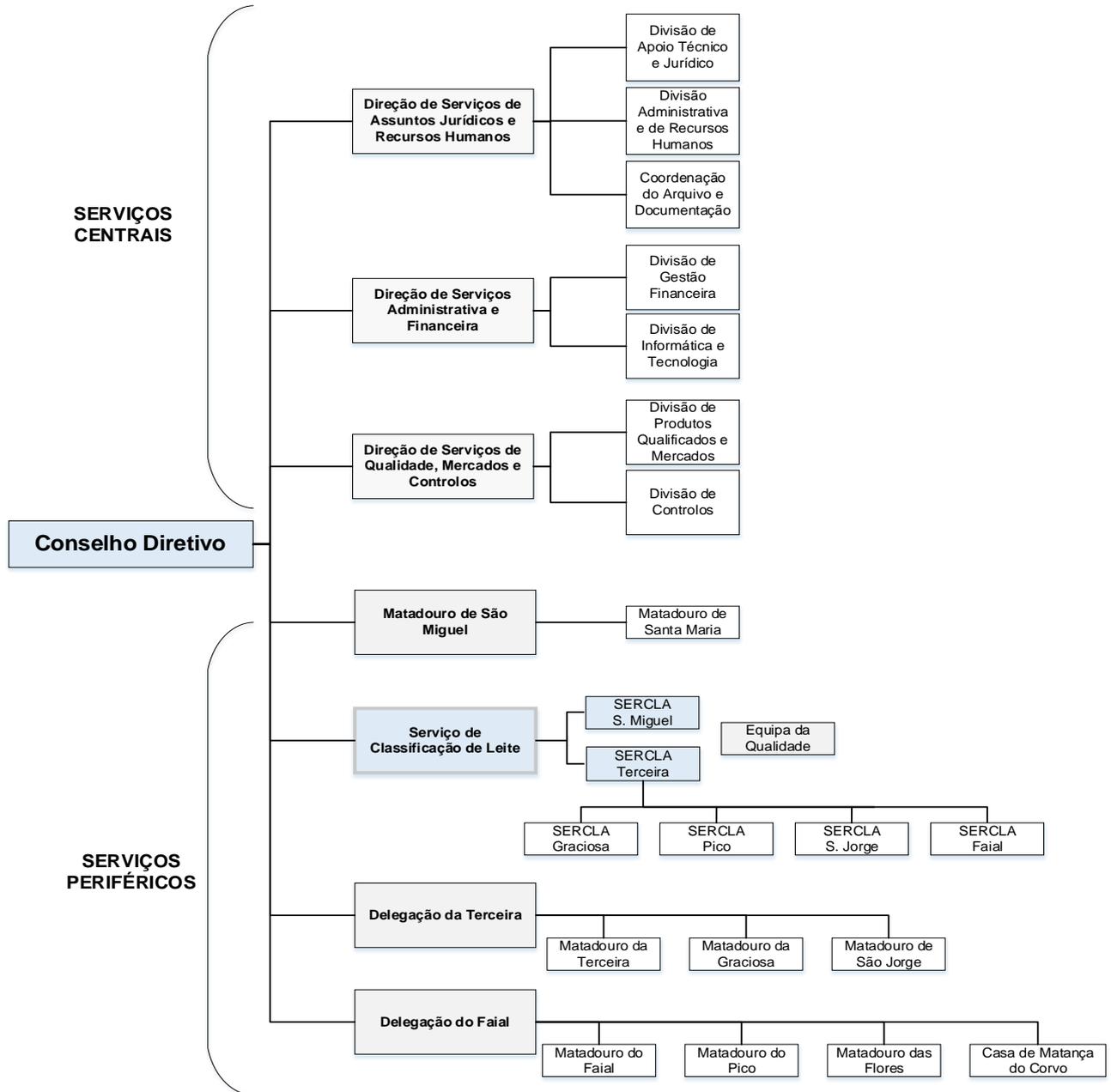
5.4 REQUISITOS APLICÁVEIS

O Sistema de Gestão implementado no SERCLA reflete as metodologias definidas para cumprir com os requisitos da norma NP ISO/IEC 17025 e o cumprimento da Portaria n.º 105/2024 de 26 de dezembro de 2024.

MANUAL DE GESTÃO

5.5 ESTRUTURA, RESPONSABILIDADES E DOCUMENTAÇÃO

- A inserção do laboratório na estrutura da entidade onde se integra:



*Aposentação - Funções delegadas até nomeação de novo Diretor de Serviços

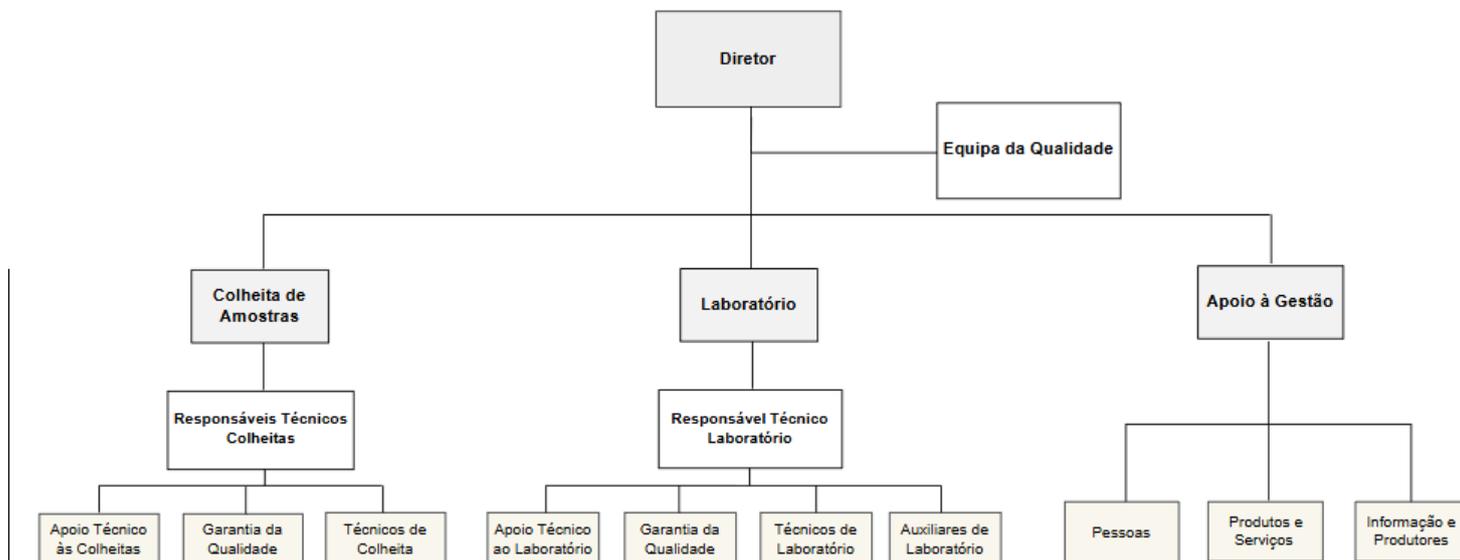
Organigrama 2 - Orgânica do Instituto Alimentação e Mercados Agrícolas, IPRA (IAMA)

O documento 5Imp-01 contém a versão nominal deste organigrama.

