



Serviços de Qualidade Metrohm

Um mundo de análises com suporte brasileiro

PESSOAS
EM QUE
VOCÊ PODE
CONFIAR



Metrohm - Serviço de Qualidade

02

• Qualidade assegurada dos serviços Metrohm	03
• Serviços oferecidos pela Metrohm Brasil	04
• Contrato de serviços Metrohm Care	05
• Serviços acreditados ISO 17.025 com selo RBC INMETRO	06
• Serviços Socorex e Schmidt+Haensch	
• Serviço de qualificação de instrumentos e software Metrohm	07





03

Qualidade assegurada dos serviços Metrohm

Metrohm é líder na fabricação de instrumentos para análises químicas e oferece uma ampla variedade de técnicas analíticas como titulação potenciométrica e Karl Fischer, voltametria, cromatografia de íons, NIR, Raman, pH, condutividade e medição de estabilidade oxidativa. Além disso, o portfólio da Metrohm também inclui softwares, sistemas de dosagens e soluções para automação de laboratórios. A Metrohm pertence em sua totalidade à Fundação Metrohm e é representada em 80 países por meio de suas subsidiárias ou representantes exclusivos.

Metrohm no Brasil

A Metrohm no Brasil iniciou sua parceria com a empresa Pensalab em 2001, sendo que esta já atuava há cinco anos no mercado de instrumentação analítica. Em 2006, uma *joint-venture* entre o Grupo Metrohm e a empresa Pensalab deu origem à subsidiária Metrohm Pensalab, a única autorizada a prestar serviços para Metrohm no Brasil. Em 2016, a Metrohm optou por investir no Brasil e se tornou Metrohm Brasil.

Treinamentos Técnicos

Na execução de nossos serviços sempre buscamos o mais alto padrão de qualidade. Pensando nisso, investimos em nossa equipe proporcionando treinamentos para nossos técnicos em nossas instalações, bem como em nossa matriz, na Suíça, além de incentivar a troca de experiências nos encontros dos técnicos e especialistas de serviços realizados no mínimo uma vez por ano.

Service Pass

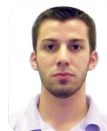
Os Especialistas Técnicos Metrohm responsáveis pela execução de manutenções preventivas, calibrações eletrônicas e volumétricas, qualificações e reparos, desde 01/01/2012 são certificados através de um programa de treinamento elaborado por nossa matriz, Metrohm Suíça. O Service Pass possui duas categorias Técnico Certificado e Técnico Senior Certificado. Esta certificação garante a uniformidade do serviço independente de qual especialista técnico a execute bem como, assegura ao cliente que o técnico está apto a executar as manutenções, resultando num serviço de melhor qualidade com padrão internacional.



Metrohm
Certified Senior Engineer

Service Pass

COMPANY _____
COUNTRY _____
NAME / FIRSTNAME _____
VALID THRU _____



Mantenha seu investimento como novo e seu pessoal atualizado

Nosso foco é manter os instrumentos em pleno funcionamento, entregando resultados ainda mais confiáveis e sem paradas inesperadas. Porém, para isto o cliente deve ao mínimo contratar um serviço de manutenção preventiva e calibração rastreável anualmente.

Veja abaixo todos os serviços disponibilizados pela Metrohm Brasil.

