

Manual da Qualidade do Instituto de Medicina Molecular

ELABORADO: Margarida Pinto Gago



APROVADO: Direção do IMM Lisboa



ÍNDICE

	Pag
A. Apresentação.....	3
1. Objectivo do Manual	3
2. Missão e Política	4
3. Competências	5
4. Descrição e organização do Instituto.....	6
B. Sistema de Gestão	8
1. Âmbito do Sistema de Gestão	8
2. Organograma para a Qualidade	8
3. Objetivos da Qualidade.....	11
4. Estrutura Documental	11
5. Designação de Cliente.....	11
6. Comunicação interna do SGQ.....	12
C. Abordagem por Processos	13
1. Processos	13
2. Planeamento.....	15
D. Medição, Análise e Melhoria	16
1. Revisão pela Gestão.....	16
2. Melhoria Contínua.....	16

A. Apresentação

1. Objectivo do Manual

O Manual da Qualidade é o documento que contém as políticas e os procedimentos do iMM Lisboa na área da Qualidade, descrevendo o Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido e constitui um permanente referencial para a aplicação e manutenção deste sistema.

O Manual da Qualidade tem como objectivos:

- Comunicar a Missão do iMM Lisboa e a Política da Qualidade a todos os colaboradores;
- Descrever o Sistema de Gestão da Qualidade e referenciar os diversos documentos do SGQ;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade do iMM Lisboa aos Clientes e a terceiras partes, incluindo o âmbito do sistema.

2. Missão e Política

Missão do Instituto de Medicina Molecular

- Promover a investigação biomédica básica, clínica, de translação e a inovação nestas áreas, com o objectivo de contribuir para um melhor conhecimento dos mecanismos das doenças, para o desenvolvimento de novos testes de diagnóstico ou de previsão, e para novas terapêuticas.
- Apoiar a formação científica pós-graduada de jovens licenciados, médicos e outros profissionais da Saúde.
- Apoiar a divulgação científica e a prestação de serviços ao exterior nas áreas do diagnóstico especializado, controlo de qualidade e colaboração em Comissões Nacionais e Internacionais relacionadas com a Saúde.

Política da Qualidade

- Apoiar os Investigadores do Instituto de Medicina Molecular (iMM Lisboa) a prosseguir com sucesso sua Missão.
- Identificar as necessidades de melhoria nas áreas técnica, logística e administrativa de modo a satisfazer as necessidades/expectativas dos Clientes e promover as medidas necessárias para a resolução das dificuldades surgidas no decurso da sua atividade.
- Promover a interação entre a comunidade científica do iMM Lisboa e os vários parceiros sociais, entre as quais instituições académicas e de saúde e indústria, para fomentar o desenvolvimento da Ciência.
- Cumprir com requisitos e melhorar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

3. Competências

A Direção do Instituto de Medicina Molecular (iMM Lisboa) assume a garantia da Qualidade como um factor fundamental para desenvolver uma política de excelência científica na Instituição.

Para o efeito a Direção assume a importância de um sistema de gestão da qualidade eficaz e nomeia a Dra. Margarida Pinto Gago, como Representante dos órgãos de Gestão para as matérias relacionadas com a Qualidade, à qual compete fazer observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste Manual e que satisfazem os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e da legislação em vigor, em articulação com o Responsável da Gestão da Qualidade (RGQ), a quem cabe a responsabilidade e a autoridade necessárias para assegurar que o sistema atinge os resultados pretendidos.

Este documento é controlado e atualizado sempre que se torne necessário.

4. Descrição e organização do Instituto

Designação	Instituto de Medicina Molecular – iMM Lisboa
Endereço	Instituto de Medicina Molecular Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa Edifício Egas Moniz Av. Professor Egas Moniz 1649-028 Lisboa Portugal
Endereço eletrónico	www.imm.medicina.ulisboa.pt
CAE	94995 - Outras atividades associativas, n.e.
Email	imm@medicina.ulisboa.pt
Telefone	+(351) 21 799 9411
Fax	+(351) 21 799 9412

A localização no edifício da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, sito no campus do Hospital de Santa Maria, permite excelentes ligações com a clínica e academia, e facilita a comunicação com a sociedade no âmbito destas áreas.

