

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas
LACMO



MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



ÍNDICE

Parte 1

1. Promulgação - Pág. 4

2. Preâmbulo - Pág.5

3. Apresentação do Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas - Pág.6

4. Requisitos de Gestão - Pág.7

4.1 Organização - Pág.8

4.2 Sistema de Gestão - Pág.15

4.3 Controlo dos Documentos - Pág.20

4.4 Análise de Consultas, Propostas e Contratos - Pág.24

4.5 Subcontratação de Ensaios - Pág.28

4.6 Aquisição de Produtos e Serviços - Pág.29

4.7 Serviço ao Cliente - Pág.33

4.8 Reclamações - Pág.33

4.9 Controlo de Trabalhos de Ensaio Não Conforme - Pág.35

4.10 Melhoria - Pág.36

4.11 Ações Corretivas - Pág.37

4.12 Ações Preventivas - Pág.39

4.13 Controlo de Registos - Pág.40

4.14 Auditorias Internas - Pág.42

4.15 Revisões pela Gestão - Pág.45

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 2

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Parte 2

5. Requisitos Técnicos - Pág.47

5.1 Introdução - Pág.48

5.2 Pessoal - Pág.48

5.3 Instalações e Condições Ambientais - Pág.54

5.4 Métodos de Ensaio e Validação dos Métodos - Pág.55

5.5 Equipamento - Pág.56

5.6 Rastreabilidade das medições - Pág.58

5.7 Amostragem - Pág.59

5.8 Manuseamento dos Itens a Ensaiar ou Verificar - Pág.59

5.9 Garantir a Qualidade dos Resultados de Ensaíos e de Verificações - Pág.59

5.10 Apresentação de Resultados - Pág.60

Anexos

Pág. 61 e seguintes

Anexo I – Detentores e Registo de Alterações

Anexo II – Organigrama da Câmara Municipal de Odivelas

Anexo III – Requisitos mínimos para as funções

Anexo IV – Registos

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 3

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



1. PROMULGAÇÃO

O Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas (LACMO) implementou um sistema de gestão de acordo com o referencial internacional *NP EN ISO/IEC 17025 - Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração* - com o propósito de demonstrar competência técnica para garantir confiança nos resultados e serviços prestados.

A manutenção do sistema de gestão visa ainda o cumprimento dos requisitos legais regulamentares, bem como a prática da melhoria contínua e a prevenção de não conformidades.

As disposições que constam deste manual são de cumprimento obrigatório no Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas e nos serviços da Câmara com relações funcionais com o Laboratório.

Odivelas, 18 de janeiro de 2016

O Vereador

Edgar S. Valles

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



2. PREÂMBULO

O Manual de Gestão da Qualidade descreve a política, a organização, as responsabilidades e os procedimentos do sistema de gestão em vigor no Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas.

A parte 1 descreve as regras que são seguidas no cumprimento dos requisitos de gestão e a parte 2 descreve as regras que são seguidas no cumprimento dos requisitos técnicos.

3. APRESENTAÇÃO DO LABORATÓRIO DE ACÚSTICA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ODIVELAS

O Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas é um serviço da Divisão Jurídica e de Fiscalização Municipal (DJFM) tal como estabelecido pela Estrutura Orgânica Flexível em vigor.

Em abril de 2010 foi criado um grupo de trabalho no âmbito da então Divisão de Fiscalização Municipal (DFM) para a instalação do LACMO e início da implementação do sistema de gestão tendo em vista a acreditação pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC).

O LACMO foi criado através do Aviso nº 20554, publicado no Diário da República – 2ª série – Nº 201 de 15 de outubro de 2010 (Estrutura Nuclear da Câmara Municipal de Odivelas). A criação do LACMO consta ainda do Despacho nº 76/PRES/2010 de 30 de setembro de 2010, que constituiu as Subunidades Orgânicas da Câmara Municipal de Odivelas.

Identificação

- Designação: Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas (LACMO)
- Endereço: Urbanização da Ribeirada - Av. Amália Rodrigues, 20 – Piso 4 - 2675 - 432 Odivelas
- Telefone: 219320720
- Telefax: 219344394
- Endereço Eletrónico: lacmo@cm-odivelas.pt
- URL:// www.cm-odivelas.pt

Competências

Compete ao LACMO executar medições de ruído por solicitação dos serviços da Divisão Jurídica e de Fiscalização Municipal (DJFM).

O LACMO poderá prestar serviços de medição de ruído para o exterior da Câmara Municipal de Odivelas (CMO) se para tal for solicitado.

4.

REQUISITOS DE GESTÃO

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



4.1 ORGANIZAÇÃO

4.1.1 ENQUADRAMENTO

O Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas está enquadrado na Divisão Jurídica e de Fiscalização Municipal da Câmara Municipal de Odivelas. O LACMO ao estar integrado numa entidade com personalidade jurídica própria utiliza o Número de Identificação de Pessoa Coletiva da CMO: 504293125.

4.1.2 RESPONSABILIDADES DO LABORATÓRIO

O LACMO é responsável por cumprir:

- Os requisitos da norma de referência – NP EN ISO/IEC 17025 - Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração (edição em vigor);
- Os requisitos estabelecidos pelo IPAC na qualidade de organismo de acreditação nacional;
- As regras estabelecidas pela CMO desde que não contrariem as disposições dos referenciais acima indicados;
- Legislação aplicável.

4.1.3 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO

O sistema de gestão abrange as atividades de ensaios que decorrem nas instalações do LACMO, no edifício onde está instalada a DJFM e nos locais onde são feitas as medições de ruído.

4.1.4 CONFLITOS DE INTERESSES

O LACMO considera apenas a existência de um conflito de interesses, estando este relacionado com o contrato do RT - Ver ponto 4.1.5.2.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



4.1.5 QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal exerce funções simultaneamente no LACMO e na Divisão Jurídica e de Fiscalização Municipal em regime de acumulação de funções; as funções e as responsabilidades estão definidas.

Todos os colaboradores trabalham em regime de exclusividade contratual, excetuando o RT, que possui Contrato de Avença (disponível para consulta no SG).

A Responsável da Qualidade e o Responsável Técnico têm autoridade e dispõem dos recursos necessários para implementar, melhorar e manter o sistema de gestão do Laboratório. O nome e siglas das pessoas afetadas ao LACMO constam do Organograma do Laboratório.

4.1.5.1 PRINCÍPIOS ÉTICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As pessoas da DJFM pautam a sua atuação em conformidade com os princípios éticos da administração pública e transpuseram para o LACMO os mesmos princípios.

Carta Ética: Dez Princípios Éticos da Administração Pública

1. Princípio do Serviço Público
2. Princípio da Legalidade
3. Princípio da Justiça e Imparcialidade
4. Princípio da Igualdade
5. Princípio da Proporcionalidade
6. Princípio da Colaboração e Boa Fé
7. Princípio da Informação e Qualidade
8. Princípio da Lealdade
9. Princípio da Integridade
10. Princípio da Competência e Responsabilidade

Fonte: Direção-Geral da Administração e do Emprego Público

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 9

4.1.5.2 INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O LACMO considera existir um potencial conflito de interesses, nomeadamente o facto de o RT não dispor de um contrato de exclusividade. O RT não pode exercer a título individual funções que possam gerar conflitos de interesses com o LACMO. O RT assinou Declaração de Independência e Imparcialidade onde consta a presente disposição.

A Gestão de Topo garante a independência do Laboratório, nomeadamente o facto de os seus colaboradores não estarem sujeitos a pressões internas e/ou externas que possam, de algum modo, comprometer a qualidade do trabalho e consequente atuação do laboratório. Salvaguarda-se a ausência de pressões indevidas que possam ter origem em sobrecarga de trabalho, reclamações de clientes, pedidos com prioridade, entre outras circunstâncias. Consta do SG uma Declaração de Compromisso da Gestão de Topo.

4.1.5.3 CONFIDENCIALIDADE E SIGILO PROFISSIONAL

As pessoas afetas ao LACMO estão sujeitas às regras de sigilo profissional tal como consta da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, na sua redação atual, que aprova a Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e do Código do Procedimento Administrativo (CPA), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015 de 07 de janeiro. Consta do sistema de gestão Declarações de Confidencialidade assinadas por todos os colaboradores do LACMO.

A informação que circula no LACMO é considerada confidencial apesar de não existir código de classificação formal.

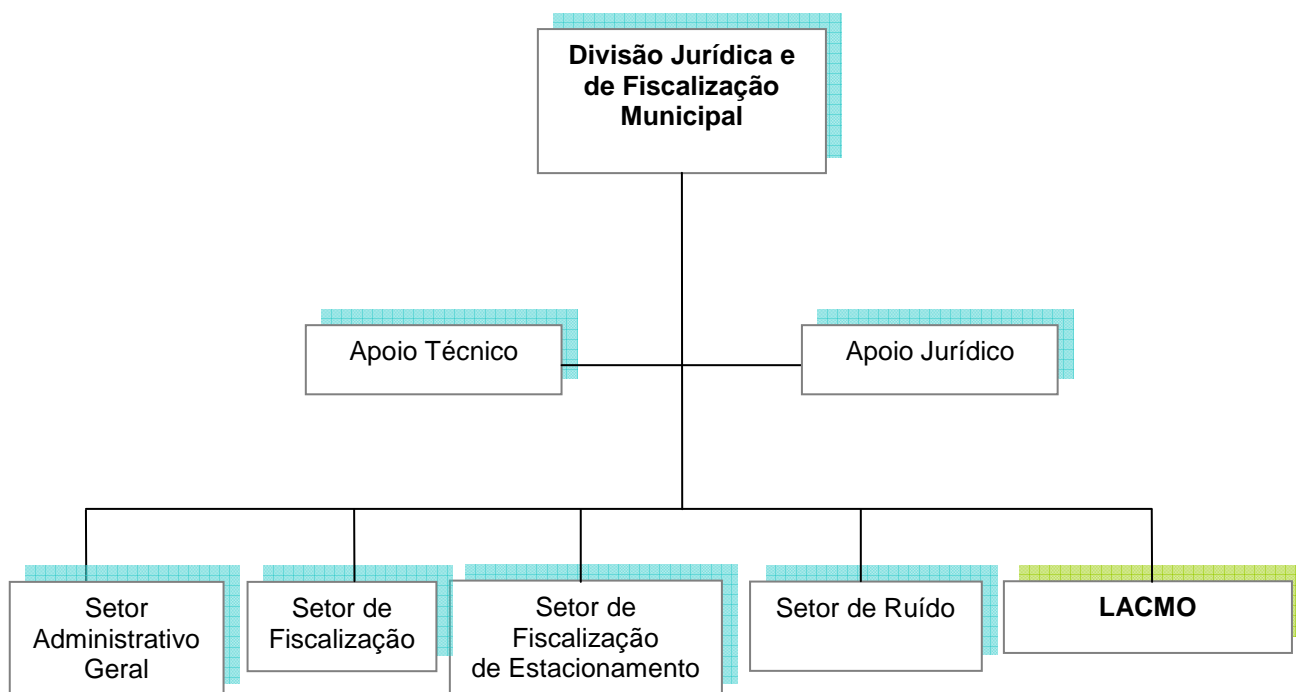
4.1.5.4 ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DE GESTÃO

A) Organigrama da CMO

Ver Anexo II – Organigrama da Câmara Municipal de Odivelas

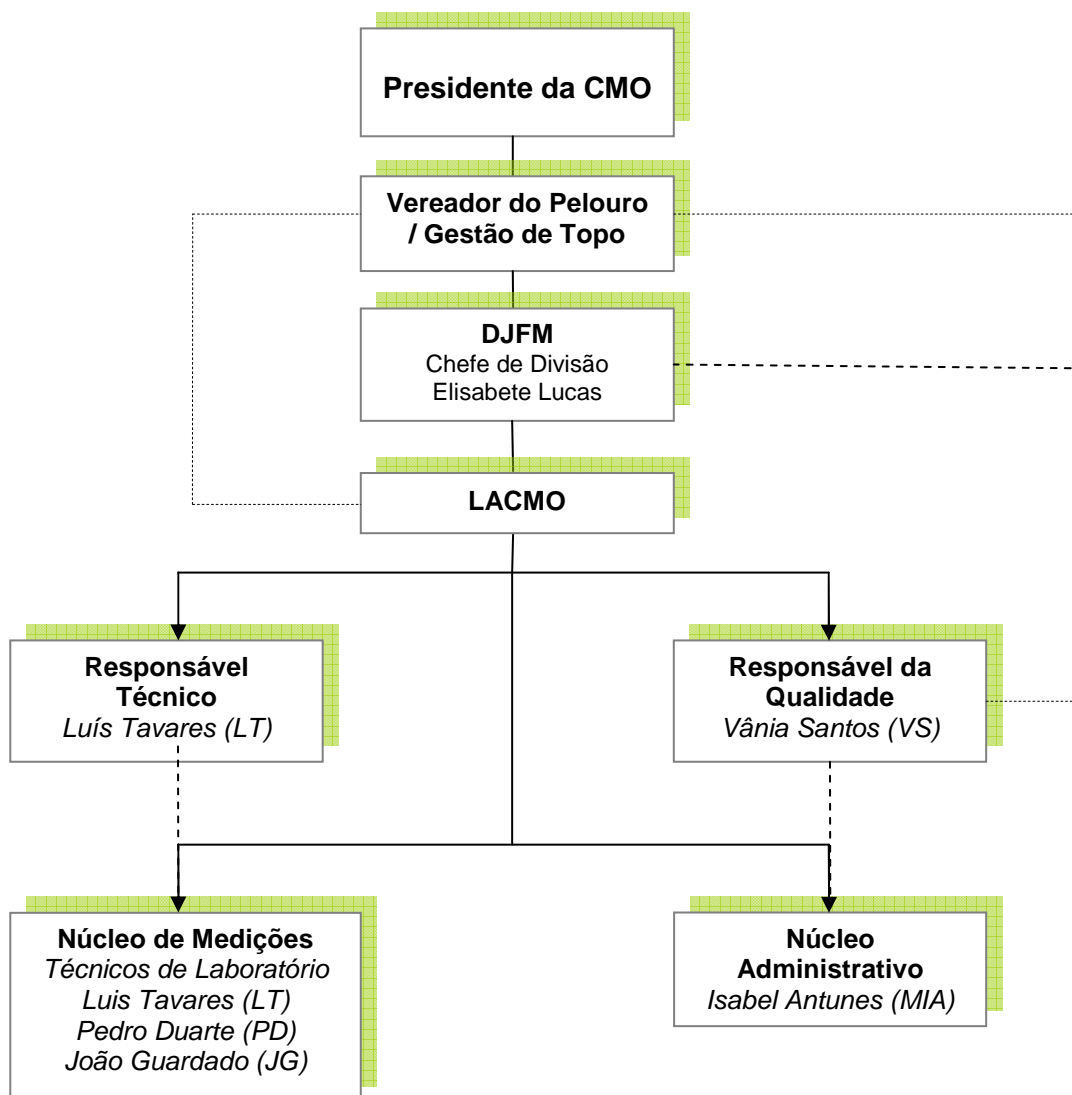
B) Organigrama da DJFM

Organigrama da Divisão Jurídica e de Fiscalização Municipal (DJFM)