- **Manutenção preventiva e calibração rastreável:** limpeza, lubrificação, substituição de consumíveis que apresentam desgaste natural devido ao uso, calibração com padrões rastreáveis a RBC – Rede Brasileira de Calibração.
- **Calibração RBC:** possuímos acreditação perante o INMETRO para calibrações com selo RBC nos escopos: volume e físico-química.
- **Suporte em Aplicações:** configuração, ajuste e desenvolvimento de métodos de análises para nossa linha de instrumentos.
- **Serviço de Reparo:** apesar da qualidade reconhecida dos produtos Metrohm, fatalidades podem ocorrer. Nosso foco nestes casos é o atendimento eficiente e eficaz, de preferência nas instalações de nossos clientes, reduzindo o tempo de indisponibilidade e eliminando os riscos provenientes do transporte dos mesmos.
- **Qualificação:** serviços mais completo que ofereceremos. Além da manutenção preventiva e calibração rastreável, este serviço contempla testes com padrão químico, obtendo assim uma visão holística da performance do sistema. Maiores detalhes na página 7.
- **Instalação certificada:** além do serviço tradicional de instalação dos instrumentos, a Metrohm oferece também a instalação certificada. Ela traz como principal diferencial, testes com padrão químico de modo a certificar que o instrumento está apto a fornecer resultados confiáveis.
- **Manutenção de software:** assim como o hardware tem necessidade de manutenção, o software também necessita para manter sua performance e eficiência. Este serviço contempla a realização de backup de resultados e métodos, limpeza do banco de dados e instalação de atualizações quando disponível.
- **Testes de performance em eletrodos:** É um serviço também conhecido como “Electrode Care”, que prestamos para confirmar se os eletrodos continuam com desempenho de acordo com as especificações de fabricação. Para isso, verificamos parâmetros cruciais como tempo de resposta, desvios nos resultados e o slope de seu eletrodo comparando com valores de referência. Ao final do serviço, um relatório é gerado contendo a classificação de performance do eletrodo.
- **Cursos e Treinamentos:** A Metrohm Brasil possui um centro de treinamento no qual são oferecidos cursos sobre produtos, técnicas e softwares. A estrutura destes cursos está dividida entre as partes teórica e prática. Assim, os participantes aplicam os conhecimentos técnicos nos próprios equipamentos, consolidando os conceitos fundamentais de cada técnica apresentada. Toda parte teórica é acompanhada de material didático, além de monografias sobre as técnicas apresentadas. Os treinamentos podem ser realizados tanto em nossa empresa, quanto nas instalações dos clientes (*in-company*).

Os temas dos treinamentos são variados e contemplam todas as linhas de produtos Metrohm como por exemplo:

- Titulação Potenciométrica
- Titulação Karl Fischer
- Cromatografia de Íons
- Voltametria
- Eletroquímica básica e EIS
- Estabilidade Oxidativa
- Espectroscopia NIR e RAMAN
- Softwares, entre outros.

Os treinamentos podem contemplar operação básica e avançada, configuração de métodos entre outros tópicos solicitados de acordo com a necessidade de nossos clientes.



Contratos Metrohm Care

Equipamentos Metrohm com vida útil prolongada e resultados ainda mais precisos e confiáveis

Os equipamentos de laboratório e processos, assim como os carros, precisam de cuidados e revisões periódicas para manter sua alta performance.

Pensando nisso, não há nada melhor para os clientes que possuem diversas atribuições e uma rotina complexa de análises, do que ter um contrato de manutenção Metrohm Brasil. Oferecemos administração do vencimento das manutenções e calibrações, economia de tempo, desconto em consumíveis, condições de pagamento diferenciadas, dentre outros benefícios aos clientes que possuem contrato conosco.

A Metrohm lançou globalmente seus contratos no conceito Metrohm Care Contracts. A palavra Care, em português significa zelo, esmero, preocupar-se com, cuidar, guardar, diligência e dedicação.

O que é zelar para você?

Para nós, da Metrohm Brasil, significa cuidar com dedicação e carinho dos equipamentos Metrohm, buscando sempre maximizar a qualidade e confiabilidade dos resultados fornecidos a nossos clientes. Realizamos a assistência técnica com a preocupação de atender sempre do melhor modo, construir uma parceria frutífera e contribuir com soluções que adicionem valor ao nosso cliente.

