

1. OBJETIVO

Este procedimento destina-se a definir a metodologia a seguir no tratamento de reclamações recebidas pela DLP, incluindo aquelas que consistem em pedidos de realização de análises de recurso, por discordância dos resultados emitidos.

2. ÂMBITO

Aplica-se a todas atividades realizadas na DLP.

3. REFERÊNCIAS

- NP EN ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais de Competência para Laboratórios de Ensaio e Calibração;
- NP EN ISO/IEC 17000 – Avaliação da conformidade. Vocabulário e princípios gerais;
- Guia para a Aplicação da NP EN ISO/IEC 17025 – OGC001;
- Guia Relacre 17 – Elaboração de Procedimentos do Sistema da Qualidade;
- Manual da Qualidade do laboratório;
- Portaria n.º 710/2023 de 07/09, que “Aprova as condições a observar nos serviços prestados pelo Laboratório de Produtos Vitivinícolas e Bebidas Espirituosas e pela Câmara de Provedores do Instituto do Vinho, do Bordado e do Artesanato da Madeira, IP-RAM”.

4. ABREVIATURAS/DEFINIÇÕES

As abreviaturas e definições constantes neste documento são:

BA – Boletim de Análise

CD – Conselho Diretivo

CQI – Controlo da Qualidade Interno

CC – Chefe de Câmara

DLP – Divisão de Laboratórios e Câmara de Provedores

DT – Diretor Técnico

EA – Ensaio de Aptidão

IVBAM, IP-RAM/DLP-Divisão de Laboratórios e Câmara de Provedores

LPVBE- Laboratório de Produtos Vitivinícolas e Bebidas Espirituosas

CP-Câmara de Provedores

FR – Folha de Registo

FP – Ficha de Prova

NC – Não conformidade

R_{intra} – Reprodutibilidade intralaboratorial

SG – Sistema de Gestão

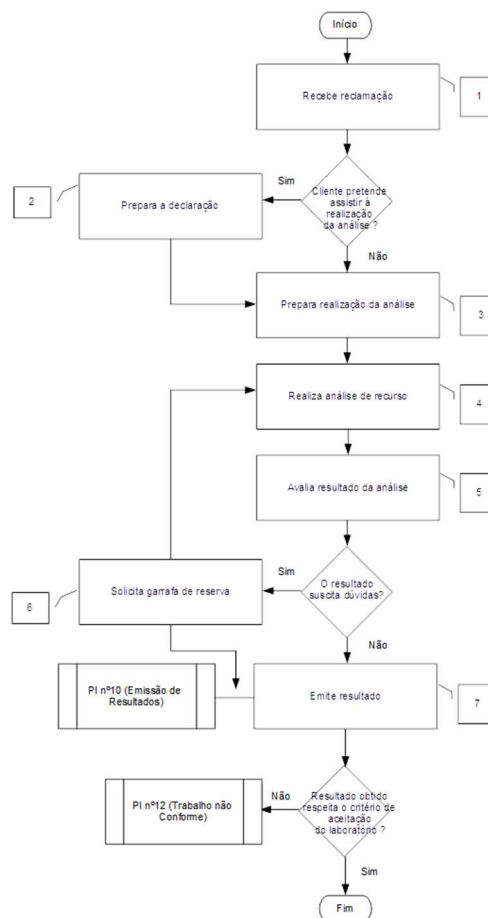
TNC – Trabalho não conforme

Garrafa de recurso – Exemplar que por ocasião da entrega de garrafas para análise, ficará na posse do cliente, devidamente selada pelo IVBAM

Garrafa de reserva – Exemplar que por ocasião da entrega de garrafas para análise permanece em poder do IVBAM