01 de janeiro 2013

C) Organigrama do LACMO



15 março 2013

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



D) Estrutura Funcional

D.1) Relação do LACMO com a DJFM

O LACMO recebe da DJFM:

- Pedidos de execução de ensaios (com origem em reclamações)
- Pedidos de orçamentos e/ou pedidos de execução de ensaios (clientes externos)
- Informação para consulta (processo)

O LACMO utiliza da DJFM:

- Dotação orçamental
- Viaturas e telemóveis de Serviço
- Equipamento administrativo
- Material de escritório

O LACMO envia para a DJFM:

- Relatórios de ensaios
- Informação administrativa diversa

D.2) Relação do LACMO com os outros departamentos da CMO

A interação entre o LACMO e os diversos serviços da CMO será assegurada pela DJFM.

E) Gestão de Topo do LACMO

E.1) Membros

Os nomes das pessoas que integram o grupo designado por Gestão de Topo constam de Despacho emitido pelo Presidente de Câmara.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



E.2) Competências

Compete à Gestão de Topo:

- Divulgar a Política da Qualidade do LACMO
- Disponibilizar os recursos necessários para dar cumprimento à Política da Qualidade
- Aprovar o Manual de Gestão da Qualidade, Plano de Auditorias, Plano de Formação e Plano de Melhoria
- Efetuar as revisões do sistema de gestão
- Estabelecer processos de comunicação eficazes no interior do LACMO, entre o LACMO e a DJFM e entre o LACMO e os outros departamentos da CMO tendo em vista a eficácia do sistema de gestão
- Manter a integridade do sistema de gestão quando forem feitas as revisões pela gestão
- Comunicar, no âmbito das atividades do LACMO, a importância de satisfazer os requisitos existentes e de cumprimento obrigatório.

4.1.5.5 RESPONSÁVEL PELA QUALIDADE

Foi delegada na Responsável da Qualidade a autoridade necessária para coordenar as atividades de gestão e de melhoria do sistema de gestão do Laboratório e para reportar à Gestão de Topo quaisquer desvios aos requisitos estabelecidos. Este cargo é exercido em acumulação das funções que exerce na DJFM.

4.1.5.6 DELEGAÇÃO DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

O Presidente da Câmara Municipal de Odivelas delegou no Vereador responsável - Gestão de Topo - as atividades afetas ao funcionamento do LACMO.

Os nomes dos substitutos constam de despacho que pode ser consultado no LACMO pelos auditores internos e externos.

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 14

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



4.2 SISTEMA DE GESTÃO

4.2.1 POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS

A) POLÍTICA DA QUALIDADE: a Política da Qualidade do LACMO é elaborada pelo Presidente da CMO e é publicada/divulgada pela Gestão de Topo.



POLÍTICA DA QUALIDADE

Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas

A criação do Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas, doravante designado por LACMO, resulta das disposições constantes do Regulamento Geral do Ruído, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de janeiro, e alterado pelo Declaração de Retificação n.º 18/2007, de 16 de março, e pelo Decreto-Lei n.º 278/2007, de 1 de agosto.

A missão do LACMO é executar a avaliação do ruído provocado por atividades ruidosas permanentes por solicitação dos serviços municipais e de entidades externas.

O LACMO baseia as suas atividades na:

- Demonstração da adequada capacidade de resposta realizando medições de ruído fiáveis e credíveis;
- Gestão eficiente dos recursos disponíveis tendo em vista uma operação racionalizada e moderna.

O LACMO assume o compromisso de aplicar os princípios a seguir enunciados para cumprir a missão e as competências que lhe estão atribuídas e para evidenciar as competências técnicas e de gestão, reconhecidas em todo o mundo pela aplicação da norma de referência, para as atividades analíticas.

- Cumprir os requisitos do referencial NP EN ISO/IEC 17025 e da Acreditação pelo Instituto Português da Acreditação (IPAC);
- Cumprir a legislação aplicável e a regulamentação estabelecida pela Câmara Municipal de Odivelas (CMO);
- Garantir o cumprimento das boas práticas profissionais e garantir a qualidade dos seus ensaios e calibrações ao prestar serviço aos clientes;
- Estabelecer objetivos de qualidade e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão implementado;
- Manter um quadro de colaboradores com as adequadas competências técnica, científica e de relacionamento interpessoal e garantir que estão familiarizados com as disposições do sistema de gestão;

Faços do Concelho - Quinta da Memória
Rua Guilherme Gomes Fernandes - 2675-372 Odivelas
NIPC: 504 793 125
Tel: 21 932 00 00 Fax: 21 934 43 93
geral@cm-odivelas.pt
www.cm-odivelas.pt

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 15

Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas

LACMO

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



- Sensibilizar os colaboradores da CMO, que não pertencem ao LACMO, mas que influenciam o funcionamento, para a importância de cumprirem as disposições do sistema de gestão;
- Cooperar abertamente com os clientes;
- Garantir a aplicação dos princípios éticos da administração pública nas atividades que decorrem no LACMO e a prática sistematizada do controle da qualidade nas medições de ruído;
- Assegurar, sempre que seja necessário subcontratar trabalhos, que os laboratórios externos pratiquem princípios da qualidade equivalentes aos implementados no LACMO.

Reafirmo todas as disposições constantes da presente Política da Qualidade, que são de cumprimento obrigatório no Laboratório de Acústica da Câmara Municipal de Odivelas e nos serviços da Câmara com relações funcionais com o LACMO.

Odivelas, 14 de janeiro de 2016

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL

(Hugo Martins)



Paços do Concelho - Quinta da Memória
Rua Guilherme Gomes Fernandes - 2675-372 Odivelas
NIPC 504 293 125
Tel.: 21 932 00 00 Fax: 21 934 43 93
geral@cm-odivelas.pt
www.cm-odivelas.pt

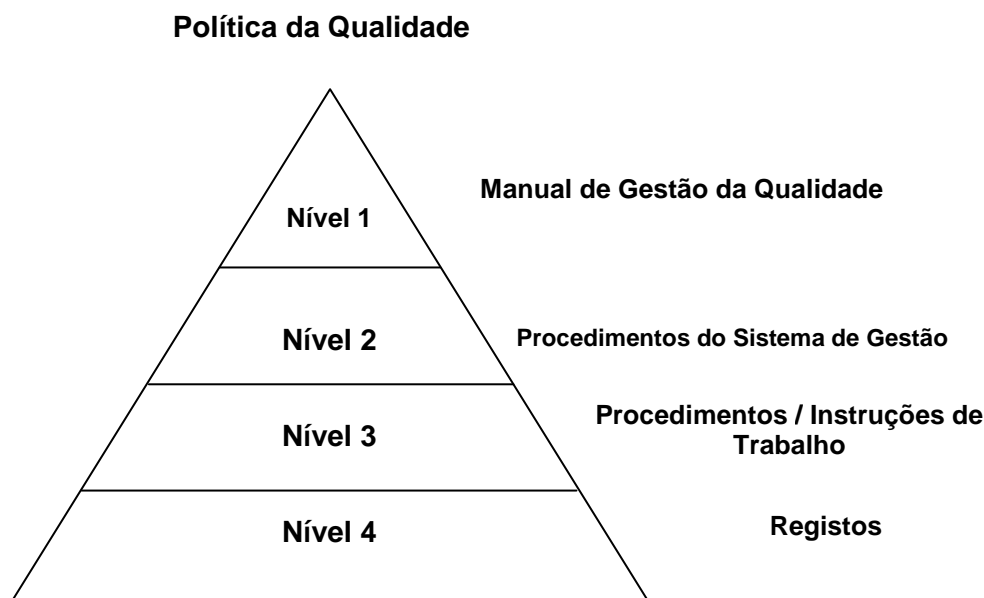
B) **OBJETIVOS DA QUALIDADE**: os objetivos da qualidade são definidos na revisão pela gestão, para dois anos, podendo ser anuais ou bienais, sendo revistos anualmente em sede de revisão do SG. Os objetivos têm seguimento semestral. Sempre que se achar necessário, alguns dos objetivos podem ainda dar origem a um Plano de Melhoria.

4.2.2 DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

Descreve-se a estrutura e os formatos utilizados na documentação do sistema de gestão.

4.2.2.1 ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO

A documentação de suporte do sistema está estruturada em 4 níveis, em suporte eletrónico, nos termos abaixo evidenciados:



MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



- Nível 1 - Manual de Gestão da Qualidade, Política, Organigramas, Despachos.
- Nível 2 - Procedimentos da qualidade, que complementam o MQ e dizem respeito às atividades da garantia da qualidade. Os procedimentos de nível 2 estão incluídos no Manual de Gestão.
- Nível 3 - Procedimentos técnicos ou instruções de trabalho diversas.
- Nível 4 - Registos que são gerados na operação do sistema de gestão implementado no LACMO e inclui, entre outros, registos de pessoal, registos de formação, registos de aquisições, boletins de verificação do sonómetro, relatórios de ensaio, relatórios de auditorias internas e externas, relatórios de ensaios de comparação interlaboratorial ou de auditorias de medição, registos de equipamento, registo de não conformidades, entre outros.

Procedimento

Modo especificado de realizar uma atividade ou um processo.

Instrução de Trabalho

Descrição detalhada sobre como executar e registar uma ou mais tarefas.

4.2.2.2 CODIFICAÇÃO DOS DOCUMENTOS EMITIDOS PELO LACMO

O sistema de numeração dos documentos é o seguinte:

- Procedimentos do Sistema de Gestão 2. xx. LACMO.yy (nível – n.º ordem - edição)
- Procedimentos / Instruções de Trabalho 3. xx. LACMO.yy (nível – n.º ordem - edição)
- Impressos 4. xx. LACMO.yy (nível – n.º ordem - edição)

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Exemplo 1

O documento com o número 3.07.LACMO.1 corresponde à 1ª edição de um documento do nível 3, com o nº de ordem sequencial 07, emitido pelo LACMO.

Exemplo 2

O documento com o número 4.05.LACMO.3 corresponde à 3ª edição de um impresso, com o nº de ordem sequencial 05, emitido pelo LACMO.

NOTA

Documentos como circulares, despachos, legislação, normas, documentos IPAC, manuais de instruções de equipamento e, eventualmente, outros documentos, não são codificados de acordo com as regras acima descritas mas são considerados documentos do SG enquadrados na estrutura.

4.2.3 MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

A) O Manual de Gestão da Qualidade descreve a estrutura do sistema de gestão implementado no LACMO e inclui:

- A Política da Qualidade e faz referência aos Objetivos da Qualidade
- Os procedimentos do sistema de gestão e faz referência aos restantes documentos do SG
- As funções e responsabilidades do Responsável da Qualidade e do Responsável Técnico do LACMO

B) O Manual de Gestão da Qualidade constitui uma ferramenta de formação dos colaboradores do LACMO e está acessível para consulta na Intranet – Grupos de Trabalho / Laboratório de Acústica.

Os documentos que servem de suporte ao sistema de gestão estão listados na Lista de Documentos. Os Despachos e Circulares Internas que contenham informação relevante para o sistema de gestão do LACMO são considerados documentos do SG mas não são obrigatoriamente listados.

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 19

4.2.4 GESTÃO DE TOPO

A gestão de topo:

- Empenha-se no desenvolvimento e implementação do SG e na melhoria contínua da eficácia do mesmo;
- Comunica aos Colaboradores do LACMO a importância de cumprir os requisitos especificados;
- Garante a integridade do sistema de gestão quando é necessário efetuar alterações ao mesmo.

