


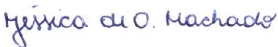

VIZATEC

QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

MANUAL DA QUALIDADE

 VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	MANUAL DA QUALIDADE	MQ001
		EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 2


HISTÓRICO DAS MODIFICAÇÕES		
APROVAÇÃO:	MODIF.:	DESCRIÇÃO:
25/04/2019	1 / 0	Reemissão com adequação à norma NBR ISO IEC 17025:2017.
12/05/2020	1 / 1	Exclusão dos limites de controle de temperatura e umidade no item 6.3 e referenciando que estas estão definidas nos procedimentos operacionais.
17/12/2021	1 / 2	Atualizar a descritiva da maneira que é realizada as coletas das condições ambientais no laboratório item 6.3.2.

<p align="center"> EMISSÃO:  Jéssica Machado Gerente Administrativo / Comercial </p>	<p align="center"> ANÁLISE E APROVAÇÃO:  Denílson Vs Oliveira Gerente Técnico </p>
--	--

VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	MANUAL DA QUALIDADE	MQ001
		EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 2


VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	MANUAL DA QUALIDADE	MQ001
		EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 2

Este Manual da Qualidade faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da VIZATEC, sendo publicado e controlado pela VIZATEC e autorizado somente pelo Gerente da Qualidade. Este é um documento controlado e sujeito a atualização automática, assim sendo, não deve ser copiado. Sua autenticidade é comprovada através das assinaturas, nesta folha, em caneta esferográfica azul.

 VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	MANUAL DA QUALIDADE	MQ001
		EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 2

	ÍNDICE	Página
1.	OBJETIVO	7
2.	REFERÊNCIAS NORMATIVAS	7
3.	DEFINIÇÕES	7
4.	REQUISITOS GERAIS	8
	4.1. IMPARCIALIDADE	8
	4.2. CONFIDENCIALIDADE	8
5.	REQUISITOS DE ESTRUTURA	10
	5.1. ORGANIZAÇÃO	10
	5.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	11
6.	REQUISITOS DE RECURSOS	14
	6.1. GENERALIDADES	14
	6.2. PESSOAL	14
	6.3. INSTALAÇÕES E CONDIÇÕES AMBIENTAIS	14
	6.3.1. Instalações e Acesso	15
	6.3.2. Condições Ambientais	15
	6.4. EQUIPAMENTOS	16
	6.5. RASTREABILIDADE METROLÓGICA	16
	6.6. PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE	16
7.	REQUISITOS DE PROCESSO	17
	7.1. ANÁLISE CRÍTICA DE PEDIDOS, PROPOSTAS E CONTRATOS	17
	7.2. SELEÇÃO, VERIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DE MÉTODOS	18
	7.3. AMOSTRAGEM	18
	7.4. MANUSEIO DE ÍTENS DE ENSAIO OU CALIBRAÇÃO	19
	7.5. REGISTROS TÉCNICOS	19
	7.6. AVALIAÇÃO DA INCERTEZA DE MEDIÇÃO	19
	7.7. GARANTIA DA VALIDADE DOS RESULTADOS	19
	7.8. RELATO DE RESULTADOS	20
	7.9. RECLAMAÇÕES	21
	7.10. TRABALHO NÃO CONFORME	21
	7.11. CONTROLE DE DADOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	21
8.	REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO	22
	8.1. OPÇÕES	22
	8.2. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	22
	8.2.1. Políticas e Objetivos	22
	8.2.2. Estrutura da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade	23
	8.3. CONTROLE DE DOCUMENTOS	25
	8.4. CONTROLE DE REGISTROS	26
	8.5. AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES	26
	8.6. MELHORIA	26
	8.7. AÇÕES CORRETIVAS	26
	8.8. AUDITORIAS INTERNAS	27
	8.9. ANÁLISES CRÍTICAS PELA GERÊNCIA	27

VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	MANUAL DA QUALIDADE	MQ001
		EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 2

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

1. OBJETIVO


O Manual da Qualidade explicita de forma clara a conduta da empresa e tem por objetivo proporcionar uma visão das atividades e organização do Laboratório de Metrologia da VIZATEC, servindo de suporte para as atividades internas ao definir as disposições que as regem.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ◆ NBR ISO/IEC 17025:2017