5. RESPONSABILIDADES E DESCRIÇÃO DO PROCESSO

5.1– RECLAMAÇÃO COM PEDIDO DE ANÁLISE DE RECURSO

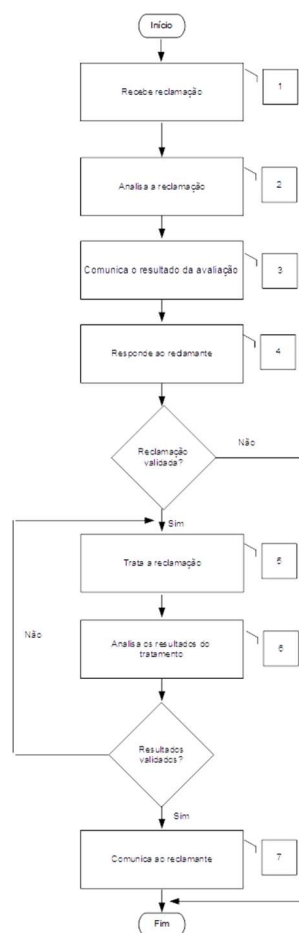


Nº Tarefa/ Responsável	Descrição	Documentos Associados	Local Arquivo
1/ Responsável SG ou DT ou CC ou Chefe da Divisão	Recebe reclamação apresentada pelo cliente, a solicitar a realização de uma análise de recurso, com identificação da amostra e do(s) ensaio(s) sobre o(s) qual(is) impende o recurso. Tendo em consideração o seguinte: 1) O pedido para a realização de uma análise de recurso só é aceite quando apresentado no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de emissão do resultado inicial; 2) A análise de recurso será realizada sobre a amostra designada por “garrafa de recurso”; 3) O prazo máximo para a realização da análise é de 3 (três) dias úteis, a contar da data de entrega da garrafa de recurso no IVBAM (Receção de amostras); 4) No caso da análise de recurso constituir uma análise física/química e o cliente não tenha comunicado se pretende, ou não, assistir à realização do(s) ensaio(s), este é contactado a solicitar essa informação; 5) No caso da análise de recurso incidir sobre ensaios no âmbito da acreditação do laboratório e caso o cliente não aceite a realização da análise de recurso neste laboratório, deverá ser informado de que esta só poderá ser realizada noutro laboratório, igualmente acreditado pelo referencial NP EN ISO/IEC 17025; 6) Caso o cliente não aceite a realização da análise de recurso neste laboratório, todas as despesas daí resultantes ficarão a cargo deste.	Ex: e-mail	DSAQ\LV\Processos\Reclamações

	Caso o cliente pretenda assistir à realização da análise de recurso, proceder de acordo com a tarefa seguinte. Caso o cliente não pretenda assistir à realização da análise de recurso, proceder de acordo com a tarefa 3.		
2/ Responsável SG ou DT ou Chefe da Divisão	<u>Prepara a declaração</u> de confidencialidade a apresentar ao cliente no decorrer da análise.	FR nº79 (Declaração de Confidencialidade)	DSAQ\LV\SistemaGestão\Documentação
3/ DT ou CC	<u>Prepara realização da análise</u> , de acordo com a disponibilidade da DLP a nível de recursos (pessoal e equipamentos) e selecionando, desde que possível, um técnico/provadores que não o que realizou o(s) ensaio(s) original(ais).		
4/ Técnico/ Provadores	<u>Realiza(m) análise de recurso</u>, de acordo com os métodos de análise aplicáveis. Observação 1: Na situação do cliente presenciar a realização da análise, devem ser salvaguardadas as condições ambientais e a confidencialidade das restantes amostras; Observação 2: Na CP a(s) análise(s) de recurso são realizadas de forma anónima e simultaneamente com as demais amostras, em sessões de prova de rotina.	FR/FP	DSAQ\LV\Processos\RegistosTécnicos ou DSAQ\CP\4.13_CcontroloRegistos
5/ DT ou CC	<u>Avalia resultado da análise</u>, através da sua comparação com o resultado inicial. Observação 1: No caso de análises físico-químicas, o critério de aceitação é a reprodutibilidade intralaboratorial (R_{intra}) do laboratório. No caso do resultado obtido suscitar dúvidas ao DT ou CC, proceder de acordo com a tarefa seguinte.		

	No caso do resultado obtido não suscitar dúvidas ao DT ou CC, proceder de acordo com a tarefa 7.		
6/ DT ou CC	Solicita garrafa de reserva , caso ainda esteja disponível, tendo em consideração que o resultado obtido nesta análise será o que prevalece para emissão no BA.	FR/FP	DSAQ\LV\Processos\Registos Técnicos ou DSAQ\CP\4.13_C ontroloRegistos
7/ DT ou CC	Emite resultado, de acordo com o PI nº10 (Emissão Resultados). Observação 1: Caso o resultado obtido no laboratório não cumpra o critério de aceitação (R_{intra}), é considerado como TNC, sendo tratado de acordo com o procedimento respetivo; Observação 2: De modo a cumprir o nº3 do artigo 7º da Portaria nº710/2023 de 07/09, considera-se que <u>a entidade reclamante perde o recurso</u> nas seguintes situações: - Ensaio com avaliação da conformidade que mantém a situação de “não conforme”; - Ensaio com avaliação da conformidade que mantém a situação “conforme” e o resultado fica compreendido no intervalo “Resultado inicial$\pm$Incerteza”; - Ensaio sem avaliação da conformidade e o resultado fica compreendido no intervalo “Resultado inicial$\pm$Incerteza”, caso esta exista, ou no intervalo “Resultado inicial$\pm$R_{intra}”.	PI nº10 (Emissão Resultados) PI nº12 (Trabalho não Conforme)	DSAQ\LV\ SistemaGestão\ Documentação

