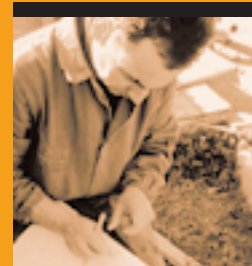




Federação dos  
Veterinários  
da Europa

Código de  
**Boas**  
Práticas  
Veterinárias



## 1 Introdução

Os Médicos Veterinários desempenham um papel importante na defesa do bem-estar e saúde animal, da saúde pública, bem como do meio ambiente e prestam um amplo conjunto de serviços.

O Código de Boas Práticas Veterinárias é um modelo, especificando os princípios de ética e conduta a seguir pelos Médicos Veterinários europeus, bem como os requisitos relativos aos sistemas de gestão de qualidade de uma organização veterinária, sempre que esta:

1. Pretenda melhorar a sua capacidade de oferta de serviços, em conformidade com:
  - A legislação em vigor;
  - O Código Deontológico em vigor;
  - As exigências dos clientes;
  - Os princípios éticos relacionados com os serviços prestados e/ou com os animais a seu cuidado.
2. Tenha de demonstrar a sua capacidade para prestar serviços, em permanente sintonia com as exigências dos clientes e a legislação em vigor.

A implementação deste Código é, por conseguinte, voluntária.

Os requisitos deste modelo estão concebidos de modo a poderem ser aplicados a qualquer organização veterinária, qualquer que seja a sua dimensão ou ramo de actividade.

Sempre que algum dos requisitos deste modelo não possa ser aplicado, devido à natureza da organização e dos serviços prestados, poderá ser considerada a sua exclusão. Essa exclusão não deverá afectar a capacidade ou a responsabilidade da organização em prestar serviços que correspondam aos requisitos regulamentares aplicáveis, bem como à ética e princípios de conduta aplicáveis à profissão médico veterinária.

Este Código, contudo, apenas estabelece princípios gerais. Devem ser desenvolvidas normas complementares para abranger os requisitos mais específicos, aplicáveis aos diferentes ramos de actividade da profissão médico veterinária.

Este Código foi preparado sob os auspícios da Federação dos Veterinários da Europa (FVE), por Médicos Veterinários, para Médicos Veterinários, e ser-lhe-á conferido o estatuto de modelo europeu para as organizações veterinárias.

Este Código tem como objectivo servir de base para as organizações membro da FVE que pretendam implementar o seu próprio esquema de BPV/ Sistema de Gestão de Qualidade.

Os esquemas de BPV/Sistema de Gestão de Qualidade das organizações membro da FVE poderão ser avaliadas por esta, quanto ao cumprimento deste Código.

Este Código foi concebido de modo a poder constituir um meio auxiliar na obtenção de um certificado ISO 9001:2000. Por conseguinte, todo o vocabulário deste modelo, relativo à qualidade, foi retirado da versão 2000 da norma ISO 9000.

As disposições deste modelo não substituem as obrigações legais nacionais ou europeias, sendo complementares a estas.

Este Código deve ser revisto, pelo menos, de cinco em cinco anos.

Faz parte integrante deste Código um compromisso para a melhoria contínua.

## Ética e Princípios de Conduta dos Médicos Veterinários Europeus

As organizações veterinárias que procurem implementar o presente Código de Boas Práticas Veterinárias devem assegurar que os Médicos Veterinários que nela trabalham cumprem os princípios deste capítulo.<sup>1</sup>

### 2.A Os Médicos Veterinários e os Animais

- Os Médicos Veterinários devem procurar assegurar o bem-estar e a saúde dos animais sob os seus cuidados, qualquer que seja o ramo da profissão médico veterinária em que trabalhem.
- Os Médicos Veterinários devem considerar sempre as “cinco liberdades”<sup>2</sup> fundamentais para avaliar o bem estar animal.
- Sempre que tenham conhecimento de violações à legislação sobre o bem-estar animal, os Médicos Veterinários devem de imediato chamar a atenção do proprietário do(s) animal(ais) e tomar todas as medidas ao seu alcance para resolver a situação.
- Os Médicos Veterinários devem tratar todos os animais ao seu cuidado com respeito.

### 2.B Os Médicos Veterinários e os seus clientes

- Os Médicos Veterinários devem fomentar e manter um bom relacionamento com os seus clientes.
- Os Médicos Veterinários devem ganhar a confiança dos seus clientes através da franca comunicação e pela prestação das informações adequadas.
- Os Médicos Veterinários devem respeitar as opiniões e proteger a confidencialidade dos assuntos revelados pelos seus clientes.
- Os Médicos Veterinários devem responder imediata e integralmente, e com todo o respeito, a todas as reclamações e críticas.
- Os Médicos Veterinários devem estar conscientes das diferentes necessidades dos seus clientes.

