

## 1. OBJETIVO

Este procedimento destina-se a definir o processo a seguir no tratamento de reclamações recebidas pela DLP, incluindo reclamações que consistem no pedido de realização de análises de recurso.

## 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



FRD – Folha de Registo Diário

FP – Ficha de Prova

NC – Não conformidade

R<sub>intra</sub> – Reprodutibilidade intralaboratorial

SG – Sistema de Gestão

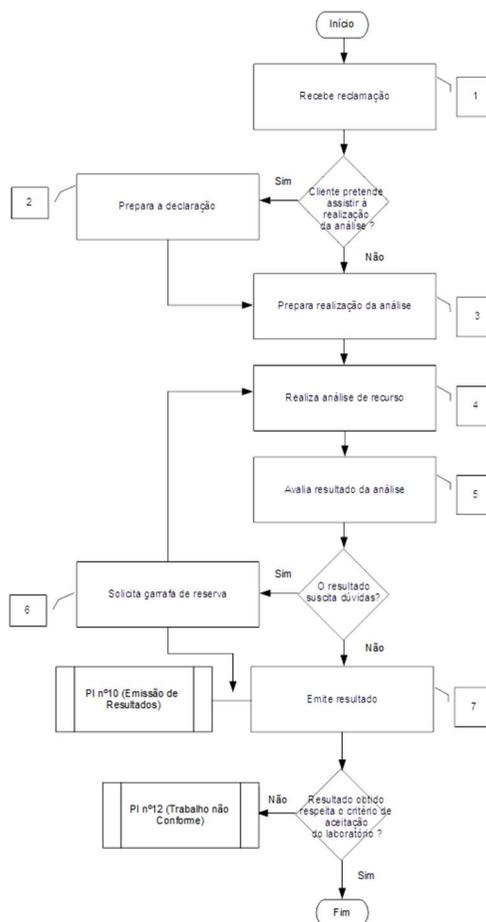
TNC – Trabalho não conforme

**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/<br>Responsável  | Descrição  | Documentos<br>Associados | Local Arquivo                                     |
|--|--|--------------------------|---|
| <p>1/ Responsável<br/>SG ou DT ou<br/>CC ou Chefe<br/>da Divisão</p> | <p><b>Recebe reclamação</b> 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.</p> <p>Tendo em consideração o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) O pedido para a realização de uma análise de recurso só é aceite quando apresentado no prazo máximo de <b>10</b> (dez) dias úteis a contar da data de emissão do resultado inicial;</li> <li>2) A análise de recurso será realizada sobre a amostra designada por “garrafa de recurso”;</li> <li>3) O prazo máximo para a realização da análise é de <b>3</b> (três) dias úteis, a contar da data de entrega da garrafa de recurso no IVBAM, IP-RAM (Receção de amostras);</li> <li>4) <b>No caso da análise de recurso constituir uma análise física/química</b> e na situação do cliente não ter comunicado se irá, ou não, assistir à realização do(s) ensaio(s), este é contactado a solicitar essa informação;</li> <li>5) <b>No caso da análise de recurso incidir sobre ensaios no âmbito da acreditação do laboratório</b> e na situação do cliente não aceitar 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;</li> </ol> | <p>Ex: e-mail</p>        | <p>DSAQ\Serviço\DSAQ\LV\Processos\Reclamações</p> |