3. DEFINIÇÕES

- ◆ **Qualidade:** grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.
- ◆ **Requisito:** necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
- ◆ **Satisfação do Cliente:** percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.
- ◆ **Política da Qualidade:** intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Alta Direção.
- ◆ **Sistema de Gestão da Qualidade:** sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade.
- ◆ **Garantia da Qualidade:** parte da gestão da qualidade focada em prover confiança de que os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade serão atendidos.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

4. REQUISITOS GERAIS

4.1. IMPARCIALIDADE

Para assegurar a imparcialidade e demonstrar seu comprometimento, a Gerência do Laboratório da VIZATEC assegura que:


- ◆ as atividades de laboratório são estruturadas e gerenciadas de forma a salvar a imparcialidade;
- ◆ os colaboradores envolvidos com as atividades de laboratório não sofram qualquer tipo de pressões comerciais, financeiras ou outras que comprometam a imparcialidade;
- ◆ que os colaboradores não se envolvam em quaisquer atividades que possa diminuir a confiança e que coloque em risco a competência, confiabilidade, conflito de interesse, imparcialidade de julgamento e integridade dos serviços prestados.

A Gerência do Laboratório da VIZATEC identifica os riscos à sua imparcialidade de forma contínua, incluindo os riscos decorrentes de suas atividades, de seus relacionamentos ou dos relacionamentos de seu pessoal. A sistemática adotada para a gestão de riscos está descrita no procedimento **PG020 – Gestão de riscos**.


4.2. CONFIDENCIALIDADE

A VIZATEC é responsável pela gestão de todas as informações obtidas ou criadas durante a realização das atividades de laboratório e assegura:

- ◆ informar previamente ao cliente as informações que pretende colocar em domínio público, com exceção das informações que o próprio cliente disponibilize ao público ou quando já existir acordo entre o laboratório e o cliente;

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

- ◆ a proteção das informações e direito de propriedade de seus clientes, incluindo a confidencialidade, proteção, armazenamento e transmissão eletrônica de resultado de calibração e/ou ensaio;
- ◆ informações dos clientes, obtidas de outras fontes que não o próprio cliente, são tratadas confidenciais entre o cliente e o laboratório. O fornecedor das informações é tratado como confidencial e não é compartilhado com o cliente, exceto quando exigido por lei.
- ◆ que todo o pessoal, incluindo provedores externos e ou pessoal de organismos e/ou comitês externos, mantenham a confidencialidade de todas as informações obtidas ou geradas durante a realização das atividades de laboratório, exceto quando exigido por lei. A ciência e o comprometimento destes é realizada com a assinatura do **MQ001-1 - Termo de confidencialidade**.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

5. REQUISITOS DE ESTRUTURA

5.1. ORGANIZAÇÃO


A VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS. foi inaugurada em MAIO de 2007, para prestar serviços de Qualificação, Calibração e Prestação de Serviços a diversos segmentos industriais e vem se destacando pelo seu Comprometimento, Credibilidade e profissionalismo sob CNPJ:08.828.158/0001-66 e inscrição estadual IE: 132/0125228.

Situada na Avenida Copacabana, N.º. 103 Bairro Piratini em Sapucaia do Sul - RS, ocupa uma área construída de cerca de 200m², onde estão instaladas as suas dependências.

5.1.1. ATIVIDADES GERAIS DO LABORATÓRIO E ABRANGÊNCIA

As atividades do Laboratório da VIZATEC atendem a diversos segmentos industriais, destacando-se o setor farmacêutico e outros setores como: Máquinas e Equipamentos, Eletroeletrônico, Petroquímico, Borrachas e Polímeros, Siderurgia, Embalagens, Construção Civil, Transporte, Segurança, Automotivo, Calçado, Madeira, Celulose e Papel, Eletromecânica, Couro, etc. Dentre estas atividades destacam-se:

- ◆ Prestar serviços de calibração de equipamentos, padrões e instrumentos nas áreas: massa, temperatura, pressão, torque, força, viscosidade, condutividade, pH, espectrofotometria, vazão, nível, dureza, vidraria, dimensional, eletricidade e temperatura dentro dos limites definidos nos Procedimentos de Calibração, contratar ou agenciar os serviços que não possam ser realizados pela VIZATEC;
- ◆ Prestar serviços de treinamento;
- ◆ Prestar serviços de manutenção.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

