

# Guia **RELIGRE** 17

**ELABORAÇÃO**



**DE PROCEDIMENTOS**



**DO SISTEMA DA QUALIDADE**



Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal

---

**FICHA TÉCNICA**

---

TÍTULO:

Guia RELACRE 17

ELABORAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO  
SISTEMA DA QUALIDADE

EDIÇÃO: RELACRE

DESIGN GRÁFICO: RELACRE

CAPA: Alda Rosa

ISBN: 972-8574-07-x

---

# Guia RELACRE 17

EDIÇÃO: JUNHO 01

**ELABORAÇÃO**



**DE PROCEDIMENTOS**



**DO SISTEMA DA QUALIDADE**



A presente edição foi elaborada pelo GRUPO DE TRABALHO GT02

**“DOCUMENTOS GERAIS”**

da COMISSÃO TÉCNICA RELACRE CTR01

**“GARANTIA DA QUALIDADE NOS LABORATÓRIOS”**

O conteúdo é da responsabilidade dos que colaboraram na sua elaboração.

É intenção da RELACRE proceder à revisão deste documento sempre que se revele oportuno.

Na elaboração da presente edição colaboraram:

Fátima Inglês ( <i>coordenador</i> )	ARSENAL DO ALFEITE
Ana Heitor	INSA – Porto
Ana Maria Santos	DGPC
Carmen Rosado	DGA
Dora Silva	QUIMTESTE
Eva Raposo	INETI
Ilídia Felgueiras	INETI
M <sup>a</sup> Antonieta Camacho	INSA
M <sup>a</sup> Augusta Martins	LABELEC
M <sup>a</sup> Carmo Proença	INSA
Rosa Pimentel	DRAOTLVT

Direitos de Autor protegidos segundo  
legislação em vigor.

Proibida cópia total ou parcial sem  
autorização escrita da RELACRE.

<b>1</b>	<b>PREÂMBULO .....</b>	<b>1</b>
1.1	OBJECTIVO.....	1
1.2	ÂMBITO .....	1
1.3	DEFINIÇÕES E SIGLAS .....	1
1.3.1	Definições.....	1
1.3.2	Siglas .....	2
1.4	REFERÊNCIAS.....	2
1.5	BIBLIOGRAFIA.....	2
<b>2</b>	<b>CONSIDERAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>2</b>
2.1	GENERALIDADES.....	2
2.2	RESPONSABILIDADE.....	2
2.3	FORMATO.....	3
2.4	ESTRUTURA .....	5
2.4.1	Conteúdo .....	5
2.4.2	Índice .....	5
2.4.3	Folha de actualização ou outro sistema de controlo .....	5
2.4.4	Folha de distribuição ou outro sistema de controlo .....	5
2.4.5	Anexos.....	6
2.5	ACTUALIZAÇÕES.....	6
2.6	DISTRIBUIÇÃO.....	6
2.7	ARQUIVO .....	6
<b>3</b>	<b>ELABORAÇÃO DO PROCEDIMENTO .....</b>	<b>7</b>
3.1	OBJECTIVO.....	7
3.2	ÂMBITO .....	7
3.3	DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS .....	7
3.4	REFERÊNCIAS.....	7
3.5	RESPONSABILIDADE.....	7
3.6	PROCEDIMENTO .....	8
3.7	DOCUMENTOS .....	8
3.8	BIBLIOGRAFIA.....	8
3.9	ANEXOS .....	8
<b>4</b>	<b>LISTA DE PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>EXEMPLO DE UM PROCEDIMENTO .....</b>	<b>10</b>
5.1	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES .....	10

---

## **1 PREÂMBULO**

---

### **1.1 OBJECTIVO**

---

Este documento, tem como objectivo definir uma metodologia e servir como guia para a elaboração e implementação dos procedimentos do Sistema da Qualidade.

### **1.2 ÂMBITO**

---

Este guia aplica-se a todos os procedimentos do Sistema da Qualidade dos Laboratórios.

### **1.3 DEFINIÇÕES E SIGLAS**

---

#### **1.3.1 DEFINIÇÕES**

Manual da Qualidade<sup>1</sup> - Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização.

Procedimento<sup>1</sup> - Modo especificado de realizar uma actividade ou um processo.

Procedimento de Garantia da Qualidade - Documento que estabelece as linhas de orientação e os métodos para realizar e gerir as actividades necessárias para assegurar o Sistema da Qualidade, de acordo com os requisitos da norma de referência.

