

Documento tipo: Procedimento		Data Emissão Inicial 15/07/XX
Título: Confidencialidade dos Ensaios		Revisão Nº. XX
Emitido por: Gerente da Qualidade	Aprovado por: Gerente Geral	Data de Revisão: 10/04/20XX

1 Objetivo

Estabelecer os cuidados e segurança no trato, das informações confidenciais dos clientes, durante a realização e relato dos ensaios.

2 Referência

Cláusula 4.2 do Manual da Qualidade

3 Definições

NA.

4 Responsabilidades

Gerente Administrativo – Receber a solicitação dos ensaios e emitir a OS – Ordem de Serviço. Arquivar os resultados dos ensaios em pastas do Cliente.

Técnico de Ensaios – Realizar os ensaios nas instalações do laboratório. Não permitir visitas de pessoal não envolvido nas operações.

Supervisor Técnico – Aprovar os resultados dos ensaios. Tratar com confidencialidade todas as informações envolvidas.

5 Desenvolvimento

5.1 Recebimento das Amostras

As amostras dos produtos do cliente são recebidas e transportadas com empilhadeira manual preservando sua integridade e armazenadas na própria embalagem recebida, enquanto aguarda os ensaios.

De posse da Ordem de Serviço, o técnico de ensaios desembala a amostra e transporta para a sala de ensaios preservando sua embalagem.

5.2 Realização dos Ensaios (acompanhamento dos Clientes)

--	--

O processo de ensaios é desenvolvido, em somente uma OS de cada vez. Desta forma, cada sala do laboratório contém amostras de somente um cliente para os ensaios.

Desde que não existam impedimentos de segurança ou de ordem legal, é permitido ao cliente ou outra entidade por ele autorizada acompanhar a realização dos seus ensaios. Esta visita é aceita somente para a sala de ensaios envolvida, ficando impedida a visita a outras salas, onde podem estar ocorrendo ensaios de outros clientes.

Concluídos os ensaios as amostras são retiradas da sala de ensaios, reembaladas e armazenadas. Os registros da qualidade são preenchidos com os resultados dos ensaios. Neste momento, outra OS pode ser iniciada.

5.3 Registros de Ensaios e Proteção das informações confidenciais

Os colaboradores do LABORATÓRIO GLOBAL têm acesso a informações que são propriedade do LABORATÓRIO GLOBAL, de clientes e de terceiros. Estas informações podem ser informações financeiras, planos comerciais, informações técnicas, informações sobre colaboradores ou clientes e informações relevantes de outro tipo. O acesso, utilização ou comunicação não autorizada podem prejudicar o LABORATÓRIO GLOBAL ou a seus clientes. Ninguém está autorizado a ceder, utilizar ou revelar as informações, exceto se tiver sido devidamente autorizado pela Gerência Geral para tal. Sempre que tiver dúvidas quanto a adequação de comunicar algo, inclusive sobre a autorização obtida para comunicar, o colaborador do LABORATORIO GLOBAL deve pedir instruções ao seu superior imediato.

Os registros e relatórios gerados durante os ensaios são confidenciais. O registro final é coletado e arquivado na pasta do cliente. Informes eletrônicos são mantidos no banco de dados do LABORATÓRIO GLOBAL e são protegidos com senha de acesso dos responsáveis autorizados.

Os registros do cliente são gerados e despachados por via física ou eletrônica, em PDF.

Somente pessoas autorizadas do LABORATÓRIO GLOBAL (Gerente da Qualidade, Técnico de Ensaios, Supervisor Técnico,

--	--

Gerente Geral) têm acesso aos arquivos dos clientes. Estas informações ficam disponíveis externamente somente para o cliente e órgão credenciador do laboratório.

A seguir, são apresentadas algumas regras para os colaboradores do LABORATÓRIO GLOBAL, visando proteger as informações:

- a) Não revelar a terceiros informações confidenciais do LABORATÓRIO GLOBAL;
- b) Não manter, copiar, reproduzir ou utilizar informações confidenciais, a não ser no decorrer das suas obrigações profissionais com o LABORATÓRIO GLOBAL;
- c) Se souber de qualquer utilização ou tratamento incorreto de informações confidenciais, é sua obrigação informar imediatamente o Supervisor Técnico ou, caso este esteja envolvido, ao Gerente Geral;
- d) Cooperar com o LABORATÓRIO GLOBAL para proteger as informações.