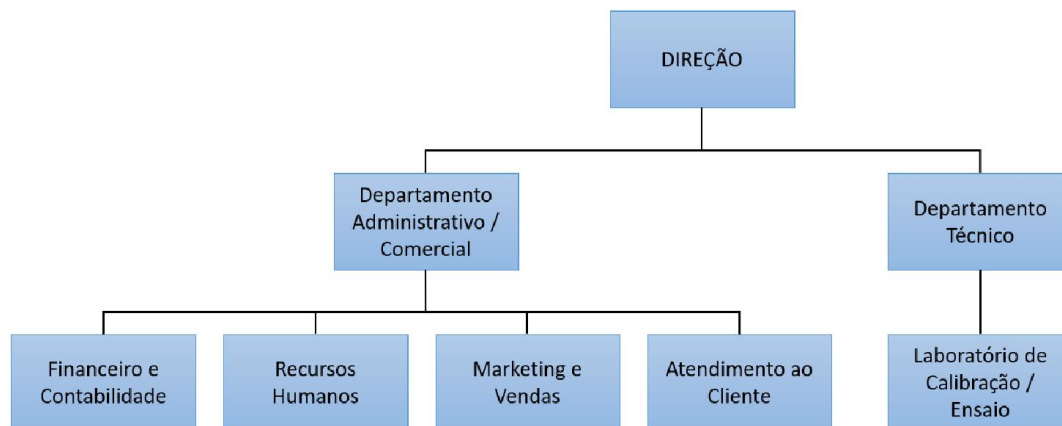
- ◆ Cobertura dos Trabalhos do Laboratório
- ◆ O sistema de gestão do laboratório cobre os trabalhos realizados no laboratório permanente da VIZATEC e os realizados no cliente (no campo). Para serviços de calibração executados fora das instalações permanentes, os cuidados e as diretrizes a serem seguidas estão expressas nos procedimentos operacionais específicos.


5.1.2. CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS COM A NORMA ABNT NBR ISO/IEC 17025

Os serviços executados pelo Laboratório que estão em conformidade com a norma **ABNT NBR ISO/IEC 17025** encontram-se relacionados no documento **DQ003-1 – Lista de serviços do laboratório**.

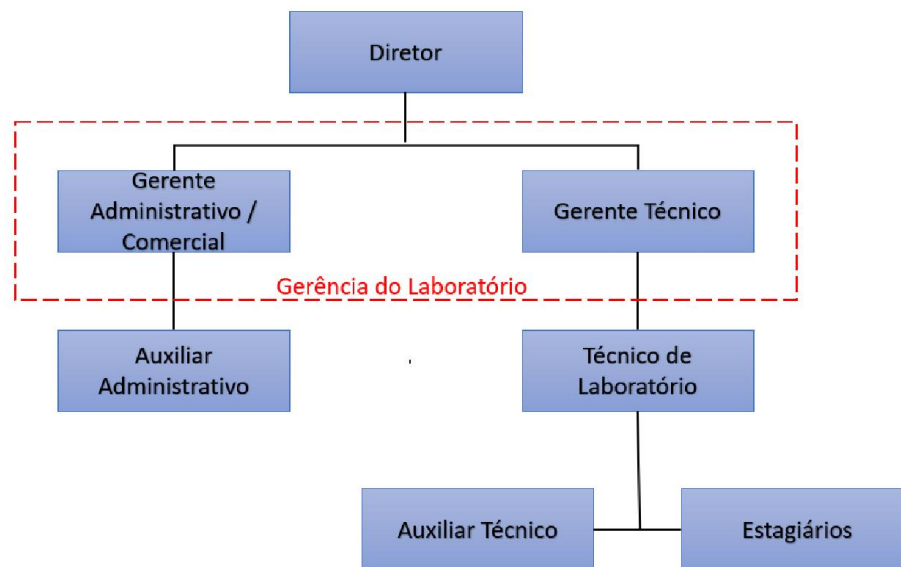
5.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional e gerencial da VIZATEC é representada pelo organograma abaixo:



 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>


As responsabilidades ou autoridades diretas das atividades do laboratório estão inter-relacionadas conforme organograma 2:



As demais responsabilidades e autoridades estão descritas no procedimento **PG007 – Pessoal**.

