

1. OBJETIVO

O presente procedimento descreve a metodologia a seguir, sempre que a DLP é consultada no sentido de serem prestados serviços que consistem, designadamente em ensaios físicos e/ou químicos e/ou sensoriais.

2. ÂMBITO

Aplica-se a todos os clientes/potenciais clientes da DLP.

3. REFERÊNCIAS

- NP EN ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais de Competência para Laboratórios de Ensaio e Calibração;
- 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:

CC – Chefe de Câmara

DLP – Divisão de Laboratórios e Câmara de Provedores

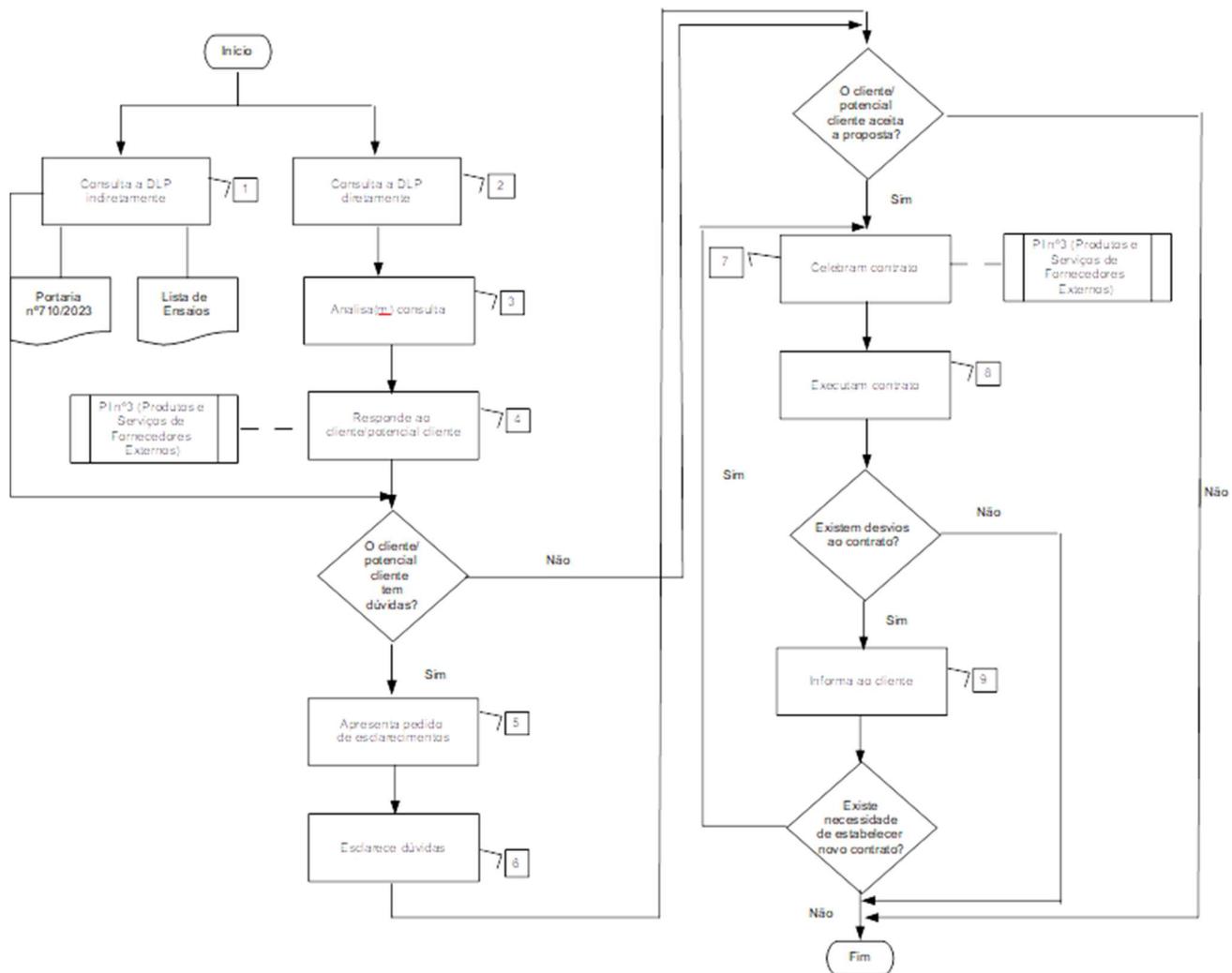
DT – Diretor Técnico

MCR – Mosto Concentrado Retificado

SG – Sistema de Gestão

Tipo de Análise – Finalidade da amostragem (ex: comercialização, fiscalização, assistência laboratorial, ...), à qual está associado um grupo de ensaios definido pela DLP

5. RESPONSABILIDADES E DESCRIÇÃO DO PROCESSO



Nº Tarefa/ Responsável	Descrição	Documentos Associados	Local Arquivo
1/ Cliente ou potencial cliente	<p><u>Consulta a DLP indiretamente</u>, no sentido de conferir os serviços prestados, nomeadamente os produtos e/ou ensaios e/ou método de análise no âmbito das suas atribuições, pela pesquisa da legislação em vigor ou do documento elaborado internamente designado por “Lista de Ensaios”, disponibilizado no sítio da Internet do IVBAM, IP-RAM.</p> <p>Se persistirem dúvidas, proceder de acordo com a tarefa 5.</p> <p>Se não persistirem dúvidas, proceder de acordo com a tarefa 7.</p>	<p>Portaria n.º 710/2023 de 07/09</p> <hr/> <p>Lista de Ensaios</p>	<p>DSAQ\LV\SistemasGestão\Documentação</p>
2/ Cliente ou potencial cliente	<p><u>Consulta a DLP diretamente</u>, no sentido de conferir os serviços prestados, nomeadamente os produtos e/ou ensaios e/ou método de análise no âmbito das suas atribuições.</p> <p>Observação 1: No caso da consulta ter sido oral, é solicitado ao cliente/potencial cliente que a reduza a escrito, nomeadamente através de email.</p>	<p>Consulta</p>	<p>DSAQ\LV \Processos\AnáliseConsPropContratos</p>