Documentos / Registos aplicáveis ao capítulo 4.2 – Sistema de Gestão

- Os documentos/registos em vigor e os documentos/registos obsoletos

4.3 CONTROLO DOS DOCUMENTOS

Descrevem-se as regras a seguir no controlo dos documentos – emissão, aprovação, distribuição, revisão e destruição de obsoletos. Os documentos do sistema de gestão estão localizados na Intranet – Grupos de Trabalho / Laboratório de Acústica e estão listados de acordo com os detentores que constam da Lista de Documentos.

Todos os documentos são revistos periodicamente e efetuada respetiva monitorização na revisão pela gestão.

Os documentos sujeitos a controlo estão agrupados em:

- Documentos elaborados pelo LACMO para circulação interna ao LACMO
- Documentos elaborados pelo LACMO para circulação externa ao LACMO
- Documentos rececionados no LACMO

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



4.3.1 DOCUMENTOS ELABORADOS PELO LACMO PARA CIRCULAÇÃO INTERNA AO LACMO

Os documentos em vigor estão listados na Lista de Documentos e são identificados de acordo com as regras definidas em 4.2. A responsabilidade pela elaboração/aprovação de documentos do SG – 1ª edição e seguintes - é a que seguir se descreve:

Tipo de Documento	Responsável pela elaboração	Responsável pela aprovação
Nível 1 - Manual de Gestão da Qualidade	RQ e RT	Gestão de Topo
Nível 2 - Procedimentos da Qualidade	RQ	RQ e/ou Gestão de Topo
Nível 3 – Procedimentos / Instruções de Trabalho	RQ e RT (dependendo da especificidade do mesmo)	RQ e RT (dependendo da especificidade do mesmo)
Impressos SG *	RQ e RT (dependendo da especificidade do mesmo)	RQ e RT (dependendo da especificidade do mesmo)

* Ressalva-se que foi dada aos TL a responsabilidade de elaborar alguns Impressos do SG, sempre mediante aprovação do RT (Ex.: Modelo de Registo de Campo, Ficha de Equipamento, Etiquetas, entre outros).

As responsabilidades relativas à elaboração e aprovação dos documentos, excetuando os impressos, são evidenciadas através do nome e/ou sigla dos titulares dos cargos/responsáveis pela emissão e aprovação do documento no próprio documento; o nome e/ou sigla dos titulares dos cargos/responsáveis pela emissão e aprovação dos impressos, são os que constam da Lista de Documentos.

Todos os colaboradores do LACMO podem propor alterações aos documentos, sendo estas realizadas de acordo com as regras que constam da Lista de Documentos. Os documentos depois de alterados e aprovados são enviados para a RQ para edição final e inserção dos mesmos na Intranet – Grupos de Trabalho / Laboratório de Acústica, entrando em vigor a partir deste momento.

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 21

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Nesta altura o sistema procede ao envio de uma notificação a todos os colaboradores do LACMO dando conhecimento da adição, elaboração, alteração ou eliminação de qualquer documento.

Aquando da elaboração de novos documentos e posteriores alterações, deverão ser os mesmos identificados sempre com o número de edição atual e data e com o nome e/ou sigla dos titulares dos cargos/responsáveis pela alteração e aprovação.

As alterações aos documentos internos são assinaladas a cor azul de maneira a serem identificadas, de um modo rápido, pelos seus utilizadores, bem como, nos casos aplicáveis, através de Mapa de Registos de Alterações.

Exemplos:

“As alterações aos documentos internos são assinaladas a cor azul por forma a serem identificadas, de um modo rápido, pelos seus utilizadores”.

Os documentos do SG são guardados em formato PDF na área de trabalho do LACMO.

Os registos nos quais vão sendo inscritos dados reportados a um determinado ciclo mantêm-se em formato word ou excel. Estes serão convertidos em formato PDF após fecho desse mesmo ciclo.

De registar que os registos técnicos, nomeadamente os registos em excel, estão devidamente protegidos através de password.

A Responsável da Qualidade (RQ) mantém a versão original de cada documento obsoleto na Intranet. Estes documentos estarão acessíveis para consulta durante 3 anos.

Documentos elaborados pelo LACMO para Circulação no LACMO e na CMO

- Ver Lista de Documentos em vigor e respetiva distribuição

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 22

4.3.2 DOCUMENTOS ELABORADOS PELO LACMO PARA CIRCULAÇÃO EXTERNA AO LACMO

Os documentos a enviar para a DJFM - Relatórios de Avaliação Acústica e Informações diversas - são assinados pelos responsáveis da emissão antes de serem enviados para o referido serviço.

4.3.3 DOCUMENTOS RECECIONADOS NO LACMO

O LACMO pode rececionar documentos via DJFM ou através do exterior da CMO:

Documentos rececionados diretamente ou via DJFM

1. Despachos, circulares e regulamentos;
2. Requerimentos diversos, requisições, entre outros.

Documentos rececionados do exterior da CMO

1. Normas (através da consulta ao *website* do IPQ);
2. Documentos IPAC (através da consulta ao *website* do IPAC);
3. Documentos EA, ILAC e ISO (através da consulta dos *websites* respetivos);
4. Legislação (através da consulta ao *website* do Diário República Eletrónico);
5. Outros documentos (através da consulta aos *website* da RELACRE, APA).

O LACMO garante a manutenção da atualização de versões atualizadas através da consulta dos *websites* das entidades emissoras, com periodicidade semestral. O registo desta consulta é efetuado no Mod. 4.22.LACMO – Registo de Consultas de Alterações/Atualizações de Documentos Externos. O RQ e RT são responsáveis por este procedimento, sendo igualmente todos os procedimentos e documentos do SG revistos na Revisão pela Gestão.

Todos os documentos mencionados estão disponíveis para consulta na Intranet – Grupos de Trabalho / Laboratório de Acústica, sendo todos os colaboradores notificados através de alerta automático do sistema, sempre que houver uma atualização de documentação.

Documentos a Controlar

- Mod. 4.22.LACMO – Registo de Consultas de Alterações/Atualizações de Documentos Externos
- Lista de documentos em vigor

Registos Aplicáveis

- Mod. 4.22.LACMO – Registo de Consultas de Alterações/Atualizações de Documentos Externos (preenchido)
- Os documentos em vigor e os documentos obsoletos

4.4 ANÁLISE DE CONSULTAS, PROPOSTAS E CONTRATOS

O LACMO tem estabelecidos procedimentos relativos à análise de consultas, propostas e contratos com vista à realização de ensaios. Os pedidos de consultas e/ou ensaios que chegam ao LACMO (diretamente ou via DJFM) podem ser provenientes de duas origens:

- **Origem 1** - Pedidos internos formulados via DJFM – Cliente Interno
- **Origem 2** - Pedidos externos – Clientes Externos

Descrevem-se de seguida os procedimentos e metodologia a aplicar na análise e formalização dos pedidos de ensaio:

1. Pedidos internos formulados via DJFM – Cliente Interno

1. Os pedidos que chegam ao LACMO são registados no Mod.4.05.LACMO - Registo de Pedido e Planeamento; podem ser anexados documentos diversos ao pedido e/ou pode ser dada a indicação de que o LACMO pode consultar o processo existente na DJFM;

2. O elemento afeto ao Núcleo Administrativo ou outro elemento do LACMO na ausência deste, preenche o campo “1. Identificação do Pedido de Ensaio” e se necessitar de esclarecimentos pode pedi-los ao requisitante e/ou consultar o processo da DJFM;

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



3. Os Técnicos do Núcleo de Medições analisam o pedido e verificam se é possível fazer as medições e se estão reunidas todas as condições para satisfazer o pedido do cliente;
4. Os Técnicos podem contactar o requisitante e/ou o reclamante, bem como consultar o processo da DJFM, sempre que forem necessárias informações adicionais;
5. Após a comprovação de que o LACMO pode cumprir os requisitos acordados, os Técnicos preenchem o campo 4 – Plano de Amostragem – e o campo 5 - Planeamento de Execução do Trabalho (Fase 1 – Avaliações de Ruído Ambiente e Fase 2 – Avaliações de Ruído Residual) do Mod.4.05.LACMO - Registo de Pedido e Planeamento;
6. As medições acústicas respeitantes à avaliação do ruído residual são agendadas mediante notificação em nome do responsável pela fonte sonora, elaborada e executada pela DJFM de acordo com os termos legais, após informação prestada pelo LACMO, com exceção das situações em que as atividades em avaliação possuam um dia de encerramento e desde que este seja acusticamente compatível com os dias de avaliação do ruído ambiente.
7. À medida que os trabalhos são realizados quer os Técnicos quer o elemento afeto ao Núcleo Administrativo vão registando as informações no Mod. 4.25.LACMO - Mapa Controle de Trabalhos;
8. Perante divergências entre o LACMO e terceiros sobre aspetos legais, prevalece o cumprimento da legislação.

2. Pedidos externos – Clientes Externos

- Pedido de Orçamento

1. Qualquer pedido de orçamento efetuado por cliente externo deverá ser remetido ao LACMO, por escrito, através de e-mail, fax, carta, etc.. Se o pedido for verbal será solicitado ao cliente a formalização escrita do mesmo;
2. Os Técnicos do Núcleo de Medições analisam o pedido e verificam se é possível fazer as medições e se estão reunidas todas as condições para satisfazer o pedido do cliente. Os Técnicos podem contactar o requisitante sempre que forem necessárias informações adicionais;

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 25

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



3. É efetuada comunicação por escrito ao cliente com a resposta ao pedido, utilizando para o efeito o Mod. 4.23.LACMO – Modelo Orçamento - seguindo juntamente cópia do Regulamento de Taxas e Outras Receitas Municipais em vigor, onde consta valor da prestação do serviço. Deverá ainda constar na comunicação ao cliente informação sobre a descrição do método de ensaio e estimativa para prazo de entrega dos resultados. A resposta é dada pelo RT (ou pelo seu substituto). De registar que antes do seu envio, o orçamento é verificado pela RQ, ficando esta verificação registada no Mod. 4.24.LACMO – Gestão de Consultas e Orçamentos;

4. Após aceitação da proposta do serviço é o mesmo encaminhado ao Núcleo Administrativo (ou outro elemento do LACMO na ausência deste) que preenche o campo “1. Identificação do Pedido de Ensaio” do Mod.4.05.LACMO - Registo de Pedido e Planeamento e enviado ao Nucleo de Medições. O LACMO só considera a proposta aceite quando receber a adjudicação/confirmação de aceitação por escrito.

NOTA

Os valores a praticar na prestação de serviços para o exterior, estão definidos no Regulamento de Taxas e Outras Receitas Municipais em vigor, disponível para consulta na Intranet – Grupos de Trabalho / Laboratório de Acústica.

- Realização do Ensaio

1. Após aceitação da proposta por parte do cliente, os Técnicos iniciam o planeamento dos trabalhos e preenchem o campo 4 – Plano de Amostragem – e o campo 5 - Planeamento de Execução do Trabalho (Fase 1 – Avaliações de Ruído Ambiente e Fase 2 – Avaliações de Ruído Residual) do Mod.4.05.LACMO - Registo de Pedido e Planeamento;

2. As medições acústicas respeitantes à avaliação do ruído residual são agendadas mediante notificação em nome do responsável pela fonte sonora, elaborada e executada pelo cliente, no caso de se tratar de uma ação de fiscalização com superintendência de entidade administrativa (o cliente) ou por comum acordo entre o LACMO e o cliente quando este for o responsável pela fonte sonora a avaliar, com exceção das situações em que as atividades em avaliação possuam um dia de encerramento e desde que este seja acusticamente compatível com os dias de avaliação do ruído ambiente.

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 26

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



3. À medida que os trabalhos são realizados quer os Técnicos quer o elemento afeto ao Núcleo Administrativo vão registando as informações no Mod. 4.25.LACMO - Mapa Controle de Trabalhos;

4. O cliente é informado de eventuais desvios ao contrato e a aceitação desses mesmos desvios pelo cliente deverá ser sempre registada no Mod.4.05.LACMO - Registo de Pedido e Planeamento. O LACMO enviará uma comunicação por escrito ao cliente a confirmar esses mesmos desvios, tendo o cliente que proceder à confirmação da aceitação por escrito.

5. Se houver necessidade de subcontratar o ensaio o cliente é informado e o LACMO só efetua o ensaio se o cliente aceitar. Esta aceitação será registada nos moldes definidos no parágrafo anterior;

6. Eventuais alterações ao contrato depois do início dos trabalhos exigem uma confirmação da possibilidade de cumprir os requisitos após reanálise de todo o processo, a confirmação do que foi acordado com o cliente e a informação a todas as partes interessadas;

7. Perante divergências entre o LACMO e terceiros sobre aspetos legais, prevalece o cumprimento da legislação.

O LACMO deve manter todos os registos e demais documentação gerada no âmbito da análise do contrato (ex. registo de telefonemas, fax's, e-mail's, entre outros).

Documentos a Controlar

- Pedido provenientes da DJFM
- Pedido proveniente de cliente externo
- Mod.4.05.LACMO - Registo de Pedido e Planeamento
- Mod. 4.23.LACMO – Modelo Orçamento
- Mod. 4.24.LACMO – Gestão de Consultas e Orçamentos
- Mod. 4.25.LACMO - Mapa Controle de Trabalhos
- Regulamento de Taxas e Outras Receitas Municipais em vigor (quando aplicável)

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 27

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Registos Aplicáveis

- Mod.4.05.LACMO - Registo de Pedido e Planeamento (preenchido)
- Mod. 4.23.LACMO – Modelo Orçamento (preenchido)
- Mod. 4.24.LACMO – Gestão de Consultas e Orçamentos (preenchido)
- Mod. 4.25.LACMO - Mapa Controle de Trabalhos (preenchido)
- Comunicações efetuadas com os clientes
- Fatura referente ao serviço prestado (quando aplicável)

4.5 SUBCONTRATAÇÃO DE ENSAIOS

O LACMO pode, via DJFM, subcontratar a realização de ensaios perante a indisponibilidade de equipamento, ausência de pessoal ou uma sobrecarga de trabalho, não devendo esta situação ocorrer por período superior a três meses. Caso haja necessidade de prolongar o limite acima mencionado, deverá o LACMO solicitar junto do IPAC a suspensão da Acreditação.

