

## 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

FR – Ficha de Registo

MCR – Mosto Concentrado Retificado

SG – Sistema de Gestão

Tipo de Análise – Grupo de ensaios definido pela DLP, relacionado com a finalidade da amostragem (ex: comercialização, fiscalização, assistência laboratorial, ...)

---

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

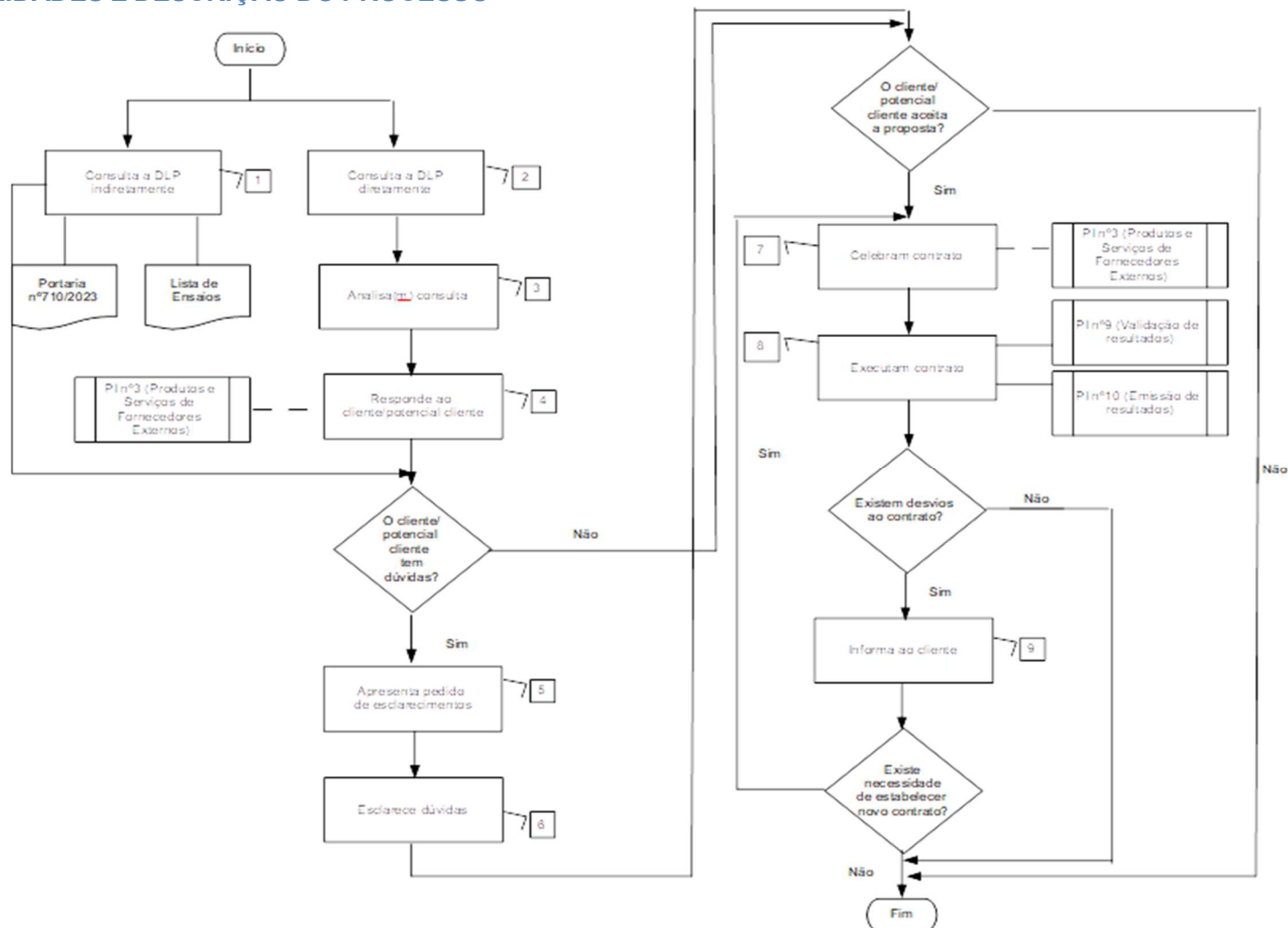
LPVBE - Laboratório de Produtos Vitivinícolas e Bebidas Espirituosas

