

## 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

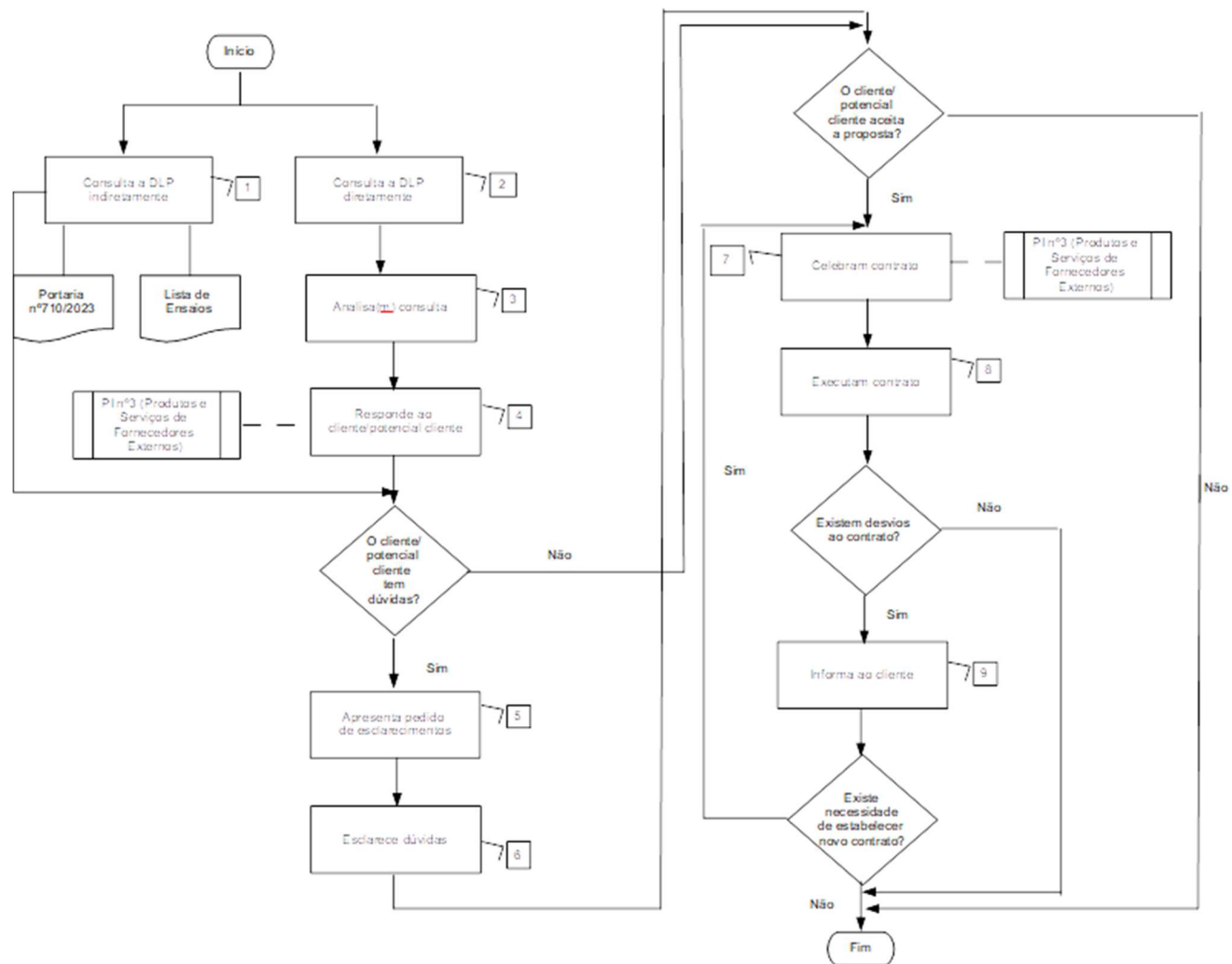
DLP – Divisão de Laboratórios e Câmara de Provedores

DT – Diretor Técnico

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><b>Consulta a DLP indiretamente</b>, 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.</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>	Portaria n.º 710/2023 de 07/09/ Lista de Ensaios	
2/ Cliente ou potencial cliente	<p><b>Consulta a DLP diretamente</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 reduza a escrito, nomeadamente através de email.</p>	Consulta	DSAQ\Service\DSAQ\LV\Processos\AnáliseConsPropContratos
3/ DT e/ou CC	<p><b>Analisa(m) consulta</b>, 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>	Consulta	DSAQ\Service\DSAQ\LV\Processos\AnáliseConsPropContratos
		Lista de Fornecedores em vigor	DSAQ\Service\DSAQ\LV\Recursos
		Ficha nº62 (Qualificação de Fornecedores)	DSAQ\Service\DSAQ\LV\SistemasGestão\Documentação\Documentos Internos

		PI nº3 (Produtos e Serviços de Fornecedores Externos)	DSAQ\Serviceo \DSAQ\LV \ SistemaGestão\ Documentação\Docu mentos
4/ Chefe de Divisão	<p><b>Responde ao cliente/potencial cliente</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 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 e 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 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>	Proposta	DSAQ\Serviceo \DSAQ\LV \Processos\ AnáliseConsPropCont ratos
		Lista de Ensaios	
		Lista de ensaios no âmbito da acreditação flexível intermédia	
		Anexo Técnico do certificado de acreditação	DSAQ\Serviceo \DSAQ\LV \ SistemaGestão\ Documentação
		PI nº17 (Entrega e Manuseamento de Amostras)	