Após impressão deve ser verificado se a edição do documento é a que se encontra em vigor

MANUAL DE GESTÃO

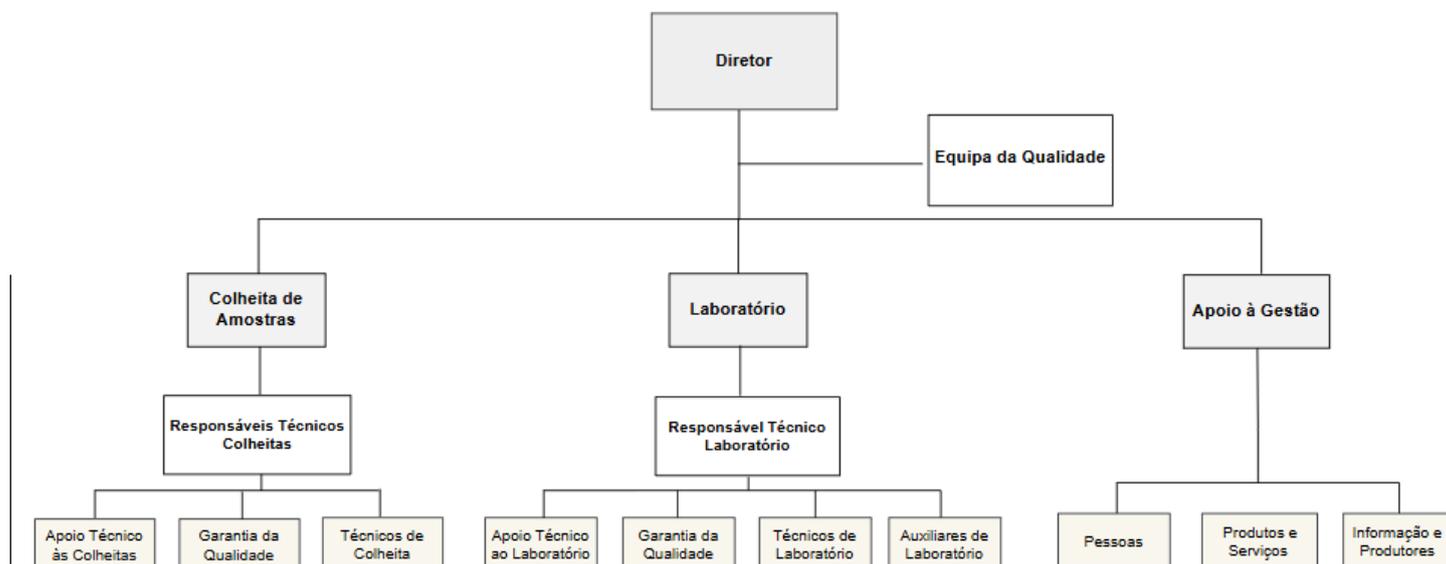
• **Organização Interna do laboratório – SERCLAT**



Organograma 3 - Organização Interna SERCLAT

O documento 5Imp-01 contém a versão nominal deste organograma.

• **Organização Interna do laboratório – SERCLASM**



Organograma 4 - Organização Interna SERCLASM

O documento 5Imp-01 contém a versão nominal deste organograma.

MANUAL DE GESTÃO

Documentação

Todos os documentos referentes ao Sistema de Gestão encontram-se no programa *InnovWay* e na pasta de rede partilhada SERCLA, de forma a assegurar uma aplicação consistente das atividades laboratoriais e da validade de resultados, bem como uma execução reprodutível dos mesmos.

5.6 GESTÃO DA QUALIDADE

O laboratório deve ter pessoal que, independentemente de outras responsabilidades, tenha autoridade e os recursos necessários para o desempenho das suas funções, incluindo:

- a) Implementação, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão; (DS, RT, RQ);
- b) Identificação de desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para realizar atividades laboratoriais; (DS, RT e RQ);
- c) Desencadear ações para prevenir ou minimizar tais desvios; (RT e RQ);
- d) Comunicar à gestão do laboratório o desempenho do Sistema de Gestão e qualquer necessidade de melhoria; (RT e RQ);
- e) Assegurar a eficácia das atividades laboratoriais (RT e RQ).

No presente manual estão especificadas as funções, responsabilidades, autoridades e as inter-relações entre todas as pessoas que executam, verificam, supervisionam e gerem qualquer trabalho que possa afetar a qualidade dos ensaios. É feita ainda a referência aos responsáveis pela avaliação dos resultados dos ensaios e quem os substitui em caso da sua ausência.

5.7 COMUNICAÇÃO E GESTÃO DA MUDANÇA

- a) A política, os objetivos, e a metodologia do Sistema da Gestão, são dadas a conhecer a toda a organização através do programa *InnovWay* e pela sua difusão em reuniões do SERCLA e registadas em ata, distribuição de documentos (correio eletrónico por exemplo) e/ou por contacto direto com o pessoal do laboratório, sendo objeto de registo sempre que se julgar necessário, com o propósito de satisfazer os requisitos da norma;
- b) Os resultados da melhoria contínua ou alterações ao Sistema de Gestão, são comunicados e analisados em reuniões periódicas do SERCLA. São igualmente promovidas reuniões para acompanhamento das atividades de rotina onde são desencadeadas ações a implementar. A formalização das reuniões fica registada no impresso 5.7Imp-01 ou na atividade correspondente na plataforma *InnovWay*.

MANUAL DE GESTÃO

- c) O processo de comunicação com o cliente e partes interessadas é realizado, preferencialmente, através do portal das sugestões, reclamações e informações do SERCLA.

6 REQUISITOS DOS RECURSOS

6.1 GENERALIDADES

O Serviço de Classificação de Leite tem em conta a competência dos seus recursos humanos, instalações, equipamentos utilizados, rastreabilidade metrológica e os produtos e serviços de fornecedores externos, quando executa os ensaios no âmbito da sua atividade. Nesta medida, desenvolve um conjunto de ações de modo a minimizar a influência destes fatores nos resultados.

6.2 PESSOAL

Os funcionários do SERCLA estão abrangidos por um vínculo contratual à administração pública, assegurando-se assim a presença e disponibilidade dos mesmos.

Caso haja acumulação de funções não autorizada, o trabalhador deve solicitar, no prazo de 10 dias úteis, o requerimento de acumulação de funções dos Recursos Humanos do IAMA, IPRA abrangida pela norma NP 4427:2018-Sistemas de Gestão das Pessoas (Imp40- acumulação de funções). Após a análise pelos Diretor do SERCLA é submetido ao conselho diretivo do IAMA, IPRA, para ser deliberada a autorização para o seu exercício.

6.2.1 Princípio de competência e imparcialidade

Através do procedimento 6.2P-01 e termo de confidencialidade e imparcialidade interno e exercício de funções públicas – 4Imp-01, os funcionários do SERCLA, encontram-se obrigados a manter a confidencialidade e imparcialidade, no que diz respeito a toda a informação a que tiveram acesso no desempenho das suas funções.

6.2.2 Requisitos de competência

Os registos dos funcionários estão organizados no módulo colaboradores do programa *InnovWay* onde constam, individualmente, as qualificações, termo de confidencialidade e imparcialidade, registos de formação interna e externa, os *curricula*, e demais informações relativas a cada funcionário.