3/ DT e/ou CC	<p><u>Analisa(m) consulta</u>, de modo a avaliar a capacidade da DLP na prestação dos serviços pretendidos, no todo ou em parte, sendo que nesta última situação deve ser coligida toda a informação do(s) fornecedor(es) de ensaios que obedecem aos requisitos internos em vigor, incluindo a que diz respeito aos métodos de análise que aplica(m), preços praticados e prazos prováveis para entrega de resultados.</p>	<p>Consulta</p> <hr/> <p>Lista de Fornecedores em vigor</p> <hr/> <p>Ficha nº62 (Qualificação de Fornecedores)</p>	<p>DSAQ\LV \Processos\AnáliseConsPropContratos</p> <hr/> <p>DSAQ\LV \Recursos\AquisiçãoProdServiços</p> <hr/> <p>DSAQ\LV\SistemasGestão\Documentação</p>

		PI nº3 (Produtos e Serviços de Fornecedores Externos)	DSAQ\LV\ SistemaGestão\ Documentação
4/ Chefe de Divisão	<p>Responde ao cliente/potencial cliente, a informar os serviços no âmbito de atribuições da DLP, de acordo com a Portaria nº 710/2023 e com a “Lista de Ensaios”, quais os ensaios no âmbito da acreditação, com base nos documentos “Lista de ensaios no âmbito da acreditação flexível intermédia” e “Anexo Técnico do certificado de acreditação”, as cláusulas contratuais aplicáveis e, caso seja necessário o recurso à contratação de ensaios, as condições aplicáveis a esta contratação.</p> <p>Caso o cliente tenha dúvidas antes de aceitação da proposta, prosseguir para a tarefa seguinte.</p> <p>Caso o cliente não tenha dúvidas e aceite a proposta, prosseguir para a tarefa 7.</p> <p>Caso o cliente não tenha dúvidas mas não aceite a proposta, termina aqui o procedimento.</p> <p>Observação 1: Os documentos “Portaria nº 710/2023”, “Lista de Ensaios”, “Lista de ensaios no âmbito da acreditação flexível intermédia”, “Anexo Técnico do certificado de acreditação” e PI nº17 (Entrega e Manuseamento de Amostras) podem ser anexados à proposta apresentada, ou alternativamente, pode ser dada a informação que estão disponíveis no sítio da Internet do IVBAM, IP-RAM;</p> <p>Observação 2: O cliente deve ser informado, caso este tenha solicitado a aplicação de um método de análise desadequado ou desatualizado;</p> <p>Observação 3: As condições contratuais aplicáveis aos serviços prestados pela DLP são as seguintes:</p>	Proposta	DSAQ\LV \Processos\ AnáliseConsPropContratos
		Lista de Ensaios	
		Lista de ensaios no âmbito da acreditação flexível intermédia	DSAQ\LV\ SistemaGestão\ Documentação
		Anexo Técnico do certificado de acreditação	
PI nº17 (Entrega e Manuseamento de Amostras)			