NOTA 1: Exemplos : Auditoria da Qualidade, Tratamento de Reclamações,...

Procedimento Técnico - Documento que descreve detalhadamente uma actividade técnica relevante para a qualidade do Laboratório.

NOTA 2: Exemplos: Lavagem de Material, Calibração de Equipamento,....

Registo<sup>1</sup> - Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das actividades realizadas.

---

<sup>1</sup> NP EN ISO 9000: 2000. Esta norma europeia substitui a EN ISO 8402: 1995

### 1.3.2 SIGLAS

MQ - Manual da Qualidade

---

## 1.4 REFERÊNCIAS

---

NP EN ISO 9000: 2000 - Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário.

---

## 1.5 BIBLIOGRAFIA

---

NP EN ISO/IEC 17025 - Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração.

## **2 CONSIDERAÇÕES GERAIS**

---

---

### 2.1 GENERALIDADES

---

A necessidade de pôr em prática os objectivos fixados no Manual da Qualidade (MQ) implica a elaboração de documentos (Procedimentos Técnicos e de Garantia da Qualidade) que descrevam o modo de atingir esses objectivos.

O número de procedimentos e a sua extensão depende da complexidade e da natureza de cada Laboratório.

Um exemplo da lista de Procedimentos de Garantia da Qualidade é indicado no capítulo 4.

---

### 2.2 RESPONSABILIDADE

---

O Responsável da Qualidade e/ou do Laboratório define(m) a matriz de responsabilidade, de acordo com a dimensão, estrutura e organização do Laboratório, podendo figurar apenas na matriz de competências o responsável pela aprovação do procedimento, correspondendo à autoridade emissora.

Exemplo da matriz de responsabilidade relativa aos procedimentos:

Documentos	Elaborado por	Verificado por	Aprovado por
Procedimentos de Garantia da Qualidade			
Procedimentos Técnicos			

### 2.3 FORMATO

O laboratório deve adotar um formato uniformizado para todos os procedimentos.

Os procedimentos serão escritos em modelo próprio (exemplo, na página seguinte), podendo constar os seguintes elementos:

- [1] - logotipo do laboratório;
- [2] - designação do laboratório;
- [3] - título do procedimento;
- [4] - código do procedimento;
- [5] - n.º da página/n.º total de páginas;
- [6] - n.º da edição, n.º da revisão e datas;
- [7] - identificação da autoridade emissora e respectiva data;
- [8] - n.º do modelo e da revisão do impresso.

A data de implementação é a data da sua aprovação salvo outra previamente estabelecida.

A identificação dos procedimentos é realizada de acordo com o código do procedimento estabelecido pelo Laboratório, em documento próprio.

Exemplo:

PGQ *xx* - Procedimento de Garantia da Qualidade;

PTE *yy* - Procedimento Técnico de Ensaio;

PCI *zz* - Procedimento de Calibração Interna.

Sendo *xx*, *yy* e *zz* números sequenciais identificativos dos documentos.



## Exemplo do Formato do Impresso

LOGOTIPO ①	TÍTULO DO PROCEDIMENTO ③	CÓDIGO DO PROCEDIMENTO ④	
DESIGNAÇÃO DO LABORATÓRIO ②		N.º PÁGINA/N.º TOTAL PÁGINAS ⑤	
		EDIÇÃO: DATA: ⑥	REVISÃO: DATA: ⑥
Autoridade Emissora: ⑦			
Data:			

N.º do modelo; Revisão n.º ⑧

Formato A4

---

## 2.4 ESTRUTURA

---

### 2.4.1 CONTEÚDO

Os títulos dos capítulos principais de um procedimento são:

1. Objectivo
2. Âmbito
3. Definições, Siglas e Abreviaturas
4. Referências
5. Responsabilidade
6. Procedimento
7. Documentos
8. Bibliografia

Podendo ainda incluir:

### 2.4.2 ÍNDICE

Quando o número de páginas o justifique, é necessário incluir um índice para facilitar a consulta do procedimento.

O índice deve incluir os títulos dos capítulos do procedimento.

### 2.4.3 FOLHA DE ACTUALIZAÇÃO OU OUTRO SISTEMA DE CONTROLO

Deve constar a edição, a revisão e respectivas datas bem como a indicação das páginas alteradas e/ou inseridas, assim como o resumo da alteração efectuada.