A Gerência do Laboratório é constituída pelo Gerente Técnico e o pelo Gerente Administrativo / Comercial, que possuem responsabilidade e autoridade para:


- assegurar que os processos do sistema de gestão da qualidade estejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- assegurar o desempenho do sistema de gestão da qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda organização,
- prover recursos necessários para assegurar a qualidade requerida.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

O Gerente Técnico tem a responsabilidade por todas as operações técnicas (atividades do laboratório permanente, de serviços realizados em locais fora das instalações permanentes ou campo, em instalações associadas ao laboratório, temporárias ou móveis) e pela provisão dos recursos necessários para assegurar as qualidades requeridas das operações dessas atividades.

A Gerência do Laboratório da VIZATEC assegura:

- ◆ a aplicação consistente de suas atividades de laboratório e a validade dos resultados através de uso de procedimentos documentados;
- ◆ um processo de comunicação interna adequado através de reuniões periódicas, a respeito da eficácia do sistema de gestão, da importância de atender aos requisitos dos clientes e requisitos de demais interessados;
- ◆ a integridade do sistema de gestão quando forem planejadas e implementadas mudanças no sistema de gestão através de planejamento destas mudanças detalhados nas reuniões de análise crítica pela gerência.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

6. REQUISITOS DE RECURSOS

6.1. GENERALIDADES

A VIZATEC, seguindo as diretrizes da **NBR ISO/IEC 17025**, tem como referência para o desenvolvimento de seus métodos e procedimentos os diversos fatores que determinam a confiabilidade dos serviços de medição e calibração como, por exemplo, os fatores humanos, acomodações e condições ambientais, equipamentos e rastreabilidade. A sistemática do tratamento desses fatores técnicos está descrita nas seções a seguir.

6.2. PESSOAL


A VIZATEC assegura a competência de todos os colaboradores que esteja envolvido nas atividades de laboratório e que estes atendam aos requisitos de formação, qualificação, treinamento, conhecimento técnico, habilidades e experiência para as funções específicas.

A gerência do Laboratório determina os requisitos de competências para todas as atividades de laboratório, comunicando a todos os seus deveres, responsabilidades e autoridades. Os requisitos de competência estão definidos no procedimento **PG007 – Pessoal**.

A sistemática adotada pela VIZATEC para a seleção, treinamento, supervisão, autorização e monitoramento da competência do pessoal são definidas no procedimento **PG007 – Pessoal**.

6.3. INSTALAÇÕES E CONDIÇÕES AMBIENTAIS

A VIZATEC assegura que as instalações e condições ambientais são adequadas às atividades de laboratório e que estas não afetem adversamente a validade dos resultados.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

6.3.1. INSTALAÇÕES E ACESSO

O layout do laboratório é adequado a fim de que não prejudique os resultados das calibrações e/ou ensaios. Para isso, a iluminação e o espaço físico são suficientes para a execução das atividades. O Gerente Técnico é responsável por assegurar que as fontes de energia, iluminação e espaço físico sejam adequados à realização das calibrações.

O ambiente do laboratório é isolado dos demais ambientes, ou seja, a porta de acesso é mantida fechada. O acesso é restrito ao pessoal da VIZATEC. O acesso de pessoas externas é permitido somente autorizado e acompanhado por funcionários da VIZATEC.

A limpeza e organização da área destinada à realização de calibrações e/ou ensaios, bem como zelar pela salubridade e integridade deste local, é de responsabilidade dos técnicos e colaboradores.


Para assegurar que as condições ambientais não influenciem as calibrações e/ou ensaios, é permitido a permanência de no máximo três (03) pessoas no laboratório.

6.3.2. CONDIÇÕES AMBIENTAIS

Os valores de referência e os limites de controle de temperatura e umidade para as condições ambientais nos laboratórios de Massa, Pressão e Temperatura estão definidas nos procedimentos operacionais respectivos.

