

1. OBJETIVO

Este procedimento destina-se a definir a metodologia a seguir no tratamento das reclamações recebidas pela DLP, incluindo as 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 – Ficha de Registo

FP – Ficha de Prova

NC – Não conformidade

R_{intra} – Reprodutibilidade intralaboratorial

SG – Sistema de Gestão

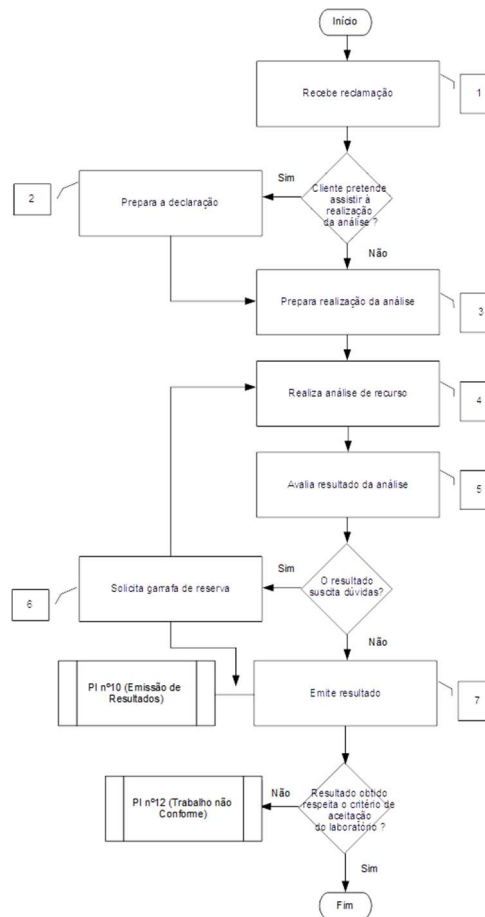
TNC – Trabalho não conforme

Garrafa de recurso – Exemplar que por ocasião da entrega de garrafas para análise, fica 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
<p>1/ Responsável SG ou DT ou CC ou Chefe da Divisão</p>	<p>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.</p> <p>Tendo em consideração o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 que esta se realize neste laboratório, deverá ser informado de que só poderá ser realizada noutra 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. 	<p>Ex: e-mail</p>	<p>DSAQ\LV\Processos\Reclamações</p>

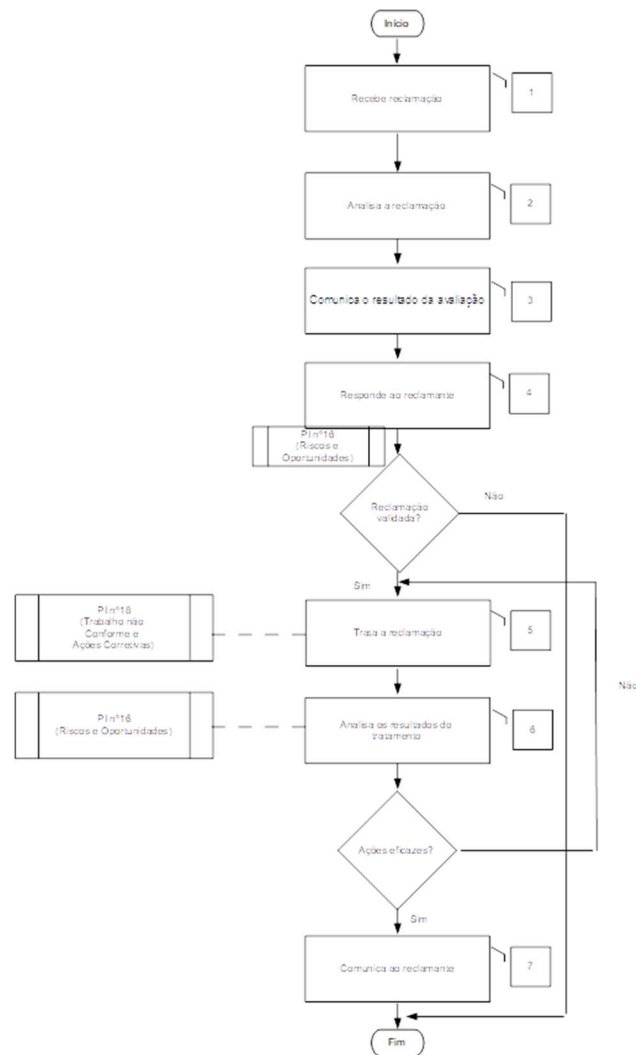


	<p>No caso das análises físico/químicas e o cliente pretender assistir à realização da análise de recurso, proceder de acordo com a tarefa seguinte.</p> <p>No caso das análises físico/químicas e o cliente não pretender assistir à realização da análise de recurso, proceder de acordo com a tarefa 3.</p>		
2/ Responsável SG ou DT ou Chefe da Divisão	Prepara a declaração de confidencialidade a apresentar ao cliente no decorrer da análise.	FR79_ Declaração de Confidencialidade	DSAQ\LV\Gerais\DecConfidencialidade
3/ DT ou CC	Prepara realização da análise , 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>Realiza(m) análise de recurso, de acordo com os métodos de análise aplicáveis.</p> <p>Observação 1: Na situação do cliente presenciar a realização da análise, devem ser salvaguardadas as condições ambientais e a confidencialidade das restantes amostras;</p> <p>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.</p>	FR/FP	DSAQ\LV\Processos\RegistosTécnicos ou DSAQ\CP\4.13_C ontroloRegistos
5/ DT ou CC	<p>Avalia resultado da análise, através da sua comparação com o resultado inicial.</p> <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>		