Os recursos humanos do Serviço de Classificação de Leite regem-se pelas leis e regulamentos da Administração Pública.

O procedimento de Gestão de Recursos Humanos – 6.2P-01, descreve a forma de admissão de novos funcionários, enquanto o procedimento de Qualificação de pessoal - 6.2P-02, descreve a metodologia para a qualificação inicial, manutenção e requalificação. Encontrando-se na matriz

MANUAL DE GESTÃO

de qualificação disponível no programa *InnovWay*, a competência associada a cada funcionário do SERCLA.

A atualização da matriz de qualificação é assegurada pelos Responsáveis Técnico.

As responsabilidades e os requisitos mínimos exigidos para todo o pessoal são enumerados pela descrição de cargos, tarefas e responsabilidades que cada um executa e são as seguintes:

Responsável da Qualidade (RQ):

Depende hierarquicamente do Diretor do SERCLA (DS):

- a) Garantir a implementação, manutenção, melhoria do Sistema de Gestão e avaliar a sua eficácia;
- b) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das atividades laboratoriais, bem como a análise de não conformidades e acompanhamento das ações corretivas;
- c) Coordenar e/ou acompanhar as auditorias;
- d) Definir junto com Conselho Diretivo do IAMA, IPRA e Diretor do SERCLA a política e os objetivos;
- e) Colaborar na implementação da política e dos objetivos;
- f) Reportar diretamente à Gestão de Topo tudo o que se relaciona com o Sistema de Gestão;
- g) Assegurar a eficácia das atividades laboratoriais;
- h) Estabelecer os contactos com as partes interessadas (clientes, fornecedores, entidades oficiais e outras) em questões relacionadas com o Sistema de Gestão;
- i) Gerir e controlar a lista de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia e Global;
- j) Enviar ao IPAC da lista atualizada de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia e Global;
- k) Propor a aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos;
- l) Verificar e enviar a avaliação anual dos produtos e serviços aos fornecedores externos;
- m) Coordenar a logística e execução dos planos de calibração;
- n) Coordenar a área de recursos humanos;
- o) Promover a sensibilização do pessoal para a Qualidade;
- p) Coordenar o levantamento de necessidades de formação;

MANUAL DE GESTÃO

- q) Promover a formação do pessoal;
- r) Gerir a matriz de risco;
- s) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;

Requisitos Mínimos:

- Experiência profissional mínima de 3 anos em atividades laboratoriais no âmbito do SERCLA ou relacionadas;
- Licenciatura na área da Biologia, Gestão ou áreas afins;
- Formação e experiência em gestão da qualidade e conhecimentos da norma NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimentos de informática na ótica de utilizador;
- Vínculo contratual à administração pública.

Responsável Técnico Laboratório (RTL)

Depende hierarquicamente do Diretor do SERCLA (DS):

- a) Garantir a implementação, manutenção, melhoria do Sistema de Gestão;
- b) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das atividades laboratoriais, bem como a análise de não conformidades e implementação das ações corretivas;
- c) Colaborar na implementação da política e dos objetivos;
- d) Prestar informação necessária à Gestão de Topo, sobre qualquer assunto técnico;
- e) Assegurar a eficácia das atividades laboratoriais;
- f) Assegurar a gestão do funcionamento geral das operações técnicas;
- g) Emitir pareceres e opiniões sobre temas e assunto de carácter técnico;
- h) Garantir o acompanhamento e supervisão dos ensaios que estão a ser realizados, verificando se, estão de acordo com o definido em Norma ou Procedimento/Instrução de Trabalho;
- i) Garantir a atualização dos ensaios e colaborar em estudos de desenvolvimento de novas técnicas;
- j) Proceder à validação e aprovação técnica dos ensaios a incluir na lista de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia e Global;
- k) Coordenar a verificação validação e alteração de métodos;

MANUAL DE GESTÃO

- l) Estabelecer regras para a elaboração dos ensaios, recolha de dados e tratamento de resultados para a estimação das incertezas de medição em métodos quantitativos e fontes de incerteza dos métodos qualitativos;
- m) Analisar e validar os resultados do controlo da qualidade analítica;
- n) Rever, aprovar e autorizar resultados dos ensaios;
- o) Emitir a Declaração de conformidade, se solicitada pelo cliente;
- p) Gerir equipamentos (instalação, calibração, verificação, armazenamento, manutenção e identificação de necessidades de aquisição);
- q) Aprovar certificados de calibração;
- r) Coordenar a logística e execução dos planos de calibração;
- s) Aprovar a Matriz de Qualificação;
- t) Avaliar o desempenho técnico do pessoal;
- u) Colaborar no levantamento de necessidades de formação;
- v) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;
- w) Orientar as visitas técnicas, devidamente autorizadas, ao laboratório;
- x) Acompanhar as inspeções e auditorias da Qualidade do laboratório;
- y) Promover a sensibilização do pessoal para a Qualidade;

Requisitos Mínimos:

- Experiência profissional mínima de 3 anos em atividades laboratoriais no âmbito do SERCLA ou relacionadas;
- Conhecimentos da regulamentação e normalização aplicável às atividades técnicas do setor;
- Licenciatura na área da Biologia, ciências agrárias ou áreas afins ou curso de especialização tecnológica na área Qualidade Alimentar e dez anos de experiência no âmbito do SERCLA;
- Conhecimentos da norma NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
- Vínculo contratual à administração pública.

Garantia da Qualidade Laboratório (GQL)

Depende hierarquicamente do Responsável Técnico do Laboratório (RTL):

- a) Efetuar o tratamento e recolha de dados para estimação de incertezas de colheita, incertezas de medição em métodos quantitativos, fontes de incerteza dos métodos qualitativos e validação de métodos;
- b) Analisar os resultados do controlo da qualidade analítica;

MANUAL DE GESTÃO

- c) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das atividades laboratoriais, bem como a análise de não conformidades e apoiar na implementação das ações corretivas;
- d) Colaborar na validação e aprovação técnica dos ensaios a incluir na lista de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia e Global;
- e) Colaborar na atualização dos ensaios e colaborar em estudos de desenvolvimento de novas técnicas;
- f) Rever resultados dos ensaios;
- g) Apoiar o RTL/ RQ em atividades designadas;
- h) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;

Requisitos Mínimos:

- Experiência nas metodologias e temáticas relacionadas com a área das análises a executar;
- Conhecimentos da regulamentação e normalização aplicável às atividades técnicas do setor;
- Conhecimentos de gestão da qualidade em laboratórios;
- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimento dos procedimentos, e das boas práticas laboratoriais;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Apoio Técnico Laboratório (APTL)

Depende hierarquicamente do Responsável Técnico do Laboratório (RTL):

- a) Apoiar a gestão dos equipamentos (instalação, calibração, verificação, armazenamento, manutenção e identificação de necessidades de aquisição);
- b) Manter um stock mínimo e assegurar prazos de validade dos consumíveis em armazém;
- c) Efetuar o processo de aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos;
- d) Apoiar o RTL/ RQ em atividades designadas;
- e) Apoiar na implementação das ações corretivas;
- f) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;

MANUAL DE GESTÃO

Requisitos Mínimos:

- Experiência nas metodologias e temáticas relacionadas com a área das análises a executar;
- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimento dos procedimentos, e das boas práticas laboratoriais;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Apoio Técnico Laboratório – Gestão de Produtos e Serviços (GPS)