Quando forem executados calibrações e/ou ensaios nas instalações permanentes, o monitoramento das condições ambientais é realizado três vezes ao dia, **uma no período da manhã, duas na parte da tarde e registrados no formulário MQ001-2 Controle das condições ambientais.**

Quando as calibrações e/ou ensaios forem realizadas em locais ou instalações fora de seu controle permanente a VIZATEC assegura que os requisitos referente as instalações e condições ambientais são atendidos e registrados. As condições ambientais do momento das calibrações e/ou ensaios são registradas nas fichas de calibração e/ou de ensaios dos respectivos procedimentos operacionais,

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

6.4. EQUIPAMENTOS

A VIZATEC tem acesso a todos os equipamentos requeridos para a correta realização das atividades de laboratório e a gestão destes é realizada conforme sistemática descrita nos seguintes procedimentos:

- ◆ **PG004 – Calibração de equipamentos;**
- ◆ **PG016 – Critério de aceitação para equipamentos;**
- ◆ **PG018 – Equipamentos.**


6.5. RASTREABILIDADE METROLÓGICA

A VIZATEC assegura que todos os equipamentos utilizados, tanto para execução das calibrações e/ou ensaios, monitoramento dos processos, como para a garantia da qualidade dos resultados são rastreáveis ao Sistema Internacional de Unidades (SI) através da utilização de laboratórios competentes.

A VIZATEC define o programa de calibração de seus equipamentos no procedimento **PG004 – Calibração de equipamentos**.

6.6. PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

A VIZATEC assegura que sejam utilizados somente produtos e serviços adequados, providos externamente, que afetem as atividades do laboratório. A aquisição de produtos e serviços originários de provedores externos é realizada conforme sistemática descrita no procedimento **PG008 – Provisão de recursos**.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

7. REQUISITOS DE PROCESSO

7.1. ANÁLISE CRÍTICA DE PEDIDOS, PROPOSTAS E CONTRATOS

A VIZATEC realiza a análise crítica de pedidos, propostas e contratos através da sistemática descrita no procedimento **PG013- Análise crítica dos pedidos, propostas e contratos**.


Este procedimento assegura que:

- ◆ os requisitos são adequadamente definidos, documentados e entendidos;
- ◆ o laboratório tenha capacidade e os recursos para atender os requisitos;
- ◆ sejam selecionados os métodos ou procedimentos apropriados e capazes de atender aos requisitos dos clientes;
- ◆ quando forem utilizados provedores externos para a realização das atividades de laboratório, o cliente seja informado e que aprove esta atividade;
- ◆ o cliente é informado quando o método solicitado é considerado não apropriado, desatualizado ou que possam afetar a integridade do laboratório ou a validade dos resultados.

Todas as diferenças entre o pedido ou proposta e o contrato são resolvidas antes de iniciar o trabalho.

Cada contrato é aceito tanto pela VIZATEC como pelo cliente, mesmo sendo de forma verbal.

A VIZATEC coopera com os clientes ou os seus representantes para esclarecer o pedido do cliente e para monitorar o desempenho do laboratório em relação ao trabalho realizado. Caso o cliente solicite acompanhamento do serviço na realização das atividades de laboratório, é seguido a sistemática descrita no procedimento **PG014 – Atendimento ao cliente**.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

7.2. SELEÇÃO, VERIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DE MÉTODOS

Os métodos utilizados pela VIZATEC nos serviços de calibração e/ou de ensaios buscam atender às necessidades dos clientes. Para isso, são preferencialmente utilizados métodos e normas reconhecidas nacionalmente e internacionalmente.

Antes da implementação de qualquer novo ensaio e/ou nova calibração, a VIZATEC verifica se é capaz de realizar o método adequadamente.

Quando a própria norma for utilizada como procedimento de calibração, a VIZATEC mantém prontamente disponível a última edição válida da determinada norma em uso.

Os procedimentos operacionais da VIZATEC não se limitam a apenas a reproduzir as normas, mas também complementá-las com instruções adicionais que facilitem a interpretação e a implementação e que deem mais consistência às atividades de calibração e medição.


Todas as atividades de calibração e/ou de ensaio pertencentes ao escopo da VIZATEC são executados através das sistemáticas descritas nos procedimentos operacionais. Os procedimentos operacionais são os seguintes:

- ◆ PO070 – Manômetro;
- ◆ PO074 – Indicador de temperatura com sensor;
- ◆ PO075 – Qualificação térmica de equipamentos;
- ◆ PO078 – Câmaras térmicas;
- ◆ PO080 – Balança

A VIZATEC assegura que os métodos não normalizados, métodos desenvolvidos pelo laboratório e/ou métodos normalizados utilizados fora do seu escopo pretendido sejam validados e adequados ao uso pretendido. A sistemática de validação de métodos é descrita no procedimento **PG019 – Validação de métodos**.