O iMM Lisboa é um Laboratório Associado do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, sendo uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, financiada maioritariamente por fundos públicos nacionais, pela União Europeia e privados. Apesar de ser uma instituição recente, o iMM Lisboa tem conseguido atrair excelentes colaborações, investigadores e financiamentos internacionais.

O Instituto foi criado em 2001 e resulta da associação de cinco centros de investigação da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa.

O iMM Lisboa dispõe de laboratórios de última geração afetos a diferentes áreas com abordagens multidisciplinares que abrangem desde a investigação básica à clínica, com apoio logístico e funcional estruturado.

O seguinte organograma (Figura 1) demonstra como é constituída a estrutura funcional do iMM Lisboa:

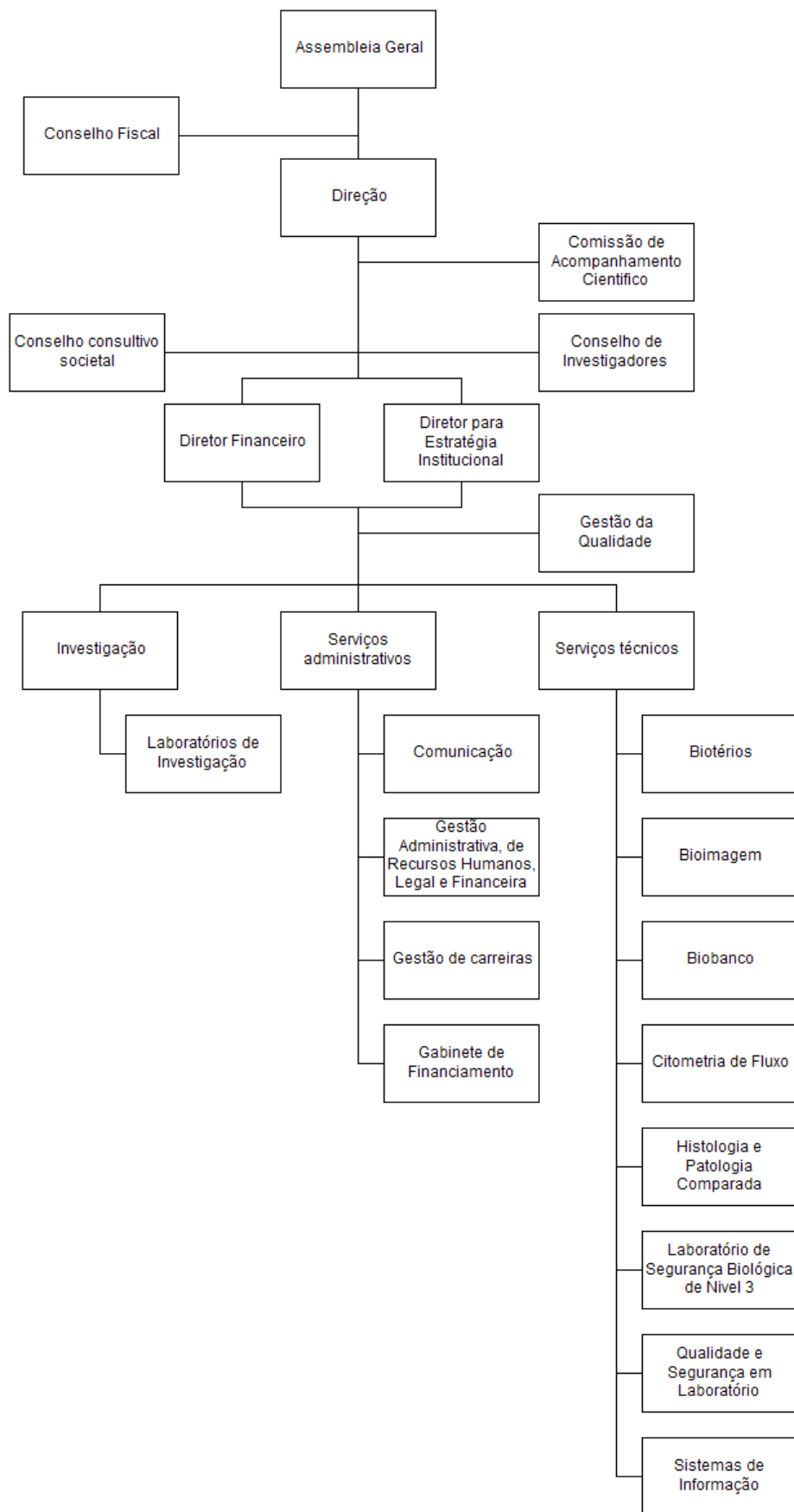


Figura 1 - Estrutura funcional do iMM Lisboa

B. Sistema de Gestão

1. Âmbito do Sistema de Gestão

O Sistema de Gestão da Qualidade do IMM Lisboa aplica-se à Prestação de Serviços de apoio às atividades dos investigadores e aos vários parceiros sociais, na área da biomedicina.

Sendo a Investigação a razão de existir do Instituto, conforme explícito na sua Missão, está sempre marcado no trabalho o desenvolvimento de novas estratégias de diagnóstico e cura, mediante o entendimento das doenças.

2. Organograma para a Qualidade

Para o Sistema de Gestão da Qualidade do IMM Lisboa foram retiradas as áreas dos Laboratórios de Investigação.

Na Figura 2 apresenta-se o organograma que estabelece as áreas abrangidas pelo Sistema de Gestão, encontrando-se na Figura 3 o organograma nominativo com o responsável por cada área.