Depende hierarquicamente do Responsável Técnico do Laboratório (RTL):

- a) Manter um *stock* mínimo e assegurar prazos de validade dos consumíveis em armazém;
- b) Efetuar o processo de aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos;
- c) Realizar a avaliação de produtos e serviços de fornecedores externos
- d) Apoiar o RTL/ RQ em atividades designadas;
- e) Apoiar na implementação das ações corretivas;
- f) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;

Requisitos Mínimos:

- Experiência nas metodologias e temáticas relacionadas com a área das análises a executar;
- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimento dos procedimentos, e das boas práticas laboratoriais;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Técnico de Laboratório (TL)

Depende hierarquicamente do Responsável Técnico do Laboratório (RTL):

- a) Efetuar a conferência das amostras e registar, quando definido;
- b) Realizar ensaios nas amostras, para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;
- c) Realizar todas as atividades inerentes à atividade laboratorial, nomeadamente: preparação de reagentes, verificações de temperaturas, bom funcionamento dos equipamentos, e controlo de qualidade interno e externo;
- d) Efetuar registos dos resultados dos ensaios de forma explícita e de acordo com o definido no procedimento;
- e) Efetuar uma análise crítica dos resultados obtidos;
- f) Efetuar registo de anomalias sempre que necessário;

MANUAL DE GESTÃO

- g) Informar o RTL, prontamente de todas as anomalias detetadas;
- h) Informar o RTL das necessidades de *stock*;
- i) Zelar pelo bom estado de manutenção, higiene e segurança dos equipamentos e do laboratório;
- j) Apoiar o RTL/ RQ em atividades designadas;
- k) Apoiar na implementação das ações corretivas;
- l) Efetuar, caso necessário, descontaminação e esterilização dos frascos e rolhas de colheita, de acordo com os procedimentos e instruções de trabalho aprovados e de acordo com a Matriz de qualificação.

Requisitos Mínimos:

- Experiência nas metodologias e temáticas relacionadas com a área das análises a executar;
- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimento dos procedimentos, e das boas práticas laboratoriais;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Auxiliar de Laboratório (AL)

Depende hierarquicamente do Responsável Técnico do Laboratório (RTL):

- a) Colaborar com o técnico de laboratório no manuseamento das amostras após a realização dos ensaios;
- b) Realizar descontaminação e esterilização dos frascos e rolhas de colheita, de acordo com os procedimentos e instruções de trabalho aprovados e de acordo com a Matriz de qualificação;
- c) Efetuar limpeza e higienização do laboratório de acordo com os procedimentos aprovados;
- d) Efetuar limpeza e higienização das caixas de transporte de amostras;
- e) Apoiar o RT/ RQ em atividades designadas
- f) Apoiar na implementação das ações corretivas;

Requisitos Mínimos:

- Conhecimento dos procedimentos, e metodologias relacionadas com a limpeza e higienização;
- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025.

MANUAL DE GESTÃO

Responsável Técnico Colheitas (RTC)

Depende hierarquicamente do Diretor do SERCLA (DS):

- a) Garantir a implementação, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão;
- b) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das colheitas, bem como a análise de não conformidades e implementação das ações corretivas;
- c) Colaborar na implementação da política e dos objetivos;
- d) Prestar informação necessária à Gestão de Topo, sobre qualquer assunto técnico;
- e) Assegurar a eficácia das atividades de colheitas;
- f) Assegurar a gestão do funcionamento geral das operações técnicas;
- g) Emitir pareceres e opiniões sobre temas e assunto de carácter técnico;
- h) Garantir o acompanhamento e supervisão das colheitas que estão a ser realizadas, verificando se, estão de acordo com o definido em Norma ou Procedimento/Instrução de Trabalho;
- i) Garantir a atualização dos procedimentos de colheitas e colaborar em estudos de desenvolvimento de novas técnicas;
- j) Proceder à validação e aprovação técnica do procedimento de colheita a incluir na lista de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia;
- k) Coordenar a verificação, validação e alteração de métodos de colheita;
- l) Estabelecer regras para a elaboração das colheitas, recolha de dados e tratamento de resultados para a estimação das incertezas de colheita;
- m) Analisar e validar os resultados do controlo da qualidade analítica;
- n) Gerir equipamentos (instalação, calibração, verificação, armazenamento, manutenção e identificação de necessidades de aquisição);
- o) Aprovar certificados de calibração;
- p) Propor a aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos;
- q) Aprovar a Matriz de Qualificação;
- r) Avaliar o desempenho técnico do pessoal;
- s) Colaborar no levantamento de necessidades de formação;
- t) Participar, caso necessário, na realização de colheitas;

MANUAL DE GESTÃO

- u) Orientar as visitas técnicas, devidamente autorizadas, ao processo de colheitas;
- v) Acompanhar as inspeções e auditorias da Qualidade;
- w) Promover a sensibilização do pessoal para a Qualidade;
- z) Coordenar a receção e entrega das amostras no laboratório;

Requisitos Mínimos:

- Conhecimentos da regulamentação e normalização aplicável às atividades técnicas do setor;
- Licenciatura na área de engenharia Alimentar ou áreas afins ou 5 ou mais anos de experiência no âmbito do SERCLA
- Conhecimentos da norma NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
- Vínculo contratual à administração pública.

Apoio Técnico às Colheitas (APTC)

Depende hierarquicamente dos Responsáveis Técnicos Colheitas (RTCs):

- a) Apoiar a gestão dos equipamentos (instalação, calibração, verificação, armazenamento, manutenção e identificação de necessidades de aquisição);
- b) Efetuar o processo de aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos;
- c) Gestão das viaturas;
- d) Efetuar a receção das amostras no laboratório;
- e) Apoiar a gestão do material de colheitas (frascos e rolhas de colheita);
- f) Apoiar o RTC/ RQ em atividades designadas;
- g) Apoiar na implementação das ações corretivas;
- h) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;

Requisitos Mínimos:

- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Garantia da Qualidade Colheitas (GQC)

Depende hierarquicamente do Responsável Técnico de Colheitas (RTC):

- b) Efetuar o tratamento de dados para efeitos estatísticos;
- c) Analisar os resultados do controlo da qualidade analítica;

MANUAL DE GESTÃO

- d) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das atividades laboratoriais, bem como a análise de não conformidades e implementação das ações corretivas;
- e) Colaborar na validação e aprovação técnica dos ensaios a incluir na lista de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia e Global;
- f) Colaborar na atualização dos ensaios e colaborar em estudos de desenvolvimento de novas técnicas;
- g) Apoiar o RTL/ RQ em atividades designadas;
- h) Apoiar na implementação das ações corretivas;
- i) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;

Requisitos Mínimos:

- Conhecimento dos procedimentos, e das boas práticas inerentes à atividade;
- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador;

Técnico de Colheita (TC)

Depende hierarquicamente do Responsável Técnico de Colheitas (RTC):

