

MANUAL DA QUALIDADE



I.L.C. - Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda.





MANUAL DA QUALIDADE

ÍNDICE

Capítulo	Descrição	Página
1	Apresentação da ILC – Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda Dados sobre a ILC, sua história, sua organização e modo de funcionamento	1
2	Política da Qualidade Apresentação da versão em vigor da Política da Qualidade da ILC	5
3	Sistema de Gestão da Qualidade Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade da ILC	6
	<ul style="list-style-type: none">• Abordagem por processos: Responsabilidade da Gestão, Gestão dos Recursos, Realização do produto, Medição, análise e melhoria, Processos e Procedimentos	6
	<ul style="list-style-type: none">• Representante da Gestão: designação do Gestor da Qualidade para assegurar os processos e reportar o seu desempenho à Gerência da ILC	7
	<ul style="list-style-type: none">• Campo de Aplicação: Âmbito, aplicabilidade dos requisitos e exclusões	8
	<ul style="list-style-type: none">• Mapa de Processos: Apresentação dos processos e sua interligação	9
	<ul style="list-style-type: none">• Tabela de Processos: Explicitação das origens, entradas, recursos, saídas e destinos de cada processo	10
	<ul style="list-style-type: none">• Matriz de Impacto: Apresentação do cruzamento dos procedimentos com os requisitos da Norma ISO 9001 : 2008	12
	<ul style="list-style-type: none">• Mapa de Procedimentos: Apresentação dos Procedimentos	13
4	Caracterização do Manual da Qualidade	14



1. APRESENTAÇÃO DA ILC

1.1. ILC – Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda

Fundada em 1977, a **I.L.C. – Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda** é uma Organização que comercializa soluções analíticas para a investigação científica e controlo de qualidade. Com cobertura de todo o território Nacional e Regiões Autónomas, abrangemos os sectores de actividade e áreas tão diversas como ambiente, ciências da vida, química e biotecnologia, indústria, centros de investigação, clínica e universidades.

1.2. A ILC e os Clientes

A procura de novas e actuais soluções para os problemas com que os Clientes se deparam, levam-nos a manter um relacionamento muito estreito com os fornecedores e a acompanhar de perto a evolução tecnológica e a introdução de novos equipamentos.

Conscientes de que o crescimento da I.L.C. só pode ser sustentado na manutenção dos valores e ética, no dinamismo da equipa de trabalho e no relacionamento personalizado e profissional com Clientes e fornecedores, a certificação da I.L.C. será mais um ponto no processo de melhoria contínua.

1.3. A nossa História

Decorria o ano de 1977 e Portugal ainda estava a tentar despertar para as grandes alterações que tinham ocorrido três anos antes. Eram tempos difíceis, em que se tentava encontrar um rumo para todas as transformações que estavam a suceder, num clima de grande instabilidade económica em que o futuro era ainda uma incerteza. Era precisa audácia e ter uma visão de futuro que pudesse prevalecer. Foi neste ano, que um pequeno grupo de amigos, já com uma vasta experiência no mercado laboratorial, se uniu para criar a **ILC**, uma Organização diferente, embora de carácter familiar, com os valores e tradições que o seu carácter lhe conferem, mas também com uma visão que lhe permitiu afirmar-se e crescer a nível do mercado nacional ao longo dos últimos 30 anos. Actualmente somos uma Organização sólida, em constante crescimento e que têm o reconhecimento do mercado nacional.

Foi necessário criar as parcerias certas, para ter um leque de soluções tecnológicas inovadoras em continuidade e evolução que nos permitissem contribuir para uma melhoria contínua da investigação e da qualidade em Portugal. Igualmente com os nossos fornecedores criamos relações duradouras, estáveis, abertas e de quem temos a garantia, a todos os níveis, de suporte total.



Mantendo desde sempre os seus valores, a **ILC** foi adicionando à sua equipa, pessoas que não só nos apresentassem créditos do seu valor e ambição para trabalharem, como também uma formação moral e um carácter que estivesse de acordo com os princípios que a ILC segue. Hoje, contamos com uma equipa eficiente e dinâmica, que é constituída por um grupo de amigos, tal como inicialmente, mas que conta já com bastantes membros. Temos crescido, tal como a nossa posição no mercado nacional, de modo a assegurar uma inequívoca qualidade de serviços a todos os que nos procuram.