O Laboratório é responsável pelo trabalho subcontratado, devendo o mesmo informar o cliente por escrito acerca da respetiva subcontratação, bem como, obter concordância do cliente, igualmente por escrito.

A Chefe da DJFM é responsável por propôr a subcontratação de ensaios, sempre em cumprimento das disposições e procedimentos em vigor na CMO, mediante pedido dos técnicos.

Autoriza-se a subcontratação a laboratórios que estejam acreditados. O Laboratório deve conservar registos comprovativos de que os Laboratórios objeto de subcontratação dispõem das qualificações acima referidas.

O respetivo processo de aquisição de trabalho subcontratado deverá obedecer às regras definidas em 4.6. Após a 1ª subcontratação o(s) laboratório(s) utilizado(s) são incluídos na Lista de Fornecedores Qualificados - Mod. 4.26.LACMO.

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 28

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Documentos a Controlar

- Decreto - Lei nº 18/2008 de 29 de janeiro
- Mod. 4.26.LACMO - Lista de Fornecedores Qualificados

Registos Aplicáveis

- Proposta de Subcontratação elaborada pela Chefe da DJFM
- Informação ao cliente / Aprovação
- Cópia do(s) Certificado(s) de Acreditação do(s) Laboratório(s)
- Mod. 4.26.LACMO - Lista de Fornecedores Qualificados (preenchida)

4.6 AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O LACMO dispõe de metodologia própria para a seleção e aquisição de produtos e/ou serviços que podem influenciar a qualidade dos ensaios, bem como, procedimentos para receção dos mesmos e avaliação de fornecedores.

Os produtos e serviços são adquiridos mediante as disposições fixadas para as aquisições na Administração Pública – Decreto-lei nº 18/2008 de 29 de janeiro e demais legislação aplicável.

1. Aquisição de produtos e/ou serviços

O LACMO, através da DJFM, solicita a aquisição de produtos diversos (ex. material de economato, equipamento, normas, etc.), preenchendo para o efeito uma requisição interna e/ou informação interna (EDOCLink), consoante a especificidade do bem, que será posteriormente remetida ao serviço competente. Se se tratar de aquisição de serviços (ex. verificação metrológica, calibração, auditorias internas e externas, formação, ensaios de comparação interlaboratorial ou ensaios de aptidão, etc.) é elaborada pelo LACMO uma informação interna (EDOCLink), que, após a devida autorização, é enviada igualmente, via DJFM, para o serviço competente que desencadeará os respetivos procedimentos.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Todos os colaboradores do LACMO podem efetuar propostas tendentes à aquisição de bens e/ou serviços, devendo no entanto e antes do envio à DJFM, articular procedimentos com a RQ ou RT, consoante a especificidade do produto ou serviço.

A seleção inicial de fornecedores é realizada com base na capacidade de cumprirem os requisitos especificados pelo LACMO, com base no prazo e no preço; no caso dos fornecedores de serviços de verificação metrológica e de calibração, os mesmos terão de ser acreditados pelo IPAC como primeiro factor de escolha. Após a 1ª aquisição de produtos, equipamentos e/ou serviços os fornecedores são incluídos na Lista de Fornecedores Qualificados – Mod. 4.26.LACMO.

2. Receção de produtos e/ou serviços e verificação da conformidade

Aquando da receção de produtos/equipamentos e prestação de serviços são os mesmos verificados, pela RQ, em termos do cumprimento ou não cumprimento dos critérios que constam da Lista de Fornecedores Qualificados. Exceptuam-se os fornecedores de cariz técnico (Ex. Bruel & Kjaer, ISQ, Relacre, entre outros) que são verificados pelo RT.

Os resultados desta verificação são registados, pela RQ ou RT, num dos documentos que acompanha o produto/serviço, de preferência na cópia da fatura (ou outro no caso de não existir fatura). Caso o fornecimento tenha cumprido todos os requisitos o resultado será considerado **'CONF'**.

Quando não é cumprido algum critério será considerado como **'NCONF'**, podendo ser registado no próprio documento a descrição da não conformidade. A RQ ou RT rubricam a factura e colocam a data. As cópias das facturas ou outro documento (no caso de não existir fatura) com os resultados da receção são digitalizadas e inseridas pela RQ no sistema de gestão.

Estas não conformidades são tratadas de acordo com as regras descritas em 4.9. Caso necessário, é pedido ao fornecedor que aplique uma correcção e /ou uma acção correctiva.

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 30

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



3. Avaliação / Qualificação de Fornecedores

Os fornecedores são avaliados e qualificados com base no desempenho que demonstram em cada prestação de serviço ou em cada produto/equipamento que o LACMO adquire, mesmo tratando-se de fornecedores únicos.

A Lista de Fornecedores Qualificados refere, para cada fornecedor, os Critérios de Exclusão da referida Lista.

Sempre que houver uma aquisição, regista-se na Lista de Fornecedores Qualificados, o resultado da avaliação do fornecedor nessa aquisição – **OK** ou **NOK**, no campo “Quantidade”.

No fim de cada semestre é feita, pela RQ, a qualificação de cada fornecedor com base nos critérios que constam da Lista de Fornecedores Qualificados. As conclusões relativas ao desempenho dos fornecedores são registadas na ata de revisão pela gestão.

Exemplo:

Nos meses de fevereiro e junho de 2014 compraram-se pilhas para o sonómetro. Em fevereiro, colocaram-se as pilhas no sonómetro e este não funcionou; depois de se comprovar que o sonómetro não estava avariado, chegou-se à conclusão que as pilhas não tinham carga; portanto, esta aquisição foi “não conforme” devido ao não funcionamento do produto.

Em junho, quando se colocaram as pilhas no sonómetro comprovou-se que este funcionava; portanto, esta aquisição foi “conforme”. Exclui-se deste exemplo a avaliação da durabilidade das pilhas porque o critério de qualificação é “Produto funciona como esperado”.

Neste caso, colocar-se-ia no campo respetivo “**1 OK**” e “**1 NOK**” – ver quadro exemplo que se segue:

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Fornecedor	Tipo	Produto/Serviço	Critérios de Qualificação	Fornecimentos/Qualificação	
				2014	
				Nº Fornecimentos 1º Semestre 2014	Qualificação 1º Semestre 2014
Papelaria XXXX	P	Acessórios de equipamentos	1. Produto funciona como esperado	1 – OK (10.02.2014 – RQ) 1 – NOK (30.06.2014 – RQ)	Fornecedor OK

Neste caso, como na 2ª compra, as pilhas funcionaram, considera-se que a qualificação do fornecedor é **OK** no fim do 1º semestre de 2014.

Avaliação / Qualificação:

Fornecedor OK (mantém-se na Lista de Fornecedores)

Fornecedor NOK (excluído da Lista de Fornecedores)

Documentos Aplicáveis

- Mod. 4.26.LACMO - Lista de Fornecedores Qualificados
- [Mod. 02/CMO – Requisição Interna](#)

Registos Aplicáveis

- [Mod. 02/CMO – Requisição Interna \(preenchida\)](#) / Informação
- Orçamento do fornecedor (quando existe)
- Cópia da fatura / Outro documento correspondente ao serviço prestado ou ao produto adquirido com os resultados da receção
- Mod. 4.26.LACMO - Lista de Fornecedores Qualificados (preenchida)

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 32

4.7 SERVIÇO AO CLIENTE

As atividades do LACMO decorrem em estreita cooperação com a DJFM. A obtenção da informação do cliente sobre os serviços prestados pelo LACMO é recolhida na reunião de revisão pela gestão.

Na avaliação anual efetuada pelo cliente interno ao trabalho do LACMO deverão ser considerados três níveis de satisfação:

- Insatisfeito
- Satisfeito
- Bastante Satisfeito

No caso de clientes externos, o retorno da informação sobre o serviço prestado é obtido através do Mod. 4.17.LACMO - Questionário de Avaliação da Satisfação do Cliente, que será remetido juntamente com o relatório de ensaio.

O LACMO permite que o cliente externo acompanhe os técnicos para assistir aos ensaios.

Documentos Aplicáveis

- Mod. 4.17.LACMO - Questionário de Avaliação da Satisfação do Cliente

Registos Aplicáveis

- Ata de Revisão pela Gestão
- Mod. 4.17.LACMO - Questionário de Avaliação da Satisfação do Cliente (preenchido)

4.8 RECLAMAÇÕES

Deverão ser consideradas como reclamações todas as manifestações de insatisfação dos serviços prestados, sendo as mesmas tratadas como oportunidades de melhoria. As reclamações poderão ter origem no cliente direto (DJFM), cliente externo e/ou terceiros.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Todos os colaboradores do LACMO podem rececionar reclamações, no entanto, as mesmas deverão ser sempre formalizadas por escrito (Ex. carta, e-mail, fax e requerimento em uso na CMO).

As reclamações são registadas no Mod.4.08.LACMO - Registo Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria e são tratadas de acordo com as regras seguidas para o tratamento de ocorrências e de não conformidades.

Após respetiva análise da situação será o cliente informado, pela mesma via, da decisão tomada e ações implementadas para correção e prevenção de nova ocorrência no futuro. Este procedimento é assegurado pela RQ (em articulação com o RT nos casos de reclamações de cariz técnico).

No caso de surgirem reclamações registadas no Livro de Reclamações (adstrito à DJFM) são igualmente transcritas para o Mod.4.08.LACMO - Registo Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria, efetuado o seu tratamento e paralelamente encaminhadas de acordo com os procedimentos em vigor na CMO (01/REC/CMO) e na legislação em vigor.

Documentos Aplicáveis

- Mod. 4.08.LACMO - Registo Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria
- Mod. 1900 - INCM - Livro de Reclamações (para situações de prestação de serviço exterior)
- 01/REC/CMO - Metodologia para tratamento de reclamações em vigor na CMO
- Mod. 02/DFM - Requerimento CMO - Exposição-Reclamação

Registos Aplicáveis

- Mod. 4.08.LACMO - Registo Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria (preenchido)
- Registos do Livro de Reclamações
- Mod. 02/DFM - Requerimento CMO - Exposição-Reclamação (preenchido)
- Ata de Revisão pela Gestão

4.9 CONTROLO DE TRABALHOS DE ENSAIO NÃO CONFORME

As Não Conformidades (NC) consistem em ocorrências que não cumprem um ou mais requisitos especificados no sistema de gestão, quer se reportem a materiais, a equipamentos, a processos e a procedimentos de atuação, que podem afetar a qualidade dos serviços prestados, os resultados das medições, o funcionamento do LACMO e a imagem quer do LACMO quer da CMO.

As não conformidades podem ser detetadas no decurso das atividades de rotina diária, durante a execução de auditorias ou na sequência de uma reclamação.

Exemplo de NC (desvio a um requisito da Norma) - Fotocópia de um relatório com a codificação cortada. Mau desempenho em ensaios de comparação interlaboratorial.

Exemplo de Ocorrência (evento indesejável que pode configurar uma NC) - Fotocópia de pedido de medições acústicas em que o despacho da Sra. CDJFM aparece cortado.

O tratamento das não conformidades é registado no Mod.4.08.LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria.

A sequência das etapas é a seguinte:

1. Identificação e Registo da Ocorrência (RQ, RT, TL e NA);
2. Análise das causas (RQ e RT quando aplicável) e classificação;
3. Ações a desenvolver: implementação de ação imediata/correção e ação corretiva (RQ, RT, TL e NA em função da especificidade do assunto e das competências);
4. Acompanhamento/Seguimento das ações implementadas (RQ e RT em função da especificidade do assunto e das competências);
5. Avaliação da eficácia das ações corretivas (RQ)

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



A decisão sobre as condições de reinício dos trabalhos, bem como a suspensão da emissão de relatórios é da responsabilidade do RT.

Perante uma situação de trabalho não conforme, o RT efetua uma revisão dos cálculos e verifica os últimos relatórios emitidos. O nº de relatórios/cálculos a rever depende do tipo de não conformidade; no caso de ser detectada alguma situação irregular que possa comprometer resultados já enviados para clientes, estes serão informados; se aplicável efetuar relatório corrigido.

Documentos a Controlar

- Mod.4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria

Registos Aplicáveis

- Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria (preenchido)

4.10 MELHORIA

A melhoria contínua assenta na implementação e gestão de projetos de melhoria e da gestão eficaz das ações corretivas e preventivas aplicadas. Deverão ser ainda considerados para a melhoria contínua os dados resultantes das auditorias internas e externas, bem como os resultados das reuniões de revisão pela gestão.

As potenciais ações de melhoria são registadas e tratadas no Mod.4.08.LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria. Quando se decidir que determinada ação de melhoria passará a ser objeto de um plano, será a mesma transposta para o Plano de Melhoria – Mod. 4.31.LACMO – onde será efetuado o respetivo seguimento.