5.2– RECLAMAÇÃO SEM PEDIDO DE ANÁLISE DE RECURSO



Nº Tarefa/ Responsável	Descrição	Documentos Associados	Local Arquivo
1/ Responsável SG ou DT ou CC ou Chefe da Divisão	<u>Recebe reclamação</u> , apresentada por cliente, podendo esta ser feita oralmente (ex: telefone) ou por qualquer meio escrito.	Ex: e-mail	DSAQ\LV\Proces sos\Reclamações
2/ Responsável SG ou DT ou CC	<u>Analisa a reclamação</u> , de modo a confirmar se esta está relacionada com as atividades da DLP. Em simultâneo, procede ao seu registo, preenchendo os campos correspondentes da secção 1 da Ficha nº 67 (Análise e Melhoria). Observação 1: Nesta fase e caso a reclamação incida sobre resultados emitidos, é verificada a ocorrência de erros, designadamente na inserção de resultados na plataforma eletrónica LabWay-LIMS, sendo que caso esta situação tenha ocorrido, a resposta à reclamação originará a emissão de uma nova versão do BA com a respetiva justificação.	Reclamação	DSAQ\LV\Proces sos\Reclamações
		Ficha nº 67 (Análise e Melhoria)	DSAQ\LV\Sistem aGestão\AçõesC orretivas
3/ Responsável SG ou DT ou CC	<u>Comunica o resultado da avaliação</u> , ao Chefe de Divisão, para que este possa responder ao reclamante. Observação 1: Considera-se que o Chefe de Divisão tem as necessárias competências para interpretar o resultado da avaliação efetuada.	Ex: e-mail	DSAQ\LV\Proces sos\Reclamações
4/ Chefe de Divisão	<u>Responde ao reclamante</u> , informando-o se a mesma foi validada, ou não. Caso a reclamação tenha sido validada, prosseguir de acordo com a tarefa seguinte. Caso a reclamação não tenha sido validada, o reclamante é informado que o assunto alvo da reclamação não é da responsabilidade da DLP, terminando aqui o procedimento.	Ex: e-mail	DSAQ\LV\Proces sos\Reclamações
		Ficha nº 67 (Análise e Melhoria)	DSAQ\LV\ SistemaGestão\A çõesCorretivas

	Observação 1: Os registos desta comunicação são feitos preenchendo os campos da secção 7 da Ficha nº 67 (Análise e Melhoria).		
5/ Responsável SG ou DT ou CC	Trata a reclamação , identificando, avaliando e registando na Ficha nº 67 (Análise e Melhoria).	Ficha nº 67 (Análise e Melhoria)	DSAQ\LV\ SistemaGestão\A çõesCorretivas
	Tendo em consideração o seguinte: 1) A causa mais provável é registada na secção identificada como “Análise de Causas”; 2) Se constitui um TNC, esta situação é registada na secção “Avaliação da importância do TNC”. Em caso afirmativo, o mesmo é tratado de acordo com o procedimento respetivo; 3) Se existe risco para o laboratório e/ou CP, esta situação é registada na secção “Risco Associado”, sendo tratado de acordo com o procedimento respetivo;	PI nº12 (Trabalho não Conforme)	DSAQ\LV\ SistemaGestão\D ocumentação
	4) A(s) ação(ões) a implementar em resposta à reclamação, correção e/ou ação corretiva e/ou seguimentos, são registadas na secção “Ação a implementar”, incluindo a identificação do responsável e data/prazo para cada ação; 5) A definição de critérios para avaliação da eficácia da ação(ões) implementada(s); 6) No laboratório e no caso da NC identificada estar relacionada com as atividades técnicas, poderá ser solicitada a colaboração de um técnico e conjugados os resultados do controlo da qualidade, interno e externo, os dados das últimas calibrações, verificações ou manutenções dos equipamentos envolvidos, resultados do CQI e das participações em EA, entre outros.	PI nº16 (Riscos e Oportunidades)	

6/ Chefe de Divisão	<u>Analisa os resultados do tratamento</u>, validando-os, ou não, e registando-os na Ficha nº 67 (Análise e Melhoria). Caso os resultados do tratamento sejam validados, proceder de acordo com a tarefa seguinte. Caso os resultados do tratamento não sejam validados, proceder a novo tratamento de acordo com a tarefa 5, até que tal aconteça. Observação 1: Considera-se que o Chefe de Divisão tem as necessárias competências para interpretar o resultado do tratamento efetuado; Observação 2: Em situações mais complexas e/ou mais morosas, pode o reclamante ser informado da evolução do tratamento.	Ficha nº 67 (Análise e Melhoria)	DSAQ\LV\ SistemaGestão\A çõesCorretivas
		Ex. e-mail	DSAQ\LV\Proces sos\Reclamações
7/ Chefe de Divisão	<u>Comunica ao reclamante</u> o resultado do tratamento e do encerramento da reclamação.	Ex. e-mail	DSAQ\LV\Proces sos\Reclamações

6. INDICADORES DE GESTÃO

Indicador	Fórmula	Métrica	Quem recolhe	Destino	Periodicidade
Taxa de reclamações sem fundamento rececionadas	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ reclamações recebidas e consideradas sem fundamento}}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamações recebidas}} \right) \times 100$	≥ 90%	Responsável SG	CD	Anual