	<p>O ensaio assinalado com * não está incluído no âmbito da acreditação.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O IVBAM não se responsabiliza pela colheita de amostras e seu estado aquando da receção, devendo respeitar as condições estabelecidas no Procedimento Interno nº17 (Entrada e Manuseamento de Amostras). 2. O processo só terá início após submissão do pedido de análises na plataforma eletrónica e a entrega das amostras nas instalações do IVBAM. 3. A amostragem e a identificação do produto e da amostra, incluindo os dados adicionais e exceção do Nr. Selo/Nr. Fiscalização, são da responsabilidade do cliente. 4. Em cada garrafa deverá ser colocada a informação necessária para uma clara identificação da amostra. 5. A informação nomeadamente sobre preços, prazos e métodos praticados pelo LPVBE e CP está disponível na Portaria 710/2023 de 7 de setembro e no documento "Lista de Ensaios". 6. Para o cumprimento do ensaio solicitado, o laboratório poderá alterar o método de análise, o estado de acreditação ou recorrer à contratação analítica externa, garantindo sempre as condições de imparcialidade, confidencialidade e rigor. A Lista de Ensaios sob Acreditação Flexível Intermédia em vigor está disponível em https://ivbam.madeira.gov.pt/servicos-executivos-ou-operativos/divisao-de-laboratorios-e-camara-de-provadores. 7. Todos os ensaios solicitados ao LPVBE no âmbito da acreditação e que por motivos vários não cumpram o previsto no método de análise, serão emitidos em boletim de análise como ensaios não incluídos no âmbito da acreditação, com informação de que houve um desvio ao método e, eventualmente, com a descrição do desvio. 8. Na ausência de especificação do método analítico por parte do cliente, será aplicado o método mais adequado. 9. Em resultado deste pedido será emitido um Boletim de Análise, que será disponibilizado na plataforma Portals. Para os clientes sem credenciais de acesso ao Portals, o Boletim de Análise é enviado por email. 10. A declaração da conformidade dos parâmetros não acreditados, encontra-se fora do âmbito da acreditação. Para as amostras com destino à 		
--	--	--	--



	<p>certificação/comercialização, fiscalização de álcool neutro e MCR, estas são aprovadas ou reprovadas com base nos seguintes critérios:</p> <p>a) Título alcoométrico volúmico, com base na regra de decisão definida no art.º 44 do Regulamento Delegado (UE) 2019/33 de 17/10 para os vinhos e no anexo XII do Regulamento (UE) n.º 1169/2011, de 25/10 para as bebidas espirituosas, incluindo licores;</p> <p>b) Nos casos em que a regra de decisão não esteja definida legalmente, o laboratório aplica o limite legal associado ao parâmetro e o valor da incerteza, caso exista.</p> <p>11. Todos os resultados emitidos pela DLP são passíveis de reclamação, de acordo com o Procedimento Interno nº11 (Reclamações).</p> <p>12. Todos os documentos aqui referidos são disponibilizados ao cliente.</p> <p>13. A confidencialidade da informação a que o cliente ou outra entidade externa possa ter acesso, é salvaguardada através da assinatura de uma declaração de confidencialidade.</p> <p>14. Todos os dados do processo de análise são propriedade do cliente e são tratados ao abrigo do RGPD. Os resultados podem ser utilizados, a título estritamente confidencial e anónimo, para fins estatísticos ou técnicos.</p>		
<p>5/ Cliente ou Potencial cliente</p>	<p><u>Apresenta pedido de esclarecimentos</u>, sobre toda a informação prestada ou consultada.</p> <p>Observação 1: No caso do pedido de esclarecimento ter sido feito oralmente, é solicitado ao cliente/ potencial cliente que o reduza a escrito, nomeadamente através de e-mail.</p>	<p>Pedido de esclarecimento</p>	<p>DSAQ\LV\Processos\ AnáliseConsPropContratos</p>