- a) Executar as tarefas relacionadas com a preparação, colheita e manuseamento de amostras;
- b) Garantir a reposição de frascos para a amostragem nos equipamentos automáticos;
- c) Lavar o material de colheita;
- d) Manter o bom estado das viaturas utilizadas para transporte de amostras;
- e) Efetuar a receção das amostras no laboratório;
- f) Desenvolver toda a logística inerente ao manuseamento das amostras.
- g) Efetuar a conferência das amostras e registar, quando definido;
- h) Realizar a colheita de amostras, para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas;
- i) Realizar todas as atividades inerentes à atividade de colheita de amostras, nomeadamente: preparação de material de colheita, verificações de temperaturas dos equipamentos automáticos e das caixas de transporte;
- j) Zelar pelo bom funcionamento dos equipamentos, controlo de qualidade interno e externo entre outras que sejam devidamente solicitadas pelo RTC;

MANUAL DE GESTÃO

- k) Zelar pelo bom estado de manutenção, higiene e segurança dos equipamentos de colheita;
- l) Efetuar registos dos resultados das colheitas de forma explícita e de acordo com o definido no procedimento;
- m) Efetuar uma análise crítica dos resultados obtidos;
- n) Efetuar registo de anomalias, sempre que necessário;
- o) Informar o RTC, prontamente, de todas as anomalias detetadas;
- p) Informar o RTC das necessidades de *stock*;
- q) Apoiar o RT's/ RQ em atividades designadas;
- r) Apoiar na implementação das ações corretivas;

Requisitos Mínimos:

- Conhecimento dos procedimentos, e das boas práticas inerentes à atividade;
- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
- Carta de condução de ligeiros – Categoria B.

Apoio à Gestão – Pessoas (AGP)

Depende hierarquicamente do Diretor do SERCLA (DS):

- a) Colaborar na gestão de pessoas;
- b) Elaborar mapas necessários à gestão de pessoas;
- c) Executar tarefas relacionadas com a parte documental: manutenção e arquivo de documentos;
- d) Apoiar o DS/RQ/RTC/RTL em atividades designadas;
- e) Apoiar na implementação das ações corretivas.

Requisitos Mínimos:

- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Apoio à Gestão – Produtos e Serviços (AGPS)

Depende hierarquicamente do Diretor do SERCLA (DS):

- a) Efetuar o processo de aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos;
- b) Realizar a avaliação de produtos e serviços de fornecedores externos;
- c) Apoiar o DS/RQ/RTC/RTL em atividades designadas;
- d) Apoiar na implementação das ações corretivas.

Requisitos Mínimos:

MANUAL DE GESTÃO

- Conhecimento da NP EN ISO/IEC 17025;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

6.2.3 Substituições

A delegação de funções e substituições poderá ser realizada sempre que necessário e por um período máximo de 6 meses.

Sempre que possível a substituição é feita de acordo com o quadro seguinte:

Tabela 1. Substituição de funções.

| | Função | Em substituição: |
|--|---|-------------------------|
| DIRETOR | a) Garantir a implementação, manutenção, melhoria do Sistema de Gestão | PR |
| | b) Garantir o acompanhamento e supervisão do funcionamento do serviço; | RQ |
| | c) Garantir que a visão, missão e valores é transversal a todo o serviço | PR |
| | d) Aprovar o Manual de Gestão; | PR |
| | e) Participar na reunião anual de revisão pela gestão; | PR |
| | f) Definir junto com o conselho diretivo do IAMA, IPRA e Responsáveis pela Qualidade, a política e os objetivos de gestão; | ---- |
| | g) Aprovação da lista de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia e Global; | RQ |
| | h) Autorizar despesas relativas à aquisição de bens de acordo com a delegação de competências oficiais; | PR |
| | i) Aprovar os planos e propostas de formação, calibração, manutenção e ensaios interlaboratoriais; | PR |
| | j) Rever, aprovar e autorizar resultados dos ensaios; | GQL |
| | k) Validar os Relatórios de Ensaio. | RTL |
| | l) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das atividades laboratoriais, bem como a análise de não conformidades e implementação das ações corretivas; | ---- |
| | m) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas; | ---- |
| | n) Acompanhar as inspeções e auditorias | PR |
| | o) Promover a sensibilização do pessoal para a qualidade; | ---- |
| RESPONSÁVEL TÉCNICO LABORATÓRIO | a) Garantir a implementação, manutenção, melhoria do Sistema de Gestão | ---- |
| | b) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das atividades laboratoriais, bem como a análise de não conformidades e implementação das ações corretivas; | ---- |
| | c) Colaborar na implementação da política e dos objetivos; | ---- |
| | d) Prestar informação necessária à Gestão de Topo, sobre qualquer assunto técnico; | GQL |
| | e) Assegurar a eficácia das atividades laboratoriais; | GQL |
| | f) Assegurar a gestão do funcionamento geral das operações técnicas; | GQL |
| | g) Emitir pareceres e opiniões sobre temas e assunto de carácter técnico; | DS |
| | h) Garantir o acompanhamento e supervisão dos ensaios que estão a ser realizados, verificando se, estão de acordo com o definido em Norma ou Procedimento/Instrução de Trabalho; | GQL |
| | i) Garantir a atualização dos ensaios e colaborar em estudos de desenvolvimento de novas técnicas; | RTL (T/SM) |
| | j) Proceder à validação e aprovação técnica dos ensaios a incluir na lista de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia e Global; | RTL (T/SM) |

MANUAL DE GESTÃO

| | Função | Em substituição: | |
|---|---|------------------|-----|
| | | SM | TER |
| RESPONSÁVEL TÉCNICO LABORATÓRIO | k) Coordenar a verificação validação e alteração de métodos; | RTL (T/SM) | |
| | l) Estabelecer regras para a elaboração dos ensaios, recolha de dados e tratamento de resultados para a estimativa das incertezas de medição em métodos quantitativos e fontes de incerteza dos métodos qualitativos; | GQL | |
| | m) Analisar e validar os resultados do controlo da qualidade analítica; | GQL | |
| | n) Rever, aprovar e autorizar resultados dos ensaios; | GQL | |
| | o) Emitir a Declaração de conformidade, se solicitada pelo cliente; | DS | |
| | p) Gerir equipamentos (instalação, calibração, verificação, armazenamento, manutenção e identificação de necessidades de aquisição); | DS | |
| | q) Aprovar certificados de calibração; | RQ | |
| | r) Coordenar a logística e execução dos planos de calibração; | ----- | |
| | s) Propor a aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos; | APTL | |
| | t) Aprovar a Matriz de Qualificação; | RQ | |
| | u) Avaliar o desempenho técnico do pessoal; | GQL | |
| | v) Colaborar no levantamento de necessidades de formação; | GQL | |
| | w) Participar, caso necessário, na realização de ensaios para os quais estão qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas; | ----- | |
| | x) Orientar as visitas técnicas, devidamente autorizadas, ao laboratório; | DS | |
| | y) Acompanhar as inspeções e auditorias da qualidade do laboratório. | GQL | |
| z) Promover a sensibilização do pessoal para a qualidade; | GQL | | |
| RESPONSÁVEL QUALIDADE | a) Garantir a implementação, manutenção, melhoria do Sistema de Gestão e avaliar a sua eficácia; | EQ | |
| | b) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das atividades laboratoriais, bem como a análise de não conformidades e implementação das ações corretivas; | ----- | |
| | c) Coordenar e/ou acompanhar as auditorias; | EQ | |
| | d) Definir junto com o conselho diretivo do IAMA, IPRA e Diretor do SERCLA a política e os objetivos; | ----- | |
| | e) Colaborar na implementação da política e dos objetivos; | ----- | |
| | f) Reportar diretamente à Gestão de Topo tudo o que se relaciona com o Sistema de Gestão; | EQ | |
| | g) Assegurar a eficácia das atividades laboratoriais; | ----- | |
| | h) Estabelecer os contactos com as partes interessadas (clientes, fornecedores, entidades oficiais e outras) em questões relacionadas com o Sistema de Gestão; | DS | |
| | i) Gerir e controlar a lista de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia e Global; | EQ | |
| | j) Enviar ao IPAC da lista atualizada de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia e Global; | EQ | |
| | k) Propor a aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos; | AGPS | |
| | l) Verificar e enviar a avaliação anual dos produtos e serviços aos fornecedores externos. | EQ/ AGPS | |
| | m) Coordenar a logística e execução dos planos de calibração; | ----- | |
| | n) Coordenar a área de recursos humanos; | AGP | |
| | o) Promover a sensibilização do pessoal para a qualidade; | EQ | |