Todos os colaboradores do LACMO podem apresentar propostas de melhoria, cabendo à RQ ou RT o acompanhamento das mesmas (consoante a especificidade do assunto).

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 36

Documentos a Controlar

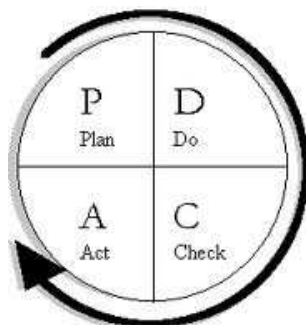
- Mod.4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria
- Mod. 4.31.LACMO – Plano de Melhoria

Registos Aplicáveis

- Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria (preenchido)
- Mod. 4.31.LACMO – Plano de Melhoria (preenchido)
- Relatórios de Auditorias efetuadas / Ata de Revisão do Sistema de Gestão

4.11 AÇÕES CORRETIVAS

Na aplicação de ações corretivas seguem-se as seguintes etapas do Ciclo da Melhoria Contínua (ciclo de Deming /ciclo **Plan-Do-Check-Act**):



ETAPA 1 - PLANEAR – PLAN

- Investigar as causas das não conformidades;
- Decidir sobre a ação corretiva a aplicar;
- Definir os meios necessários e ações a implementar;

ETAPA 2 - Fazer – DO

- Disponibilizar os meios necessários;
- Implementar a ação corretiva.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



ETAPA 3 - VERIFICAR – CHECK

- Verificar se a ação está a ser implementada como previsto;
- Avaliar a eficácia.

ETAPA 4 - AGIR – ACT

- Rever os resultados e melhorá-los;
- Alterar os processos e/ou procedimentos e registar as alterações (se necessário).

Análise das Causas

A origem das NC é geralmente atribuída a uma ou mais de 5 causas principais: equipamento, mão-de-obra, procedimentos de trabalho, materiais e ambiente. Na investigação das causas das NC devem procurar-se as sub-causas que estão subjacentes às causas maiores acima referidas. Todos os colaboradores são responsáveis por analisar as causas das NC sempre que a RQ o solicite.

Implementação das ações corretivas

Todos os colaboradores do LACMO podem implementar, mediante aprovação da RQ ou RT, ações corretivas sempre que seja identificado trabalho não conforme ou desvios aos procedimentos do sistema de gestão com o objetivo de eliminar o problema e de impedir a sua repetição. Cabe à RQ ou RT (consoante a especificidade do assunto) efetuar o seguimento das mesmas.

Por decisão da RQ podem ser enviados aos fornecedores pedidos de aplicação de ações corretivas perante as não conformidades (NC) detetadas em materiais e serviços adquiridos.

Acompanhamento das ações corretivas / Avaliação da eficácia

O acompanhamento da implementação das ações corretivas é da responsabilidade da RQ ou do RT (consoante a especificidade do assunto). A avaliação da sua eficácia é da responsabilidade da RQ. Os resultados do acompanhamento da implementação das ações e sua avaliação são registados no Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Auditorias Complementares

Por decisão da RQ podem realizar-se auditorias complementares para avaliação da eficácia das ações corretivas implementadas. Estas auditorias deverão ser realizadas sempre que for identificado um eventual problema que comprometa a atividade do Laboratório.

Estas auditorias não programadas são registadas e são realizadas de acordo com as regras definidas no Capítulo 4.14.

Documentos a Controlar

- Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria

Registos Aplicáveis

- Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria (preenchido)
- Correspondência eventualmente trocada com fornecedores sobre tratamento de não conformidades

4.12 AÇÕES PREVENTIVAS

Consideram-se ações preventivas aquelas que são aplicadas com o objetivo de eliminar as causas de potenciais não conformidades (neste caso, não ocorreu uma não conformidade) ou aquelas que promovam a melhoria contínua do sistema.

As ações preventivas podem ser identificadas no decorrer das actividades de rotina, aquando do tratamento de uma ocorrência ou de uma não conformidade, aquando das auditorias internas ou externas e durante a revisão pela gestão.

Sempre que seja identificada uma ação preventiva e/ou de melhoria a mesma deverá ser registada no Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Todo o pessoal afeto ao LACMO pode colaborar na identificação de ações preventivas e proceder à aplicação das mesmas após aprovação da RQ ou RT (consoante a especificidade do assunto). O registo das acções preventivas e seu seguimento é realizado pela RQ ou RT (consoante a especificidade do assunto), sendo a avaliação de eficácia das mesmas da responsabilidade da RQ.

Documentos a Controlar

- Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria

Registos Aplicáveis

- Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria (preenchido)
- Relatórios de Auditorias efetuadas / Ata de Revisão do Sistema de Gestão

4.13 CONTROLO DOS REGISTOS

Descrevem-se as regras de identificação, recolha, indexação, acesso, arquivo, armazenamento, manutenção e eliminação dos registos da qualidade e dos registos técnicos.

Definições

Registo da Qualidade - Documento comprovativo de que se atingiu a qualidade especificada para os ensaios, materiais, processos, e requisitos do sistema de gestão.

Registo de Ensaio ou Técnico - Conjunto de dados relevantes, relativos à realização dos ensaios, que permitem a rastreabilidade dos cálculos.

Regras Gerais de Controlo de Registos

Anexo IV - Registos

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 40

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Identificação

Os registos, excetuando os registos de observações originais ou de cálculos, são identificados por: Logotipo e/ou Designação LACMO, Título e Nº de Documento.

Deve haver o cuidado de gerar registos legíveis e que apresentem todos os campos de identificação preenchidos ou traçados quando não se aplicarem, bem como rubricados e datados.

Recolha, Manutenção e Armazenamento

O período de retenção é de 10 anos exceto quando especificado outro prazo de retenção; excetuam-se os registos afetos aos equipamentos que são conservados durante 5 anos após o abate do equipamento.

Indexação

Os registos podem ser ordenados por nº/data ou processo.

Os registos estão acessíveis para consulta de acordo com as regras fixadas.

Arquivo, Local e Acesso

Registos da Qualidade (geral)

A Responsável da Qualidade é responsável pelo arquivo e respetivo acesso.

Registos Técnicos (geral)

Os Técnicos do LACMO são responsáveis pelo arquivo e respetivo acesso.

O acesso, por terceiros, aos arquivos é autorizado pela Responsável da Qualidade.

Arquivo do Ficheiro do Pessoal

O ficheiro de pessoal está também arquivado no LACMO (cópia).

Arquivo dos Processos de Aquisição de Equipamento

Os processos de aquisição de equipamento estão também arquivados no LACMO (cópia).

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Salvaguarda de dados (backup)

Os dados, informatizados, que suportam os documentos e os registos do sistema de gestão do LACMO são salvaguardados de acordo com as regras do serviço de informática da CMO. A salvaguarda de todos os dados disponíveis na rede informática da CMO é garantida por 4 Robot's de Backup. As cópias de segurança são feitas para tape da seguinte maneira:

- Mensalmente é efectuado um Backup Total de toda a informação;
- Diariamente é feito um Backup Incremental;
- As tapes são depois guardadas num cofre antifogo por um período mínimo de 3 meses.

Eliminação

Os registos são eliminados para arquivo morto (suporte digital) após o período de retenção previsto e de acordo com as regras de gestão do sistema de informação em vigor na CMO. O tempo de retenção previsto é de 10 anos; o tempo de arquivo morto é de 10 anos.

Documentos a Controlar

- Não aplicável

Registos Aplicáveis

- Todos os registos

4.14 AUDITORIAS INTERNAS

A RQ é responsável, em articulação com o RT, pela elaboração do Plano de Auditorias – Mod. 4.30.LACMO. O referido Plano abrange todos os requisitos do sistema de gestão e é divulgado a todos os Colaboradores do LACMO e aos departamentos da CMO que, por inerência, tenham de ser auditados. Todos os Colaboradores são responsáveis por participar nas auditorias internas como auditados.

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 42

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Descrevem-se de seguida as atividades que constam das fases Planeamento, Execução e Conclusão/Fecho.

Preparação da Auditoria

- Definição do âmbito da auditoria
- Escolha dos elementos que integram a equipa (quando aplicável)
- Análise da documentação de suporte
- Elaboração de *Checklists* (quando aplicável)

Convocatória

- Envio ao(s) auditado(s) do Plano da Auditoria, onde consta:
- Dia e hora de início e de fim
- Âmbito - áreas abrangidas
- Nome do(s) auditor(es)

Execução da Auditoria

- Verificação da documentação
- Comparação da veracidade das declarações
- Procura de evidências objetivas
- Solicitação de explicações sobre factos encontrados
- Decisão

Fecho

- Reunião da equipa auditora com os responsáveis pelas áreas auditadas, para comunicação das conclusões e com o objetivo de esclarecer aspetos menos claros.
- Comunicação das não conformidades encontradas e obtenção do acordo sobre as ações corretivas a aplicar.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Emissão do Relatório e sua Distribuição, que inclui:

- Data(s) da Auditoria
- Documentos de referência
- Áreas auditadas
- Conclusões e não conformidades encontradas
- Nome do(s) auditor(es) e do(s) auditado(s)
- Distribuição do relatório pelos responsáveis dos auditados

As ações corretivas acordadas são registadas no Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria, cujo seguimento é feito pela Responsável da Qualidade; os resultados do seguimento são também registados.

Os auditores têm de ser independentes das áreas a auditar e devem apresentar as seguintes qualificações (Requisitos Mínimos para a Função de Auditor):

Audidores Coordenadores do SG

- Formação em Sistemas da Qualidade
- Formação em Auditorias da Qualidade \geq 28 horas
- Experiência na aplicação na NP EN ISO/IEC 17 025 (mínimo 2 anos de experiência)
- Experiência efetiva na realização de Auditorias dos Sistemas de Gestão: ter realizado no mínimo uma Auditoria completa (interna) do SG ou ter participado como Auditor Técnico nas equipas auditoras do IPAC ou após ter realizado no mínimo 2 auditorias verticais no papel de coordenador da EA.

Peritos Técnicos

- Formação em Auditorias da Qualidade \geq 28 horas (recomendável)
- Conhecimentos/experiência comprovada no(s) Método(s) a auditar (no mínimo 2 anos de experiência)
- Ter realizado no mínimo uma auditoria (recomendável).

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 44

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Documentos a Controlar

- Mod. 4.30.LACMO – Plano de Auditorias
- Programa de Auditorias
- Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria

Registos Aplicáveis

- Mod. 4.30.LACMO – Plano de Auditorias (preenchido)
- Mod. 4.08. LACMO - Registo de Não Conformidades, Ações Preventivas e Melhoria (preenchido)
- Relatórios de Auditorias
- Documentos comprovativos da qualificação dos Auditores

4.15 REVISÕES PELA GESTÃO

A RQ é responsável por coordenar a execução das revisões pela gestão que estão a cargo da Gestão de Topo. Todos os Colaboradores do LACMO são responsáveis por colaborar nas revisões pela gestão. A revisão pela gestão realiza-se numa ou mais reuniões, por forma a que todos os requisitos da norma sejam revistos, pelo menos anualmente.

Os *inputs* bem como os resultados das reuniões (*outputs*) de Revisão do Sistema são registados em atas que incluem:

- Adequação das políticas e procedimentos
- Relatórios de pessoal dirigente e supervisor
- Resultados de auditorias internas recentes
- Acções corretivas e preventivas
- Avaliações efetuadas por organismos externas
- Resultados de comparações interlaboratoriais ou de ensaios de aptidão
- Alterações do volume e do tipo de trabalho
- Retorno de informação dos clientes
- Reclamações
- Recomendações de melhoria
- Outros factores relevantes, tais como atividades de controlo de qualidade, recursos e formação do pessoal

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 45

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Deverão ainda ficar registadas em Ata as decisões/ações a empreender conducentes à melhoria do sistema, responsáveis pela aplicação dessas mesmas ações e respetivos prazos de concretização. O seguimento das acções é feito pela RQ ou RT (consoante a especificidade do assunto).

Documentos a Controlar

- Ata de Revisão do Sistema de Gestão

Registos Aplicáveis

- Ata de Revisão do Sistema de Gestão

5.

REQUISITOS TÉCNICOS

5.1 INTRODUÇÃO

O LACMO considera que os fatores humanos, os locais onde são feitas as medições, as condições ambientais, o método de ensaio, os equipamentos, a rastreabilidade das medições e a amostragem determinam a exatidão e a fiabilidade dos ensaios.

O LACMO considera os fatores acima enunciados na realização das medições, na formação e qualificação dos Técnicos e na seleção do equipamento utilizado.

5.2 PESSOAL

A gestão dos recursos humanos segue as regras definidas pelo serviço de Recursos Humanos da CMO.

5.2.1 COMPETÊNCIA

A competência dos colaboradores do LACMO é assegurada por meio do estabelecimento de requisitos mínimos para as funções os quais especificam as habilitações, a formação e a experiência necessárias para cada função no Laboratório – Anexo III.

Com periodicidade bienal, os técnicos realizam ensaios de repetibilidade e/ou de reprodutibilidade com vista ao controlo de qualidade. Esses ensaios são igualmente realizados nos casos em que seja necessário proceder à qualificação de técnicos, à validação de métodos ou após a aquisição de sonómetros novos. A avaliação é da responsabilidade do RT - Procedimento para Avaliação dos Técnicos – 3.08.LACMO e Mod. 4.12.LACMO e Mod. 4.13.LACMO.