### 2.4.4 FOLHA DE DISTRIBUIÇÃO OU OUTRO SISTEMA DE CONTROLO

Estabelece a lista dos detentores do procedimento, podendo ser ou não parte integrante do modelo do procedimento.

### 2.4.5 ANEXOS

Nesta secção devem ser inseridos todos os documentos que sirvam de suporte ao procedimento tais como tabelas, ábacos, gráficos, cálculos matemáticos, esquemas, fluxogramas, impressos tipo, etc.

---

## 2.5 ACTUALIZAÇÕES

---

Os procedimentos editados são revistos periodicamente, ou quando necessário, para assegurar que continuam adequados e aplicáveis.

O mecanismo de revisão deve ser semelhante ao da emissão, podendo ser identificado no corpo do procedimento as alterações relevantes.

O Responsável da Qualidade deve estabelecer regras para a emissão de nova edição, que poderá ser ao fim de um certo número de revisões ou quando o número de páginas revistas atingir um determinado limite.

Os originais desactualizados são classificados como “OBSOLETOS” e arquivados.

As cópias das páginas desactualizadas do procedimento devem ser destruídas.

---

## 2.6 DISTRIBUIÇÃO

---

O Responsável da Qualidade deve evidenciar objectivamente o protocolo da distribuição.

---

## 2.7 ARQUIVO

---

O arquivo dos procedimentos deve estar correctamente identificado, em local acessível e do conhecimento dos utilizadores.

O tempo de arquivo dos procedimentos desactualizados deve estar de acordo com as disposições regulamentares existentes para a entidade onde o laboratório esteja inserido, caso estas não existam pode ser no mínimo de 3 anos. Períodos de tempo diferentes devem ser devidamente especificados.

### **3 ELABORAÇÃO DO PROCEDIMENTO**

Neste capítulo, refere-se as secções e respectivo conteúdo de um procedimento.

#### **3.1 OBJECTIVO**

O objectivo deve conter um enunciado claro e conciso explicando as finalidades específicas do procedimento e responder à pergunta: *Por que é que o procedimento existe ?*

#### **3.2 ÂMBITO**

Nesta secção é definido o campo de aplicação do procedimento.

#### **3.3 DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS**

Os termos e conceitos usados no procedimento que possam suscitar dúvidas devem ser identificados e definidos, de modo a evitar o risco de diferentes interpretações.

Deve ser indicado o significado das siglas e das abreviaturas usadas no procedimento.

#### **3.4 REFERÊNCIAS**

Nesta secção são listados todos os documentos (especificações técnicas, normas, livros, etc.) referidos no procedimento.

Caso haja transcrição parcial de documentos devem referir-se as páginas e/ou itens utilizados.

#### **3.5 RESPONSABILIDADE**

Nesta secção são definidas as responsabilidades inerentes à execução do procedimento.

---

### 3.6 PROCEDIMENTO

---

Nesta secção são descritas pormenorizadamente a metodologia e as acções necessárias para se atingir o “objectivo” do procedimento, dentro do “âmbito” referido.

A informação a incluir nesta secção deve ser suficiente para identificar quando, onde e como deve ser executada a actividade, que materiais, equipamentos e documentos devem ser utilizados e como a actividade deve ser controlada e registada.

---

### 3.7 DOCUMENTOS

---

Nesta secção são referidos os modelos de documentos (relatórios, registos, impressos,..) associados ao procedimento.

---

### 3.8 BIBLIOGRAFIA

---

Nesta secção são listados os documentos, que tenham servido de suporte à elaboração do procedimento.

---

### 3.9 ANEXOS

---

Nesta secção é incluída a listagem dos anexos.

---

## **4 LISTA DE PROCEDIMENTOS**

---

Esta lista de procedimentos não é de cumprimento obrigatório e não sendo exaustiva deverá cada Laboratório consultar as Normas e avaliar no seu caso quais os requisitos a implementar. Esta lista tem como objectivo indicar alguns exemplos de possíveis procedimentos de Gestão da Qualidade e procedimentos Técnicos, necessários ao Laboratório.