E enquanto em 1977, nos primórdios da **ILC**, nos limitávamos a um pequeno espaço em Lisboa, do qual partíamos para todo o país, alargamos ao longo dos anos a nossa rede de acção de modo a prestar cada vez mais e melhor apoio aos nossos Clientes. Para isso, começámos por criar uma filial no Porto e, hoje em dia, já possuímos filiais ou colaboradores, incluindo assistência técnica, em Coimbra, Açores e Madeira.

Contudo, o mais importante são aqueles para os quais efectuamos o nosso trabalho, que são todos aqueles que contactamos, que nos procuram e a quem oferecemos os nossos serviços. Não queremos ter uma relação qualquer com os nossos Clientes. Queremos mostrar aquilo que somos, qual o nosso funcionamento e prestar um serviço de qualidade, em que vender, não seja a palavra chave, mas sim, colaborar. Não nos limitamos a entregar os equipamentos, começamos por fornecer aos Clientes todas as condições necessárias ao bom funcionamento dos mesmos. Fazemos a sua instalação com recurso a técnicos especializados, quer a nível técnico, quer a nível da formação, para facilitar o primeiro contacto com os equipamentos, mas o nosso trabalho, como seria de esperar, não acaba por aqui. Após a venda, temos pessoas com formação específica em cada uma das áreas, de modo a potenciar o trabalho dos nossos Clientes e fazer com que tirem o máximo retorno dos equipamentos que adquiriram. Vibramos com o sucesso dos nossos Clientes.

Quando ocorre algum problema a nível técnico com os equipamentos, temos uma equipa técnica preparada para o resolver de modo rápido e eficaz. É com este objectivo, que a **ILC**, têm feito um crescente investimento na formação dos nossos técnicos e, sabemos como isso é fundamental.

Atendendo a esta política, é com muito prazer e orgulho que podemos dizer que o nosso grupo de amigos, se alarga a cada dia que passa. Esta é a nossa atitude, a nossa forma de trabalhar e ficamos muito felizes porque muitos dos que nos procuraram ao longo dos anos, fazem agora parte do grupo dos nossos amigos, e que mesmo após o encerramento do seu ciclo profissional, continuam a procurar-nos e a contactar connosco, porque também nós queremos saber onde e como estão.

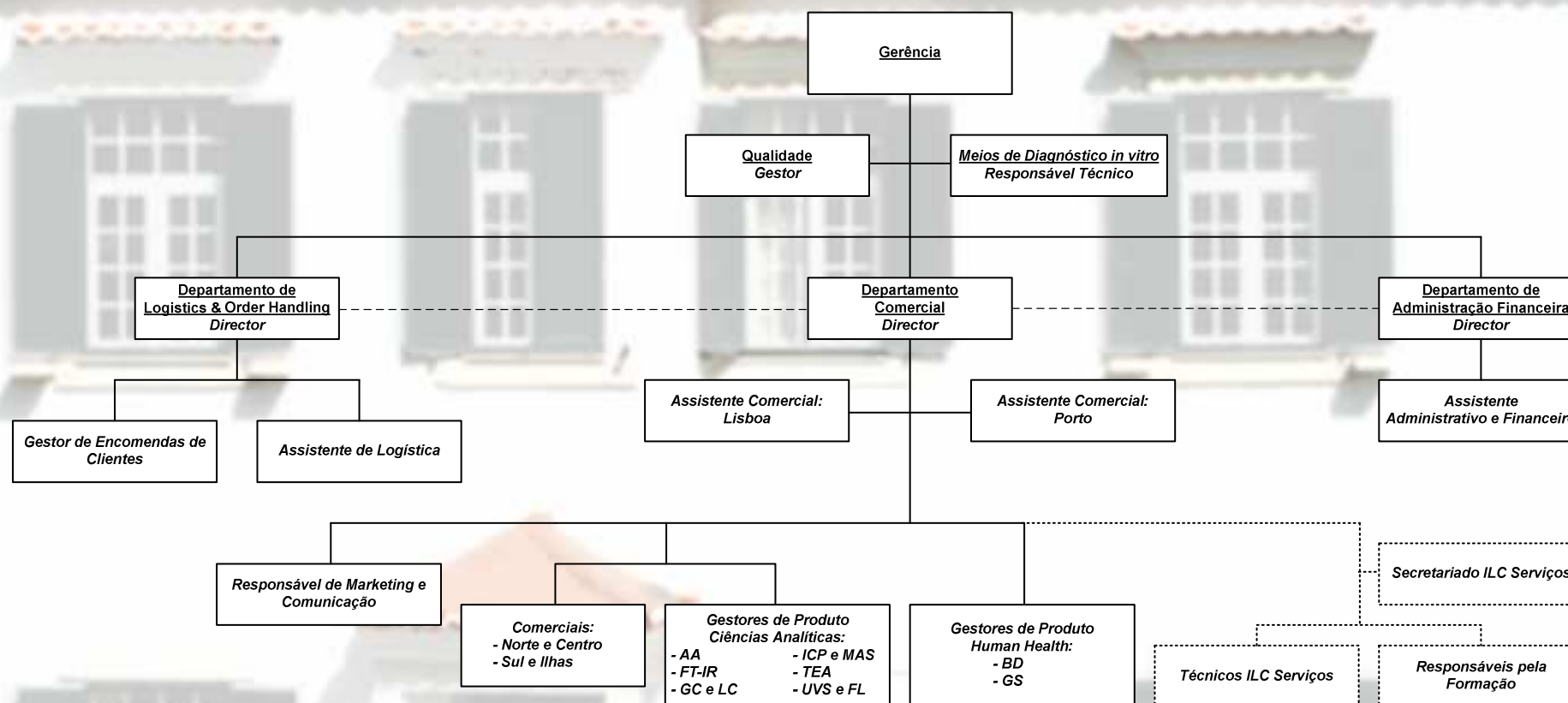
Por tudo isto e muito mais, temos cada dia mais orgulho em sermos a **ILC**- Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda!