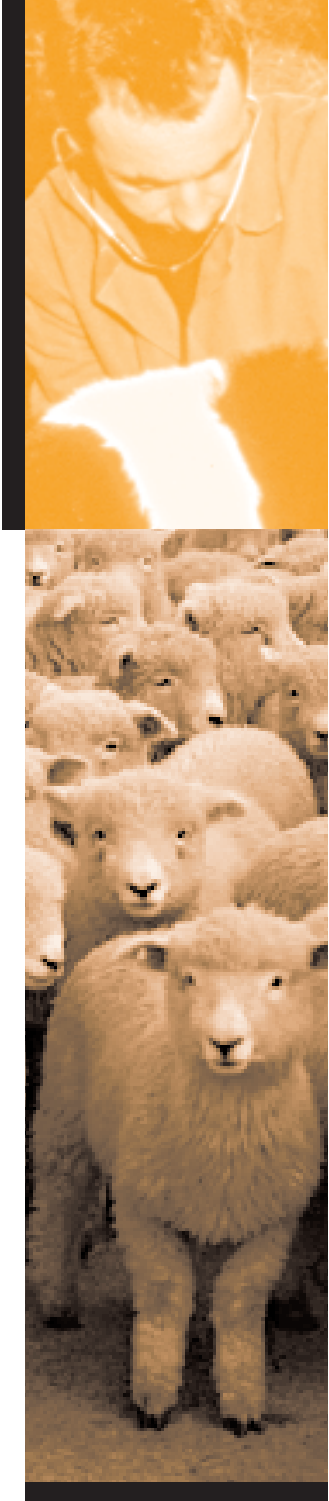
### 2.C Os Médicos Veterinários e a Profissão Médico Veterinária

- Os Médicos Veterinários devem conhecer e respeitar a legislação relevante e os Códigos de Conduta a eles relativos, enquanto membros individuais da profissão médico veterinária.

- Os Médicos Veterinários não devem desacreditar a profissão médico veterinária.
- Os Médicos Veterinários devem fomentar e procurar manter boas relações com os seus colegas de profissão.
- Os Médicos Veterinários devem assegurar a integridade da certificação veterinária.
- Os Médicos Veterinários devem manter e desenvolver os seus conhecimentos e habilitações profissionais.
- Os Médicos Veterinários, sempre que exercem funções em nome de um terceiro ou de um outro Médico Veterinário, devem assegurar-se de que não existe qualquer conflito de interesses e não devem usar a sua posição para procurar aumentar a clientela ou obter proveito pessoal. Quando convidados pelo cliente a realizar outras tarefas para além destas, os Médicos Veterinários não as devem aceitar sem o consentimento do outro Médico Veterinário.

### 2.D Os Médicos Veterinários e os Medicamentos

- Os Médicos Veterinários devem compreender e cumprir as suas obrigações legais relativas à prescrição, protecção, utilização, fornecimento e eliminação dos medicamentos.
- Qualquer problema relacionado com a utilização ou administração de medicamentos deve ser registado e tratado de acordo com os princípios e requisitos gerais da farmacovigilância. Estes compreendem:
  - A comunicação ao detentor da autorização de comercialização e/ou à autoridade competente num prazo que não deve exceder os 15 dias a contar da ocorrência;
  - Os números de telefone e/ou moradas do detentor da autorização de comercialização e da autoridade competente devem estar disponíveis na organização;
  - Os formulários para o registo das reacções adversas fornecidos pela autoridade competente devem estar disponíveis na organização. Se a autoridade competente não fornecer estes formulários, a organização veterinária deve comunicar a ocorrência em formulários por si criados, discriminando todas as informações importantes.



<sup>1</sup> Estes são os requisitos que, sem prejuízo do cumprimento dos códigos deontológicos nacionais, devem ser observados pelos Médicos Veterinários enquanto membros da profissão médico veterinária.

<sup>2</sup> Livre de fome e sede. Livre de dor, agressão e doença. Livre de medo e stress. Livre para expressar comportamento normal. Livre de situações de desconforto

## 2.E Os Médicos Veterinários e o Pessoal ao seu Serviço

- Os Médicos Veterinários devem implementar a legislação aplicável aos empregadores, empregados e empresários.
- Os Médicos Veterinários e o pessoal ao seu serviço devem estar segurados quanto à responsabilidade legal e profissional.
- Os Médicos Veterinários devem promover e assegurar o aperfeiçoamento contínuo dos conhecimentos profissionais e/ou técnicos e das competências do pessoal ao seu serviço.
- Todo o pessoal da organização deve manter um elevado nível de higiene pessoal e asseio.

## 2.F Os Médicos Veterinários e a Segurança e Saúde no Trabalho

- Os Médicos Veterinários devem garantir a segurança, saúde e bem-estar do pessoal ao seu serviço, dos doentes e dos clientes, em particular no que respeita a:
  - Manuseamentos (levantamento de pesos e contenção animal);
  - Escorregadelas, tropeções e quedas (protecção contra chão molhado, superfícies irregulares, degraus, etc.);
  - Prevenção de incêndios (utilização de substâncias combustíveis, risco de incêndio e de curto-circuito);
  - Equipamento de trabalho (uso adequado do equipamento, conhecimento dos riscos de incêndio e de curto-circuito);
  - Substâncias perigosas (raios-X, gases anestésicos, produtos farmacêuticos e perigosos);
  - Doenças profissionais.



Por conseguinte, é da responsabilidade dos Médicos Veterinários tomar todas as precauções necessárias para proteger o pessoal ao seu serviço, os doentes e os clientes das situações atrás referidas, assegurando que:

- As instalações são seguras;
- O pessoal possui formação em segurança e saúde no trabalho;
- Os cuidados básicos de primeiros socorros estão disponíveis e todo o pessoal sabe onde se encontra o estojo de primeiros socorros;
- O pessoal sabe como evacuar as instalações no caso de fogo e como pôr em prática esses procedimentos;
- É fornecido vestuário de protecção ao pessoal sempre que estiver em causa a sua segurança pessoal;
- O pessoal e o público são informados de qualquer risco potencial.

## 2.G Os Médicos Veterinários e a Saúde Pública

- Os Médicos Veterinários devem procurar garantir a melhor protecção possível da saúde pública.
- Os Médicos Veterinários devem, sempre que necessário, informar os seus clientes sobre as medidas destinadas a minimizar os riscos de exposição a agentes zoonóticos, patogénicos de origem alimentar, resíduos, contaminantes (agentes biológicos e químicos) e resistência anti-microbiana.
- Os Médicos Veterinários devem informar os proprietários dos animais acerca das suas responsabilidades para com o público.