A qualificação inicial dos técnicos é efetuada pelo RT e deverá incluir o seu acompanhamento de um ou mais ensaios a efetuar pelos técnicos, sendo inscrita no Mod. 4.28.LACMO – Matriz de Qualificação.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



O RT é igualmente qualificado com base na realização de ensaios de aptidão/ensaios de comparação interlaboratorial/auditorias de medição, bem como em ensaios de reprodutibilidade que serão realizados com periodicidade bienal.

5.2.2 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

A) Chefe da DJFM

Designação da Função Chefe da DJFM

Titular Elisabete Lucas

Reporta a Vereador do Pelouro

Função na CMO Chefe de Divisão

Principais Funções no âmbito no LACMO

- Assegurar o cumprimento da Política da Qualidade;
- Disponibilizar todos os meios necessários ao trabalho desenvolvido no LACMO;
- Coordenar as atividades da gestão da qualidade na ausência da Responsável pela Qualidade;

B) Responsável pela Qualidade do LACMO

Designação da Função Responsável pela Qualidade

Titular Vânia Santos

Reporta a Gestão de Topo

Função na CMO Técnica Superior da DJFM

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 49

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Principais Funções no âmbito do LACMO

- Coordenar as atividades da Gestão da Qualidade do LACMO;
- Efetuar a ligação com o IPAC;
- Elaborar Plano de Auditorias, em articulação com o Responsável Técnico e fazer o seguimento do mesmo;
- Elaborar Plano de Formação, em articulação com o Responsável Técnico e fazer o seu seguimento;
- Elaborar Plano de Melhoria, em articulação com o Responsável Técnico e fazer o seguimento do mesmo;
- Atualizar e emitir toda a documentação do SG;
- Gerir o Tratamento de Não Conformidades;
- Manter a Lista de Fornecedores Qualificados atualizada;
- Disponibilizar em rede informática a documentação do SG;
- Elaborar proposta tendente à aquisição de bens e/ou serviços;
- Na sua ausência as funções são asseguradas pela Sra. CDJFM;
- Em caso de necessidade, pode acompanhar os técnicos em medições.

C) Responsável Técnico do LACMO

<u>Designação da Função</u>	Responsável Técnico
<u>Titular</u>	Luis Tavares
<u>Reporta a</u>	Chefe da CDJFM
<u>Função na CMO</u>	Técnico de Ruído no Setor de Ruído da DJFM
<u>Outra função no LACMO:</u>	Técnico de Laboratório

Principais Funções no âmbito do LACMO

- Elaborar os procedimentos e instruções de trabalho;
- Elaborar Plano de Auditorias, em articulação com a Responsável da Qualidade;
- Elaborar Plano de Formação, em articulação com a Responsável da Qualidade;
- Elaborar Plano de Melhoria, em articulação com a Responsável da Qualidade;
- Prestar formação aos técnicos e qualificação dos mesmos;

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 50

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



- Assegurar o cumprimento do programa de ensaios de comparação interlaboratorial;
- Efetuar medições de ruído;
- Verificar e aprovar os Relatórios de Ensaio;
- Verificar e aprovar os Planos de Calibração e Verificação Metrológica;
- Elaborar proposta tendente à aquisição de bens e/ou serviços;
- Na sua ausência as funções são asseguradas pelo Técnico Pedro Duarte.
- Acrescem as funções de Técnico de Laboratório descritas no ponto D).

D) Técnico de Laboratório do LACMO

<u>Designação da Função</u>	Técnico de Laboratório
<u>Titulares</u>	João Guardado e Pedro Duarte
<u>Reportam a</u>	Responsável Técnico
<u>Função na CMO</u>	Assistentes Técnicos na DJFM

Principais Funções no âmbito do LACMO

- Efetuar medições de ruído;
- Manter os equipamentos em boas condições de funcionamento e reportar as anomalias;
- Proceder à entrega/envio do equipamento visando verificação/calibração por entidade externa;
- Reportar as não conformidades e aplicar as ações corretivas e preventivas que forem acordadas;
- Elaborar Relatórios de Ensaio;
- Elaborar e efetuar o seguimento dos Planos de Calibração e Verificação Metrológica;
- Elaborar proposta tendente à aquisição de bens e/ou serviços.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



E) Núcleo Administrativo

<u>Designação da Função</u>	Apoio Administrativo
<u>Titular</u>	Isabel Antunes
<u>Reporta a</u>	Responsável da Qualidade
<u>Função na CMO</u>	Assistente Técnica na DJFM

Principais Funções

- Apoio administrativo ao LACMO
- Elaborar proposta tendente à aquisição de bens e/ou serviços;
- Em caso de necessidade, pode acompanhar os técnicos em medições;

5.2.3 FORMAÇÃO

5.2.3.1 Responsabilidades

A Responsável da Qualidade é responsável, em articulação com o Responsável Técnico, por efetuar o Levantamento das Necessidades de Formação - Mod.4.10.LACMO e por elaborar o Plano de Formação – Mod. 4.29.LACMO.

No Plano de Formação deve constar:

- Designação das Ações com indicação “externa/interna”
- Datas previstas de realização
- Destinatários

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



5.2.3.2 Descrição

O LACMO considera as seguintes áreas de formação, que poderão ser obtidas recorrendo a entidades externas ou internas:

- Formação Técnica
- Formação em Qualidade
- Formação de Novos Colaboradores

As necessidades de formação são identificadas com base na avaliação de desempenho e nos requisitos para as funções. Os resultados do levantamento de necessidades de formação são registados na ata de revisão do sistema.

Os registos de formação são conservados no processo individual de cada funcionário no Serviço de Recursos Humanos, bem como na área de rede do LACMO e incluem:

- Programas/ Conteúdos Programáticos
- Fichas de Presença (quando se trata de formação interna)
- Certificados de presença

5.2.3.3 Avaliação da eficácia da formação

As ações consideradas relevantes para o sistema de gestão (qualidade e técnica) deverão ser avaliadas em termos de eficácia após a sua realização.

Deverá ser considerado como critério que suporta a decisão de avaliar ou não a eficácia de uma formação o seguinte:

- Formações cujo conteúdo tenham implicações diretas com o SG – Serão objeto de avaliação de eficácia
- Formações de carácter generalista / aquisição de conhecimentos gerais – Não serão objeto de avaliação de eficácia

No Plano de Formação deverão ser assinaladas as ações que serão objecto de avaliação de eficácia.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



A avaliação da eficácia da formação é efetuada pelo RQ ou RT (consoante a especificidade da formação) podendo ser efetuada através de:

- Monitorização / Observação de realização de tarefa (quando aplicável)
- Teste escrito (quando aplicável)

As conclusões da avaliação da eficácia serão registadas no Mod. 4.18.LACMO – Registo de Avaliação da Eficácia da Formação.

5.2.4 DELEGAÇÃO DE FUNÇÕES E AUTORIZAÇÕES

A delegação de funções está descrita em Despacho.

5.2.5 FICHEIRO DE PESSOAL

Cada funcionário é responsável por manter o *Curriculum Vitae* atualizado e por informar o LACMO das ações de formação frequentadas e por entregar cópia do certificado ou de outro registo.

5.3 INSTALAÇÕES E CONDIÇÕES AMBIENTAIS

O LACMO ocupa uma sala localizada no 4º Piso, do nº 20, da Av. Amália Rodrigues, na Urbanização da Ribeirada – Odivelas.

Os ensaios de ruído são feitos no exterior, em instalações onde ocorre a incomodidade. As condições de medição têm por base os requisitos estipulados na(s) norma(s) de ensaio.

Quando não está a ser utilizado em medições no exterior, o equipamento afeto às medições de ruído encontra-se guardado num armário fechado e dentro da mala respetiva na sala afeta ao LACMO. A sala onde o equipamento é conservado tem condições de temperatura e humidade e limpeza adequadas.

A limpeza da sala é assegurada por uma empresa externa cuja contratação é da responsabilidade da CMO.

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 54

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



ACESSO DE PESSOAS

O acesso à sala onde o equipamento está guardado é autorizado pelos Técnicos.

5.4 MÉTODOS DE ENSAIO E VALIDAÇÃO DOS MÉTODOS

O método de ensaio tem por base as normas:

- NP ISO 1996-1:2011 – Acústica – Descrição, medição e avaliação do ruído ambiente – Parte 1: Grandezas fundamentais e métodos de avaliação;
- NP ISO 1996-2:2011 – Acústica – Descrição, medição e avaliação do ruído ambiente – Parte 2: Determinação dos níveis de pressão sonora do ruído ambiente.

O LACMO participa em ensaios de comparação interlaboratorial.

Os técnicos do LACMO realizam ensaios de repetibilidade e/ou de reprodutibilidade.

Através de folha de cálculo elaborada para o efeito, é calculada a incerteza associada às medições acústicas realizadas, de acordo com a NP ISO 1996-2, de 2011.

A experiência e conhecimento dos Técnicos são determinantes na realização das medições.

Documentos e outros Registos Aplicáveis

- 3.01.LACMO - Procedimentos técnicos para a realização de medições acústicas no domínio da incomodidade e tratamento dos dados
- 3.10.LACMO – Cálculo de Estimativas de Incerteza - Patamares
- 3.11.LACMO – Verificação de Tonalidade e Impulsividade

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 55

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



- Mod. 4.11.LACMO – Folha de Cálculo – Estimativas de Incerteza
- Mod. 4.20.LACMO – Folha de Cálculo - Verificação da Tonalidade e Impulsividade (VTI)
- Manual de Utilização do Analisador de Ruído 2250 Light
- Technical Documentation Bruel & Kjaer Sound Level Calibrator Type 4231 – English BB 0910-12

5.5 EQUIPAMENTO

Os equipamentos a adquirir são selecionados pelo RT em função das necessidades detetadas sendo os pedidos de aquisição de novos equipamentos propostos pela Chefe da DJFM e respetiva hierarquia tal como previsto nos procedimentos internos em vigor na CMO.

Equipamento Disponível

O Laboratório dispõe do equipamento necessário para a correta execução das medições de ruído.

Ao equipamento podem ter acesso entidades externas para verificação ou os representantes dos equipamentos para manutenção, ou reparação quando necessário.

Os equipamentos podem ser enviados para o exterior para verificação metrológica, calibração, manutenção, etc.... Todo o equipamento será acondicionado em malas próprias sempre que seja enviado para o exterior.

Os equipamentos são registados no Mod.4.09.LACMO.

Aquisição de Equipamento

As aquisições processam-se mediante as regras gerais fixadas para a Administração Pública que estão definidas no Decreto – Lei nº 18/2008 de 29 de janeiro, demais legislação em vigor e nos procedimentos da CMO. Ver Capítulo 4.6.

Identificação dos Equipamentos

Os equipamentos são identificados com um código alfanumérico – XXXX SON (XXXX corresponde ao nº do inventário do equipamento na Câmara Municipal).

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Além das etiquetas de identificação do serviço responsável pelo Património da Câmara, os equipamentos são identificados com as etiquetas criadas para o efeito, consoante o seu estado de funcionamento. As referidas etiquetas constam do Mod. 4.14.LACMO.

Verificação Metrológica e Calibração

Os equipamentos sujeitos a verificação metrológica e calibração constam do Plano de Verificação Metrológica e Plano de Calibração estando identificados com duas etiquetas – a etiqueta aposta pela entidade responsável pela referida verificação e uma etiqueta interna que evidencia o estado de funcionamento, e que é colocada depois da aceitação do equipamento verificado externamente.

Os Técnicos são responsáveis por elaborar e efetuar o acompanhamento dos referidos Planos, com a respetiva aprovação do RT.

O plano de verificação inclui:

- Nº de Inventário e designação do equipamento
- Datas de verificação (realizada e a realizar)
- Entidade responsável pela verificação
- Intervalo de verificação metrológica

Os equipamentos são verificados em Laboratórios acreditados no âmbito do Sistema Português da Qualidade.

Receção de Equipamento

A receção de equipamento é feita pelos Técnicos do LACMO. No caso da verificação e calibração deverá o RT verificar a conformidade dos parâmetros ensaiados no âmbito da verificação metrológica e calibração. Deverão ser utilizados os Mod. 4.15.LACMO e Mod. 4.16.LACMO – Receção de Equipamento – Certificados de Verificação e Certificados de Calibração, respetivamente.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Abate

O equipamento é abatido quando se torna obsoleto e/ou quando não é possível repará-lo.

Documentos Aplicáveis

- Mod. 4.09.LACMO - Ficha de Equipamento
- Mod. 4.14.LACMO – Etiquetas - Equipamento
- Mod. 4.15.LACMO - Receção de Equipamento – Certificados de Verificação
- Mod. 4.16.LACMO - Receção de Equipamento - Certificados de Calibração
- Mod. 4.32.LACMO – Plano de Calibração
- Mod. 4.33.LACMO - Plano de Verificação Metrológica
- 3.09.LACMO - Procedimento para Receção de Equipamento Verificado e/ou Calibrado

Registos Aplicáveis

- Boletim de Verificação Metrológica do Sonómetro e Calibrador
- Boletim de Calibração do Sonómetro, Calibrador e Filtros
- Mod. 4.09.LACMO - Ficha de Equipamento (preenchida)
- Mod. 4.14.LACMO – Etiquetas – Equipamento (preenchido)
- Mod. 4.15.LACMO - Receção de Equipamento – Certificados de Verificação (preenchido)
- Mod. 4.16.LACMO - Receção de Equipamento - Certificados de Calibração (preenchido)
- Mod. 4.32.LACMO – Plano de Calibração (preenchido)
- Mod. 4.33.LACMO - Plano de Verificação Metrológica (preenchido)

5.6 RASTREABILIDADE DAS MEDIÇÕES

A rastreabilidade das medições efetuadas é assegurada pela verificação metrológica anual do sonómetro e calibrador e calibração do sonómetro, calibrador e filtros.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.01.LACMO.13



Documentos e Registos Aplicáveis

- Mod. 4.09.LACMO - Ficha de Equipamento
- Mod. 4.32.LACMO – Plano de Calibração
- Mod. 4.33.LACMO - Plano de Verificação Metrológica
- Boletim de Verificação Metrológica do Sonómetro e Calibrador
- Boletim de Calibração do Sonómetro, Calibrador e Filtros

5.7 AMOSTRAGEM

A amostragem de ruído é planeada tendo por base as indicações do pedido efetuado. As medições são realizadas de acordo com o descrito nas normas dos métodos de ensaio.