PI_11_Reclamações_Ed10_março2026

	<p>Observação 1: No caso de análises físico-químicas, o critério de aceitação é a reprodutibilidade intralaboratorial (R_{intra}) do laboratório;</p> <p>Observação 2: 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.</p>		
6/ DT ou CC	<p>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.</p>	FR/FP	<p>DSAQ\LV\Processos\RegistosTécnicos ou DSAQ\CP\4.13_ControlRegistos</p>
7/ DT ou CC	<p>Emite resultado, de acordo com o PI_10_Emissão Resultados.</p> <p>Observação 1: 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ensaio mantém a avaliação da conformidade como “não conforme”; - Ensaio mantém a avaliação da conformidade como “conforme” e o resultado fica compreendido no intervalo “Resultado inicial\pmIncerteza”; - Ensaio sem avaliação da conformidade e o resultado fica compreendido no intervalo “Resultado inicial\pmIncerteza”, caso esta exista, ou no intervalo “Resultado inicial$\pm R_{intra}$”. 	<p>PI_10_Emissão Resultados</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>PI_12_Trabalho não Conforme</p>	<p>DSAQ\LV\SistemaGestão\Documentação</p>

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	Recebe reclamação , apresentada por cliente ou pessoa anónima , 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	Analisa a reclamação , de modo a confirmar se esta está relacionada com as atividades da DLP. Em simultâneo, procede ao seu registo no separador “Abertura” do módulo “Constatações” . 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
		Módulo Constatações- Constatações	Aplicação QMS
3/ Responsável SG ou DT ou CC	Comunica o resultado da avaliação , 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	Responde ao reclamante , caso este seja conhecido e não existam incorreções nos elementos de contacto , 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
		Módulo Constatações- Constatações	Aplicação QMS

	<p>Observação 1: Os registos desta comunicação são feitos igualmente no módulo “Constatações” da aplicação QMS.</p>		
5/ Responsável SG ou DT ou CC	<p>Trata a reclamação, fazendo uma análise de causas, a causa provável e uma análise da extensão, procedendo ao registo destas informações no separador “Análise”.</p> <p>Simultaneamente é(são) definidas a(s) ação(ões) a tomar em resposta à reclamação, prazo de execução, responsabilidade e modo de avaliação da eficácia, registando estas informações no separador “Ações”. Os resultados/seguimentos são associados a cada ação e registados no campo “Acompanhamento”.</p> <p>Caso à reclamação esteja associado TNC, proceder ao tratamento de acordo com o PI_18_Trabalho não Conforme e Ações Corretivas, registando essa situação no separador “Campos adicionais”.</p> <p>Caso à reclamação esteja associado um risco, proceder ao tratamento de acordo com o PI_16_Riscos e Oportunidades, registando essa situação no separador “Campos adicionais”.</p> <p>Observação 1: No laboratório e no caso da reclamação 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.</p> <p>Observação 2: Em situações mais complexas e/ou mais morosas, o reclamante pode ser informado da evolução da situação ao longo do tratamento.</p>	<p>Módulo Constatações- Constatações</p>	<p>Aplicação QMS</p>
		<p>PI_18_Trabalho não Conforme e Ações Corretivas</p>	<p>DSAQ\LV\ SistemaGestão\ Documentação</p>



6/ Chefe de Divisão	<p>Analisa os resultados do tratamento, após a execução das ações e avaliando a sua eficácia, registando os resultados/conclusões no separador “Eficácia”.</p> <p>Caso a(s) ação(ões) tomada(s) tenha(m) sido eficaz(es), proceder de acordo com a tarefa seguinte.</p> <p>Caso a(s) ação(ões) tomada(s) não tenha(m) sido eficaz(es), retornar à tarefa 5, selecionando outra causa mais provável.</p> <p>Observação 1: Considera-se que o Chefe de Divisão tem as necessárias competências para interpretar o resultado do tratamento efetuado.</p>	Módulo Constatações- Constatações	Aplicação QMS
		PI_16_Riscos e Oportunidades	DSAQ\LV\ SistemaGestão\ Documentação
7/ Chefe de Divisão	<p>Comunica ao reclamante, caso este seja conhecido e não existam incorreções nos elementos de contacto, o resultado do tratamento e do encerramento da reclamação, registando esta situação no separador “Eficácia”.</p> <p>No módulo Constatações é selecionado o estado “Fechada” na Identificação da reclamação.</p>	Módulo Constatações- Constatações	Aplicação QMS
		Ex. e-mail	DSAQ\LV\Proces sos\Reclamações