<p>6/ Chefe de Divisão</p>	<p>Esclarece dúvidas, após recolha das necessárias informações junto dos respetivos responsáveis.</p> <p>Caso o cliente/ potencial cliente aceite a proposta, proceder de acordo com a tarefa seguinte.</p> <p>Caso o cliente/ potencial cliente não aceite a proposta, termina aqui o procedimento.</p>	<p>Esclarecimento</p>	<p>DSAQ\LV\Processos\AnáliseConsPropContratos</p>
<p>7/ DLP e Cliente</p>	<p>Celebram contrato, com a geração do “Relatório de Entrada” na plataforma LIMS, após receção e validação das amostras, sendo este enviado por email para o cliente. No caso de clientes sem credenciais, o “Relatório de Entrada” é excecionalmente impresso para entrega ao cliente.</p> <p>Observação 1: O documento “RELATÓRIO DE ENTRADA” é gerado pedido a pedido, independentemente do número de amostras por pedido;</p> <p>Observação 2: O documento “RELATÓRIO DE ENTRADA” possui um campo identificado como “Condições Contratuais”, no qual estão descritas todos os requisitos aplicáveis ao contrato.</p>	<p>RELATÓRIO DE ENTRADA</p>	<p>DSAQ\LV\Processos\AnáliseConsPropContratos</p>
<p>8/ Técnicos</p>	<p>Executam contrato, realizando os ensaios solicitados conforme o “RELATÓRIO ENTRADA”.</p>	<p>PI nº17 (Entrada e Manuseamento de Amostras)</p>	<p>DSAQ\LV\Processos\Manuseamento Itens</p>

	<p>Caso durante a realização dos ensaios existam desvios ao contrato, proceder conforme a tarefa seguinte.</p> <p>Caso durante a realização dos ensaios não existam desvios ao contrato, termina o procedimento.</p> <p>Observação 1: As amostras rececionadas na DLP devem respeitar as condições que constam do procedimento interno PI nº17 (Entrada e Manuseamento de Amostras), disponibilizado ao cliente, sendo que em resultado do contrato será emitido um boletim de análise, por amostra.</p> <p>Observação 2: Os desvios ao contrato solicitados pelo cliente são aceites até o início das análises, desde que não afetem a integridade da DLP e a validade dos resultados;</p> <p>Observação 3: Se no âmbito do contrato estiver(em) incluído(s) ensaio(s) a contratar a outro(s) laboratório(s), é seguido o procedimento descrito no PI nº3 (Produtos e Serviços de Fornecedores Externos).</p>	<p>PI nº3 (Produtos e Serviços de Fornecedores Externos)</p>	<p>DSAQ\LV\ SistemaGestão\ Documentação</p>
<p>9/ DT e/ou CC</p>	<p><u>Informa ao cliente</u> os desvios que ocorreram, no boletim de análise.</p> <p>Caso em resultado dos desvios ocorridos resulte a necessidade de estabelecer um novo contrato, proceder conforme a tarefa 7.</p> <p>Caso em resultado dos desvios ocorridos não resulte a necessidade de estabelecer um novo contrato, termina o procedimento.</p>	<p>Boletim de Análise</p>	<p>LabWay-LIMS</p>

6. INDICADORES DE GESTÃO

Não aplicável.