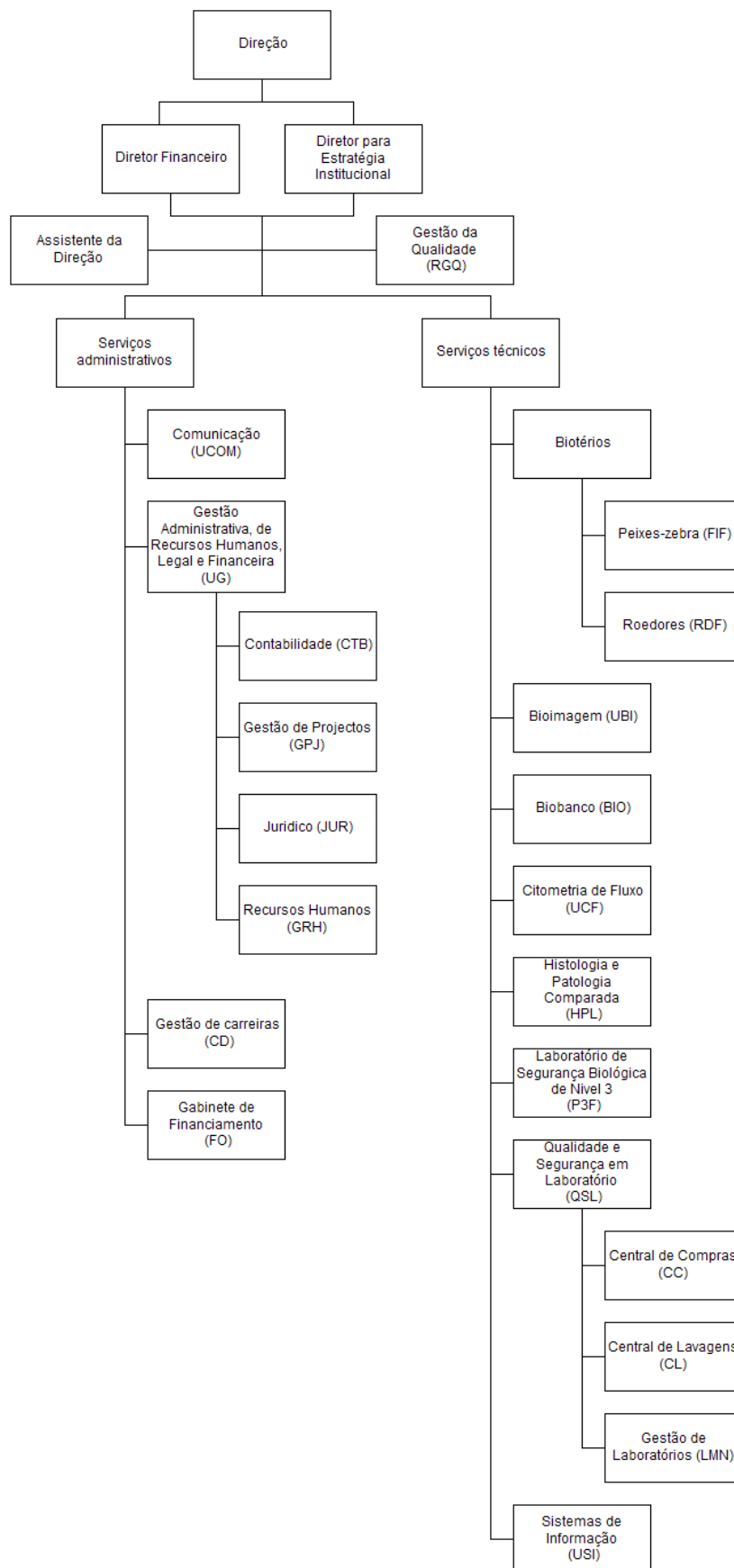


Figura 2 - Representação da estrutura para a qualidade do Instituto de Medicina Molecular