Deixe seus equipamentos sob os cuidados de uma das modalidades do contrato de manutenção Metrohm Care abaixo:

Serviços Inclusos	Contrato Padrão	Contrato Estendido	Contrato Total
Manutenção Preventiva - Onsite	•	•	•
Certificados de Calibração e/ou Conformidade	•	•	•
Visitas Emergenciais	Valor da hora técnica com desconto	Incluso duas visitas	Visitas ilimitadas
Peças e Consumíveis	Desconto nos consumíveis	Desconto nas peças e consumíveis	Todas as peças inclusas Desconto nos consumíveis
Tempo de resposta:*			
- Remota (fone e/ou e-mail)	- Dentro de um dia útil	- Dentro de um dia útil	- Dentro de 4 horas
- Onsite	- Prioridade	- Tipicamente entre 48 e 72 horas após recebimento do chamado	- No máximo em 48 horas**

* de segunda à sexta-feira

** estados onde a Metrohm Brasil possui base de serviço ou especialista técnico residente. São eles: BA, GO, MG, PE, PR, RJ, RS e SP. Demais localidades devem ter os prazos confirmados.

Benefícios:

- Administração do vencimento da calibração feita pela Metrohm Brasil;
- Desconto nas peças e consumíveis;
- Desconto para visitas emergenciais, além de atendimento prioritário;
- Pagamento parcelado do valor do contrato.

Serviços acreditados ISO 17025 com selo RBC INMETRO

06

Associado ao INMETRO, a Metrohm Brasil é um Laboratório Acreditado pela CGCRE segundo os requisitos da Norma NBR ISO/IEC 17025, nos escopos Volume para Dosadores e Tituladores automáticos e Físico-Química para Medidores de pH e Medidores de Condutividade.

Nosso objetivo é prover a máxima qualidade e confiabilidade de resultados a vocês nossos clientes. A fim de que possuam total confiança nos resultados por nós declarados e assim possam realizar um efetivo controle de seus processos.



Acreditado nos escopos:

Volume: tituladores e dosadores

Físico-química: medidores de pH e condutividade

Escopo / Serviço	Range	CMC (melhor capacidade de medição)
Volume / Dosadores e Tituladores	0,1 a 50mL	0,2% a 0,02%
Físico - Química / Medidor de pH (mV)	-2000 a 2000mV	0,1mV
Físico - Química / Medidor de pH (pH)	pH 0 a 14	0,001pH
Físico - Química / Medidor de pH (MRC)	pH 2; 4; 7; 9 e 10	0,03pH
Físico - Química / Medidor de Condutividade	1µS/cm a 100ms/cm	0,001µS/cm a 0,04ms/cm
Físico - Química / Medidor de Condutividade (MRC)	5; 50; 500 e 1400µS/cm	0,15µS/cm a 8µS/cm

*Devido a necessidade de garantia das condições ambientais, os serviços de calibração RBC do escopo da Metrohm Brasil, devem ser realizados somente no laboratório Metrohm

Serviços Socorex e Schmidt+Haensch

Pipetas, micropipetas e dispensadores Socorex

As pipetas, micropipetas e dispensadores Socorex possuem alta qualidade de construção e altos níveis de precisão e repetibilidade. Suas características construtivas e design facilitam não só o confortável manuseio, mas também possibilita o fácil acesso as partes internas para limpeza. Dispomos de uma equipe treinada e qualificada para deixar seus equipamentos Socorex como no primeiro dia de utilização!

Oferecemos o serviço de reparo, manutenção, ajuste e calibração de toda linha Socorex e também aceitamos serviços para as demais marcas de pipetas, micropipetas e dispensadores.

A qualidade dos serviços Metrohm também disponível para clientes Schmidt+Haensch

A Metrohm Brasil coloca à disposição uma equipe de profissionais altamente qualificados para o suporte e serviços de toda linha de equipamentos Schmidt+Haensch. Os técnicos e químicos especialistas recebem treinamento na matriz, possuindo o know-how para prover soluções analíticas e técnicas.

Para usinas a Metrohm Brasil também trabalha com o conceito de pacote de serviços incluindo serviços em pH Metros, Condutívimetros, Tituladores, Refratômetros e Sacarímetros, consulte-nos.



Serviço de qualificação de instrumentos e softwares Metrohm

Como gerente de controle de qualidade em uma indústria regulamentada você enfrenta exigências rigorosas sobre Qualificação de Instrumentos Analíticos.