CP - Câmara de Provedores

Elaboração/Aprovação: Isabel Delgado; Patrícia Reis/Isabel Delgado



## 5. RESPONSABILIDADES E DESCRIÇÃO DO PROCESSO



Nº Tarefa/ Responsável	Descrição	Documentos Associados	Local Arquivo
1/ Cliente ou potencial cliente	<p><b><u>Consulta a DLP indiretamente</u></b>, no sentido de verificar os serviços prestados, nomeadamente os produtos e/ou ensaios e/ou método de análise no âmbito das suas atribuições, pela análise 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 existirem dúvidas, proceder de acordo com a tarefa 5.</p> <p>Se não existirem dúvidas, proceder de acordo com a tarefa 7.</p>	Portaria n.º 710/2023 de 07/09	<a href="https://ivbam.madeira.gov.pt/servicos-executivos-ou-operativos/divisao-de-laboratorios-e-camara-de-provadores">https://ivbam.madeira.gov.pt/servicos-executivos-ou-operativos/divisao-de-laboratorios-e-camara-de-provadores</a>
		Lista de Ensaios	
2/ Cliente ou potencial cliente	<p><b><u>Consulta a DLP diretamente</u></b>, 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><b>Observação 1:</b> No caso da consulta ter sido oral, é solicitado ao cliente/potencial cliente que a formalize a consulta, nomeadamente através de e-mail.</p>	Consulta	DSAQ\LV \Processos\AnáliseConsPropContratos
3/ DT e/ou CC	<p><b><u>Analisa(m) consulta</u></b>, de modo a avaliar a capacidade da DLP na prestação dos serviços pretendidos, no todo ou em parte.</p> <p><b>Observação 1:</b> No caso de ser necessário recorrer à contratação de ensaios, proceder de acordo com o respetivo procedimento.</p>	Consulta	DSAQ\LV \Processos\AnáliseConsPropContratos
		PI nº3 (Produtos e Serviços de Fornecedores Externos)	DSAQ\LV\ SistemaGestão\ Documentação
4/ Chefe de Divisão	<p><b><u>Responde ao cliente/potencial cliente</u></b>, 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 acreditados, com base nos documentos “Lista de</p>	Proposta	DSAQ\LV \Processos\AnáliseConsPropContratos

<p>ensaios no âmbito da acreditação flexível intermédia” e “Anexo Técnico do certificado de acreditação”, as cláusulas contratuais aplicáveis e, no caso de ser 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><b>Observação 1:</b> 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 de que estão disponíveis no sítio da Internet do IVBAM, IP-RAM;</p> <p><b>Observação 2:</b> O cliente deve ser informado, caso este tenha solicitado a aplicação de um método de análise desadequado ou desatualizado;</p> <p><b>Observação 3:</b> As condições aplicáveis aos serviços prestados pela DLP são as seguintes:</p> <p>1. <b>A DLP</b> não se responsabiliza pela colheita de amostras e seu estado aquando da receção, devendo respeitar as condições estabelecidas no procedimento interno PI nº17 (Entrada e Manuseamento de Amostras).</p> <p>2. O processo só terá início após submissão do pedido de análises na plataforma eletrónica e a entrega das amostras nas instalações do IVBAM.</p> <p>3. A amostragem e a identificação do produto e da amostra, incluindo os dados adicionais e exceção o Nr. Selo, são da responsabilidade do cliente.</p>	Lista de Ensaios	
	Lista de ensaios no âmbito da acreditação flexível intermédia	<p>DSAQ\LV\ SistemaGestão\ Documentação</p>
	Anexo Técnico do certificado de acreditação	
	PI nº17 (Entrega e Manuseamento de Amostras)	