## 2.H Os Médicos Veterinários e o Ambiente

- Os Médicos Veterinários devem tentar reduzir a poluição do ambiente, evitando a produção desnecessária de lixo, recorrendo à reciclagem, utilizando artigos reutilizáveis, quando adequado, e separando correctamente os resíduos.
- Os Médicos Veterinários devem procurar reduzir a poluição ambiental, usando de forma adequada e cautelosa os desinfectantes, medicamentos e outros produtos químicos.
- Os Médicos Veterinários devem demonstrar responsabilidade ambiental através da economia de energia e da água.

- Os Médicos Veterinários devem dispor de meios para a recolha separada dos diferentes tipos de lixo, de modo a que possam ser enviados para os pontos de reciclagem apropriados.
- Os Médicos Veterinários devem encorajar os clientes a eliminar os lixos veterinários de modo seguro.

### 2.1 Os Médicos Veterinários e as Autoridades Competentes

- Os Médicos Veterinários devem promover e procurar manter boas relações com as autoridades competentes.
- Os Médicos Veterinários devem cumprir prontamente, sempre que lhes for exigido e de acordo com as instruções recebidas, as obrigações de serviço público que assumem no apoio às autoridades competentes.
- Os Médicos Veterinários, sempre que desempenhem tarefas de apoio às autoridades competentes, devem assegurar-se de que não existe qualquer conflito de interesses e não devem usar a sua posição para tentar aumentar a sua clientela ou obter proveito pessoal.
- Sempre que os Médicos Veterinários sejam requisitados pelas autoridades competentes para realizar serviços para um cliente de outro Médico Veterinário, não devem aceitar pedidos do cliente para executar outras tarefas que não as pedidas, a menos que tenha sido prestado consentimento pelo outro Médico Veterinário.

## Sistemas de gestão da qualidade numa organização veterinária

Esta parte do Código faculta um sistema de gestão da qualidade e pode auxiliar uma organização veterinária que o pretenda adoptar para melhorar o grau de satisfação dos clientes, encorajando-a a analisar as suas necessidades e a definir e controlar as actividades que contribuem para a oferta de serviços desejáveis pelos clientes.

### 3.A Requisitos gerais

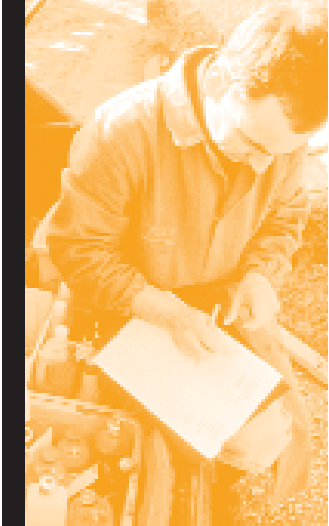
A organização veterinária deve:

- Identificar os processos e a respectiva aplicação em toda a organização;
- Determinar as sequências e interacções destes processos;
- Determinar os critérios e os métodos necessários para assegurar a eficácia da execução e do controlo destes processos;
- Assegurar a disponibilidade dos recursos e da informação necessária para apoiar a execução e a monitorização destes processos;
- Monitorizar, avaliar e analisar estes processos;
- Implementar a melhoria contínua destes processos.
- Os sistemas de gestão da qualidade serão definidos, documentados, implementados, reexaminados, controlados e continuamente aperfeiçoados.<sup>345</sup>

### 3. B Requisitos da documentação

A documentação dos sistemas da qualidade deverá incluir:

- Uma declaração assinada pela administração expressando a sua política da qualidade e o seu compromisso;
- Um guia ou manual da qualidade (escrito, documentado e actualizado) contendo os procedimentos documentados do sistema de gestão da qualidade, bem como a descrição dos processos e das suas interacções;



3. What is documented is written, dated and recorded.  
4. What is re-examined is analyzed, evaluated and can be the subject of a modification.  
4. Any modification is the object of an update and thus a new recording by taking account of the additional modifications, which can result from it. The system is then controlled.

- Os procedimentos (escritos, documentados e actualizados) relativos a todos os processos que afectem a qualidade dos serviços;
- Todos os documentos necessários para assegurar o planeamento, a execução e o efectivo controlo dos processos.

O nível de documentação depende da dimensão e do tipo de actividades da organização veterinária.

A documentação pode ser elaborada sob qualquer forma e em qualquer tipo de suporte.

Todos os documentos que afectem a qualidade dos serviços devem:

- Ser datados, aprovados antes da sua publicação (assinados pela pessoa competente) e arquivados;
- Ser distribuídos pelas pessoas envolvidas, de acordo com uma lista de distribuição pré-estabelecida;
- Ser reexaminados, analisados, actualizados de acordo com um procedimento escrito e novamente aprovados;
- Estar disponíveis, legíveis e prontamente identificáveis nos locais de utilização.

A documentação deverá ser definida, implementada, reexaminada, controlada e continuamente melhorada.

Todos os documentos de origem externa (normas regulamentares aplicáveis, códigos de ética, etc.) devem estar identificados e disponíveis, devendo estar assegurado o seu controlo.

Deve ser evitado o uso involuntário de documentos obsoletos. Se estes forem preservados, deverão estar formalmente identificados.

