

# MANUAL DA QUALIDADE

A nossa Visão

Simplemente, sermos pioneiros na introdução de inovação em ciência e tecnologia, na busca de um mundo melhor.

[www.ilc.pt](http://www.ilc.pt)



grupo

**ILC**

por um mundo melhor



I.L.C. - Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda.  
*desde 1977*

excelência 99





## MANUAL DA QUALIDADE

### ÍNDICE

<b>Capítulo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Página</b>
<b>1</b>	<b>Apresentação da ILC – Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Política da Qualidade</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Liderança</b></li><li>• <b>Abordagem por processos</b></li><li>• <b>Campo de Aplicação</b></li><li>• <b>Mapa de Processos</b></li><li>• <b>Matriz de Impacto</b></li></ul>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Caracterização do Manual da Qualidade</b>	<b>9</b>



## 1. APRESENTAÇÃO DA ILC

### 1.1. ILC – Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda

Fundada em 1977, a **I.L.C. – Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda** é uma Organização que comercializa soluções analíticas para a investigação científica e controlo de qualidade.

Com cobertura de todo o território Nacional e Regiões Autónomas, abrangemos os sectores de actividade e áreas tão diversas como ambiente, ciências da vida, química e biotecnologia, indústria, centros de investigação, clínica e universidades.

### 1.2. A ILC e os Clientes

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

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

### 1.3. A nossa História

A ILC- Instrumentos de Laboratório e Científicos,lda, foi fundada em Outubro de 1977 e nasceu da visão, da resiliência e da audácia de um grupo de amigos, que acreditaram que Portugal valia a pena.

Uma empresa de cariz Familiar, que ao longo dos anos foi crescendo e conquistando o reconhecimento do mercado, porque simplesmente teve como primeiro objectivo a inovação e a diferença.

A inovação, criando as parcerias certas, tendo com os nossos fornecedores relações estáveis e duradouras, que nos permitem ter um leque de soluções tecnológicas que são o nosso contributo para que Portugal seja uma referência.

A diferença, construindo uma equipa em que prevalecem valores, como a ética, proximidade, compromisso, o trabalho de equipa, a aprendizagem e a excelência.

Mas, o sucesso constrói-se com atitude, com paixão e é com estas premissas que estamos presentes no mercado, junto dos nossos clientes, potenciando o seu trabalho e fazendo que obtenham o máximo retorno das soluções que apresentamos. Vibramos com o sucesso dos nossos clientes!