	<p><b>Observação 3:</b> As condições contratuais aplicáveis aos serviços prestados pela DLP são as seguintes:</p> <p>O ensaio assinalado com * não está incluído no âmbito da acreditação.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>2. O processo só terá início após a entrega das garrafas nas instalações do IVBAM. Caso as garrafas não sejam entregues no prazo de 30 dias, o pedido será anulado.</li> <li>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.</li> <li>4. Em cada garrafa deverá ser colocada a informação necessária para uma clara identificação da amostra.</li> <li>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".</li> <li><b>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.</b></li> <li>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 acreditados, com informação de que houve um desvio ao método e, eventualmente, com a descrição do desvio.</li> <li>8. Na ausência de especificação do método analítico por parte do cliente, será aplicado o método mais adequado.</li> <li>9. Em resultado deste pedido será emitido um Boletim de Análise, que em regra será disponibilizado na plataforma Portals.</li> <li><b>10. A declaração da conformidade dos parâmetros não acreditados encontra-se fora do âmbito da acreditação. Para as amostras com destino à</b></li> </ol>		
--	--	--	--



	<p><b>certificação/comercialização, fiscalização de álcool neutro e MCR, estas são aprovadas ou reprovadas com base nos seguintes critérios:</b></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><b><u>Apresenta pedido de esclarecimento</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 reduza a escrito, nomeadamente através de email.</p>	<p>Pedido de esclarecimento</p>	<p>DSAQ\Service          \DSAQ\LV          \Processos\          AnáliseConsPropContratos</p>

<p>6/ Chefe de Divisão</p>	<p><b>Esclarece dúvidas</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>	<p>Esclarecimento</p>	<p>DSAQ\Service          \DSAQ\LV          \Processos\          AnáliseConsPropCont          ratos</p>
<p>7/ DLP e Cliente</p>	<p><b>Celebram contrato</b>, sendo este formalizado através da aplicação informática “PORTALS”, utilizada para o pedido de realização de ensaios ou, no caso dos clientes pontuais, presencialmente nas instalações do IVBAM, IP-RAM diretamente na plataforma LIMS, gerando o documento designado por “RELATÓRIO DE ENTRADA”, <b>no ato da entrega das amostras e após validação de toda a informação referente a mesma.</b></p> <p><b>Observação 1:</b> O documento “RELATÓRIO DE ENTRADA” é gerado pedido a pedido, sem prejuízo do número de amostras por pedido;</p> <p><b>Observação 2:</b> O documento “RELATÓRIO DE ENTRADA” possui um campo identificado como “Condições Contratuais”, no qual estão descritas todos as requisitos aplicáveis ao contrato.</p>	<p>RELATÓRIO DE ENTRADA</p>	<p>DSAQ\LV\Processos\  <b>AnáliseConsPropCo</b>  <b>ntratos</b></p>
<p>8/ Técnicos</p>	<p><b>Executam contrato</b>, realizando os ensaios solicitados conforme o “RELATÓRIO ENTRADA”.</p>	<p>PI nº17 (Entrada e Manuseamento de Amostras)</p>	<p>DSAQ\Service          \DSAQ\LV          \Processos\Manusea          mento 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><b>Observação 1:</b> 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><b>Observação 2:</b> Os desvios ao contrato solicitados pelo cliente são aceites, desde que não afetem a integridade da DLP e a validade dos resultados;</p> <p><b>Observação 3:</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>	<p>PI nº3 (Produtos e Serviços de Fornecedores Externos)</p>	<p>DSAQ\Service          \DSAQ\LV\          SistemaGestão\          Documentação</p>
<p>9/ DT e/ou CC</p>	<p><b><u>Informa ao cliente os desvios que ocorreram, no boletim de análise.</u></b></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><b>Boletim de Análise</b></p>	<p><b>LIMS</b></p>

## 6. INDICADORES DE GESTÃO

Não aplicável.



## 7. HISTÓRICO DO DOCUMENTO

Identificação da Edição	Razão para a Edição
1/ março 2019	Edição inicial.
2/ dezembro 2019	Clarificação do procedimento. Retirado da tarefa 4 a informação ao cliente do preço dos ensaios. Na tarefa 8 introduzida a observação de que os desvios ao acordo com origem no cliente só são aceites, desde que não afetem a integridade do laboratório e a validade dos resultados. Na tarefa 9, previsto que sempre que são comunicados ao cliente desvios ao acordo, é dado conhecimento ao pessoal do laboratório envolvido por escrito.
3/ fevereiro 2022	Atualização da identificação do laboratório.
4/ janeiro 2023	Adequação do procedimento ao pedido de análises sensoriais. Atualizadas as referências e as abreviaturas. Clarificado o conceito do momento em que é celebrado o contrato. Alargamento do procedimento a vários clientes ao invés de um único cliente (DSCC). Clarificação do procedimento.
5/ 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.
6/ janeiro 2024	Reformulação integral do documento.
7/ abril 2024	Atualizadas as condições contratuais nºs 6 e 10. Alterado o modo de informação ao cliente, no caso de existência de desvios ao contrato.