Os registos devem ser mantidos em local seguro durante um período de cinco ou mais anos, se legalmente exigido, de acordo com um procedimento documentado. Deverão manter-se legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

### 3.C Responsabilidades da administração

A administração deve desenvolver uma política da qualidade e envolver o pessoal da organização neste processo.

A política da qualidade deve incluir directrizes estratégicas para a organização e ser delineada para ir ao encontro das exigências dos clientes, bem como dos requisitos normativos aplicáveis.

A administração deverá comprometer-se em assegurar o êxito desta acção.

#### 3.C.a A ADMINISTRAÇÃO DEVE ESTABELECEER, PLANEAR E DOCUMENTAR UMA POLÍTICA DA QUALIDADE DE FORMA CONSISTENTE

*A política da qualidade define as metas e os objectivos de qualidade a atingir para benefício dos clientes (aumento do grau de satisfação, necessidades latentes, competitividade), mas também para benefício da própria organização (eficácia, rentabilidade).*

*Devem ser definidos de forma consistente os objectivos de qualidade a atingir, segundo determinada ordem.*

*As actividades relativas aos objectivos de qualidade devem ser definidas e planeadas.*

*Devem ser considerados os recursos necessários (financeiros, materiais, humanos).*

#### 3.C.b DEVE SER IMPLEMENTADA UMA POLÍTICA "FOCADA NO CLIENTE"

*Devem ser desenvolvidas acções destinadas a identificar os clientes externos e as partes interessadas, de modo a apurar as suas necessidades e avaliar o seu grau de satisfação.*

*Esta informação deve ser comunicada e compreendida no seio da organização.*

#### 3.C.c DEVE SER IMPLEMENTADA UMA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INTERNA

*A administração deve comunicar à organização a política da qualidade e difundir as informações relativas à qualidade dos serviços.*

*A administração deve servir de exemplo.*

*A administração deve reconhecer os esforços e o bom desempenho dos colaboradores.*

**3.C.d DEVEM SER CLARAMENTE DEFINIDAS AS RESPONSABILIDADES E A AUTORIDADE DAS PESSOAS**

*Deve ser elaborado um cronograma da organização.*

*Todo o pessoal deve estar ciente das suas responsabilidades.*

*A administração deve designar uma pessoa responsável pela qualidade, com autoridade para tomar as medidas necessárias.*

**3.C.e O CUMPRIMENTO E A IMPORTÂNCIA DOS OBJECTIVOS DA ORGANIZAÇÃO DEVEM SER AVALIADOS E REEXAMINADOS REGULARMENTE**

*Deve ser avaliado o cumprimento dos objectivos, considerando para esse efeito os resultados das auditorias internas, o feedback dos clientes, a análise da eficiência do processo e as declarações de não conformidade.*

*A estratégia da organização deve ser aperfeiçoada (revisão do processo, revisão da gestão).*

**3.D Responsabilidade da administração**

*Deve ser avaliado o cumprimento dos objectivos, considerando para esse efeito os resultados das auditorias internas, o feedback dos clientes, a análise da eficiência do processo e as declarações de não conformidade.*

*A estratégia da organização deve ser aperfeiçoada (revisão do processo, revisão da gestão).*

**3.D.a A ORGANIZAÇÃO DEVE IMPLEMENTAR UMA ESTRATÉGIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EFICIENTE**

*A organização deve implementar uma estratégia de gestão de recursos humanos eficiente, tendo em conta as normas regulamentares aplicáveis, a carga de trabalho estimada, as necessidades de substituição e a competência das pessoas.*

*Deve ser disponibilizada uma descrição de funções para cada posto de trabalho da organização.*

*Os colaboradores devem ser recrutados tendo em consideração as suas funções na organização e segundo critérios de selecção apropriados.*

*Ao recrutar novos colaboradores, a organização deve assegurar-se de que aqueles possuem as habilitações académicas ou profissionais exigidas para assumir e desempenhar as funções para que são recrutados e de que cumprem as regras profissionais aplicáveis.*

*Deve ser proporcionada formação interna aos colaboradores que passem a pertencer à organização.*

*Deve ser promovida e assegurada a melhoria dos conhecimentos e das capacidades do pessoal, através de um programa de actividades de desenvolvimento contínuo, periodicamente avaliado.*

*Os documentos relativos ao pessoal, como contratos de trabalho ou equivalentes, descrição de funções, certificados de habilitações académicas ou profissionais, de actividades de desenvolvimento contínuo e das avaliações, devem ser mantidos em arquivo.*

**3.D.b A ORGANIZAÇÃO DEVE IMPLEMENTAR UMA GESTÃO EFICIENTE DOS SEUS RECURSOS MATERIAIS****3.D.b. 1 As instalações e áreas envolventes**

*As instalações e as suas áreas envolventes devem ser adequadas às necessidades e actividades da organização e estar de acordo com os requisitos regulamentares aplicáveis.*

*Devem ser mantidos registos das plantas das instalações e das suas áreas envolventes, bem como do plano da sua utilização.*

*A segurança e manutenção das instalações e das áreas envolventes devem ser asseguradas, devendo ser efectuados os respectivos registos.*

*A limpeza e/ou desinfecção das instalações e das áreas envolventes deve ser programada, documentada e estar em conformidade com as regras de higiene.*

*As instalações e as áreas envolventes, bem como a sua administração, devem ser documentadas, avaliadas e reexaminadas a intervalos regulares.*