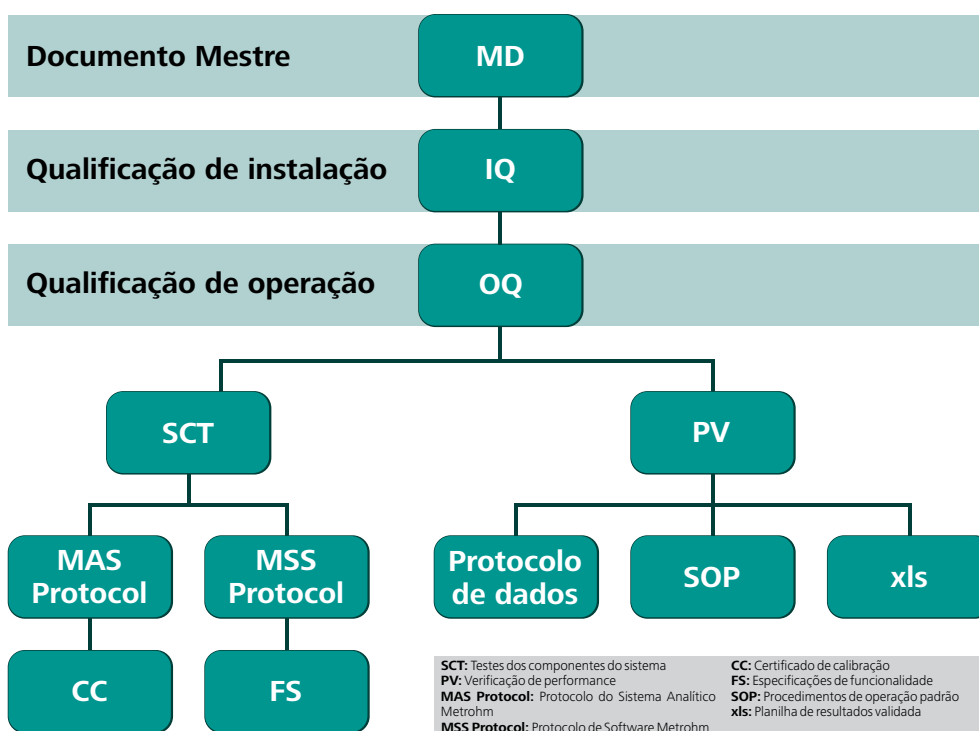
No entanto, se manter em conformidade com as mais recentes normas da USP, FDA, GAMP, PIC / S, e de outras autoridades reguladoras em todos os momentos é um desafio que leva tempo e esforço.

Com isto em mente, a Metrohm desenvolveu serviços exatamente adaptados às suas necessidades. Estes serviços

não apenas garantem o perfeito funcionamento dos componentes de seu hardware e software, mas também o correto funcionamento de seu sistema analítico como um todo. Seus benefícios são claros. Confiando nos serviços profissionais de nossos especialistas técnicos qualificados, treinados e certificados, você se protege de modo seguro, poupando tempo e dinheiro que podem ser redirecionados para outras prioridades de seu laboratório.

Abaixo segue estrutura de nosso serviço de qualificação de sistemas analíticos:

- Conformidade com as mais recentes normas e padrões (ISO, USP 1058, GAMP, 21 CFR 11 pt, PIC / S, etc)
- Comprovação documentada da funcionalidade de operação do sistema analítico como um todo.
- Confiança na qualidade dos dados produzidos desde o início da operação do sistema analítico.
- Monitoramento rastreável do desempenho do sistema através de regular re-qualificação e testes.
- Especialistas Técnicos qualificados, treinados e certificados em todos os procedimentos.



- Estrutura de documentação modular
- Teste individual dos componentes
- Teste holístico do sistema
- Técnicos e especialistas certificados
- Instrumentos de referência certificados

www.metrohm.com/pt-br
+55 11 3868-6599