MANUAL DE GESTÃO

| | Função | Em substituição: | |
|---|---|------------------|-------|
| | | SM | TER |
| | p) Coordenar o levantamento de necessidades de formação; | AGP | |
| | q) Promover a formação do pessoal; | EQ | |
| | r) Gerir a matriz de risco. | DS | |
| RESPONSÁVEL TÉCNICO COLHEITAS | a) Garantir a implementação, manutenção, melhoria do Sistema de Gestão | ----- | |
| | b) Identificar os possíveis desvios ao Sistema de Gestão ou aos procedimentos para a realização das atividades laboratoriais, bem como a análise de não conformidades e implementação das ações corretivas; | ----- | |
| | c) Colaborar na implementação da política e dos objetivos; | ----- | |
| | d) Prestar informação necessária à Gestão de Topo, sobre qualquer assunto técnico; | TC | |
| | e) Assegurar a eficácia das atividades de colheitas; | TC | |
| | f) Assegurar a gestão do funcionamento geral das operações técnicas; | DS/TC | |
| | g) Emitir pareceres e opiniões sobre temas e assunto de carácter técnico; | RTCT | RTCSM |
| | h) Garantir o acompanhamento e supervisão dos ensaios que estão a ser realizados, verificando se, estão de acordo com o definido em Norma ou Procedimento/Instrução de Trabalho; | DS/TC | |
| | i) Garantir a atualização dos procedimentos de colheitas e colaborar em estudos de desenvolvimento de novas técnicas; | RTCT | RTCSM |
| | j) Proceder à validação e aprovação técnica do procedimento de colheita a incluir na lista de ensaios relativos à Acreditação Flexível Intermédia; | RTCT | RTCSM |
| | k) Coordenar a verificação validação e alteração de métodos de colheita; | RTCT | RTCSM |
| | l) Estabelecer regras para a elaboração das colheitas, recolha de dados e tratamento de resultados para a estimativa das incertezas de colheita; | GQC | |
| | m) Analisar e validar os resultados do controlo da qualidade analítica; | GQC | |
| | n) Gerir equipamentos (instalação, calibração, verificação, armazenamento, manutenção e identificação de necessidades de aquisição); | APTC | |
| | o) Aprovar certificados de calibração; | RTL | |
| | p) Propor a aquisição de produtos e serviços a fornecedores externos; | EQ | |
| | q) Aprovar a Matriz de Qualificação; | EQ | |
| | r) Avaliar o desempenho técnico do pessoal; | GQC | |
| | s) Colaborar no levantamento de necessidades de formação; | EQ | |
| | t) Participar, caso necessário, na realização de realização das colheitas, caso estejam qualificados, de acordo com a Matriz de Qualificação e segundo os procedimentos e instruções de trabalho aprovadas; | ----- | |
| u) Orientar as visitas técnicas, devidamente autorizadas, ao processo de colheitas; | TC | | |
| v) Acompanhar as inspeções e auditorias da qualidade; | TC | | |
| w) Promover a sensibilização do pessoal para a qualidade; | EQ | | |
| z) Coordenar a receção e entradas das amostras no laboratório | APTC/TC | | |

MANUAL DE GESTÃO

6.2.4 Comunicação

A comunicação e registo dos deveres, responsabilidades e autoridades é feita sob a forma da Matriz de Qualificação de Pessoal e do presente manual.

6.3 INSTALAÇÕES E CONDIÇÕES AMBIENTAIS

As instalações dos Laboratórios foram estruturadas de forma a garantir um fluxo de trabalho adequado e rentabilizado, tendo em conta a elevada quantidade de amostras processadas diariamente. Foram tidas em consideração a utilização de materiais de fácil higienização e otimizada a iluminação natural. As diferentes áreas laboratoriais encontram-se separadas de forma a prevenir contaminações.

O acesso às áreas do laboratório e ensaios propriamente ditos, está interdito a todo o pessoal estranho aos laboratórios. Todos os funcionários podem aceder a todas as áreas, mas são obrigados a ter em conta a possível perturbação dos ensaios e respetiva confidencialidade.

A limpeza do Laboratório é feita por pessoal afeto ao SERCLA, estando garantida a integridade dos equipamentos e itens ensaiados.

Os requisitos relativos ao controlo das instalações, que afetem as atividades laboratoriais estão documentados no procedimento instalações e condições ambientais – 6.3P-01.

6.4 EQUIPAMENTO

O SERCLA dispõe do equipamento necessário para a correta realização dos ensaios no âmbito da sua atividade. A gestão dos equipamentos é realizada de acordo com o procedimento 6.4P-01 e cada equipamento possui uma ficha individual onde constam os seguintes itens: descrição do equipamento, número de equipamento, marca, modelo, nº série, potência (quando aplicável), localização, data da primeira utilização, fornecedor, acessórios, responsável e informação sobre as reparações/manutenções/verificações/calibrações.

A ficha individual de equipamento em conjunto com o plano de calibração, verificação e manutenção preventiva, asseguram a ocorrência das respetivas calibrações, verificações e manutenções preventivas a cada equipamento do SERCLA.

6.5 RASTREABILIDADE METROLÓGICA

As calibrações/ensaios das condições de funcionamento dos equipamentos, do Laboratório, são efetuadas por entidades acreditadas.

O laboratório recorre a materiais de referência certificados e/ou padrões comerciais para garantir a rastreabilidade dos seus resultados analíticos e efetuar o controlo interno, de acordo com o procedimento 6.5P-01.

MANUAL DE GESTÃO

6.6 PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS

A aquisição de produtos e serviços processa-se de acordo com o 6.6P-01, tendo em conta a legislação aplicável em vigor para as contratações públicas. Os fornecedores de consumíveis, produtos e serviços que influenciam a qualidade dos ensaios são avaliados, de acordo com o descrito no procedimento.

7 REQUISITOS DOS PROCESSOS

7.1 ANÁLISE DE CONSULTAS, PROPOSTAS E CONTRATOS

O SERCLA apresenta um cliente interno que é a Secretaria Regional da Agricultura e Alimentação, estando aberto a outras partes interessadas, tais como as indústrias de lacticínios, produtores, associações agrícolas e comissões técnicas, indo de encontro à sua missão de contribuir para a confiança e diferenciação do leite dos Açores. O SERCLA tem como objetivo cumprir uma imposição legal definida por portaria regional, que estabelece as regras a que deve obedecer a classificação do leite cru à produção na Região Autónoma dos Açores.