**3.D.b. 2 Equipamento (móveis e imóveis)**

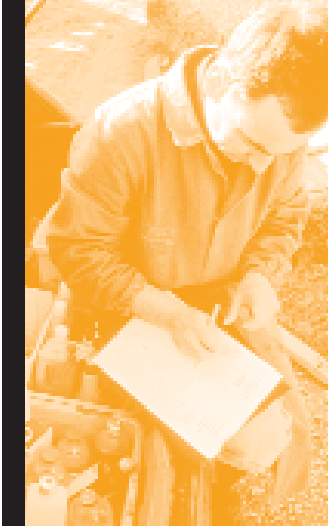
*O equipamento deve ser adequado às necessidades e actividades da organização e estar de acordo com os requisitos regulamentares aplicáveis.*

*Deve existir uma listagem do equipamento e das suas especificações.*

*A manutenção e calibração do equipamento deve ser programada e documentada.*

*A limpeza do equipamento deve ser programada, documentada e estar em conformidade com as regras de higiene.*

*O equipamento e a sua gestão devem ser documentados, avaliados e reexaminados a intervalos regulares.*





### 3.D.b 3 Sistemas de apoio

*Deve ser implementado um sistema eficaz para guardar os registos dos clientes e os documentos com eles relacionados.*

*Deve existir uma biblioteca contendo informação sobre as práticas profissionais correntes.*

*A limpeza, desinfeção e esterilização devem ser organizadas de acordo com os serviços prestados pela organização e as normas regulamentares e de higiene aplicáveis.*

*O depósito dos resíduos deve ser organizado de acordo com as normas regulamentares e de higiene aplicáveis.*

*Devem ser organizadas e garantidas medidas de segurança adequadas.*

*Os sistemas de apoio e a sua gestão devem ser documentados, avaliados e reexaminados a intervalos regulares.*

### 3.D.c A ORGANIZAÇÃO DEVE IMPLEMENTAR UMA GESTÃO EFICIENTE DO SEU AMBIENTE DE TRABALHO

*Devem ser estabelecidas e respeitadas regras relativas à saúde e segurança na organização (riscos de incêndio e de curto-circuito, raios-X, produtos perigosos, contenção animal, doenças profissionais e outros).*

*As condições de trabalho devem ser avaliadas a intervalos regulares.*

*Devem ser programados e arquivados inquéritos relativos à satisfação do pessoal.*

*O ambiente de trabalho e a sua gestão devem ser documentados, avaliados e reexaminados a intervalos regulares.*

### 3.E Prestação de serviços

Os serviços veterinários incluem várias actividades interligadas (processos). A sua identificação, bem como a apreciação das respectivas interações permitem uma maior coerência e eficácia destes serviços.

#### 3.E.a A ORGANIZAÇÃO DEVE DEFINIR OS SEUS PROCESSOS

*Devem ser identificados os diversos processos da organização.*

*As suas interações devem ser definidas.*

#### 3.E.b A ORGANIZAÇÃO DEVE COMUNICAR COM O CLIENTE

*A organização deve identificar as exigências dos clientes.*

*A organização deve ter em conta as disposições regulamentares aplicáveis.*

*A organização deve manter o cliente informado (folhetos informativos, serviços telefónicos personalizados e outros).*

*A organização deve registar as reclamações dos clientes.*

#### 3.E.c A ORGANIZAÇÃO DEVE DOCUMENTAR OS SEUS PROCESSOS

*Devem ser afectados a cada procedimento os recursos necessários (material, equipamento, consumíveis, medicamentos e outros).*

*Devem ser atribuídas responsabilidades para cada processo.*

*Devem existir modelos de procedimentos operacionais ou instruções de trabalho.*

*Devem ser definidos indicadores de qualidade para cada processo.*

#### 3.E.d A ORGANIZAÇÃO DEVE GERIR OS SEUS PROCESSOS HORIZONTAIS (FICHAS DE CLIENTES, PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO, MEDICAMENTOS E CONSUMÍVEIS, RECEITAS, CERTIFICADOS) DE FORMA CONSISTENTE

##### 3.E.d. 1 A ficha do cliente

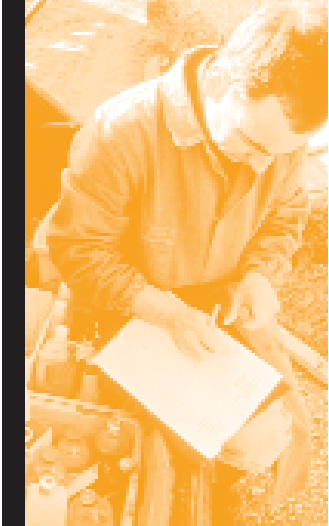
*As fichas devem ser elaboradas, para cada cliente, de forma detalhada, legível e compreensível e de acordo com as normas regulamentares aplicáveis.*

*Deve ser assegurada a confidencialidade do cliente.*

*As fichas devem estar organizadas, preenchidas e sempre disponíveis.*

*Os motivos da consulta e as conclusões da avaliação inicial devem ser registados na ficha do cliente.*

*As fichas devem conter todos os procedimentos aplicados, por ordem cronológica.*



*As informações especializadas (p. ex., análises laboratoriais) devem estar associadas à ficha do cliente ou nela referidas.*

*As informações administrativas (dívidas por saldar, pagamentos deferidos, reclamações e outros) devem estar associadas à ficha do cliente ou nela referidas.*

### **3.E.d. 2 O processo de atendimento**

*A organização veterinária deve organizar e assegurar um sistema que permita a recepção permanente de casos. Se tal não for possível, deve existir um procedimento para encaminhamento dos clientes para outra organização veterinária. Devem ser disponibilizadas, por qualquer via de comunicação normal, informações precisas e compreensíveis, relativamente ao acesso a organizações alternativas.*