1.4 Organização

A **ILC** está organizada conforme Organograma apresentado a seguir



1.4.1. Organograma da ILC





2. POLÍTICA DA QUALIDADE

A nossa Missão

Contribuir para que Portugal seja uma referência Internacional de elevado valor, nos domínios da Investigação Científica e do Controlo de Qualidade, garantindo a sustentabilidade da **ILC**, promovendo e valorizando as parcerias com os nossos Fornecedores e apostando na constante formação e evolução da nossa equipa e na melhoria contínua dos processos.

A nossa Visão

Assegurar a modernização e liderança da **ILC** no mercado nacional, com o contributo de uma equipa coesa dinâmica e especializada. Oferecer aos nossos Clientes a confiança de soluções tecnologicamente inovadoras, que lhes permitam reforçar o crescimento, a produtividade, a rentabilidade do seu investimento e o sucesso do seu negócio.

A **ILC** assume o compromisso de cumprir os requisitos da Norma da Qualidade **NP EN ISO 9001:2008**, assim como os regulamentares e legais aplicáveis à sua actividade.

Os nossos Princípios e Valores

Desde a sua criação, a **ILC** rege-se por uma conduta de princípios e valores que consideramos essenciais e que são a chave do sucesso contínuo da Organização, dos seus Clientes, Sócios e Equipa de trabalho.

- As pessoas são importantes para nós
- Ouvir as necessidades dos Clientes e desenvolver soluções em consonância com os seus requisitos
- Fornecer os melhores e mais inovadores produtos e serviços no presente para manter a liderança do mercado no futuro
- Excelência na melhoria contínua da qualidade e serviços ao Cliente
- Contratar profissionais com elevado estatuto humano e que se enquadrem nos objectivos da nossa equipa e proporcionar-lhes um ambiente de trabalho positivo e estimulante
- Promover a protecção das condições de trabalho e sociais das pessoas, nomeadamente no direito, segurança, higiene e saúde no trabalho
- Gerir os recursos do negócio tendo em consideração a qualidade e preservação do meio ambiente
- Conduzir a gestão dos negócios e a organização da Organização segundo os mais elevados padrões de ética e rigor

A Gerência
27 de Fevereiro de 2009

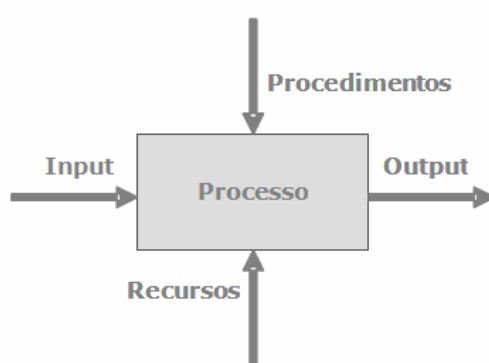


3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1 Abordagem por processos

A **ILC** adopta a abordagem por processos, identificando e gerindo os processos praticados pela organização, bem como a sequência e interacção entre estes processos.