#### Procedimentos de Garantia da Qualidade:

- Segurança de informação
- Controlo de documentos, internos e externos, relevantes para a Qualidade
- Análise de consultas, propostas e contratos
- Selecção e aquisição de produtos e serviços relevantes para a Qualidade
- Aquisição, recepção e armazenamento de consumíveis relevantes para a Qualidade
- Elaboração de documentos de compra de itens relevantes para a Qualidade
- Avaliação de fornecedores de consumíveis, produtos e serviços relevantes para a Qualidade
- Tratamento de reclamações
- Gestão de não-conformidades
- Acções correctivas
- Acções preventivas
- Controlo de registos técnicos e da qualidade, incluindo registos em suporte electrónico
- Auditorias internas

#### Procedimentos Técnicos:

- Segurança no laboratório
- Procedimento de lavagem de material
- Procedimento de ensaio
- Procedimento de calibração
- Estimativa da incerteza de medição
- Controlo de equipamentos
- Procedimento de manutenção
- Recepção e circulação de itens a ensaiar ou a calibrar
- Avaliação de certificados de calibração

Os procedimentos de Gestão da Qualidade podem estar descritos no Manual da Qualidade.

## **5 EXEMPLO DE UM PROCEDIMENTO**

### **5.1 PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES**

Este procedimento poderá ser simplificado, consoante o tipo e campo de aplicação do Laboratório, e se for o caso ser descrito no Manual da Qualidade, com a indicação, por exemplo, de que a qualificação é baseada no conhecimento prático dos fornecedores e que o Responsável Técnico ou da Qualidade, deverá registar os parâmetros de desempenho.

## FOLHA DE ACTUALIZAÇÃO

Código do doc. : PGQ 01

EDIÇÃO	REVISÃO	DATA	PÁG. ALTERADAS	DESCRIÇÃO SUMÁRIA
A	0	01-03-19	-----	ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO



LOGOTIPO	ENDEREÇO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	PGQ 01	
LABORATÓRIO			Página N.º 1/6	
			EDIÇÃO: A DATA: 01-03-15	REVISÃO: 0 DATA: 01-03-15

### 1. Objectivo

Este documento indica qual o procedimento a seguir para seleccionar um eventual fornecedor ou para avaliar o desempenho de um fornecedor. Estabelece as etapas e o método de classificação / qualificação de fornecedores.

### 2. Âmbito

Aplica-se a todos os fornecedores que influenciem a qualidade de resultados do Laboratório.

### 3. Definições, Siglas e Abreviaturas

#### 3.1 Definições

As incluídas na NP EN ISO 9000 e ainda:

**Aprovisionamento** - Conjunto das actividades realizadas pelo comprador ou seu representante para obter um produto ou serviço e que começa com a preparação das especificações e exigências e termina com a aceitação pelo comprador desse produto ou serviço.

**Avaliação de Fornecedor** - Apreciação visando determinar se um sistema de gestão é capaz de produzir um produto ou serviço de uma qualidade determinada e de gerar as provas que justificam a decisão de aceitar esse produto ou serviço.

**Bens** - Termo geral que se aplica a artigos, estruturas, sistemas, componentes, peças ou materiais.

**Comprador** - Indivíduo ou organização responsável pelo estabelecimento de exigências de aprovisionamento, e pela emissão e gestão dos documentos de aprovisionamento.

**Direito de acesso** - Direito do comprador ou seu representante para entrar nas instalações, inspecionar, vigiar ou auditar, com autorização do fornecedor.

**Documentos de aprovisionamento** - Requisições do comprador, ordens de compra,

Elaborado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Verificado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Aprovado por: CTR01 Data: 01-03-19	Distribuição: GT2 e Plenária da CTR01
---	--	--	---

Mod. 01 Rev. 0

Formato A4

LOGOTIPO	ENDEREÇO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	PGQ 01	
LABORATÓRIO			Página N.º 2/6	
			EDIÇÃO: A DATA: 01-03-15	REVISÃO: 0 DATA: 01-03-15

desenhos, contratos, especificações ou instruções ou outras usadas para definir as exigências para a aquisição.

Ficha de Aceitação - Documento onde se regista a conformidade do produto/serviço com os requisitos da encomenda.

Fornecedor - Indivíduo ou organização que fornece produtos ou serviços sob contrato e de acordo com os documentos de aprovisionamento. Dependendo do nível ou da espécie de aprovisionamento, o Fornecedor pode designar-se por vendedor, contratante, subcontratante, fabricante, consultor e respectivos sub níveis.

Serviços - Actividades realizadas por um fornecedor tais como estudos, montagens, instalações, reparações, inspecções, manutenções, calibrações, etc..