*Todas as comunicações devem receber uma resposta pronta e cordial.*

*Deve existir um procedimento para o atendimento prioritário, no caso de qualquer emergência.*

*Se a assistência solicitada não for da sua competência, a organização deve demonstrar vontade e capacidade para encaminhar o caso para outra organização.*



*A avaliação inicial e corrente do caso devem ser comunicadas de forma compreensível ao cliente.*

*O cliente deve ser informado dos benefícios, riscos e custos dos serviços propostos, devendo ser obtido o consentimento esclarecido do cliente antes da prestação de qualquer serviço.*

*A organização deve informar o cliente sobre os seus preços e aplicar o preço de forma consistente.*

*Devem ser emitidas facturas discriminadas, em que se mencionem os serviços e produtos fornecidos.*

*As necessidades específicas do animal (ansiedade, dor, bem-estar e outras) devem ser identificadas e atendidas.*

*As necessidades específicas dos clientes devem ser identificadas e atendidas.*

*Deve ser assegurada a continuidade dos serviços.*

### **3.E.d. 3 Os medicamentos e consumíveis**

*As organizações com um stock de medicamentos e/ou consumíveis, devem dispor de sistemas documentados, de modo a assegurar sejam encomendados, recebidos, armazenados, administrados, dispensados, prescritos e destruídos de acordo com a legislação em vigor e as recomendações do fabricante.*

*Deve ser elaborada uma lista (modelo e quantidade) dos medicamentos e consumíveis que deverão existir permanentemente em stock.*

*O controlo de stocks (encomenda, recepção da encomenda, entrega e circulação) deve estar devidamente estabelecido e documentado. Os documentos devem ser preenchidos de modo a permitir a indicação.*

*As datas de validade, o tempo de utilização e as condições dos medicamentos devem ser regularmente controlados.*

*Os produtos e os fornecedores devem ser escolhidos com base em critérios de qualidade pré-definidos.*

### **3.E.d. 4 A prescrição**

*As receitas devem ser redigidas de forma precisa e compreensível, de acordo com as normas regulamentares aplicáveis.*

*Os medicamentos apenas devem ser administrados, dispensados ou prescritos com base num diagnóstico provável, obtido a partir de um exame clínico adequado do(s) animal(ais) ou de uma amostra representativa do grupo de animais envolvidos.*

*Estes procedimentos podem não ser necessários nalguns tipos de medicação, como no caso das explorações com*

*contrato de acompanhamento veterinário de rotina (sujeito a acordo através de protocolo escrito ou equivalente, com a pessoa responsável pelos animais) e dos tratamentos de prevenção anti-parasitária de rotina, em clínicas de animais de companhia.*

*As receitas devem ser elaboradas de modo a ser possível estabelecer a indicação dos produtos e serviços.*

*Os clientes devem estar informados sobre os riscos e possíveis efeitos secundários do manuseamento e da administração dos medicamentos.*

*As reclamações dos clientes devem ser registadas e analisadas.*

*Deve ser feita uma avaliação dos benefícios e dos custos da prescrição em relação ao cliente.*

#### **3.E.d. 5 Certificados**

*Os certificados devem ser emitidos para fins pré-definidos e ser considerados como um registo factual dotado de autoridade.*

*Devem ser adoptadas todas as medidas necessárias para garantir a idoneidade da certificação.*

*Os certificados devem ser redigidos de forma precisa e compreensível e estar protegidos nos termos das normas regulamentares aplicáveis.*

*Devem ser utilizados os modelos oficiais sempre que exigível.*

*Os certificados devem ser arquivados e preenchidos de forma a assegurar a sua indicação.*

#### **3.E.e A ORGANIZAÇÃO DEVE CONTROLAR OS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO E INVESTIGAÇÃO RELACIONADOS COM OS SEUS PROCESSOS**

*Deve ser elaborada uma lista de todo o equipamento de medição e investigação.*

*O equipamento deve ser regularmente inspeccionado, mantido e calibrado.*

#### **3.E.f A ORGANIZAÇÃO DEVE AVALIAR E REEXAMINAR PERIODICAMENTE OS SEUS PROCESSOS E OS DADOS COM ELES RELACIONADOS**

*Os processos devem ser regularmente avaliados e reexaminados.*

*A comunicação com os clientes deve ser regularmente avaliada e reexaminada.*

*A documentação dos processos deve ser regularmente avaliada e reexaminada.*

*Os dados e as informações gerados pelos vários processos e pela respectiva gestão devem ser regularmente avaliados e reexaminados.*

*Os procedimentos de controlo do equipamento de medição e investigação devem ser regularmente avaliados e reexaminados.*

### **3.F Avaliação, análise e melhoramento**

#### **3.F.a A ORGANIZAÇÃO DEVE DEFINIR, RECOLHER E ANALISAR OS DADOS, AVALIANDO A IMPORTÂNCIA E A EFICÁCIA DOS SEUS SERVIÇOS.**

*Devem ser programados, desenvolvidos e analisados estudos de satisfação.*

*Devem ser registadas e analisadas as reclamações dos clientes.*

*Devem ser programadas, conduzidas e analisadas auditorias internas.*

*Devem ser recolhidos e analisados os dados relativos aos processos e aos seus indicadores.*

*Devem ser recolhidos e analisados os dados relativos aos procedimentos de controlo do equipamento de medição e investigação.*

*Devem ser recolhidos e analisados os dados relativos à não conformidade dos serviços e produtos.*

#### **3.F.b A ORGANIZAÇÃO DEVE MELHORAR CONTINUAMENTE O SEU SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

*Todos os dados e análises relativos ao parágrafo 3.F.a devem ser documentados, registados e divulgados no seio da organização.*

*Todos os dados e análises relativos às revisões dos processos de gestão e apoio devem ser documentados, registados e divulgados no seio da organização.*

*Devem ser programadas e realizadas reuniões de qualidade, para reexaminar e melhorar a actividade da organização, apoiando o envolvimento de todo o pessoal.*

*As acções correctivas relacionadas com não conformidades devem ser definidas, implementadas, registadas e reexaminadas a intervalos regulares.*

*As acções preventivas relacionadas com potenciais não conformidades devem ser definidas, implementadas, registadas e reexaminadas a intervalos regulares.*

## 4 Definições

**Autoridade Competente:** a autoridade central de um Estado Membro com competências para desenvolver inspecções veterinárias ou qualquer outra autoridade em quem aquela tenha delegado tais competências.