7.3. AMOSTRAGEM

A VIZATEC não realiza amostragem de substâncias, materiais ou produtos para ensaio ou calibração subsequente. **Não Aplicável.**

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

7.4. MANUSEIO DE ITENS DE ENSAIO OU CALIBRAÇÃO

Toda a sistemática adotada pela VIZATEC para transporte, recebimento manuseio, proteção, armazenamento, retenção e descarte dos itens de calibração, incluindo todas as providências necessárias para a proteção dos interesses do Laboratório e do cliente referentes ao manuseio de itens de calibração encontra-se descrito no procedimento **PG003 – Recebimento e expedição de serviços.**

7.5. REGISTROS TÉCNICOS

A VIZATEC trata os seus registros técnicos de acordo com a sistemática descrita no procedimento **PG010 – Controle de registros.**

7.6. AVALIAÇÃO DA INCERTEZA DE MEDIÇÃO

As incertezas associadas aos resultados de calibração apresentados são calculadas e documentadas. Todos os componentes ou fontes de incerteza relevantes são considerados para sua estimativa. Esta sistemática está descrita no **PG017 – Cálculo de incerteza de medição.**


As incertezas das medições nas calibrações e/ou ensaios são calculadas, documentadas e declaradas em conformidade com o estabelecido na Versão Brasileira do Documento de Referência **EA-4/02 “Expressão da Incerteza de Medição na Calibração”** ou na Versão Brasileira do **"Guia para Expressão da Incerteza de Medição"**, ou no documento **NIT-DICLA-021 “Expressão da Incerteza de Medição”**, sendo relatadas nos respectivos certificados de calibração e/ou .nos relatórios de ensaio.

7.7. GARANTIA DA VALIDADE DOS RESULTADOS

As sistemáticas adotadas para o monitoramento da validade dos resultados estão descritas no procedimento **PG009 - Garantia da validade dos resultados.**

Para monitorar a validade dos resultados, a VIZATEC realiza as seguintes atividades:

- ◆ checagens funcionais de equipamentos de medição e ensaio;

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

- ◆ checagens intermediárias nos equipamentos de medição;
- ◆ análise crítica de resultados relatados;
- ◆ recalibrações em instrumentos que estiverem fora de limites pré-estabelecidos ou com resultados discrepantes;
- ◆ participação em programas de ensaios de proficiência;
- ◆ comparações intralaboratoriais.

Os dados resultantes do monitoramento da validade dos resultados são registrados de forma que as tendências sejam detectáveis e, quando aplicável, são aplicadas técnicas estatísticas para a análise crítica dos resultados.


Quando os resultados obtidos não estiverem dentro dos limites de tolerância estabelecidos e/ou aceitos para cada caso, as devidas correções e/ou ações corretivas são tomadas imediatamente para corrigir o problema e prevenir a emissão de resultados incorretos e/ou inválidos. O tratamento das ações é realizado conforme sistemática descrita no procedimento **PG015 – Reclamações, trabalhos não conformes e ações corretivas**.

7.8. RELATO DE RESULTADOS

A VIZATEC assegura que os resultados de ensaios e/ou de calibração:

- ◆ são analisados criticamente e autorizados antes de sua liberação;
- ◆ são fornecidos com exatidão, clareza, objetividade, sem ambiguidade em um Relatório de Ensaio e/ou em um Certificado de Calibração;
- ◆ incluem todas as informações acordadas com o cliente e necessárias para a interpretação dos resultados e todas as informações requeridas pelo método utilizado.

A sistemática adotada para a elaboração, análise crítica, autorização e emissão dos Certificados de Calibração e/ou dos Relatório de Ensaios estão descritas no procedimento **PG002 – Relato de resultados**.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

7.9. RECLAMAÇÕES

A VIZATEC recebe, avalia e toma decisões sobre as reclamações recebidas de acordo com a sistemática apresentada no procedimento **PG015 – Reclamações, trabalhos não conformes e ações corretivas**.

7.10. TRABALHO NÃO CONFORME

A VIZATEC ao identificar trabalhos que não estejam em conformidade com seus próprios procedimentos ou com os requisitos acordados com o cliente, trata a não conformidade de acordo com a sistemática descrita no procedimento **PG015 – Reclamações, trabalhos não conformes e ações corretivas**.