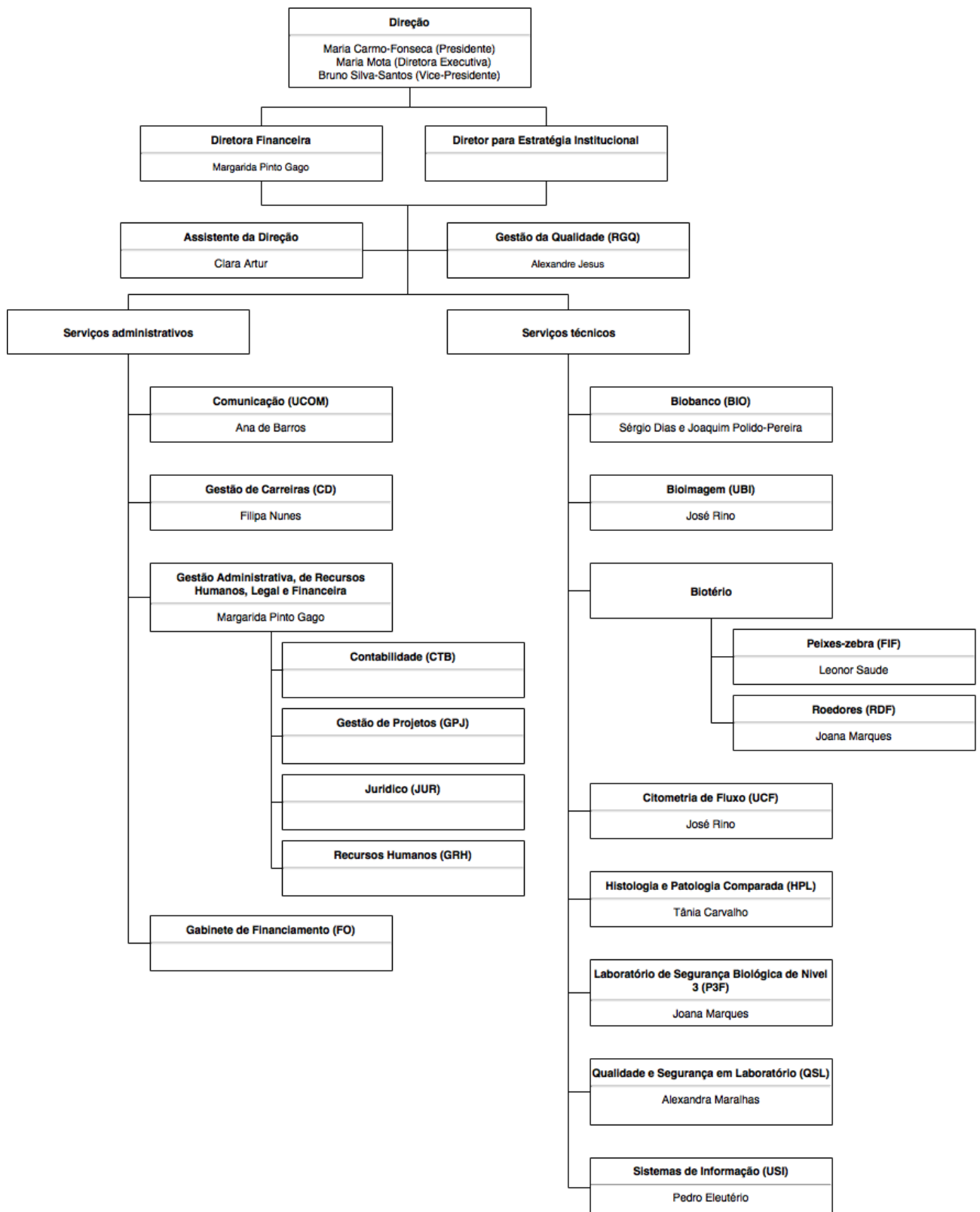


Figura 3 - Organograma nominativo com o responsável por cada área

3. Objetivos da Qualidade

Conscientes da vital importância do Sistema de Gestão da Qualidade enquanto estrutura da nossa organização, pilar da melhoria contínua do nosso desempenho e do nível de satisfação dos Clientes, com base na Missão e na Política da Qualidade, são definidos anualmente para as áreas os Objetivos da Qualidade do IMM Lisboa, baseados nos Objetivos do Instituto definidos em Assembleia Geral, os quais são descritos e planeados em documento próprio de forma a garantir a sua avaliação objetiva.

4. Estrutura Documental

Os documentos constituintes do Sistema de Gestão da Qualidade encontram-se organizados conforme a Figura 4, sendo que a sua definição encontra-se descrita no PG1 – Controlo de Documentos e Registos.



Figura 4 - Estrutura documental do SGQ

5. Designação de Cliente

Os clientes do IMM Lisboa são na sua grande maioria os investigadores do Instituto, sendo também considerados como clientes os investigadores colaboradores, a comunidade científica nacional e internacional e os vários parceiros sociais, como Universidades, Hospitais, Empresas da área biomédica e biomedicina, meios de Comunicação Social.