5.8 MANUSEAMENTO DOS ITENS A ENSAIAR

Não aplicável.

5.9 GARANTIR A QUALIDADE DOS ENSAIOS

O sonómetro e o calibrador são sujeitos a verificação metrológica e a calibração, por entidade acreditada para o efeito.

O LACMO participa em ensaios de comparação interlaboratorial.

Os técnicos do LACMO realizam ensaios de repetibilidade e/ou de reprodutibilidade.

Documentos e Registos Aplicáveis

- Boletim de Verificação Metrológica do Sonómetro e Calibrador
- Boletim de Calibração do Sonómetro, Calibrador e Filtros
- Mod. 4.34.LACMO – Plano de Participação em Auditorias de Medição e/ou Ensaios de Comparação Interlaboratorial
- Relatórios de exercícios de comparação interlaboratorial

EDIÇÃO: 13

DATA: 13-06-2017

ELABOROU: Vânia Santos (RQ)
Luis Tavares (RT)

APROVOU: Gestão de Topo
(GT)

PÁGINA: 59

5.10 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados são apresentados no relatório de ensaio final - Mod.4.06.LACMO -, com exceção de resultados de LAR iguais ou inferiores a 27 dB(A), que terão que ser transcritos para o Mod. 4.27.LACMO.

A numeração do relatório é sequencial e é atribuída no Mod. 4.25.LACMO - Mapa Controle de Trabalhos.

Caso seja detetada uma não conformidade ou outra situação que obrigue à correção do relatório, será emitido novo relatório com a mesma numeração, acrescentada de 'C-n', em que 'n' corresponde ao número da correção, a começar em 1 e com evolução sequencial – Ex. **Relatório nº 11/LACMO/2014/C-1**.

No relatório corrigido incluir-se-á a frase “ *O presente relatório substituiu e anula o Relatório nº XXXXX*”. Sempre que necessário será emitida uma 2ª via do relatório a qual consiste apenas na reimpressão do relatório. No relatório constará indicação de 2ª via e será colocada a data dessa emissão.

[Em caso de urgência e/ou necessidade, o relatório poderá ser enviado para o cliente em suporte digital, enquanto decorre o processo de envio do relatório em papel..](#)

ANEXOS

Anexo I - Detentores e Registo de Alterações

Anexo II - Organigrama da Câmara Municipal de Odivelas

Anexo III - Requisitos mínimos para as funções

Anexo IV - Registos

LISTA DE DETENTORES E REGISTO DE ALTERAÇÕES

Anexo I



DETENTORES

NOME	CARGO	ASSINATURA	RUBRICA
Edger S. Valles	Gestão de Topo		
Elisabete Lucas	Chefe da Divisão Jurídica e de Fiscalização Municipal		
Vânia Santos	Responsável da Qualidade		
Luis Tavares	Responsável Técnico		
Pedro Duarte	Técnico de Laboratório		
João Guardado	Técnico de Laboratório		
Isabel Antunes	Núcleo Administrativo		
IFAC	Organismo Acreditação	---	---

LISTA DE DETENTORES E REGISTO DE ALTERAÇÕES

Anexo I



REGISTO DE ALTERAÇÕES

Nº	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO	EDIÇÃO	DATA	ELABOROU	APROVOU
1	Criação do Manual da Qualidade	1	30.09.2010	Vânia Santos/Luís Tavares	Elisabete Lucas
2	Revisão/Atualização do Manual	2	31.05.2012	Mª Isabel Antunes/Luís Tavares	Vânia Santos
3	Reformulação total do Manual da Qualidade visando adaptação à nova macro-estrutura da Câmara Municipal de Odivelas e redefinição de funções no LACMO	3	15.03.2013	Vânia Santos/Luís Tavares	Elisabete Lucas
4	Págs. 6, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 32, 33, 45, 46 e 47 – Correção de pequenas alterações resultantes de lapsos Exº página 27 – ausência de referência aos responsáveis pelas respetivas funções Exº página 28 – onde é feita referência a documentos a controlar quando o conteúdo do mesmo não se aplica ao capítulo em questão	4	13.09.2013	Vânia Santos/Luís Tavares	Elisabete Lucas
5	Correções resultantes de NC identificadas na Auditoria de Concessão IPAC Págs. 8, 9 e 10 – Reformulação dos Capítulos 4.1.4, 4.1.5 e 4.1.5.2 – NC 1 e NC 2 Pág. 21 – Capítulo 4.3.1 - Inclusão de critérios que visam definir responsabilidades pela elaboração/aprovação de documentos – NC 3 Pág. 23 – Reformulação do Capítulo 4.3.3 – NC 5 Págs. 24 a 27 – Reformulação do Capítulo 4.4 – NC 6 Págs. 28 a 31 – Reformulação do Capítulo 4.5 – NC 8 e NC 9	5	30.09.2013	Vânia Santos/Luís Tavares	Vânia Santos

LISTA DE DETENTORES E REGISTO DE ALTERAÇÕES

Anexo I



5	<p>Págs. 31 e 32 - Reformulação do Capítulo 4.7 – NC 7</p> <p>Págs. 33 e 34 - Reformulação do Capítulo 4.9 – NC 10 e NC 11</p> <p>Págs. 37 e 38 - Reformulação do Capítulo 4.12 – NC 12</p> <p>Pág. 45 – Inclusão do 3º parágrafo - Capítulo 5.2.1 – NC 21</p> <p>Pág. 50 – Inclusão do ponto 5.2.3.3 - Avaliação da eficácia da formação – NC 13</p> <p>Págs. 53 e 54 – Reformulação do ponto 'Receção de Equipamento' – NC 15</p> <p>Anexo III do MQ – Reformulação da 'Coluna de Formação Profissional' para RT e restantes colaboradores – NC 22</p> <p>-----</p> <p>Págs. 10, 22, 27, 34, 35, 36, 37, 39, 41, 43, 45, 49, 53 e 54 - Correção de pequenas alterações resultantes de lapsos</p> <p>Págs. 32 e 33 – Reformulação do Capítulo 4.8</p>	5	30.09.2013	Vânia Santos/ Luis Tavares	Vânia Santos
6	<p>Correções resultantes de NC identificadas (Validação do PAC)</p> <p>Pág. 8 - Reformulação do Capítulo 4.1.4 – NC 1</p> <p>Pág. 34 – Reformulação de 3º parágrafo - Capítulo 4.9 - NC 11</p> <p>Pág. 50 – Inclusão de duas frases - Capítulo 5.2.3.3 - NC 13</p>	6	21.10.2013	Vânia Santos/ Luis Tavares	Vânia Santos
7	<p>Correções resultantes de Auditorias Internas</p> <p>Pág. 6 – Capítulo III – Alteração da data da nova Estrutura Orgânica Flexível</p> <p>Pág. 14 – Ponto E.2) – Inclusão da Gestão de Topo como responsável pela aprovação do MQ e Plano de Auditorias</p>	7	30.12.2013	Vânia Santos/ Luis Tavares	Paulo Cesar Teixeira

LISTA DE DETENTORES E REGISTO DE ALTERAÇÕES

Anexo I



	<p>Pág. 21 – Ponto 4.3.1 – Quadro - Inclusão da Gestão de Topo como responsável pela aprovação do MQ e Plano de Auditorias</p> <p>Pág. 25 – Ponto 5 do Capítulo 4.4 – Alteração do nº do campo da Ficha de Registo e Planeamento por forma a coincidir com o modelo em vigor</p> <p>Pág. 26 – Ponto 5 do Capítulo 4.4 - Ponto 5 do Capítulo 4.4 – Alteração do nº do campo da Ficha de Registo e Planeamento por forma a coincidir com o modelo em vigor</p> <p>Pag. 32 – Capítulo 4.8 – Parágrafo 5 – Menção à propriedade do Livro de Reclamações e inclusão da identificação do procedimento de reclamações</p> <p>Pág. 33 – Alteração aos Documentos e Registos Aplicáveis</p> <p>Pág. 39 – Capítulo 4.13 – Alteração do prazo de retenção para registos relativos ao equipamento</p> <p>Pág. 51 - Documentos e outros Registos Aplicáveis - Inclusão do Mod. 4.20.LACMO e alteração da denominação do Mod. 4.11.LACMO</p> <p>Anexo II – Inclusão da Nova Estrutura Orgânica Flexível</p> <p>Anexo IV - Alteração do prazo de retenção para registos relativos ao equipamento</p>				
8	<p>Correções resultantes de NC identificadas na Auditoria de Acompanhamento IPAC/Validação do PAC e outras detetadas pelo LACMO no decorrer do acompanhamento ao SG</p> <p>Pág. 13 – Ponto D.1) - Inclusão de ponto visando contemplar pedidos de clientes externos</p> <p>Pág. 14 – Ponto E.2) - Inclusão da Gestão de Topo como responsável pela aprovação do Plano de Formação</p>	8	30.12.2014	Vânia Santos/ Luís Tavares	Paulo Cesar Teixeira

LISTA DE DETENTORES E REGISTO DE ALTERAÇÕES

Anexo I



	<p>Pág. 20 – Cap. 4.2.4 – Reformulação do ponto referente aos documentos/registos aplicáveis ao Cap. 4.2</p> <p>Pág. 21 – Cap. 4.3.1 – Introdução do Plano de Formação como documento a aprovar pelo VPCT</p> <p>Págs. 23/24 – Cap. 4.3.3 – Alteração da periodicidade de consulta dos websites das entidades emissoras; inclusão do Mod. 4.22.LACMO como modelo de registo para o efeito – NC 2</p> <p>Pág. 25 – Cap. 4.4 – Reformulação dos pontos 5 e 7 atendendo à alteração do Mod. 4.05.LACMO, bem como à criação do Mod. 4.25.LACMO – Mapa de Controlo de Trabalhos</p> <p>Págs. 25 a 28 – Cap. 4.4 – Reformulação do capítulo referente aos pedidos provenientes de clientes externos (pedido de orçamento e realização de enaio); inclusão do Mod. 4.23.LACMO – Modelo Orçamento e Mod. 4.24.LACMO – Gestão de Consultas e Orçamentos – NC 3</p> <p>Págs. 28 a 32 - Caps. 4.5 e 4.6 – Inclusão do Mod. 4.26.LACMO – Lista de Fornecedores Qualificados atendendo à criação do mesmo como modelo</p> <p>Págs. 35 a 39 - Caps. 4.9 a 4.12 - Reformulação parcial dos capítulos referidos por forma a clarificar responsabilidades dos colaboradores afetos ao LACMO</p> <p>Pág. 41 – Cap. 4.13 – Inclusão de informação detalhada quanto à forma como é efetuada a salvaguarda de todos os dados do SG do LACMO</p> <p>Pág. 45 – Cap. 4.15 – Reformulação do 2º parágrafo por forma a adaptar os 'inputs' e 'outputs' ao descrito na norma aplicável.</p>				
--	--	--	--	--	--

LISTA DE DETENTORES E REGISTO DE ALTERAÇÕES

Anexo I



	<p>Pág. 47 – Cap. 5.2.1 – Alteração da periodicidade da qualificação dos TL para bienal</p> <p>Pág. 52 – Cap. 5.2.3.3 – Inclusão de critério de suporte à decisão ou não para avaliação da eficácia da formação – NC 5; inclusão de ponto que contemple o resultado da avaliação de eficácia através de relatório caso se trate de formação externa</p> <p>Pág. 54 – Capítulo 5.4 - Inclusão dos Procedimentos 3.10.LACMO e 3.11.LACMO - NC 1</p> <p>Pág. 58 – Capítulo 5.10 – Reformulação parcial do capítulo 5.10 – Menção ao modelo de relatório para apresentação de resultados de Lar iguais ou inferiores a 27 dB (A) – NC 6; alteração da forma de identificação de relatórios corrigidos</p> <p>Anexo III – Reformulação dos requisitos mínimos para as funções dos TL por forma a coincidir com o Procedimento 3.08.LACMO; alteração na experiência profissional da RQ e Apoio Administrativo</p> <p>Anexo IV – Inclusão de registos da qualidade que estavam em falta</p>				
9	<p>Correções resultantes de Auditorias Internas / Acompanhamento do SG</p> <p>Pág. 14 – Inclusão da referência ao Plano de Melhoria no Ponto E.2)</p> <p>Pág. 21 – Inclusão da referência ao Plano de Melhoria no Capítulo 4.3.1</p> <p>Pág. 36 – Reformulação do Capítulo 4.10 por forma a incluir a referência ao Plano de Melhoria – Proc. 3.12.LACMO</p> <p>Pág. 49 – Inclusão da referência à elaboração do Plano de Melhoria</p> <p>Pág. 54 – Alteração da designação do Analisador de Ruído</p> <p>Pág. 55 – Eliminação do nº inventário do sonómetro, passando a constar XXXX, abrangendo assim qualquer alteração no equipamento</p>	9	30.06.2015	Vânia Santos/ Luís Tavares	Paulo César Teixeira