7.11. CONTROLE DE DADOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO


A VIZATEC, através da gerência do Laboratório, assegura o acesso a todos os dados e informações necessários à realização das atividades de laboratório.

A VIZATEC assegura que o sistema de gestão da informação é protegido contra o acesso não autorizado e contra adulteração ou perda, operado em ambiente adequado e mantido de forma que assegure a integridades dos dados e informações através da sistemática descrita no procedimento **PG005 – Controle de dados e gestão da informação**.

Os cálculos efetuados através de meios eletrônicos e softwares utilizados pelo laboratório (planilha de cálculo de incerteza de medição e de transferência de dados) são validados conforme sistemática descrita no procedimento **PG005 – Controle de dados e gestão da informação**.

A proteção contra o acesso não autorizado ou contra adulteração ou perda e a manutenção da integridade dos dados e de informações obtidos na realização das atividades de laboratório é assegurada de acordo com a sistemática descritas nos procedimentos **PG005 - Controle de dados e gestão da informação**.

A VIZATEC assegura que os cálculos e as transferências de dados são submetidos a conferências apropriadas de maneira sistemática.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

8. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO

8.1. OPÇÕES

A VIZATEC tem o seu sistema de gestão implementado de acordo com a **opção A** da norma NBR ISO/IEC 17025.

8.2. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

A VIZATEC mantém um Sistema de Gestão da Qualidade implementado, com abrangência a todas as suas áreas, apropriado ao escopo de serviços (descrito no **DQ003-1 – Lista de serviços do laboratório**), baseado nos requisitos da **NBR ISO/IEC 17025**, onde suas políticas e procedimentos estão devidamente documentados, divulgados, compreendidos e disponíveis para todo pessoal pertencente ao quadro de funcionários, objetivando garantir a confiabilidade dos serviços de calibração e ensaio, com competitividade e a qualidade desejada.


A Gerência do Laboratório tem a responsabilidade máxima por assegurar que os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade sejam atendidos e implementados em todos os serviços realizados tanto nas instalações permanentes como nas instalações do cliente.

8.2.1. POLÍTICAS E OBJETIVOS

A Gerência do Laboratório estabelece, documenta e mantém as seguintes políticas e objetivos:

POLÍTICA DA QUALIDADE VIZATEC

Atender os seus Clientes com competência, imparcialidade e com a operação consistente do laboratório, através do comprometimento da VIZATEC e de seus colaboradores com as boas práticas profissionais, com a conformidade a NBR ISO/IEC 17025, com a qualidade dos seus serviços e confiabilidade nos resultados de calibração.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

OBJETIVOS DA QUALIDADE

- ◆ Avaliar a satisfação do cliente referente aos serviços prestados pelo laboratório com competência, imparcialidade e operação consistente; (pesquisa de satisfação)
- ◆ Atender as boas práticas profissionais. (através de provisionamento de recursos e intercomparações)
- ◆ Atender aos requisitos da **NBR ISO/IEC 17025** (avaliar pelo número de NC)
- ◆ Prover o desenvolvimento tecnológico e assegurar o comprometimento de seus colaboradores;(auto avaliação anual com avaliação da supervisão)

Denilson Vs Oliveira

Denílson Vs Oliveira

Diretor


Denilson Vs Oliveira

Denílson Vs Oliveira

Gerente da Qualidade

8.2.2. ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Todos os Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade do Laboratório são implementados com o objetivo de prover a devida funcionalidade às atividades laboratoriais, sendo que todo o pessoal pertencente ao quadro de funcionários do Laboratório tem livre acesso a todos os Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como a quaisquer outros documentos necessários ao bom andamento e entendimento das atividades laboratoriais.

 VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	MANUAL DA QUALIDADE	MQ001
		EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1

A documentação do Sistema de Gestão é constituída pelos seguintes documentos internos relacionados a seguir:




MANUAL DA QUALIDADE

Documento que declara o Sistema de Gestão da VIZATEC. O Manual da Qualidade descreve e define a política da qualidade, bem como suas estratégias principais. Constitui-se no documento do laboratório, utilizado como um guia geral para a demonstração do cumprimento e atendimento de todos os requisitos da norma **ABNT NBR ISO/IEC 17025**.

