



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
Agrária

Implementação da melhoria contínua no âmbito da Norma NP EN ISO 17025

Joana Micaelo Sanches Barata

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciado em Engenharia Biológica e Alimentar, realizada sob a orientação científica do Equiparado a Professor Adjunto Nuno Caseiro, Professor da Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco e da Engenheira Cristina Matos, do Laboratório da DRAPC em Alcains.

Outubro 2013

“ As doutrinas expressas neste trabalho são da inteira responsabilidade do seu autor.”

Título: Implementação da melhoria contínua no âmbito da Norma NP EN ISO 17025.

Local da Realização do Estágio: Realizado no Laboratório, da Direção Regional de Agricultura e Pescas do Centro (DRAPC). Delegação de Alcains, no concelho de Castelo Branco.

Orientador Interno: Prof.º Nuno Caseiro.

Orientador Externo: Eng.ª Cristina Matos.

Agradecimentos

A elaboração deste trabalho teve o apoio de entidades e pessoas que de forma direta ou indireta, contribuíram para a sua realização. Quero agradecer toda a ajuda prestada durante a sua execução, pois foi fundamental para que venha a concluir a última etapa da licenciatura com êxito.

Começo por manifestar um agradecimento ao professor João Paulo Carneiro, que desde logo se prontificou a falar com a Sra. Engenheira Maria João, para que pudesse realizar o estágio na Direção Regional de Agricultura e Pescas do Centro, no laboratório de Alcains, á qual agradeço a autorização para ali puder estagiar.

Ao meu orientador, professor Nuno Caseiro, estou grata pelo incansável apoio, disponibilidade, paciência e empenho demonstrado em me ajudar e motivar na realização do trabalho, para além da partilha de conhecimentos técnicos e científicos.

À minha orientadora no laboratório de Alcains, Engenheira Cristina Matos, agradeço facultar-me a documentação e informação necessária á realização do relatório. Realço ainda a disponibilidade de todas as pessoas que trabalhando no laboratório, sempre se mostraram afáveis para me elucidarem sobre qualquer questão, que fosse de interesse para o meu trabalho.

Agradeço aos meus pais, avós, irmã e namorado, todo o apoio, amizade, paciência e dedicação que demonstraram ao longo de todo o meu percurso. Á minha irmã, por tantas vezes me ter ouvido nos mais diversos assuntos escolares. Aos meus avós que também sempre estiveram presentes na minha vida, agradeço a alegria que me transmitiam por cada “escadinha” que eu ia subindo, incentivando-me a ir mais além.

Ao meu namorado pelo companheirismo e compreensão. Aos amigos que conquistei ao longo destes três anos, o espírito de equipa e o empenhamento em fazermos sempre o melhor. E aos amigos de sempre, o perceberem e aceitarem a minha ausência em momentos de estudo, com a certeza de que não me esqueciam.

Prestes a finalizar este percurso de três anos, em que muitos foram os desafios superados, ficará para sempre na minha memória, esta vivência rica em conhecimentos e alegrias.

A Todos o meu Bem-Haja pela constante disponibilidade e simpatia, pela força que me transmitiram em cada dia.

Palavras-chave

DRAPC – Direção Regional de Agriculturas e Pescas do Centro, acreditação, Laboratório, NP EN ISO/IEC 17025, Sistemas de Gestão da Qualidade.

Resumo

O mercado empresarial está mais competitivo e exigente, assim, qualquer organização que se pretenda diferenciar, tem que procurar formas, para que o trabalho que desempenha seja reconhecido e aceite por parte dos clientes.

A acreditação de laboratórios veio proporcionar esse reconhecimento, facilitando aos clientes a identificação e seleção de serviços de ensaio, medição e calibração fiáveis, pois avalia e reconhece a competência técnica de entidades para efetuar atividades específicas de avaliação da conformidade (ensaio, calibrações, certificações e inspeções).

Os laboratórios acreditados são avaliados periodicamente pelo organismo de acreditação (IPAC – Instituto Português de Acreditação), que deste modo assegura a contínua conformidade com os requisitos e verifica se os ensaios estão a ser efetuados de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17025 (este documento serve de base ao Sistema de Gestão da Qualidade).