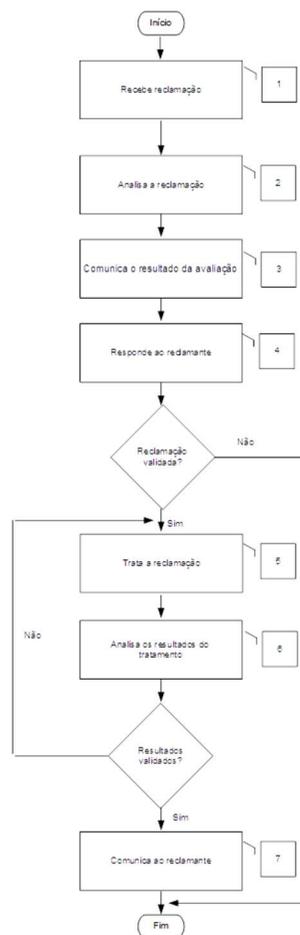
|   |   |                                 |   |
|---|---|---------------------------------|---|
|   | <p><b>6)</b> Caso o cliente não aceite a realização da análise de recurso neste laboratório, todas as despesas daí resultantes ficarão a cargo deste.</p> <p>No caso do cliente pretender assistir à realização da análise de recurso, proceder de acordo com a tarefa seguinte.</p> <p>No caso do cliente não pretender assistir à realização da análise de recurso proceder de acordo com a tarefa 3.</p> |                                 |   |
| 2/ Responsável SG ou DT ou Chefe da Divisão | <b>Prepara a declaração</b> de confidencialidade a apresentar ao cliente no decorrer da análise.  | Declaração de Confidencialidade | DSAQ\Serviço\DSAQ\LV\Processos\Reclamações      |
| 3/ DT ou CC                                 | <b>Prepara realização da análise</b> , 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                       | <p><b>Realiza(m) análise de recurso.</b></p> <p><b>Observação 1:</b> Na situação do cliente presenciar a realização da análise, devem ser salvaguardadas as condições ambientais e a confidencialidade das restantes amostras;</p> <p><b>Observação 2:</b> Na CP a(s) análise(s) de recurso são realizadas de forma anónima e simultâneamente com as demais amostras, em sessões de prova de rotina.</p>    | FRD/FP                          | DSAQ\Serviço\DSAQ\LV\Processos\RegistosTécnicos |
| 5/ DT ou CC                                 | <b>Avalia resultado da análise</b> , através da sua comparação com o resultado inicial e com base no critério de aceitação do laboratório, a reprodutibilidade intralaboratorial ( $R_{intra}$ ).   |                                 |   |



|             |  |  |  |
|-------------|--|--|--|
|             | <p>No caso do resultado obtido suscitar dúvidas ao DT ou CC, proceder de acordo com a tarefa seguinte.</p> <p>No caso do resultado obtido não suscitar dúvidas ao DT ou CC, proceder de acordo com a tarefa 7.</p>   |  |  |
| 6/ DT ou CC | <p><b>Solicita garrafa de reserva</b>, tendo em consideração que o resultado obtido nesta análise será o que prevalece para emissão no BA.</p>   | FRD/FP   | <p>DSAQ\Serviço\DSAQ\LV\Processos\RegistosTécnicos</p>                       |
| 7/ DT ou CC | <p><b>Emite resultado</b>, de acordo com o PI nº10 (Emissão Resultados).</p> <p><b>Observação 1:</b> Caso o resultado obtido no laboratório não cumpra o critério de aceitação (<math>R_{intra}</math>), é considerado como TNC, sendo tratado de acordo com o procedimento respetivo;</p> <p><b>Observação 2: De modo a cumprir o nº3 do artigo 7º da Portaria nº710/2023 de 07/09, considera-se que a entidade reclamante perde o recurso nas seguintes situações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensaio com avaliação da conformidade que mantém a situação de “não conforme”;</li> <li>- Ensaio com avaliação da conformidade que mantém a situação “conforme” e o resultado fica compreendido no intervalo “Resultado inicial<math>\pm</math>Incerteza”;</li> <li>- Ensaio sem avaliação da conformidade e o resultado fica compreendido no intervalo “Resultado inicial<math>\pm</math>Incerteza”, caso esta exista, ou no intervalo “Resultado inicial<math>\pm</math>Rintra”.</li> </ul> | <p>PI nº10 (Emissão Resultados)</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>PI nº12 (Trabalho não Conforme)</p> | <p>DSAQ\Serviço\DSAQ\LV\SistemaGestão\ Documentação\ Documentos Internos</p> |