LISTA DE DETENTORES E REGISTO DE ALTERAÇÕES

Anexo I



10	<p>Correções resultantes de NC identificadas na Auditoria de Acompanhamento IPAC e outras detetadas pelo LACMO no decorrer do acompanhamento ao SG</p> <p>Pág. 10 – Cap. 4.1.5.2 - Inclusão de ponto referente à 'Independência do LACMO' (ausência de pressões internas/externas)</p> <p>Pág. 10 – Cap. 4.1.5.3 – Atualização da legislação – NC 4</p> <p>Pág. 18 – Cap. 4.2.2.1 – Reformulação do ponto referente aos Registos atendendo às alterações efetuadas no SG ao nível da introdução de novos modelos e eliminação de procedimentos em vigor (ver Lista de Documentos)</p> <p>Pág. 21 – Cap. 4.3.1 - Reformulação do quadro atendendo às alterações efetuadas no SG ao nível da introdução de novos modelos e eliminação de procedimentos em vigor (ver Lista de Documentos)</p> <p>Págs. 30/32 – Cap. 4.6 – Inclusão de referência a 'outro documento' no âmbito da receção de produtos/serviços</p> <p>Pág. 36 – Cap. 4.10 – Alteração da identificação do Plano de Melhoria atendendo às alterações efetuadas no SG ao nível da introdução de novos modelos e eliminação de procedimentos em vigor (ver Lista de Documentos)</p> <p>Págs. 42/44 – Cap. 4.14 – Alteração da identificação do modelo referente ao Plano de Auditorias atendendo às alterações efetuadas no SG ao nível da introdução de novos modelos e eliminação de procedimentos em vigor (ver Lista de Documentos)</p> <p>Pág. 47 – Cap. 5.2.1 – Inclusão de referência à Matriz de Qualificação – Mod. 4.28.LACMO - NC 6</p> <p>Pág. 51 – Cap. 5.2.3 – Alteração da identificação do Plano de Formação atendendo às alterações efetuadas no SG ao nível da introdução de novos modelos e eliminação de procedimentos em vigor (ver Lista de Documentos)</p>	10	02.10.2015	Vânia Santos/ Luis Tavares	Paulo César Teixeira
----	---	----	------------	-------------------------------	----------------------

LISTA DE DETENTORES E REGISTO DE ALTERAÇÕES

Anexo I



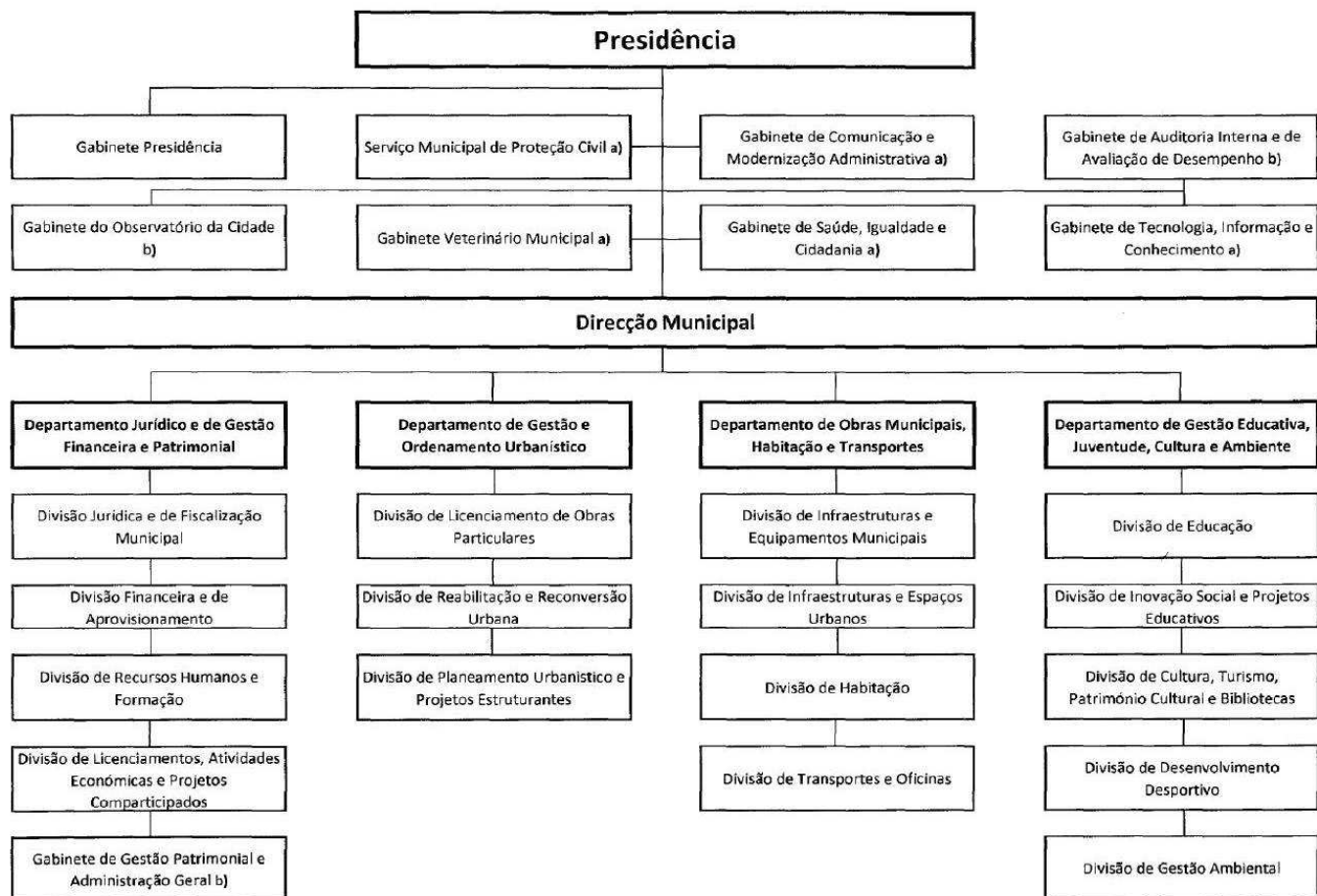
	<p>Págs. 56/57 – Caps. 5.5/5.6 – Alteração da identificação dos modelos referentes aos Plano de Calibração e Plano de Verificação Metrológica atendendo às alterações efetuadas no SG ao nível da introdução de novos modelos e eliminação de procedimentos em vigor (ver Lista de Documentos)</p> <p>Pág. 58 – Cap. 5.9 – Alteração da identificação do Plano de Participação em AM/ECI's atendendo às alterações efetuadas no SG ao nível da introdução de novos modelos e eliminação de procedimentos em vigor (ver Lista de Documentos)</p>				
11	<p>Alterações resultantes da reestruturação interna ocorrida na CMO ao nível da Presidência e Gestão Topo LACMO</p> <p>Págs. 1/4/15/16/21/48 e Anexo I</p>	11	29.01.2016	<p>Vânia Santos (RQ)</p> <p>Luis Tavares (RT)</p>	GT
12	<p>Correções resultantes de NC identificadas na Auditoria de Acompanhamento IPAC e outras detetadas pelo LACMO no decorrer do acompanhamento ao SG</p> <p>Pág. 17 – Cap. 4.2.1 – Inclusão no MQ de alterações no âmbito dos objetivos da qualidade, refletindo-se assim novas metodologias – NC 2</p> <p>Pág. 22 – Cap. 4.3.1 – Referência à existência de protecção nos registos técnicos (excel)</p> <p>Págs. 25/26 – Cap. 4.4 – Aditamento à forma de realização de notificações para ruído residual</p> <p>Pág. 33 – Cap. 4.7 – Inclusão no MQ de alterações no âmbito da definição de níveis de satisfação do cliente interno, refletindo-se assim novas metodologias – NC 2</p> <p>Pág. 46 – Cap. 4.15 – Referência aos responsáveis pelo acompanhamento das ações</p>	12	10.10.2016	<p>Vânia Santos (RQ)</p> <p>Luis Tavares (RT)</p>	GT

LISTA DE DETENTORES E REGISTO DE ALTERAÇÕES

Anexo I



	<p>Pág. 48 - Cap. 5.2.1 – Melhor definição do objetivo e do âmbito da realização dos ensaios de repetibilidade e reprodutibilidade</p> <p>Págs. 51/57 - Cap. 5.2.2 e 5.5 – Referência aos responsáveis pela elaboração e aprovação do Planos de Verificação Metrológica e Calibração</p> <p>Págs. 55/59 – Introdução de informação complementar e mais concreta no âmbito dos Caps. 5.4 e 5.9</p>				
13	<p>Correções resultantes de Auditorias Internas / Acompanhamento do SG</p> <p>Pág. 23 – Cap. 4.3.3 - Atualização dos documentos rececionados no LACMO (via DJFM e do exterior da CMO)</p> <p>Pág. 32 – Cap. 4.6 - Inclusão do nº do modelo da Requisição Interna</p> <p>Pág. 60 – Cap. 5.10 - Inclusão de parágrafo contemplando possibilidade de envio de relatório ao cliente em suporte digital - OM 1</p>	13	13.06.2017	<p>Vânia Santos (RQ)</p> <p>Luis Tavares (RT)</p>	GT



a) Unidades Orgânicas equiparadas a Divisões Municipais - Incluem as Unidades Orgânicas criadas ao abrigo do Art.º 21º da Lei n.º 49/2012, de 29 de Agosto.

b) Unidades Orgânicas de 3º grau

REQUISITOS MÍNIMOS PARA AS FUNÇÕES

Anexo III



	FUNÇÃO	FORMAÇÃO ACADÉMICA	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	CONHECIMENTOS	OUTROS REQUISITOS
1	Responsável da Qualidade do LACMO	Licenciatura	Formação em Gestão da Qualidade (mínimo de 21 horas) NP EN ISO/ IEC 17025 (mínimo de 14 horas)	2 anos em gestão da qualidade	Legislação e Normalização de Ruído Ambiente / NP EN ISO IEC 17025 / Legislação Administração Autárquica	-----
2	Responsável Técnico do LACMO *	Frequência Universitária Área Científica	NP EN ISO/ IEC 17025 (mínimo de 14 horas) Formação Técnica Medições de Ruído (mínimo de 14 horas) Formação em Acústica (mínimo de 40 horas)	5 anos em medições de ruído, elaboração de relatórios e emissão de pareceres	Legislação e Normalização de Ruído Ambiente / NP EN ISO IEC 17025	* O RT pode ser substituído por um Técnico que em vez da Formação em Acústica possua experiência em medições de ruído há 10 anos
3	Técnico de Laboratório do LACMO	12º ano	NP EN ISO/ IEC 17025 (mínimo de 14 horas) Formação em Acústica/ Medições de Ruído (mínimo de 14 horas)	1 ano em medições de ruído (TL com autonomia operacional)	Legislação e Normalização de Ruído Ambiente / NP EN ISO IEC 17025	Sujeito a 1 ano de formação interna em medições de ruído (TL sem autonomia operacional)
4	Apoio Administrativo do LACMO	12º ano	NP EN ISO/ IEC 17025 (mínimo de 7 horas)	1 ano em apoio administrativo	Código do Procedimento Administrativo / NP EN ISO IEC 17025	-----

REGISTOS

Anexo IV



Designação	Tipo (Suporte Informático / Papel)	Indexação	Local de Arquivo	Responsável pelo arquivo	Acesso	Prazo Retenção	Destino Após Retenção
REGISTOS DA QUALIDADE							
Registos / Relatórios de auditorias internas e externas	SI	Data	Intranet LACMO	RQ	Todos	10 anos	-
Atas de revisão do sistema	SI / Papel	Data	Intranet LACMO	RQ	Todos	10 anos	-
Registos de pessoal / Formação / Qualificação dos Técnicos	SI / Papel	Data	Intranet LACMO	RQ	Todos	10 anos	-
Registos de não conformidades, ações preventivas e melhoria	SI	Data	Intranet LACMO	RQ	Todos	10 anos	-
Registos referentes a aquisições de bens e/ou serviços	SI	Data	Intranet LACMO	RQ	Todos	10 anos	-
Registos referentes a prestação de serviços a clientes externos	SI	Data	Intranet LACMO	RQ	Todos	10 anos	-

REGISTOS

Anexo IV



Designação	Tipo (Suporte Informático / Papel)	Indexação	Local de Arquivo	Responsável pelo arquivo	Acesso	Prazo Retenção	Destino Após Retenção
REGISTOS TÉCNICOS							
Relatórios de Ensaio	SI	Nº	Intranet LACMO	Técnicos	Todos	10 anos	-
Certificados de verificação e calibração / Fichas equipamento / Registos de Receção de Equipamento	SI	Data	Intranet LACMO	Técnicos	Todos	5 anos após o abate do equipamento	-
Registos na Folha de Cálculo	SI	Data	Intranet LACMO	Técnicos	Todos	10 anos	-
Registos de Campo	SI / Papel	Data	Intranet LACMO	Técnicos	Todos	10 anos	-
Registos do Programa Noise Explorer	SI	Data	Intranet LACMO	Técnicos	Todos	10 anos	-