A informação resultante é enviada ao cliente interno e partes interessadas, nos seguintes suportes:

- Por mensagem de correio eletrónica;
- Através do portal das sugestões, reclamações e informações;
- Através da plataforma GIL online, na forma de relatório de ensaio, do qual constam os resultados de todos os ensaios realizados;
- Por mensagens escritas (SMS), forma de divulgação expedita dos dados dos ensaios, enviadas para os números de telemóvel dos produtores;
- No talão das máquinas de recolha automática de amostras, forma de divulgação expedita dos dados, realizada no ato de entrega do leite, que permite obter os resultados da análise anterior;
- Quando o cliente solicita uma declaração de conformidade, a disposição legal ou regulamentar, a norma ou a especificação, que está na base da mesma, assim como a regra de decisão, são definidas na fase de discussão de consulta. Caso seja solicitado pelo cliente, a declaração de conformidade é emitida pelo RTL.

7.2 SELEÇÃO, VERIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DE MÉTODOS

Para a realização dos seus ensaios, o SERCLA recorre a métodos normalizados, baseados em normas, ou ainda, a métodos associados a equipamentos, aprovados, validados e reconhecidos internacionalmente por organismos como *International Dairy Federation – IDF*, *Association Française de Normalisation – AFNOR* e *Association of Official Agricultural Chemists – AOAC*.

MANUAL DE GESTÃO

Os métodos de ensaios adotados pelos Laboratórios estão descritos em procedimentos de ensaio. Para além dos métodos de ensaio, o SERCLA dispõe de um conjunto de documentos de gestão, que descrevem a execução das diferentes atividades do laboratório com relevância no processo analítico.

Os métodos de ensaio são sujeitos a estudos de validação e verificação de acordo com o procedimento 7.2P-01, com o objetivo de avaliar o grau de desempenho analítico mais adequado. Caso aplicável o SERCLA segue a ISO/DIS 16140 e a ISO 8196-3 para a validação de métodos.

7.3 COLHEITA

O SERCLA usufrui de uma estrutura adequada para a colheita automática e manual diária de amostras de leite em diversos locais de concentração (postos de receção) e nos casos dos produtores com sala de ordenha com tanque refrigerado, a colheita de amostras é executada no próprio tanque através de colheita manual ou automática (camiões).

Sendo efetuada pelo SERCLA, por pessoal devidamente qualificado para o efeito e/ou por sistemas automáticos de amostragem devidamente controlados, de forma a garantir que esta é representativa de todo o leite entregue pelo produtor.

O procedimento de colheita de amostras é realizado de acordo com o descrito no 7.3P-01.

O procedimento de colheita utilizado pelo SERCLA independentemente do método (automático/manual) tem como objetivo cumprir com o disposto na portaria regional que regula a classificação do leite cru.

7.4 MANUSEAMENTO DE ITENS DE ENSAIO OU CALIBRAÇÃO

O manuseamento dos itens a ensaiar está descrito no procedimento 7.4P-01, nomeadamente transporte, receção, manuseamento, proteção, armazenamento e eliminação.

As amostras, são identificadas através do seguinte código:

XXXXXX

Onde:

X- Corresponde a qualquer algarismo de zero a nove.

A entrada das amostras é acompanhada por um ficheiro contendo os seguintes itens:

- Código da amostra;
- Número de identificação da parte interessada;
- Data, hora e turno de colheita da amostra;

MANUAL DE GESTÃO

- Local de colheita da amostra;
- Litragem.

7.5 REGISTOS TÉCNICOS

O SERCLA assegura os seus registos técnicos, mediante o descrito no procedimento de controlo documentos e registos – 8.3P-01.

7.6 AVALIAÇÃO DE INCERTEZAS DE MEDIÇÃO

Para os métodos qualitativos, o laboratório realiza o levantamento das fontes de incerteza de acordo com o procedimento estimativa de incertezas. – 7.6P-01.

Quanto aos métodos quantitativos, descrevem-se no procedimento a estimativa de incertezas – 7.6P-01 e os respetivos cálculos que são efetuados de acordo com o definido no mesmo.

7.7 ASSEGURAR A VALIDADE DOS RESULTADOS

De forma a garantir a qualidade dos resultados dos ensaios, o SERCLA desenvolve periodicamente um conjunto de ações de controlo interno e externo que lhe permite avaliar o seu desempenho, descrito no procedimento garantia da validade dos resultados – 7.7P-01.

O SERCLA tem implementado um programa de ações de controlo da qualidade interno, para assegurar a consistência e a precisão dos resultados obtidos.

Todos os ensaios contêm a metodologia de controlo da qualidade (como por exemplo a utilização de cartas de controlo e de aceitação, a utilização de materiais de referência e ensaios em duplicado/paralelo, etc.)

7.8 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos através dos equipamentos automáticos são importados para a plataforma informática (GIL – Gestão Integrada do Leite). Após aprovação da sessão de trabalho e revisão dos resultados, estes são validados.

O envio destes resultados é efetuado através um relatório de ensaio – 7.8Imp-01, disponível em formato PDF na plataforma GIL online.

Quando o cliente solicita uma declaração de conformidade, a disposição legal ou regulamentar, a norma ou a especificação, que estão na base da mesma, assim como a regra de decisão, são definidas na fase de discussão de consulta. Caso seja solicitado pelo cliente, a declaração de conformidade é emitida pelo RTL.

MANUAL DE GESTÃO

O laboratório não apresenta opiniões e interpretações nos seus relatórios de ensaio.

Quando é necessário emitir uma emenda ao relatório, a alteração da informação é claramente identificada, incluindo o motivo da alteração no relatório, sempre que apropriado.

Quando for necessário emitir um novo relatório completo, este é identificado de forma inequívoca:

- “Versão x- anula e substitui a versão anterior, sendo a data de emissão deste boletim a da respetiva retificação.”

7.9 RECLAMAÇÕES

O SERCLA possui um procedimento para a resolução das reclamações e pedidos de informação 8.7P-01 que lhe são apresentadas pelo cliente ou partes interessadas através do portal das sugestões, reclamações e informações – 7.9Imp-01, mantendo os registos de todas as reclamações, bem como, a análise e respostas às mesmas, sobre a forma de mensagem por correio eletrónico.

7.10 TRABALHO NÃO CONFORME

Para a resolução do trabalho não conforme/reclamações/pedidos de informação, decorrente da atividade do laboratório, o SERCLA detém o procedimento trabalho não-conforme/reclamações – 8.7P-01, sendo objeto de registo no *software InnovWay*.

7.11 CONTROLO DE DADOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Os equipamentos informáticos existentes no SERCLA, têm acesso restrito por utilizador, cada um com a sua respetiva palavra-passe.

O utilizador tem acesso às pastas necessárias para o correto desempenho das suas funções.

Controlo de dados em EXCEL:

Considera-se que o *software* designado comercialmente por EXCEL da Microsoft Office está validado.

As folhas de cálculo e tratamento de dados elaboradas em EXCEL e específicas de um determinado método, estão disponíveis nos computadores alocados ao equipamento. Estas folhas, previamente à entrada em vigor, são testadas, verificadas e validadas manualmente, de modo que se possa confirmar os cálculos e resultados finais obtidos.