5.2- RECLAMAÇÃO SEM PEDIDO DE ANÁLISE DE RECURSO



| Nº Tarefa/<br>Responsável                                  | Descrição  | Documentos<br>Associados               | Local Arquivo  |
|--|--|--|--|
| 1/ Responsável<br>SG ou DT ou<br>CC ou Chefe<br>da Divisão | <b>Recebe reclamação</b> , apresentada por cliente, podendo esta ser feita oralmente (ex: telefone) ou por qualquer meio escrito.  | Ex: e-mail                             | DSAQ\Serviço\D<br>SAQ\LV\Process<br>os\Reclamações             |
| 2/ Responsável<br>SG ou DT ou<br>CC                        | <b>Analisa a reclamação</b> , de modo a confirmar se esta está relacionada com as atividades da DLP.<br>Em simultâneo, procede ao seu registo, preenchendo os campos correspondentes da secção 1 da Ficha nº 67 (Análise e Melhoria).<br><b>Observação 1:</b> Nesta fase e caso a reclamação incida sobre resultados emitidos, é verificada a ocorrência de erros, designadamente na inserção de resultados na plataforma eletrónica 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\Serviço\D<br>SAQ\LV\Process<br>os\Reclamações             |
|  |  | Ficha nº 67<br>(Análise e<br>Melhoria) | DSAQ\Serviço\D<br>SAQ\LV\Sistema<br>Gestão\AçõesCor<br>retivas |
| 3/ Responsável<br>SG ou DT ou<br>CC                        | <b>Comunica o resultado da avaliação</b> , ao Chefe de Divisão, para que este possa responder ao reclamante.   | Ex: e-mail                             | DSAQ\Serviço\D<br>SAQ\LV\Process<br>os\Reclamações             |
| 4/ Chefe de<br>Divisão                                     | <b>Responde ao reclamante</b> , informando-o se a mesma foi validada, ou não.<br>Caso a reclamação tenha sido validada, prosseguir de acordo com a tarefa seguinte.<br>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.<br><b>Observação:</b> Os registos desta comunicação são feitos preenchendo os campos da secção 7 da Ficha nº 67 (Análise e Melhoria).  | Ex: e-mail                             | DSAQ\Serviço\D<br>SAQ\LV\Process<br>os\Reclamações             |
|  |  | Ficha nº 67<br>(Análise e<br>Melhoria) | DSAQ\Serviço\D<br>SAQ\LV\<br>SistemaGestão\A<br>çõesCorretivas |

|                                     |   |                                     |   |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| 5/ Responsável<br>SG ou DT ou<br>CC | <p><b>Trata a reclamação</b>, identificando, avaliando e registando na Ficha nº 67 (Análise e Melhoria):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) a causa mais provável, sendo esta registada na secção identificada como “Análise de Causas”;</li> <li>2) se constitui um TNC, sendo esta situação registada na secção “Avaliação da importância do TNC”. Em caso afirmativo, o mesmo é tratado de acordo com o procedimento respetivo;</li> <li>3) se existe risco para o laboratório e/ou CP, sendo esta situação registada na secção “Risco Associado”. Caso exista, o mesmo é tratado de acordo com o procedimento respetivo;</li> <li>4) a ação(ões) a implementar em resposta à reclamação, selecionando um ou mais tipos de ações (correção e/ou ação corretiva e/ou seguimentos), procedendo ao seu registo na secção “Ação a implementar”, incluindo a identificação do responsável e data/prazo para cada ação;</li> <li>5) caso se entenda como necessário, a definição de seguimentos a implementar no decorrer do tratamento da reclamação;</li> <li>6) a definição de critérios para avaliação da eficácia da ação(ões) implementada(s).</li> </ol> <p><b>Observação 1:</b> 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, resultados do CQI e das participações em EA, entre outros.</p> | Ficha nº 67<br>(Análise e Melhoria) | DSAQ\Serviço\D<br>SAQ\LV\<br>SistemaGestão\A<br>çõesCorretivas                          |
|                                     |   | PI nº12<br>(Trabalho não Conforme)  |   |
|                                     |   | PI nº16 (Riscos e Oportunidades)    | DSAQ\Serviço\D<br>SAQ\LV\<br>SistemaGestão\Do<br>cumentação\Do<br>cumentaçãoInter<br>na |