O reconhecimento das competências técnicas, os requisitos legislativos e os do cliente que deseja um serviço realizado por pessoal competente, com métodos de ensaio e/ou calibração credíveis, levou muitos laboratórios a implementar Sistemas de Gestão da Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17025, desempenhando um papel vital na sua estratégia de diferenciação.

Sucintamente este trabalho está dividido em três partes. Na primeira parte descreve-se a caracterização sumária do estágio, a identificação e apresentação do local onde foi realizado, os objetivos e a metodologia utilizada para rever e melhorar os procedimentos do Sistema de Gestão dos laboratórios da DRAP Centro, no sentido de contribuir para a sua melhoria contínua.

Na segunda parte é efetuada a caracterização do Instituto Português de Acreditação, acompanhada por uma análise sobre o que é a acreditação, a sua importância e as vantagens e desvantagens desta, para os laboratórios. A norma NP EN ISO/IEC 17025 é equitativamente apresentada do mesmo modo.

A terceira parte, tem um carácter prático, onde são apresentadas as várias propostas de melhoria e os respetivos documentos em anexo para os procedimentos (Serviço ao Cliente, Não Conformidades e Reclamações) do Sistema de Gestão dos laboratórios da DRAPC.

Estas propostas apresentadas visam identificar medidas concretas com vista à implementação da melhoria contínua.

Keywords

NP EN ISO/IEC 17025, Quality Management Systems, accreditation, Laboratory, DRAPC – Regional Office of Agriculture and Fisheries of Center.

Abstract

The business market is more competitive and demanding. So any organization that wishes to be different should find ways so that the work it performs can be recognized and accepted by customers.

The accreditation of laboratories has provided this recognition making it easier for customers to identify and select test services, reliable measurement and calibration as it evaluates and recognizes the technical competence of entities to perform specific activities of conformity assessment (testing, calibrations, certifications and inspections).

The accredited laboratories are periodically evaluated by the Accreditation Institute (IPAC - Portuguese Institute for Accreditation), which thus ensures the continual conformity with the requirements and checks if the tests are being performed according to the rule NP EN ISO / IEC 17025 (this document serves as the basis for the Quality Management system).

The recognition of technical competencies, the legislative requirements and those of the customer who wants a service performed by competent personnel with credible methods of testing and / or calibration led many laboratories to implement Quality Management Systems, according to the rule NP EN ISO / IEC 17025 playing a vital role in its strategy of differentiation.

To sum up, this paper is divided into three parts. The first part describes the brief characterization of the internship, the identification and presentation of the organization where it was held, the objectives and the methodology used to review and improve procedures for the management system of laboratories DRAP center, in order to contribute to their continuous improvement.

In the second part the characterization of the Portuguese Institute for Accreditation is carried out, along with an analysis of what accreditation is, its importance and the advantages and disadvantages of this accreditation for laboratories. The rule NP NE ISO / IEC 17025 is similarly presented.

The third part is practical, in which the previously revised procedures are presented. These procedures are part of the management system of laboratories DRAPC. Concrete measures are identified so as to implement continuous improvement and finally the application of the proposed measures, if they are selected by the laboratory.

Índice geral:

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Introdução | 1 |
| 2. | Apresentação do laboratório | 2 |
| 3. | Acreditação | 4 |
| 3.1 | Vantagens da Acreditação..... | 7 |
| 3.2 | Dificuldades no processo de acreditação | 8 |
| 4. | Norma EN ISO/IEC 17025:2005..... | 8 |
| 4.1 | História e evolução | 8 |
| 4.2 | Estrutura da Norma..... | 11 |
| 5. | Manual da Qualidade | 13 |
| 6. | Manual da Qualidade dos laboratórios da DRAPC..... | 13 |
| 6.1 | Organização | 13 |
| 6.2 | Sistema de gestão | 15 |
| 6.3 | Controlo de documentos | 16 |
| 7. | Aspetos da norma abordados no estágio | 17 |
| 8. | Sugestões de Melhoria..... | 18 |
| 8.1 | Manual da Qualidade | 18 |
| 8.2 | Não Conformidades e Reclamações (PT_APO_003)..... | 19 |
| 8.3 | Serviço ao Cliente (IT_REA_001)..... | 20 |
| 8.4 | IMP_APO_046 – Termo de confidencialidade externo..... | 20 |
| 8.5 | Receção de Amostras (IT_REA_038)..... | 21 |
| 8.6 | Circuito de Entrada e Tratamento de Amostras Serológicas (IT_REA_076) .. | 22 |
| 8.7 | Inquérito de satisfação a Clientes (IMP_APO_004) | 22 |
| 8.8 | Índice de Pedidos de Ação Corretiva e Preventiva (IMP_APO_009)..... | 23 |
| 8.9 | Pedido de Ação Corretiva/Preventiva (IMP_APO_015)..... | 23 |
| 8.10 | Registo de Trabalho Não Conforme (IMP_APO_054), Produto Não Conforme/Não Conformidade (IMP_APO_008) - Fusão dos dois documentos. | 24 |
| 9. | Conclusão | 25 |
| 10. | Referências Bibliográficas..... | 27 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Apresentação do laboratório..... | 2 |
| Figura 2 – Localização dos vários laboratórios da DRAPC..... | 3 |
| Figura 3 – Sistema Nacional de Acreditação..... | 5 |
| Figura 4 – Símbolos de acreditação do IPAC para ensaios e calibrações. | 6 |
| Figura 5 - Bandeira que identifica fisicamente uma Entidade Acreditada. | 6 |
| Figura 6 – Símbolos que o IPAC disponibiliza conjugados MLA sob licença..... | 7 |
| Figura 7 - Esquema representativo da NP ISO/IEC 17025:2005 onde são descritos os vários requisitos que constituem a norma..... | 11 |
| Figura 8 - Hierarquização do sistema documental..... | 12 |
| Figura 9 - Estrutura interna do laboratório..... | 15 |
| Figura 10- Hierarquização da estrutura documental dos laboratórios da DRAPC em Alcains..... | 16 |
| Figura 11– Interação de Processos. | 17 |

Lista de abreviaturas

- APO** – Documento de Apoio
- ChefDiv** – Chefe de divisão
- DLAL** – Divisão de Licenciamentos e Apoio Laboratorial.
- DMM** – Dispositivos de monitorização e medição
- DRAPC** – Direção Regional de Agricultura e Pescas do Centro
- EA** – European Cooperation for Accreditation
- EMM** – Equipamentos de monitorização e medição
- EN 45001** – General Criteria For The Operation of Testing Laboratories
- FNC** – Ficha Não Conforme
- GES** – Documento de Gestão
- HACCP** – Hazard Analysis and Critical Control Points
- IAF** – International Accreditation Forum
- ILAC** – International Laboratory Accreditation Cooperation
- IMP** – Impresso
- IPAC** – Instituto Português de Acreditação
- ISO** – International Organization for Standardization
- ISO 9001:2000** – Norma internacional que fornece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade das organizações.
- ISO/CASCO** – Comité da ISO que trata a avaliação da conformidade
- ISO/IEC Guia 25** – Requisitos técnicos específicos para laboratórios de ensaio
- IT** – Instrução de trabalho
- LDRAPC** – Laboratórios da Direção Regional de Agricultura e Pescas do Centro
- MAM** – Documento de medição, análise e melhoria
- MLA** – Multilateral Recording Agreement
- MQ** – Manual da Qualidade

NC – Não conformidade

NP EN ISO/IEC 17025:2005 – Norma Portuguesa sobre Requisitos Gerais de Competência Técnica para Laboratórios de Ensaio e Calibração.

OPP's – Organização de Produtores Pecuários

PAC – Pedido de ação corretiva

PAP – Pedido de ação preventiva

PrPres – Proteína priónica resistente

PT – Procedimento de trabalho

REA – Documento de Realização

RT – Responsável Técnico

SG – Sistema de Gestão

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

TNC – Trabalho não conforme