A introdução de dados nas folhas é efetuada pelos técnicos de laboratório, nas células assinaladas para o efeito e que se encontram desbloqueadas. Assim, minimiza-se a possibilidade de ocorrência de erros na obtenção de resultados.

MANUAL DE GESTÃO

Controlo de dados em *softwares* de equipamentos:

Os *softwares* associados aos equipamentos são considerados como parte destes, estando previamente validados pelos fornecedores.

Controlo de dados em *softwares* de gestão de análises:

A gestão da informação relativa à gestão de análises, onde se inclui os dados das partes interessadas, os registos da entrada, registo dos resultados obtidos, métodos utilizados, técnicos envolvidos e emissão de boletim de ensaio encontra-se descritos no Manual da Gestão Integrada do Leite – Guia de Utilização.

Aos dados em suporte informático armazenados na plataforma (GIL) são efetuadas cópias de segurança, conforme definido no 8.3P-01.

Controlo da rastreabilidade de dados:

Os cálculos e as transferências de dados são submetidos a verificações apropriadas de forma sistemática com uma periodicidade mínima mensal.

Estas verificações são realizadas pelo RQ recorrendo à funcionalidade auditoria existente na plataforma informática GIL ou ao impresso das verificações da rastreabilidade dos dados – 7.11Imp-01 e 7.11Imp-02.

MANUAL DE GESTÃO

8 REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO

8.1 OPÇÕES

O SERCLA tem instituído, implementado e mantido um Sistema de Gestão, capaz de assegurar o cumprimento dos requisitos do referencial normativo NP EN ISO/IEC 17025, de acordo com a Opção A.

8.2 DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

8.2.1. Política e objetivos

VISÃO

O SERCLA tem como visão, ser reconhecido em toda a fileira do leite como um parceiro na promoção e melhoria da qualidade.

MISSÃO

Contribuir para a confiança e diferenciação do leite dos Açores.

No âmbito da sua atividade, o SERCLA compromete-se a:

- a) Implementar e respeitar os requisitos definidos pela norma NP ISO/IEC 17025 e legislação em vigor;
- b) Melhorar continuamente o Sistema de Gestão;
- c) Sensibilizar os funcionários para a importância do Sistema de Gestão, no desempenho das suas funções e responsabilidades;
- d) Agendar, colher e recolher amostras adequadamente, respondendo às especificidades do cliente;
- e) Utilizar sempre material nas devidas condições para a colheita de amostras;
- f) Garantir o desenvolvimento técnico e a implementação das melhores práticas e técnicas científicas, com intuito de alcançar a excelência;
- g) Garantir o rigor, fiabilidade, credibilidade e competência na produção de resultados conforme a legislação e normas quando aplicáveis, cumprindo todos os critérios de exatidão e precisão;
- h) Garantir a rapidez da informação de resultados, adequado à satisfação do cliente e partes interessadas;
- i) Assegurar a confidencialidade, imparcialidade e consistência dos resultados;
- j) Assegurar a implementação das ações necessárias para tratar o risco e oportunidades.

VALORES

- Confiança: Somos íntegros e rigorosos;
- Compromisso: Cumprir sempre com a missão que nos propomos;

MANUAL DE GESTÃO

- Competência: Experiência de 30 anos em análises aliado a uma intrínseca vontade de melhorar todos os dias.

OBJETIVOS DE GESTÃO

Anualmente, são definidos pelo Conselho Diretivo do IAMA, IPRA, Diretor do SERCLA e Equipa da Qualidade, os objetivos e respetivas metas, com base na política de gestão, e concordantes com o plano de atividade e orçamento do IAMA, IPRA.

Os objetivos são traduzidos por indicadores mensuráveis, acompanhados periodicamente, sendo tomadas as ações necessárias para a sua concretização.

Os objetivos são documentados no 8.2Imp-01 e divulgado a todo o pessoal.

O SERCLA garante que todos os documentos estão atualizados, aprovados e disponibilizados a todos os que deles necessitam na execução das suas funções, sendo constituído por:

- Manual de Gestão;
- Procedimentos;
- Instruções de trabalho;
- Impressos e planos.

8.3 CONTROLO DE DOCUMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO

O SERCLA possui o 8.3P-01 para o controlo de documentos do Sistema de Gestão.

8.4 CONTROLO DE REGISTOS DO SISTEMA DE GESTÃO

O SERCLA possui o 8.3P-01 para o controlo de registos do Sistema de Gestão.

8.5 AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES

Pela metodologia de análise SWOT (8.5Imp-03), considerando os pontos fracos, ameaças identificadas, o SERCLA efetua uma análise e levantamento de possíveis novos riscos e oportunidades.

A gestão do risco inerente à organização e à sua atividade é realizada de acordo com o 8.5P-01.

8.6 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.

MANUAL DE GESTÃO

O SERCLA, procede à identificação das oportunidades de melhoria e implementação das ações necessárias, através da matriz de risco e oportunidades.

A informação relativa à satisfação do cliente e outras partes interessadas é monitorizada através de inquéritos de satisfação, reclamações e sugestões recebidas.

8.7 AÇÕES CORRETIVAS

O SERCLA possui o procedimento para a implementação das ações corretivas – 8.7P-01.

A metodologia de definição e acompanhamento das ações corretivas e trabalho de ensaio não conforme, inicia-se com a investigação das causas que originaram o problema. No caso de serem necessárias ações corretivas, o SERCLA seleciona e implementa as que oferecem maior probabilidade de erradicar o problema, abordando as suas consequências de forma a evitar a sua repetição.

São identificadas as melhorias necessárias e as potenciais fontes de não conformidades de ordem técnica ou relativas ao Sistema de Gestão. Se forem necessários, são estabelecidos, implementados e acompanhados planos de ação destinados a reduzir a possibilidade de ocorrência de tais não conformidades e a tirar partido das oportunidades de melhoria.

8.8 AUDITORIAS INTERNAS

Para cada ciclo de acreditação, o SERCLA possui um programa de auditorias internas, assegurando-se assim a realização periódica das mesmas, através do procedimento auditorias internas – 8.8P-01.

8.9 REVISÃO PELA GESTÃO

O Sistema de Gestão é revisto anualmente em reunião com a gestão de topo. Para a revisão pela gestão, deve ter-se em conta os seguintes documentos:

- Os relatórios das políticas e procedimentos;
- O cumprimento dos objetivos;
- Os relatórios do pessoal dirigente e supervisor;
- Os resultados das auditorias internas e externas;
- As ações corretivas;
- As avaliações efetuadas por organismos externos;
- As alterações de volume e tipo de trabalho ou no tipo de atividade laboratorial;
- O retorno da informação;
- As reclamações;

MANUAL DE GESTÃO

- A eficácia de quaisquer melhorias implementadas;
- Os resultados da identificação de riscos;
- As conclusões da garantia da validade dos resultados;
- Outros fatores relevantes, tais como a atividade de controlo da qualidade, recursos e formação do pessoal.

Após a reunião, é elaborada uma ata – 8.9Imp-01, assinada por todos os intervenientes, onde se registam as decisões tomadas. Nela são elaborados planos de ação referentes às decisões tomadas.

|