Um processo é o conjunto das actividades necessárias para transformar um *input* (entrada) num *output* (saída), aplicando recursos, e de forma controlada por um procedimento.



O “Mapa de Processos” apresenta os processos da **ILC**, a sua sequência e interacções principais, representados de acordo com o modelo de abordagem por processos adoptado pela versão Norma de Referência NP EN ISO 9001:2008, agrupados pelas 4 cláusulas da Norma, nomeadamente:

Responsabilidade da gestão:

Processos relativos à forma como a Gerência se compromete com a manutenção, permanente adequação e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade e como evidencia esse comprometimento

Gestão dos recursos:

Processos relativos ao planeamento e a atribuição de recursos humanos e ao planeamento e disponibilização dos meios e condições adequados para as operações da Organização



3.1 Abordagem por processos (Continuação)

Realização do produto:

Processos de planeamento e promoção da oferta da ILC, seu fornecimento e garantia, no âmbito da sua actividade de negócio: Comercialização de soluções analíticas, equipamentos e produtos para investigação, ensino e controlo da qualidade para as áreas de ambiente, ciências da vida, toxicologia, indústrias químicas, farmacêutica e alimentar, entre outras.

Medição, análise e melhoria:

Processos relativos aos mecanismos sistemáticos de medição e monitorização tendo em vista a garantia da conformidade e a procura da melhoria contínua.

Processos e Procedimentos:

Os processos, ou seja actividades desenvolvidas, são descritos em procedimentos. Cada procedimento descreve o processo respectivo e todos constituem o veículo de transmissão dos métodos / responsabilidades / recursos e registos.

3.2 Representante da gestão

A Gerência da organização designou Cláudia Simplício para Gestor da Qualidade da **ILC**, cujas funções incluem a responsabilidade e autoridade para estabelecer, implementar e manter os processos necessários para o **SGQ** da **ILC**, reportar à Gerência o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria e assegurar a promoção da consciencialização interna para com os requisitos do Cliente.



3.3 Campo de Aplicação

Âmbito do SGQ:

O Sistema de Gestão da Qualidade da **ILC** aplica-se a: **Comercialização, fornecimento e garantia de soluções analíticas, equipamentos e produtos para investigação, ensino e controlo da qualidade para as áreas de ambiente, ciências da vida, toxicologia, indústrias químicas, farmacêutica e alimentar, entre outras.**

Aplicabilidade dos requisitos:

Para cada processo incluído no Sistema de Gestão da Qualidade, a **ILC** garante:

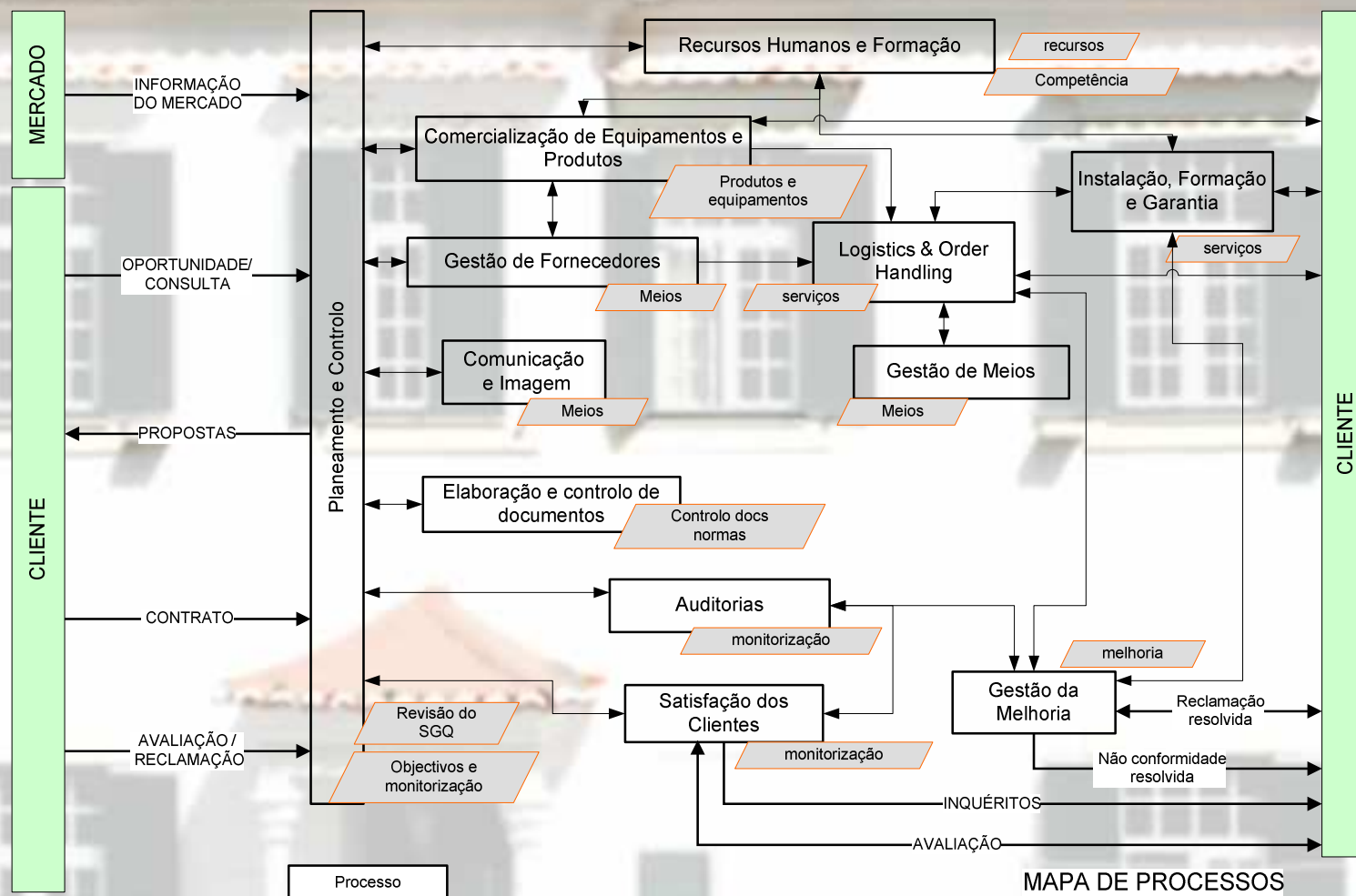
- A identificação dos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001: 2008
- A conformidade do processo com esses requisitos

Exclusões:

Todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008 são aplicados no Sistema de Gestão da Qualidade da **ILC**.



