

## Resumo

O laboratório LTA é um organismo de ensaios/inspecções a veículos de todas as categorias e pretende, no âmbito do projecto realizado, submeter-se ao processo de Acreditação, de acordo com os referenciais normativos NP EN ISO/IEC 17020 e NP EN ISO/IEC 17025, relativos às actividades de inspecção e ensaio, respectivamente.

O projecto, intitulado “Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade”, englobou duas fases de trabalho complementares. Numa fase inicial pretendeu-se, através de uma gestão documental e da elaboração dos documentos necessários, preparar o LTA para a sua primeira auditoria externa de concessão. Nesta fase foi dada especial importância à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) na empresa, familiarizando os seus colaboradores com toda a documentação e inculcando-lhes as boas práticas. A segunda fase, mais específica, incidiu na elaboração de documentação técnica referente a um novo ensaio e sua implementação de acordo com as exigências impostas pelos referenciais adoptados. Foram elaboradas as necessárias instruções de trabalho, entre outros documentos técnicos, que foram posteriormente integrados no SGQ.

O trabalho realizado permitiu reconhecer a mais-valia proveniente da implementação de um SGQ e possibilitou o confronto com a mudança proveniente da prática desse sistema, tanto na área de gestão como na área técnica da empresa.

A implementação de um SGQ no LTA permitiu, através da acreditação dos serviços que realiza, beneficiar todos os clientes internos e externos da empresa, permitindo uma melhoria contínua e um bom funcionamento do laboratório, através de uma organização interna eficiente.

O projecto desenvolvido permitiu igualmente o reconhecimento dessa melhoria interna por parte dos seus colaboradores e da sua consciencialização para a importância de que o laboratório acreditado reflecte a conformidade de serviços, provocando, através de uma gestão organizada de recursos, uma maior credibilidade externa, atraindo os clientes e criando cada vez mais uma imagem de qualidade.

O presente relatório descreve as etapas e resultados do projecto desenvolvido no LTA, em Braga, no período entre 3 de Março a 4 de Julho do ano de 2008.

## **Abstract**

The LTA laboratory is an entity for testing and inspection of all categories of vehicles and it aims, within the scope of this project, to undergo a process of accreditation under the normative referentials NP EN ISO/IEC 17020 and NP EN ISO/IEC 17025, related to inspection and testing activities respectively.

The project, entitled "Implementation of a Quality Management System", included two complementary work phases. On an initial phase the aim was, through documentation management and elaboration of the necessary documents, to prepare LTA for its first external concession audit. In this phase special care was given to the Quality Management System (QMS) implementation on the company, getting the collaborators acquainted with all documentation and good practices.

A more specific second phase was focused on the elaboration of the technical documentation concerning the implementation of a new test, according to the requirements of the adopted referentials. The necessary work instructions, among other technical documents, were elaborated and later integrated in the QMS.

The work performed allowed to recognise gains due to the implementation of a QMS and showed the changes derived from this practice in the company, both in management and technical areas.

The implementation of a QMS in LTA allowed, through the accreditation of the available services, the benefice of the company's internal and external clients, leading to the continuous improvement and a better performance of the laboratory, thanks to an efficient internal organization.

The developed project also permitted its collaborators to recognize the internal improvements made and the importance that an accredited laboratory reflects on the conformity of services, causing, through an organized management of resources, a better external credibility, attracting clients and creating higher quality standards.

The present report describes the project stages and results developed in LTA, in Braga, between March, 3, and July, 4, 2008.