**Conformidade/cumprimento:** satisfação de um requisito.

**Melhoria contínua:** actividade recorrente destinada a aumentar a capacidade de satisfazer os requisitos.

**Ação correctiva:** acção destinada a eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejada, de modo a prevenir as recorrências.

**Cliente:** pessoa que recebe um produto ou serviço.

**Grau de satisfação do cliente:** percepção do cliente quanto ao grau em que foram satisfeitas as suas exigências.

**Documentação:** todos os registos, sob qualquer forma (incluindo, sem a eles se limitar, registos escritos, electrónicos, magnéticos e ópticos, digitalização, raios-X e electrocardiogramas) que descrevam ou registem os métodos, condutas e/ou resultados de uma actividade, os factores que afectam uma actividade e as acções desenvolvidas.

**Sistema documentado:** sistema que permite ao utilizador adicionar dados através de documentos (em suporte material ou electronicamente), de um modo legível e detalhado, consultar dados de forma efectiva, permitindo ainda uma fácil recuperação e controlo de dados. O sistema deve incluir um dispositivo de protecção contra a perda ou alteração inadvertida de dados.

**Boas Práticas Veterinárias:** modelo que assegura que os serviços prestados pela profissão médico veterinária são realizados de forma consistente e controlados segundo os padrões de qualidade definidos pela FVE.

**Parte interessada:** pessoa ou grupo com interesse no desempenho ou êxito de uma organização (p. ex., interessados como clientes, proprietários, trabalhadores, fornecedores, sindicatos, associados ou a sociedade).

**Auditoria interna:** avaliação regular ou periódica da implementação e eficiência do sistema da qualidade, incluindo a implementação de acções correctivas e o controlo da respectiva eficácia, efectuada por um membro independente da organização veterinária interessada.

**Gestão/Administração:** actividades coordenadas no sentido de dirigir e controlar uma organização ou pessoa responsável por uma organização.

**Sistema de gestão:** sistema destinado a estabelecer a política e os objectivos a atingir.

**Não conformidade:** não cumprimento de um requisito.

**Organização:** grupo de pessoas e instalações estruturadas de acordo com determinadas responsabilidades, autoridades e relações.

**Cronograma da organização:** descrição esquemática das tarefas, responsabilidades e organização hierárquica da organização.

**Pessoal:** qualquer pessoa empregada numa organização ou trabalhando para ela.

**Farmacovigilância:** vigilância dos medicamentos depois de terem sido autorizados.

O âmbito da farmacovigilância veterinária abrange:

- Reacções adversas suspeitas nos animais, incluindo as que ocorrem quando os produtos são administrados em casos para os quais não possuem indicação terapêutica aprovada.
- Ausência da eficácia esperada.
- Reacções humanas aos produtos veterinários.
- Potenciais problemas para o meio ambiente.
- Registo de violações aos limites de resíduos aprovados.

**Ação preventiva:** acção destinada a eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra potencial situação indesejada, de modo a evitar a sua ocorrência.

**Procedimento:** forma específica de levar a cabo uma actividade ou processo.

**Processo:** conjunto de actividades interrelacionadas ou interactivas, que transformam "inputs" em "outputs"

Os processos podem ser classificados em três tipos:

- Processos de execução, que são os mais fáceis de identificar, na medida em que contribuem directamente para a prestação do serviço (p. ex. consulta, internamento, cirurgia e outros);
- Processos de apoio, destinados a proporcionarem os recursos necessários para os processos de realização (p. ex., registos dos clientes, dados e informação científica, equipamento e outros);
- Processos de gestão, que dirigem e asseguram a coerência dos processos de execução e de apoio, ao determinarem a política e os objectivos da organização.

A identificação dos processos permite a todo o pessoal da organização veterinária analisar a sua própria actividade, bem como as suas interacções, melhorando deste modo a coesão do sistema.

**Manual da qualidade:** documento que especifica a política da qualidade e descreve o sistema da qualidade de uma organização e contém a listagem de todos os protocolos, instruções de trabalho e formulários de registo correntemente utilizados, de modo ordenado e organizado.

**Qualidade:** grau em que um conjunto de características inerentes satisfaz os requisitos.

**Sistema de gestão da qualidade:** sistema de gestão destinado a dirigir e controlar uma organização com vista à qualidade.

**Política da qualidade:** directrizes e orientações globais de uma organização, relacionadas com a qualidade, formalmente designadas por gestão.

**Requisito:** necessidade ou expectativa estabelecida, geralmente implícita ou obrigatória.

**Revisão:** actividade empreendida para determinar a adaptação, adequação e eficácia da matéria em causa, para atingir os objectivos estabelecidos.

**Sistema:** conjunto de elementos interrelacionados ou interactivos.

**Indiciação:** capacidade de seguir o curso de uma história, aplicação ou localização do que se encontra sob consideração.