3.4 O Mapa de Processos da ILC





3.5 A Tabela de Processos da ILC

	Origem	Entradas	Recursos	Saída	Destino
PR01: Elaboração e Controlo de Documentos	PR02: Planeamento e Controlo PR05: Gestão da Melhoria		<u>Recursos Humanos</u> <u>Informação:</u> Legislação nacional e comunitária. Normas IPQ	Documentação do SGQ atualizada e controlada; Normas e legislação atualizadas.	Equipa ILC
	Gerência Qualidade Colaboradores ILC Organizações legisladoras e normativas	Elaboração e revisão da documentação; Requisitos regulamentares e normativos.		PR02: Planeamento e Controlo PR05: Gestão da Melhoria	
PR02: Planeamento e Controlo	Manual da Qualidade PR07: Satisfação de Clientes PR06: Auditorias PR05: Gestão da Melhoria PR08: Gestão de Fornecedores		<u>Informação:</u> Satisfação dos Clientes Relatórios de Auditorias Tratamento de Acções Correctivas e Preventivas Tratamento de Reclamações Desempenho dos Processos Avaliação de Fornecedores	Política e Manual da Qualidade revistos; Planeamento da Qualidade; Planeamento de actividades.	Equipa ILC
	Gerência Qualidade Depto. Admin. Financeiro	Orçamento anual; Planeamento da Qualidade anterior.		PR01: Elaboração e Controlo de Documentos PR09: Comunicação e imagem PR10: Comercialização de Equipamentos e Produtos PR03: RH e Formação PR04: Gestão de Meios PR08: Gestão de Fornecedores	
PR03: Recursos Humanos e Formação	PR02: Planeamento e Controlo		<u>Recursos Humanos</u> <u>Recursos Financeiros</u> <u>Formação</u>	Avaliação de desempenho; Formação de colaboradores.	Equipa ILC
	Gerência	Objectivos da organização; Necessidades de Formação; Recrutamento de novos colaboradores.		PR10: Comercialização de Equipamentos e Produtos PR12: Instalação, Formação e Garantia	
PR04: Gestão de Meios	PR02: Planeamento e Controlo		<u>Recursos Financeiros</u> <u>Recursos Materiais para a Actividade</u> <u>Recursos Informáticos</u>	Meios para a actividade atribuídos; Manutenção da infraestrutura e ambiente de trabalho.	Equipa ILC
	Gerência Dir. Admin. Financeiro Assistente Logística	Necessidade de meios para a actividade; Plano de manutenção periódica da infraestrutura e ambiente de trabalho.		PR11: Logistics & Order Handling	
PR05: Gestão da Melhoria	PR07: Satisfação dos Clientes PR06: Auditorias PR02: Planeamento e Controlo		<u>Recursos Humanos</u> <u>Recursos Financeiros</u> <u>Formação</u>	Correcções; Acções correctivas; Acções preventivas; Acções de melhoria.	Clientes Equipa ILC
	Clientes Colaboradores ILC Auditorias	Não conformidades; Reclamações; Oportunidades de melhoria; Observações; Não conformidades potenciais.		PR02: Planeamento e Controlo	
PR06: Auditorias	PR02: Planeamento e Controlo		<u>Recursos Humanos</u> <u>Informação:</u> Família ISO 9000	Relatório da auditoria; Plano de acção correctivo; Gestão da melhoria.	Gerência Equipa ILC
	Qualidade Equipa Auditora	AI planeada; Regulamento da entidade certificadora.		PR02: Planeamento e Controlo PR05: Gestão da Melhoria	
PR07: Satisfação de Clientes	PR09: Comunicação e Imagem PR12: Instalação, Formação e Garantia		<u>Recursos Humanos</u>	Análise global da satisfação dos Clientes.	Gerência Equipa ILC
	Clientes	Inquéritos sobre a satisfação do Cliente		PR02: Planeamento e Controlo	
PR08: Gestão de Fornecedores	PR02: Planeamento e Controlo PR10: Comercialização de Equipamentos e Produtos PR11: Logistics & Order Handling		<u>Recursos Humanos</u> <u>Recursos Informáticos</u>	Estabelecimento de parcerias; Fornecedores classificados.	Equipa ILC Fornecedores
	Gerência	Oportunidades de parceria; Lista de fornecedores com impacto; Critérios de avaliação.		PR02: Planeamento e Controlo PR10: Comercialização de Equipamentos e Produtos PR11: Logistics & Order Handling	



3.5 A Tabela de Processos da ILC (continuação)

	Origem	Entradas	Recursos	Saída	Destino
PR09: Comunicação e Imagem	PR02: Planeamento e Controlo		<u>Recursos Humanos</u> <u>Recursos Materiais para a Actividade</u> <u>Recursos Financeiros</u> <u>Recursos Informáticos</u>	Comunicação interna e externa; Página web; Eventos: organização e participação.	Equipa ILC Clientes
	Gerência Dir. Comercial	Regras de comunicação; Meios de comunicação; Eventos planeados.		PR07: Satisfação de Clientes PR10: Comercialização de Equipamentos e Produtos	
PR10: Comercialização de Equipamentos e Produtos	PR02: Planeamento e Controlo PR03: Recursos Humanos e Formação PR07: Gestão de Fornecedores		<u>Recursos Humanos</u> <u>Recursos Materiais para a Actividade</u> <u>Recursos Informáticos</u>	Propostas; Encomendas dos Clientes.	Clientes
	Clientes Fornecedores Dir. Comercial	Necessidades e expectativas; Requisitos e especificações; Requisitos regulamentares; Objectivos e condições de negociação.		PR11: Logistics & Order Handling	
PR11: Logistics & Order Handling	PR07: Gestão de Fornecedores PR10: Comercialização de Equipamentos e Soluções PR04: Gestão de Meios		<u>Recursos Humanos</u> <u>Recursos Informáticos</u> <u>Recursos Logísticos</u>	Encomendas e compras a fornecedor; Fornecimento da encomenda.	Clientes
	Clientes Equipa Comercial	Encomendas de Clientes; Produtos em stock.		PR12: Formação, Instalação e Garantia	
PR12: Instalação, Formação e Garantia	PR11: Logistics & Order Handling PR03: Recursos Humanos e Formação		<u>Recursos Humanos</u> <u>Recursos Materiais para a Actividade</u>	Instalação do equipamento e formação do Cliente; Resolução de avaria em garantia.	Clientes
	Clientes Depto. Logistics & OH	Pedido de instalação de equipamento; Pedido de assistência em garantia.		PR07: Satisfação de Clientes	