Os clientes também se encontram descritos na área da Contabilidade (clientes contabilísticos), estando representados por entidades ou indivíduos que adquirem bens ou serviços ao IMM Lisboa e/ou que financiam as atividades desenvolvidas pelo IMM Lisboa, como sendo projetos de investigação científica, cursos, workshops, etc..

6. Comunicação interna do SGQ

O IMM Lisboa utiliza um conjunto de meios de comunicação interna, que se descrevem a seguir:

Informação	Meio de Comunicação Utilizado	Responsável	Destinatário
Divulgação de informação relacionada com o SGQ	Correio eletrónico	RGQ	Responsável Área
Recolha de sugestões e reclamações;	Intranet	RGQ / Responsável Área	Responsável Área
Divulgação da política	Intranet	RGQ	Colaborador de Área
	Correio eletrónico ou presencial	Responsável Área	
Desempenho do SGQ	Correio eletrónico	RGQ	Responsável Área / Direção
Resultados das Auditorias	Correio eletrónico	RGQ	Responsável Área / Direção

Tabela 1 - Meios de comunicação interna

C. Abordagem por Processos

1. Processos

Os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e para a sua aplicação no IMM Lisboa são apresentados na

Figura 5, estando determinada a sua sequência e interacção para a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO ÀS ACTIVIDADES DOS INVESTIGADORES E AOS VÁRIOS PARCEIROS SOCIAIS, NA ÁREA DA BIOMEDICINA, de forma a proporcionar a satisfação do cliente, a melhoria contínua e o cumprimento dos requisitos.