**Inspecção veterinária:** qualquer inspecção veterinária e/ou formalidade administrativa, destinada à protecção, directa ou outra, da saúde pública ou animal.

**Organização veterinária:** toda a organização em se pratique qualquer ramo da medicina e/ou ciência veterinária.

**Médico Veterinário:** toda a pessoa titular de um diploma, certificado ou outra prova de habilitação académica em Medicina Veterinária, requerida para assumir e prosseguir as actividades de Médico Veterinário. Este termo aplica-se também ao Médico Veterinário cirurgião.

**Estabelecimento veterinário:** o conjunto de edifícios, infra-estruturas, Médicos Veterinários, pessoal de apoio e documentação necessário à prática veterinária. Contudo, o termo prática veterinária do Código das Boas Práticas Veterinárias refere-se a qualquer serviço prestado por uma organização veterinária.

## 5 Bibliografia

- (1) **ANAES (1999)** *Manual of accreditation of the establishments of health.* Anaes Paris. 101p
- (2) **AAHA (2002)** *American Animal Hospital Association.* AAHA USA 116 p
- (3) **BSAVA (1998)** *System of practical standards BSAVA.* [on line: [www.bsava.com](http://www.bsava.com)]
- (4) **ISO (2000)** *Quality management of systems. Fundamentals and vocabulary. NF IN ISO 9000/2000 standards.* Iso Geneva. 30p
- (5) **ISO (2000)** *Quality management systems. Requirements. NF IN ISO 9001/2000 standards.* Iso Geneva. 26p
- (6) **ISO (2000)** *Quality management systems. Guidelines for performance improvements NF IN ISO 9004/2000 standards.* Iso Geneva. 59p

## Índice

1. Introdução .....	2
2. Ética e princípios de conduta dos Médicos Veterinários Europeus .....	4
2.A Os médicos veterinários e os animais .....	4
2.B Os médicos veterinários e os seus clientes .....	4
2.C Os médicos veterinários e a profissão médico veterinária .....	4-5
2.D Os médicos veterinários e os produtos medicinais .....	5
2.E Os médicos veterinários e o pessoal ao seu serviço .....	6
2.F Os médicos veterinários e a segurança e saúde no trabalho .....	6-7
2.G Os médicos veterinários e a saúde pública .....	7
2.H Os médicos veterinários e o ambiente .....	7
2.I Os médicos veterinários e as autoridades competentes .....	8
3. Sistemas de gestão da qualidade numa organização veterinária .....	9
3.A Requisitos gerais .....	9
3.B Requisitos da documentação .....	9-10
3.C Responsabilidade da administração .....	11-12
3.D Gestão de recursos .....	12-14
3.E Prestação de serviços .....	15-18
3.F Avaliação, análise e melhoramento .....	19
4. Definições .....	20-22
5. Bibliografia .....	23



## Federação dos Veterinários da Europa

Rue Defacqz, 1 B-1000 Brussels

Tel +32 2 533 70 20

Fax +32 2 537 28 28

E-mail: [info@fve.org](mailto:info@fve.org)

Website: [www.fve.org](http://www.fve.org)

### FVE Organizações membros da FVE

Austria	Bundesammer der Tierärzte Österreichs
Bélgica	Union Professionnelle Vétérinaire Vlaamse Dierenartsen Vereniging
Bulgária	Chamber of the Veterinary Practitioners in Bulgaria
Croácia	Hrvatska Veterinarska Komora Societas Veterinária Croatica
Chipre	Pancyprian Veterinary Association
República Checa	Komora veterinarnich Ekaru České Republiky
Dinamarca	Den Danske Dyrlægeforening
Estónia	Eesti Loomaarstide Ühing
Finlândia	Suomen Eläinlääkäriliitto
França	Ordre National des Vétérinaires Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral
ARJM	Makedonska Veterinarna Komora
Alemanha	Bundestierärztekammer
Grécia	Hellenic Veterinary Association
Hungria	Magyar Állatorvosi Kamara
Islândia	Dýralæknafélag Islands
Irlanda	Veterinary Ireland Irish Veterinary Council
Itália	Federazione Nazionale degli Ordini Dei Veterinari Italiani
Letónia	Latvijas Veterinararstu biedriba
Lituânia	Lietuvos Veterinarijos Gydytoju Asociacija
Luxemburgo	Association des Médecins Vétérinaires du Grand Duché de Luxembourg
Malta	Malta Veterinary Association
Holanda	Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde
Noruega	Den Norske Veterinærförening
Polónia	Polska Izba Lekarzy Weterynarii
Portugal	Ordem dos Médicos Veterinários Sindicato Nacional dos Médicos Veterinários
Roménia	Asociația Generală a Medicilor Veterinari din România
Eslováquia	Komora veterinárnych lekárov Slovenskej Republiky
Eslovénia	Veterinarska Zbornica Slovenije
Espanha	Consejo General de Colegios Veterinarios de España
Suécia	Sveriges Veterinärförbund
Suiça	Gesellschaft Schweizerischer Tierärzte / Société des Vétérinaires Suisses
Turquia	Türk Veteriner Hekimleri Birliği
Reino Unido	British Veterinary Association Royal College of Veterinary Surgeons
Jugoslávia	Veterinary Chamber of Serbia & Montenegro
Secções	European Association of State Veterinary Officers (EASVO) Federation of European Veterinarians in Industry and Research (FEVIR) Union of European Veterinary Hygienists (UEVH) Union Européenne des Vétérinaires Practiciens (UEVP) Federação Veterinários da Europa