PROCEDIMENTOS GERAIS

Os Procedimentos Gerais descrevem as diretrizes a serem seguidas para regulamentação de rotinas e normas internas tais como, Análise Crítica dos Pedidos, Propostas e Contratos, Recepção e Expedição de Serviços, Controle de Registros, Auditorias Internas da Qualidade, etc.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

Os Procedimentos Operacionais são os procedimentos de calibração e ensaio. Representam o conhecimento tecnológico do Laboratório da VIZATEC. Baseia-se em normas nacionais ou internacionais reconhecidas, ou ainda, na inexistência destas, normas internas desenvolvidas pelos técnicos do Laboratório.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

São documentos que descrevem de maneira simplificada uma determinada sequência ou passos de operação de um equipamento ou execução de uma rotina técnica.

DADOS DA QUALIDADE

São documentos do Sistema de Gestão da qualidade que apresentam informações necessárias aos processos, não sendo nem PG, PO, IT, formulários e/ou registros.

FORMULÁRIOS / REGISTROS


São documentos do Sistema de Gestão da Qualidade originários dos PGs E POs e abrangem todos os registros referentes aos equipamentos, ao pessoal do Laboratório, aos certificados de calibração, medição, fichas de calibração das medições realizadas, entre outros. São utilizados para manter organizadas as informações geradas pelos processos. Os formulários viram registro após o seu preenchimento em meio eletrônico ou físico.

8.3. CONTROLE DE DOCUMENTOS

A Gerência do Laboratório é responsável pelo controle e manutenção da documentação do Sistema de Gestão, tanto a gerada internamente, quanto a proveniente de fontes externas, dispondo para isso, de sistemas que asseguram a utilização somente de procedimentos e documentos atuais.

Os documentos do sistema de gestão gerados internamente são elaborados, aprovados, revisados e controlados de acordo com a sistemática descrita no procedimento **PG001- Controle de documentos.**

Os documentos de origem externa necessários ao sistema de gestão são controlados de acordo com a sistemática descrita no procedimento citado acima.

 <p>VIZATEC QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>	<p>MQ001</p>
		<p>EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1</p>

8.4. CONTROLE DE REGISTROS

A VIZATEC controla todos os registros do sistema de gestão de acordo com a sistemática descrito no procedimento **PG010 – Controle de registros**.

8.5. AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

A VIZATEC considera os riscos e as oportunidades associadas com as atividades de laboratório a fim de:

- ◆ Assegurar que o seu sistema de gestão alcance os resultados pretendidos;
- ◆ aumentar as oportunidades para atingir os seus propósitos e objetivos
- ◆ prevenir ou reduzir os impactos indesejáveis e possíveis falhas nas atividades de laboratório; e
- ◆ alcançar a melhoria.

A VIZATEC identifica, avalia e planeja as ações para abordar estes riscos e oportunidades através da sistemática descrita no procedimento **PG020 – Gestão de riscos**.


8.6. MELHORIA

A Gerência do Laboratório da VIZATEC assegura que as melhorias necessárias, potenciais fontes de não-conformidades sejam técnicas ou referentes ao Sistema de Gestão, são identificadas, implementadas e monitoradas a partir da sistemática descrita no procedimento **PG015 – Reclamações, trabalhos não conformes e ações corretivas**.

A VIZATEC busca a retroalimentação do cliente e avalia a qualidade do atendimento através de Pesquisa de Satisfação dos Clientes, descrita no procedimento **PG014 - Atendimento ao cliente**.

8.7. AÇÕES CORRETIVAS

A sistemática adotada pela VIZATEC para registrar a ação corretiva, analisar as causas, identificar a raiz do problema, identificar e implementar as ações corretivas, avali-

 QUALIFICAÇÃO & CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	MANUAL DA QUALIDADE	MQ001
		EDIÇÃO/REVISÃO 1 / 1

ar a implementação e a eficácia das ações corretivas implementadas é definida no procedimento **PG015 – Reclamações, trabalhos não conformes e ações corretivas.**

8.8. AUDITORIAS INTERNAS

A VIZATEC realiza auditorias internas a intervalos planejados, de acordo com programa de auditoria descrito no procedimento **PG006 – Auditoria interna.**

8.9. ANÁLISES CRÍTICAS PELA GERÊNCIA

A Gerência do Laboratório da VIZATEC analisa criticamente seu sistema de gestão a intervalos periódicos conforme a sistemática descrita no procedimento **PG012 – Análise crítica pela gerência.**