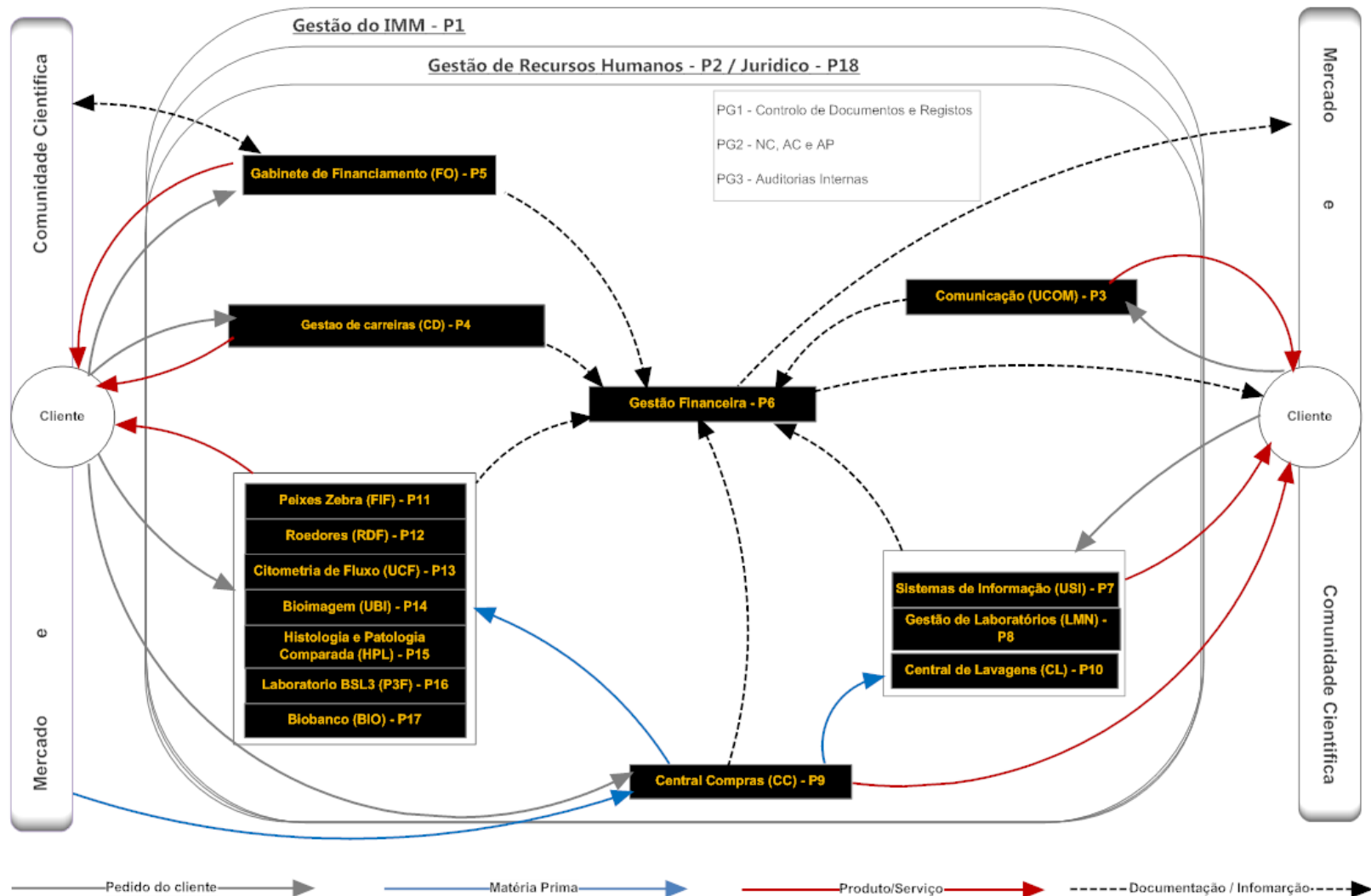


Figura 5 - Sequência e interação entre os processos na prestação de serviços do IMM Lisboa