	<p>4. Em cada garrafa deverá ser colocada a informação necessária para uma clara identificação da amostra.</p> <p>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"</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>8. Na ausência de especificação do método analítico por parte do cliente, será aplicado o método mais adequado.</p> <p>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 e-mail.</p> <p><b>10. No caso de emissão de declarações de conformidade, para as amostras com destino à certificação/comercialização, fiscalização de álcool neutro e MCR, estas são aprovadas ou reprovadas com base nos seguintes critérios:</b></p> <p><b>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;</b></p> <p><b>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.</b></p> <p>11. A declaração de conformidade dos parâmetros não acreditados encontra-se fora do âmbito da acreditação.</p> <p>12. Todos os resultados emitidos pela DLP são passíveis de reclamação, de acordo com o procedimento interno PI nº11 (Reclamações).</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 documentos aqui referidos são disponibilizados ao cliente <b>no sítio da Internet do IVBAM (em <a href="https://ivbam.madeira.gov.pt/servicos-executivos-ou-operativos/divisao-de-laboratorios-e-camara-de-provadores">https://ivbam.madeira.gov.pt/servicos-executivos-ou-operativos/divisao-de-laboratorios-e-camara-de-provadores</a>).</b></p> <p>15. 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 <b>pelo IVBAM.</b></p>		
5/ Cliente ou Potencial cliente	<p><b><u>Apresenta pedido de esclarecimentos</u></b>, sobre toda a informação prestada ou consultada.</p> <p><b>Observação 1:</b> No caso do pedido de esclarecimento ter sido feito oralmente, é solicitado ao cliente/ potencial cliente que o formalize, nomeadamente através de e-mail.</p>	Pedido de esclarecimento	DSAQ\LV\Processos\AnáliseConsPropContratos
6/ Chefe de Divisão	<p><b><u>Esclarece dúvidas</u></b>, 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>	Esclarecimento	DSAQ\LV\Processos\AnáliseConsPropContratos

7/ DLP e Cliente	<p><b><u>Celebram contrato</u></b>, sendo este formalizado com a geração e envio do documento “Relatório de Entrada por e-mail, através da plataforma LabWay-LIMS.</p> <p><b>Observação1: No caso de clientes sem credenciais, o “Relatório de Entrada” é excecionalmente impresso para entrega ao cliente.</b></p> <p><b>Observação 2: O “Relatório de Entrada” pode incluir mais do que uma amostra (pedido de colheita).</b></p> <p><b>Observação 3:</b> O documento “Relatório de Entrada” possui um campo identificado como “Condições Contratuais”, no qual estão descritas todos os requisitos aplicáveis ao contrato, <b>conforme previsto na tarefa 4 do presente procedimento.</b></p>	Relatório de Entrada	DSAQ\LV\Processos\AnáliseConsPropContratos
8/ Técnicos	<p><b><u>Executam contrato</u></b>, realizando os ensaios previstos no “Relatório de Entrada”.</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><b>Observação 1:</b> As amostras rececionadas na DLP devem respeitar as condições previstas no 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><b>Observação 2:</b> 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>	PI nº17 (Entrada e Manuseamento de Amostras)	DSAQ\LV\SistemaGestão\Documentação
		PI nº3 (Produtos e Serviços de Fornecedores Externos)	
		<b>PI nº9 (Validação de resultados)</b>	
		<b>PI nº10 (Emissão de resultados)</b>	

9/ DT e/ou CC	<p><b>Informa o cliente</b> dos desvios que ocorreram durante a realização dos trabalhos, no boletim de análise ou <b>através de e-mail</b>.</p> <p>Caso em resultado dos desvios resulte a necessidade de estabelecer um novo contrato, proceder conforme a tarefa 7.</p> <p>Caso em resultado dos desvios não resulte a necessidade de estabelecer um novo contrato, termina o procedimento.</p> <p><b>Observação 1:</b> Os desvios ao contrato solicitados pelo cliente são aceites até <b>a distribuição de trabalho no laboratório ou na CP, ainda que possam ser aceites alterações até ao início da realização das análises</b>, desde que não afetem a integridade da DLP e a validade dos resultados.</p>	Boletim de Análise	LabWay-LIMS
---------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	-------------