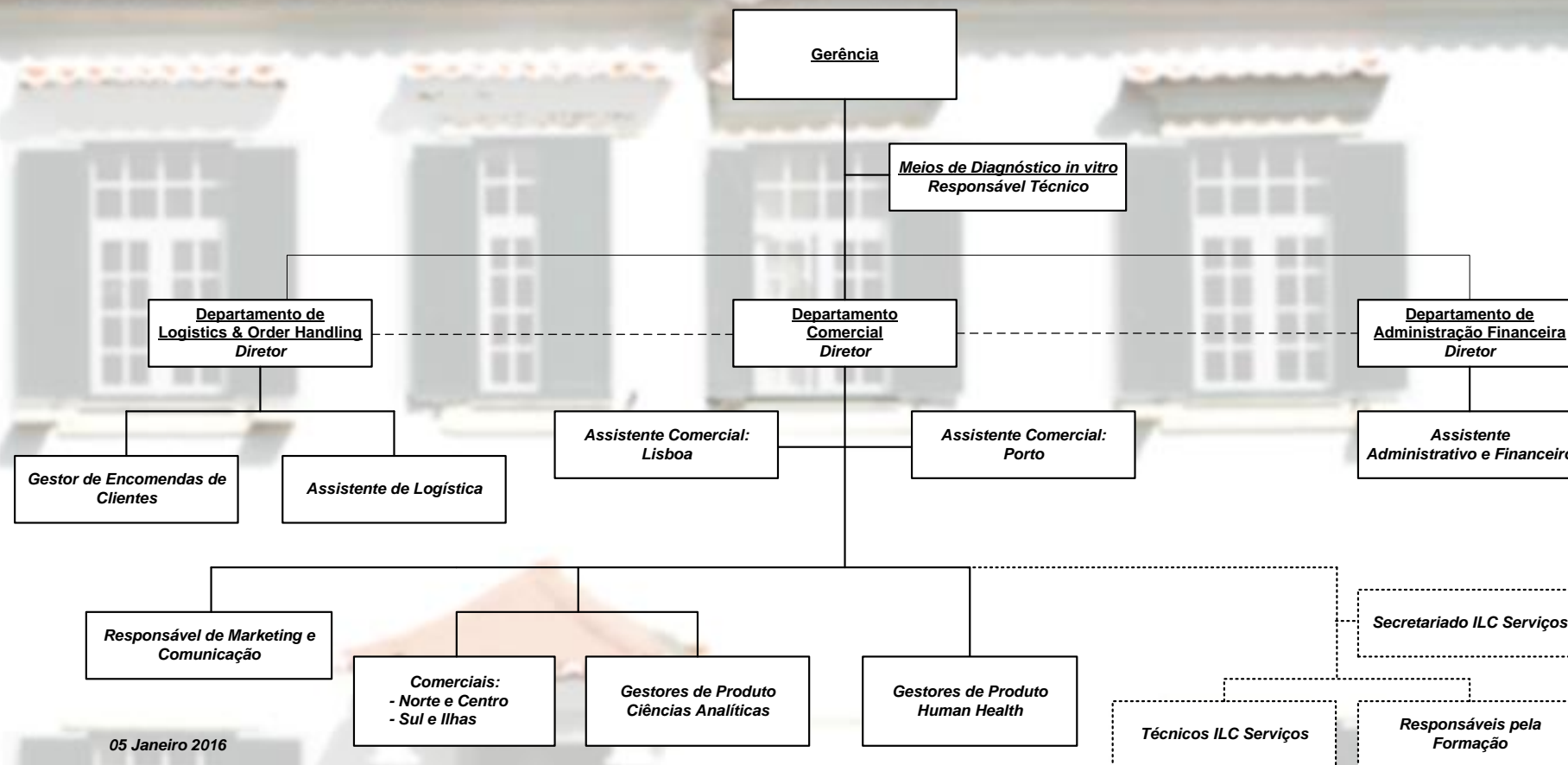
“Por tudo isto e muito mais, cada dia temos mais orgulho em ser a ILC- Instrumentos de Laboratório e Científicos, Lda.!

### 1.4 Organização

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



### 1.4.1. Organograma da ILC





## 2. POLÍTICA DA QUALIDADE

### A nossa Visão

Simplemente, sermos pioneiros na introdução de inovação em ciência e tecnologia, na busca de um mundo melhor.

### A nossa Missão

Queremos ser reconhecidos como uma empresa de excelência, gerando e maximizando valor para Clientes, Parceiros e Colaboradores de forma sustentada. Tendo uma equipa dinâmica, moderna e em constante formação. Trabalhamos diariamente para chegar sempre com mais e melhores meios ao mercado.

A **ILC** assume o compromisso de cumprir os requisitos da Norma da Qualidade **NP EN ISO 9001:2015**, assim como os regulamentares e legais aplicáveis à sua atividade; e de garantir a melhoria contínua do seu Sistema Gestão da Qualidade.

### Os nossos Valores

#### **ÉTICA**

A ética é o conjunto de princípios que nos dá a ousadia de atuarmos com base em valores. Acreditamos que, desta forma, agimos com a máxima liberdade, mas também com a máxima responsabilidade. Procuramos a verdade em toda a nossa actividade, criando e estabelecendo relações de confiança com transparência e frontalidade.

#### **PROXIMIDADE**

Acreditamos que a capacidade de ouvir e integrar as ideias de todos gera confiança, conhecimento e cumplicidade. Criamos laços duradouros e sabemos que abordando os desafios, existe sempre uma solução.