### **3.2 Siglas e Abreviaturas**

CAE - Código da Actividade Económica  
IPQ - Instituto Português da Qualidade  
RC - Responsável Comercial  
RQ - Responsável da Qualidade  
RT - Responsável Técnico do Laboratório  
NC - Não conformidade

### **4. Referências**

NP EN ISO 9000: 2000 - Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário.  
NP EN ISO/IEC 17025 - Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração.  
Manual da Qualidade do Laboratório

### **5. Responsabilidade**

Ao RC/RT/RQ compete:

- procurar e contactar os fornecedores;
- elaborar o dossier e enviar ao Laboratório;

Elaborado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Verificado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Aprovado por: CTR01 Data: 01-03-19	Distribuição: GT2 e Plenária da CTR01
---	--	--	---

Mod. 01 Rev. 0

Formato A4

LOGOTIPO	ENDEREÇO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	PGQ 01	
LABORATÓRIO			Página N.º 3/6	
			EDIÇÃO: A DATA: 01-03-15	REVISÃO: 0 DATA: 01-03-15

- manter os ficheiros de fornecedores qualificados;
- anexar à *ficha de aceitação* e à factura que envia para conferência, o impresso de *classificação dos fornecimentos*.

Ao RT/RQ compete:

- analisar o dossier;
- escolher a equipa auditora, realizar a auditoria/visita e elaborar o relatório;
- executar e/ou coordenar os ensaios;
- fornecer os dados de qualificação ao RC/RT/RQ.

O Laboratório é responsável pela identificação correcta das necessidades e pela definição dos requisitos técnicos aplicáveis.

## 6. Procedimento

A selecção de fornecedores realiza-se para produtos e serviços que:

- possam afectar a Qualidade do produto final ou serviço a fornecer pelo Laboratório e
- possam afectar o ambiente.

A selecção de fornecedores é baseada na avaliação das capacidades do fornecedor em apresentar os produtos ou serviços de acordo com as exigências previamente definidas. A selecção é extensiva aos fornecedores certificados, podendo o processo ser simplificado.

A qualificação de fornecedores tem as seguintes fases:

- **selecção de fornecedores;**
- **análise do potencial fornecedor;**
- **qualificação;**
- **avaliação dos fornecimentos;**
- **reavaliação dos fornecedores.**

### 6.1 Selecção de Fornecedores

Após a identificação das necessidades e a definição dos requisitos aplicáveis

Elaborado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Verificado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Aprovado por: CTR01 Data: 01-03-19	Distribuição: GT2 e Plenária da CTR01
---	--	--	---

Mod. 01 Rev. 0

Formato A4

LOGOTIPO	ENDEREÇO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	PGQ 01	
LABORATÓRIO			Página N.º 4/6	
			EDIÇÃO: A DATA: 01-03-15	REVISÃO: 0 DATA: 01-03-15

realiza-se a prospecção ao mercado.

O Sistema de Garantia da Qualidade dos potenciais fornecedores deve satisfazer, de preferência, as normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO/IEC 17025.

A existência de questionários elaborados pelo RC/RT/RQ serve quer para a escolha de um fornecedor, quer para o seguimento da evolução de fornecedores já aprovados. Estes inquéritos serão constituídos por um questionário geral e por um questionário específico, sendo este para a área de qualificação a que o fornecedor concorre.

Nos questionários específicos devem estar definidos quais os requisitos técnicos que o possível fornecedor terá de satisfazer.

## **6.2 Análise do Potencial Fornecedor**

Após a análise da documentação solicitada pelo Laboratório ao Fornecedor, que poderá ser composta pelos questionários e pelo Manual da Qualidade, verifica-se se o fornecedor satisfaz os requisitos mínimos estabelecidos.

No caso de ser necessário realizar uma visita/auditoria ao fornecedor, combina-se com este a data da sua realização. Caso seja solicitado, o fornecedor envia ao Laboratório as amostras do produto pedido.

Se o produto/serviço a fornecer estiver certificado por entidade reconhecida, a nível nacional ou internacional, o RC/RT/RQ apenas pedirá as provas documentais que, após recepção, as enviará ao Laboratório.

Se a avaliação implicar a não aprovação do fornecedor, este é informado do motivo desta decisão.

## **6.3 Qualificação**

Quando o questionário for recebido, deve o RT/RQ analisar o mesmo e proceder à pontuação das respostas de acordo com um quadro de requisitos previamente estabelecidos.