|                     |   |                                  |  |
|---------------------|---|----------------------------------|--|
| 6/ Chefe de Divisão | <p><b>Analisa os resultados do tratamento</b>, validando-os, ou não, e registando-os na Ficha nº 67 (Análise e Melhoria).</p> <p>Em situações mais complexas e/ou mais morosas, pode o reclamante ser informado da situação durante o tratamento.</p> <p>Caso os resultados do tratamento sejam validados, proceder de acordo com a tarefa seguinte.</p> <p>Caso os resultados do tratamento não sejam validados, proceder a novo tratamento de acordo com a tarefa 5, até que os mesmos sejam validados.</p> | Ficha nº 67 (Análise e Melhoria) | DSAQ\Serviço\DSAQ\LV\SistemaGestão\AçõesCorretivas |
|                     |   | Ex. e-mail                       | DSAQ\Serviço\DSAQ\LV\Processos\Reclamações         |
| 7/ Chefe de Divisão | <p><b>Comunica ao reclamante</b> o resultado do tratamento e do encerramento da reclamação.</p>   | Ex. e-mail                       | DSAQ\Serviço\DSAQ\LV\Processos\Reclamações         |

## 6. INDICADORES DE GESTÃO

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



## 7. HISTÓRICO DO DOCUMENTO

| Identificação da Edição | Razão para a Edição  |
|-------------------------|--|
| 1/ março 2019           | Edição inicial.  |
| 2/ junho 2019           | Retirada a palavra “oralmente” da tarefa 3.<br>Identificada a amostra sobre a qual é realizada a análise de recurso.<br>Introduzida observação de que, sempre que possível, deverá ser outro técnico que não o primeiro a realizar a análise de recurso.   |
| 3/ abril 2021           | Atualizada a identificação do laboratório e do responsável pelo serviço no qual está integrado o laboratório.<br>Inseridas abreviaturas.<br>Clarificado o procedimento seguido no tratamento das reclamações.  |
| 4/ fevereiro 2022       | Reformulação do procedimento com separação em duas atividades: tratamento de reclamação com pedido de análise de recurso e tratamento de reclamação sem pedido de análise de recurso.  |
| 5/ dezembro 2022        | Clarificado o procedimento seguido no caso de análise de recurso.<br>Estendida a aplicação do procedimento à câmara de provadores.<br>Alterados os documentos utilizados na verificação de resultados, sempre que uma reclamação incida sobre estes e atendendo à implementação da nova plataforma eletrónica LIMS.<br>Alterada a métrica do indicador de gestão de 90% para $\geq 90\%$ . |
| 6/ abril 2023           | Atualizadas as referências tendo sido retiradas as Portaria nº90/2012 que altera a Portaria nº16-A/2008 que aprova a tabela de preços das análises e de outros serviços prestados pela Direção de Serviços de Apoio à Qualidade do Instituto do Vinho, do Bordado e do Artesanato da Madeira, I.P. e inserida a Portaria n.º 263/2023 de 13/04.  |
| 7/ abril 2023           | Retirada da secção “Referências” a Portaria nº16-A/2008.   |
| 8/ março 2024           | Atualização das referências.<br>Inseridas novas definições.<br>Adaptação do texto a vários clientes.<br>Clarificação das situações em que o reclamante perde o recurso.  |