3.6 A Matriz de Impacto da ILC

	4 Requisitos gerais		5 Responsabilidade da gestão				6 Gestão de recursos		7 Realização do produto										8. Medição, análise e melhoria			
	4.1 Requisitos gerais	4.2 Requisitos da documentação	5.1 Comprometimento da gestão	5.2 Focalização no cliente	5.3 Política da qualidade	5.4 Planeamento	5.5 Respons., autoridade e comunicação	5.6 Revisão pela gestão	6.1 Provisão de recursos	6.2 Recursos humanos	6.3 Infraestrutura	6.4 Ambiente de trabalho	7.1 Planeamento da realização do produto	7.2 Processos relacionados com o cliente	7.3 Concepção e desenvolvimento	7.4 Compras	7.5 Produção e fornecimento do serviço	7.6 Controlo do equipamento de monitorização e medição	8.1 Generalidades	8.2 Monitorização e medição	8.3 Controlo do produto não conforme	8.4 Análise dos dados
Manual da Qualidade																						
Elaboração e Controlo de Documentos																						
Planeamento e Controlo																						
Recursos Humanos e Formação																						
Gestão de Meios																						
Gestão da Melhoria																						
Auditorias																						
Satisfação dos Clientes																						
Gestão de Fornecedores																						
Comunicação e Imagem																						
Comercialização Equipam. e Produtos																						
Logistics & Order Handling																						
Instalação, Formação e Garantia																						

**3.7 O Mapa de Procedimentos da ILC**

Requisitos da Documentação	Responsabilidade da Gestão	Gestão de Recursos	Realização do Produto	Medição, Análise e Melhoria
PR01 Elaboração e Controlo de Documentos	PR02 Planeamento e Controlo	PR03 Recursos Humanos e Formação	PR08 Gestão dos Fornecedores	PR05 Gestão da Melhoria
		PR04 Gestão de Meios	PR10 Comercialização de Equipamentos e Produtos	PR06 Auditorias
		PR09 Comunicação e Imagem	PR11 Logística - Order handling	PR07 Satisfação dos Clientes
			PR12 Instalação, Formação e Garantia	



4. CARACTERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

4.1. Aprovação do Manual da Qualidade

	Função	Nome	Assinaturas
Autor	Gestor da Qualidade	Cláudia Simplício	
Validação	Gestor da Qualidade	Cláudia Simplício	
Aprovação	Gerência	Cristina Costa, João Barata e António Rodrigues	
Razão para nova versão	Actualização do Organograma da ILC. Nomeação de novo Gestor da Qualidade.		

4.2. Objectivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é aprovado pela Gerência e publicado visando os seguintes objectivos:

- Comunicar a Política da Qualidade da **ILC**, os seus Procedimentos e requisitos;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com a Norma de referência e com requisitos de Qualidade contratualmente definidos.



4.3. Referências

A Norma NP EN ISO 9001: 2008 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos é a norma de referência do Sistema de Gestão da Qualidade da **ILC**.

Tendo em vista garantir a correcta interpretação e aplicação dos requisitos desta norma, a **ILC** apoiou-se, igualmente, nas normas a seguir indicadas:

- NP EN ISO 9000: 2005 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário
- NP EN ISO 9004: 2000 - Sistemas de gestão da qualidade – Linhas de orientação para melhoria de desempenho

4.4. Produção, revisão e distribuição

A Gerência da **ILC** é responsável pela aprovação do Manual da Qualidade e responsabiliza o Gestor da Qualidade pela sua constante actualização, publicação, arquivo e envio à Entidade Certificadora.

O Manual da Qualidade é obrigatoriamente revisto pela Gerência no âmbito do processo anual de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e uma nova versão é aprovada sempre que:

- A **ILC** aprova alterações à Política da Qualidade
- São adoptadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional da Empresa com impacto no Sistema de Gestão da Qualidade.

Qualquer Colaborador poderá obter uma cópia em papel do Manual da Qualidade, acedendo à rede e procedendo à sua impressão.

Os Clientes, Parceiros e Fornecedores poderão obter uma cópia através de pedido feito ao Gestor da Qualidade, directamente, ou através de qualquer representante da **ILC**.