#### **EXCELÊNCIA**

É para nós muito mais do que um Valor, é a nossa forma de estar no meio empresarial. A excelência reflecte o foco, a paixão e o orgulho que temos por estar sempre na linha da frente.

#### **TRABALHO DE EQUIPA**

Trabalhamos em uníssono, a equipa é um todo. Gostamos do que fazemos e adoramos desafios. Acreditamos que somos mais felizes juntos que sós. Agimos sempre com cooperação, responsabilidade e dedicação.

#### **COMPROMISSO**

Aquilo que prometemos, cumprimos. Honramos este Valor em todas as vertentes da nossa actividade. Garantimos o nosso empenho em todas as etapas, visando as melhores soluções e o bem comum.

#### **APRENDIZAGEM**

A aprendizagem é, para nós, uma constante. Ela é o alcance de novos, múltiplos e contínuos conhecimentos. Nós aprendemos para ensinar e ensinamos para aprender. Sabemos que, se aprendermos, crescemos e nos tornamos melhores seres humanos.

**A Gerência**  
**05 de Janeiro de 2016**



### 3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

#### 3.1 Liderança

A Gerência assume a responsabilidade de estabelecer, implementar e manter o Sistema de Gestão da Qualidade da **ILC**, assegurando a promoção da consciencialização interna para com os requisitos do Cliente.

A Gerência da **ILC** é responsável pela aprovação constante atualização, publicação, arquivo e envio do Manual da Qualidade à Entidade Certificadora.

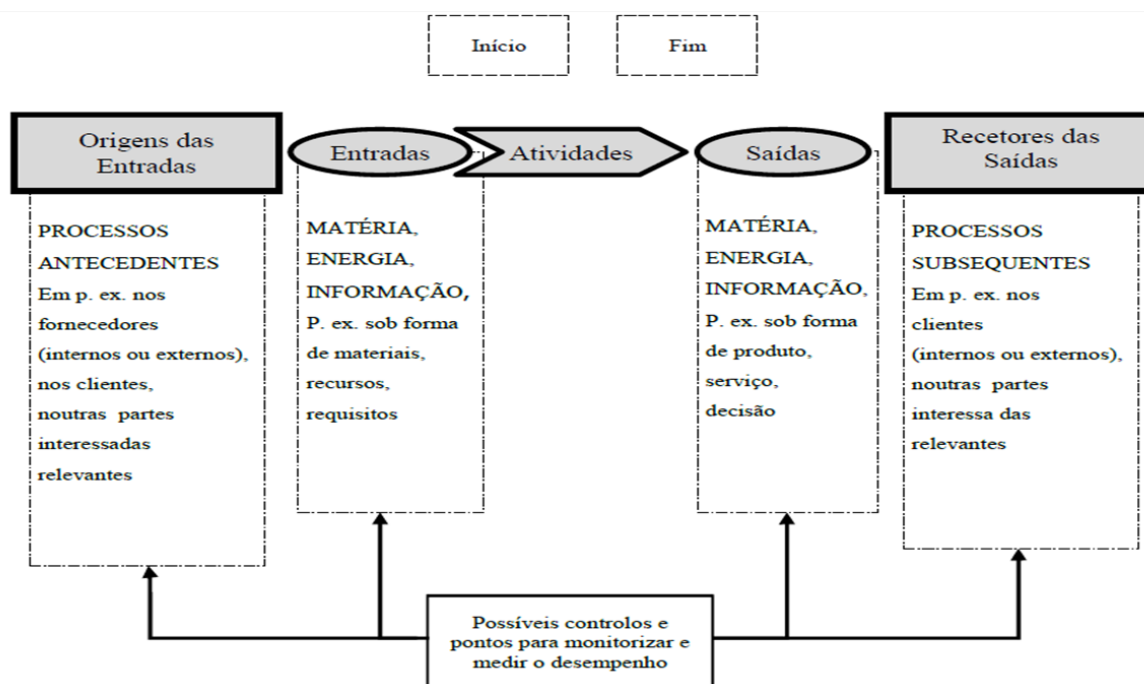
O Manual da Qualidade é obrigatoriamente revisto pela Gerência no âmbito do processo anual de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e uma nova versão é aprovada sempre que:

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

#### 3.2 Abordagem por processos

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

Um processo é o conjunto das atividades necessárias para transformar entradas em saídas, aplicando recursos, e de forma controlada.