Elaborado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Verificado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Aprovado por: CTR01 Data: 01-03-19	Distribuição: GT2 e Plenária da CTR01
---	--	--	---

Mod. 01 Rev. 0

Formato A4

LOGOTIPO	ENDEREÇO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	PGQ 01	
LABORATÓRIO			Página N.º 5/6	
			EDIÇÃO: A DATA: 01-03-15	REVISÃO: 0 DATA: 01-03-15

Se a avaliação dos questionários for favorável, de acordo com uma pontuação mínima estabelecida, integra-se o fornecedor na lista de fornecedores aprovados.

O RC/RT/RQ informa o fornecedor da decisão tomada a seu respeito, enviando em anexo (eventualmente) os resultados dos ensaios e/ou o relatório da auditoria e envia cópia do documento ao Laboratório.

#### 6.4 Avaliação dos Fornecimentos

Quando um fornecedor tiver sido aprovado, o RC/RT/RQ pode efectuar encomendas a esse fornecedor.

O acompanhamento da qualificação é realizado pelo RT/RQ, sendo os resultados transmitidos ao RC/RT/RQ.

Para se realizar a classificação dos fornecimentos será calculado regularmente o índice de desempenho.

Este índice é atribuído com base, por exemplo, no modelo seguinte:

AVALIAÇÃO CONTÍNUA DO ÍNDICE DE DESEMPENHO		
PARÂMETRO	CLASSIFICAÇÃO	PONTUAÇÃO
ATRASOS NO PRAZO DE ENTREGA (ATÉ X <sup>1</sup> DIAS INCLUSIVÉ)	<b>OBSERVAÇÃO</b>	<b>- 1</b>
ATRASOS NO PRAZO DE ENTREGA (MAIS DE X <sup>1</sup> DIAS)	<b>NC</b>	<b>- 2</b>
EXISTÊNCIA DE RECLAMAÇÕES	<b>NC</b>	<b>- 3</b>
CUMPRIMENTO COM OS REQUISITOS DA QUALIDADE	<b>--</b>	<b>+ 3</b>
INEXISTÊNCIA DE NOTAS DE NÃO CONFORMIDADE <sup>2</sup>	<b>--</b>	<b>+1</b>
INEXISTÊNCIA DE OBSERVAÇÕES <sup>2</sup>	<b>--</b>	<b>+2</b>

1 – X a definir pelo Laboratório

2 – durante um período pré-estabelecido

Elaborado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Verificado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Aprovado por: CTR01 Data: 01-03-19	Distribuição: GT2 e Plenária da CTR01
---	--	--	---

Mod. 01 Rev. 0

Formato A4

LOGOTIPO	ENDEREÇO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	PGQ 01	
LABORATÓRIO			Página N.º 6/6	
			EDIÇÃO: A DATA: 01-03-15	REVISÃO: 0 DATA: 01-03-15

### 6.5 Reavaliação dos Fornecedores

A reavaliação periódica dos fornecedores é efectuada quando a mudança influi na especificação do produto/serviço.

Problemas de prazo de entrega, preço, ou de falha ocasional da Qualidade podem ser resolvidos com a realização de auditorias/visitas.

### 7. Documentos

- Questionários Geral e Específicos
- Impresso *Ficha de Aceitação*<sup>2</sup>
- Impresso de *Classificação dos Fornecimentos*

### 8. Bibliografia

NP EN ISO 9001: 2000 - Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos.

### 9. Anexos

- ANEXO 1: Impresso “*Ficha de Aceitação*”
- ANEXO 2: Impresso “*Classificação dos Fornecimentos*”

<sup>2</sup> O conteúdo desta ficha pode ficar incluído num outro documento, por exemplo, na própria guia de remessa.

Elaborado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Verificado por: CTR01-GT2 Data: 01-03-15	Aprovado por: CTR01 Data: 01-03-19	Distribuição: GT2 e Plenária da CTR01
---	--	--	---

Mod. 01 Rev. 0

Formato A4

<b>LOGOTIPO</b>	ENDEREÇO	(ANEXO 1) FICHA DE ACEITAÇÃO	N.º: _____
			PÁGINA N.º: 1/1
Laboratório			Âmbito: <input type="checkbox"/> PRODUTO <input type="checkbox"/> SERVIÇO

Fornecedor:

Produto/Serviço:

Análise do material constante nas guias de remessa n.º

\_\_\_\_\_ pode ser aceite.