2. Planeamento

O Planeamento do SGQ inclui os seguintes passos:

1. Definição de objetivos da qualidade decorrentes de:

- Missão do IMM Lisboa
- Política da Qualidade;
- Âmbito do sistema;
- Plano de Atividades aprovado em Assembleia Geral, de acesso restrito.

2. Planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade, com base nos objetivos estabelecidos anteriormente. Para cada objetivo é definido um plano de ações que inclui:

- Descrição da ação;
- Responsável pela sua execução e participantes;
- Prazo de execução;
- Ponto de situação.

3. Decorrentes do regular funcionamento do SGQ são ainda desenvolvidas atividades planeadas que se sistematizam anualmente nos seguintes planos ou programas:

- Plano de Formação (por área);
- Programa de Auditorias.

É realizado um seguimento adequado dos planos ou programas anteriores, de forma a assegurar o integral funcionamento do SGQ, enquanto se executam as ações planeadas com impacto no SGQ. Este seguimento é da responsabilidade das Áreas.

D. Medição, Análise e Melhoria

1. Revisão pela Gestão

O Sistema de Gestão da Qualidade é revisto em reunião pelo menos uma vez por ano, de modo a assegurar a sua adequabilidade e eficácia.

Deste modo o RGQ é responsável por reunir a seguinte informação para o efeito:

- Resultados das auditorias;
- Ocorrências detetadas;
- Estados das Ações Corretivas;
- Reclamações e sugestões dos clientes;
- Grau de Satisfação dos Clientes;
- Desempenho dos fornecedores;
- Desempenho dos processos/cumprimentos dos objetivos;
- Acompanhamento de ações resultantes de anteriores revisões do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Alterações que possam afetar o sistema;
- Recomendações para melhoria;
- Avaliação de risco;

que é enviada à Direção.

Após análise dos resultados identifica-se a possibilidade de alterar o sistema, no sentido da sua melhoria contínua.

Esta revisão formal do sistema não invalida a realização de revisões extraordinárias, sempre que considerado necessário, nomeadamente devido a modificações significativas no funcionamento do Sistema.

2. Melhoria Contínua

O IMM Lisboa melhora continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo definido um conjunto de princípios nesse sentido.

Deste modo adotou uma abordagem por processos, identificando e documentando todos os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e para a sua aplicação às atividades incluídas no domínio da Certificação, bem como as respetivas interações.

A melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, dos respetivos processos e do próprio desempenho do IMM Lisboa, estabelecidas pela Política da Qualidade, é prosseguida pela realização das seguintes atividades:

- Definição, planeamento e acompanhamento dos objetivos.
- Focalização nas necessidades e expectativas dos clientes, assegurando a permanente adequação do grau de satisfação dos mesmos e das suas reclamações ou sugestões
- Monitorização e medição dos processos e dos serviços prestados, designadamente através da análise dos meios de controlo definidos, do controlo das ocorrências e da realização de auditorias internas.
- Empreendimento de ações corretivas como meios de melhoria contínua de modo a evitar as ocorrências e recorrências, procedendo à investigação das causas e à avaliação da eficácia das ações desenvolvidas.
- Focalização na Melhoria baseada nas tendências, recorrendo, para o efeito, à análise de dados identificados como relevantes, periodicamente e aquando da Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, considerando objetivos associados ao controlo dos processos, retorno de informação dos clientes, desempenho dos serviços prestados e dos fornecedores, entre outros.