Fonte NP EN ISO 9001:2015

O "Mapa de Processos" (ver ponto 3.4.) apresenta os processos da **ILC**, a sua sequência e interações principais, representados de acordo com o modelo de abordagem por processos adotado pela versão Norma de Referência NP EN ISO 9001:2015.



### 3.3 Campo de Aplicação

---

**Âmbito do SGQ:**

O Sistema de Gestão da Qualidade da **ILC** aplica-se a toda a sua atividade:

**Importação, comercialização, fornecimento e garantia de soluções, nas áreas analítica, ciências da vida e diagnóstico, entre outras, com presença e cobertura de todo o território nacional.**

**Aplicabilidade dos requisitos:**

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

- A identificação dos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001: 2015
- A conformidade do processo com esses requisitos

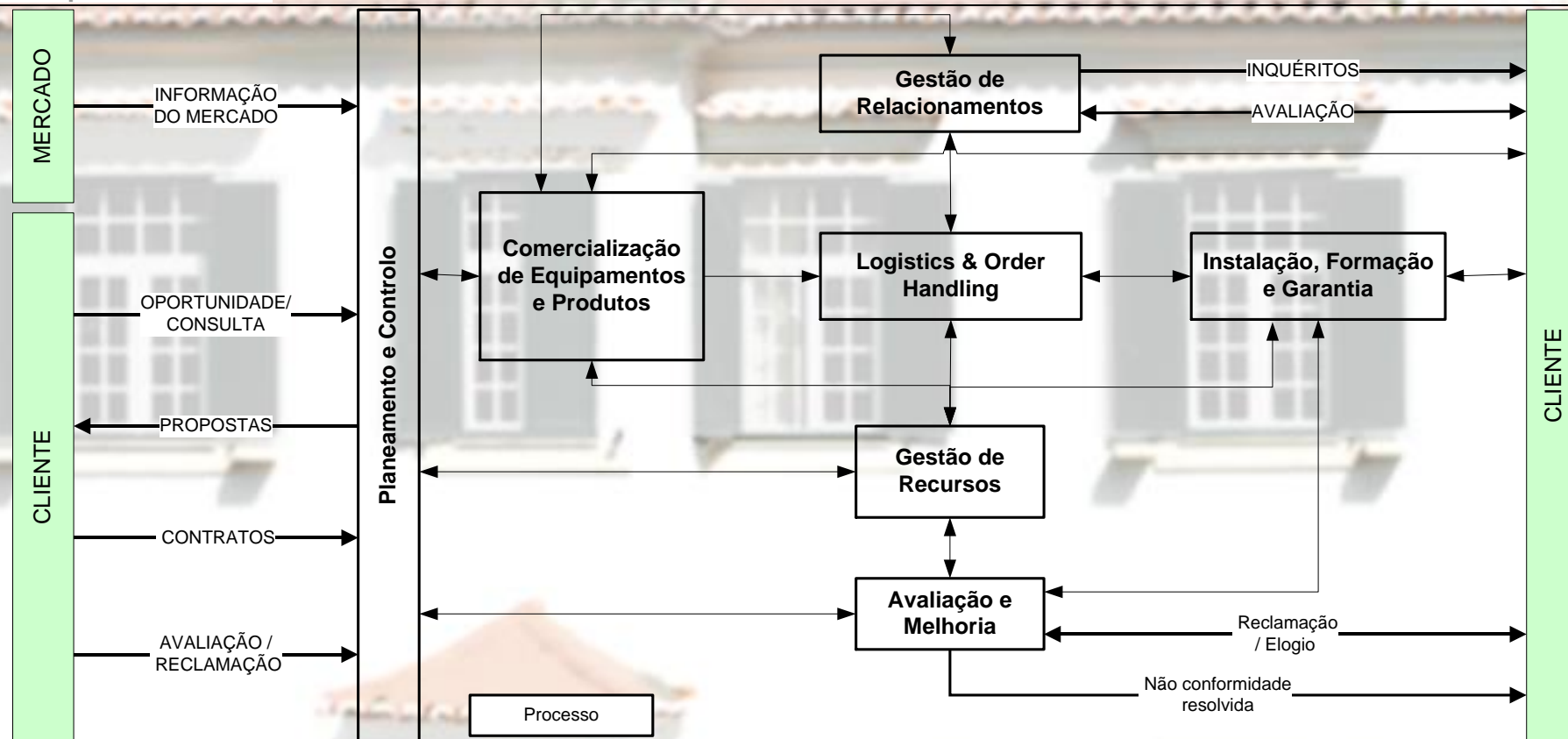
**Exclusão:**

O requisito 8.3 da Norma NP EN ISO 9001: 2015 não é aplicável no Sistema de Gestão da Qualidade, da ILC, uma vez que a organização não é responsável pelo projeto e desenvolvimento dos produtos e serviços que fornece.

A conformidade dos produtos e serviços e a satisfação do cliente continuam asseguradas pela organização, não sendo afetadas pela exclusão deste requisito.



### 3.4 Mapa de Processos



MAPA DE PROCESSOS





3.5 Matriz de Impacto

	4 Contexto da Organização	5 Liderança	6. Planeamento	7 Suporte 7.1 Recursos	7 Suporte	8 Operacionalização	9 Avaliação desempenho	10 Melhoria
Norma de referência ISO 9001:2015	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 4.2 Compreender as necessidades expeativas partes interessadas 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	5.1 Liderança e compromisso 5.2 Política 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6.3 Planeamento das alterações	7.1.1 Generalidades 7.1.2 Pessoas 7.1.3 Infraestrutura 7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos 7.1.5 Recursos de monitorização e medição 7.1.6 Conhecimento organizacional	7.2 Competência 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 7.5 Informação documentada	8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.4 Controlo processos, produtos e serviços fornecedores externos 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo das saídas não conformes	9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.2 Auditoria interna 9.3 Revisão pela gestão	10.1 Generalidades 10.2 Não conformidade e ação corretiva 10.3 Melhoria continua
Processos do Sistema de Gestão da Qualidade								
Planeamento e Controlo								
Gestão de Recursos								
Avaliação e Melhoria								
Gestão de Relacionamentos								
Comercialização Equipam.Produtos								
Logistics & Order Handling								
Instalação, Formação e Garantia								



## 4. CARATERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

### 4.1 Aprovação do Manual da Qualidade

	<b>Função</b>	<b>Nome</b>
<b>Autor</b>	Gerência	Cláudia Simplício
<b>Aprovação</b>	Gerência	Cristina Costa e João Barata
<b>Razão para nova versão</b>	Revisão do Sistema Gestão da Qualidade à luz da nova versão da ISO 9001:2015	

### 4.2. Objetivos do Manual da Qualidade

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

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

Os Colaboradores podem aceder ao Manual da Qualidade em rede **ILC**.

Os Clientes e Parceiros poderão obter uma cópia através de pedido feito ao Gerência.

### 4.3. Referências

A Norma NP EN ISO 9001: 2015 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos é a norma de referência do Sistema de Gestão da Qualidade da **ILC**.

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

- NP EN ISO 9000: 2015 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário
- NP EN ISO 9004: 2011 - Sistemas de gestão da qualidade – Linhas de orientação para melhoria de desempenho.