---



---



---



---



---

O RT

---

Ao Serviço de Compras

Feita reclamação pela ref.      Em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

<b>LOGOTIPO</b>	ENDEREÇO	(ANEXO 2) <b>CLASSIFICAÇÃO DOS FORNECIMENTOS</b>	N.º: _____
Laboratório			PÁGINA N.º: _____ / _____ Âmbito: ___ PRODUTO ___ SERVIÇO

**FORNECEDOR:**  
**PRODUTO/SERVIÇO:**

Nota de Encomenda	Factura / Guia de remessa		Ficha de Aceitação*	Prazo de entrega		Reclamações Ref <sup>nt</sup>	Cumpre com os requisitos da Qualidade			Pontuação global
	N.º	Valor		< x dias	> x dias		Sim	Não		
								NC	OBS	

\* - No caso de calibrações, a ficha de aceitação pode ser substituída pela avaliação do certificado de calibração.



## Últimos guias publicados

- 1** CALIBRAÇÃO DE MATERIAL VOLUMÉTRICO  
1995; ISBN 972 - 96727 - 0 - 9
- 2** AUDITORIAS INTERNAS DE LABORATÓRIOS QUÍMICOS  
1995; ISBN 972 - 96727 - 1 - 7
- 3** VALIDAÇÃO DE RESULTADOS EM LABORATÓRIOS QUÍMICOS  
1996; ISBN 972 - 96727 - 2 - 5
- 4** DETERMINAÇÃO DA MELHOR INCERTEZA DE MEDIÇÃO DE UM LABORATÓRIO DE CALIBRAÇÃO DE FORÇAS  
1996; ISBN 972 - 96727 - 3 - 3
- 5** DETERMINAÇÃO DA INCERTEZA DOS RESULTADOS DA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE FORÇAS  
1996; ISBN 972 - 96727 - 4 - 1
- 6** ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS DE ENSAIOS MICROBIOLÓGICOS  
1996; ISBN 972 - 96727 - 5 - X
- 7** ENSAIOS INTERLABORATORIAIS EM QUÍMICA  
1996; ISBN 972 - 96727 - 6 - 8
- 8** DETERMINAÇÃO DA INCERTEZA DA CALIBRAÇÃO DE MASSAS  
1997; ISBN 972 - 96727 - 7 - 6
- 9** ALGUNS EXEMPLOS DE CARTAS DE CONTROLO EM LABORATÓRIOS DE ANÁLISE QUÍMICA  
1998; ISBN 972 - 96727 - 8 - 4
- 10** DETERMINAÇÃO DA INCERTEZA DOS RESULTADOS DE MEDIÇÃO NA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO NA ÁREA ELÉCTRICA  
1999; ISBN 972 - 96727 - 9 - 2
- 10** DETERMINAÇÃO DA INCERTEZA DOS RESULTADOS DE MEDIÇÃO NA CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO NA ÁREA ELÉCTRICA VOLUME II  
1999; ISBN 972 - 96727 - 9 - 2
- 11** ELABORAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE DE LABORATÓRIOS  
1999; ISBN 972 - 8574 - 00 - 2
- 12** DETERMINAÇÃO DA INCERTEZA DOS RESULTADOS DE VERIFICAÇÃO DE MÁQUINAS DE ENSAIO DE TRACÇÃO OU COMPRESSÃO  
1999; ISBN 972 - 8574 - 01 - 0
- 13** VALIDAÇÃO DE MÉTODOS INTERNOS DE ENSAIO EM ANÁLISE QUÍMICA  
2000; ISBN 972 - 8574 - 02 - 9
- 14** QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SITUAÇÃO DOS LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS FACE À NOVA NORMA EN ISO/IEC 17025  
2000; ISBN 972 - 8574 - 03 - 7
- 15** GARANTIA DA QUALIDADE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EM LABORATÓRIOS  
2000; ISBN 972 - 8574 - 04 - 5
- 16** DETERMINAÇÃO DA MELHOR INCERTEZA DE MEDIÇÃO ASSOCIADA À CALIBRAÇÃO DE BALANÇAS MANOMÉTRICAS  
2000; ISBN 972 - 8574 - 05 - 3
- 17** ELABORAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DA QUALIDADE  
2001; 972 - 8574 - 07 - X



Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal

Rua Filipe Folque, 2, 6º Dto  
1050-113 LISBOA  
Telef. 21 313 98 40  
Fax 21 313 98 41  
relacre@mail.telepac.pt  
www.relacre.pt