

ÍNDICE

1	CARATERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	3
1.1	Estado de Atualização do Manual da Qualidade do Laboratório	3
1.2	Promulgação do Manual da Qualidade do Laboratório	3
1.3	Apresentação do Manual da Qualidade do Laboratório	4
1.4	Distribuição e Revisão do Manual da Qualidade do Laboratório	5
2	REFERÊNCIAS NORMATIVAS, TERMOS, DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS	6
2.1	Referências normativas	6
2.2	Referências Bibliográficas	6
2.3	Termos, Definições e Abreviaturas	7
2.3.1	Termos e Definições	7
2.3.2	Abreviaturas	9
3	APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE	11
3.1	Identificação	12
3.2	Evolução Histórica e Social	13
3.3	Atividade do laboratório	15
4	REQUISITOS DE GESTÃO	17
4.1	Organização (Organograma Geral da Organização)	17
4.2	Sistema de Gestão	17
4.3	Controlo dos Documentos	21

4.4	Análise de Consultas, Propostas e Contratos	22
4.5	Subcontratação de Ensaio	23
4.6	Aquisição de produtos e serviços	23
4.7	Serviço ao Cliente	24
4.8	Elogios, Sugestões e Reclamações	25
4.9	Controlo do Trabalho Não Conforme	25
4.10	Melhoria Contínua	26
4.11	Ações Corretivas	27
4.12	Ações Preventivas	28
4.13	Controlo dos Registos	28
4.14	Auditorias Internas	30
4.15	Revisão pela Direção	31
5	REQUISITOS TÉCNICOS	32
5.1	Generalidades	33
5.2	Pessoal	33
5.3	Instalações e Condições Ambientais	34
5.4	Métodos de Ensaio	35
5.4.1	Validação de Métodos	35
5.4.2	Estimativa da Incerteza da Medição	36
5.4.3	Controlo de Dados	36
5.5	Equipamento	37
5.6	Rastreabilidade das Medições	37
5.7	Amostragem	38
5.8	Manuseamento dos Itens a Ensaio	38
5.9	Garantia da Qualidade dos Resultados de Ensaio	39
5.10	Apresentação de Resultados	39

1 CARATERIZAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

1.1 Estado de Atualização do Manual da Qualidade do Laboratório

Este ponto tem como objetivo apresentar um resumo do estado de atualização do Manual da Qualidade do Laboratório de Análise Sensorial (LAS) da Escola Superior Agrária (ESA) do Instituto Politécnico de Bragança (IPB), referindo quais os motivos que estiveram na base da presente edição.

Versão	Data	Razão para a nova versão
Versão 01	02-12-2016	Criação do documento
Versão 02	05-01-2017	Alteração nos pontos 3.3; 4.1; e 4.9 (todas as alterações estão registadas a <u>sublinhado e itálico</u> ao longo do texto)

1.2 Promulgação do Manual da Qualidade do Laboratório

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão implementado no LAS da ESA – IPB.

O Manual da Qualidade do LAS foi desenvolvido, aprovado e publicado visando os seguintes objetivos:

- Demonstrar a conformidade do sistema de gestão do laboratório com os requisitos da norma de referência NP EN ISO/IEC 17025.
- Apresentar o sistema de gestão a entidades externas sempre que necessário.
- Comunicar e divulgar a política da qualidade.

A gestão de topo apoia o sistema aqui definido delegando no Gestor da Qualidade, Manuela Pires, a obrigatoriedade de verificar a todos os níveis o cumprimento das determinações que constam deste manual.

A gestão de topo nomeia como seu representante (Gestor Executivo), o Vice-Presidente do IPB, Orlando Rodrigues, com autoridade e responsabilidade necessária para assegurar a efetiva implementação dos requisitos do Sistema de Gestão de acordo com as normas NP EN ISO/IEC 17025, disponibilizando os bens e recursos necessários.

A gestão de topo aprova este Manual da Qualidade, que serve de referência última a todos os demais documentos relacionados com o Sistema de Gestão do LAS.

A gestão de topo promove a todos os níveis da organização a divulgação, envolvimento dos colaboradores e sua identificação com os princípios aqui enunciados.

A autoria, validação pela qualidade e aprovação deste documento estão formalizadas neste item pelos seguintes responsáveis:

	Função	Nome	Assinatura
Autor	Responsável Técnico	Fernando Sousa	
Validação da Qualidade	Gestor Qualidade	Manuela Pires	
Aprovação	Vice-Presidente	Orlando Rodrigues	

1.3 Apresentação do Manual da Qualidade do Laboratório

Todo o manual tem uma apresentação idêntica à da presente página, incluindo em todas as páginas:



Número da página e número total de páginas.

Número de versão do manual e respetiva data de aprovação.

1.4 Distribuição e Revisão do Manual da Qualidade do Laboratório

O Manual da Qualidade do LAS é disponibilizado, através do portal da qualidade que garante a disponibilização apenas do documento em vigor.

As versões obsoletas, do Manual da Qualidade do LAS, ficam arquivadas pelo portal da qualidade – obsoletos.

O Manual da Qualidade do LAS é revisto sempre que necessário de forma a descrever o Sistema de Gestão implementado no LAS.

2 REFERÊNCIAS NORMATIVAS, TERMOS, DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

2.1 Referências normativas

O Sistema de Gestão implementado no LAS cumpre os requisitos normativos decorrentes de normas aplicáveis, emitidas pelos organismos de normalização nacionais bem como a legislação e regulamentação aplicável.

Norma adotada:

NP EN ISO/IEC 17025:2005 – Requisitos Gerais de Competência para Laboratórios de Ensaio e Calibração.

2.2 Referências Bibliográficas

NP EN ISO/IEC 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;

NP EN ISO/IEC 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário;

NP EN ISO/IEC 17025:2005 – Requisitos Gerais de Competência para Laboratórios de Ensaio e Calibração;

Guia OGC001- Guia para aplicação da NP EN ISO/IEC 17025. Instituto Português de Acreditação.

2.3 Termos, Definições e Abreviaturas

2.3.1 Termos e Definições

Os termos e definições relevantes aplicados são os constantes das normas NP EN ISO 9000 e NP EN ISO/IEC 17025 e do Vocabulário Internacional de Metrologia (VIM).

Acreditação (laboratório de ensaios)	Reconhecimento formal da competência de um laboratório de ensaios para a realização de determinados ensaios ou tipos de ensaios.
Âmbito da Acreditação	Conjunto específico de ensaios (ou tipos de ensaios) para os quais é reconhecida competência técnica ao laboratório para realizar. A sua descrição consta do Anexo ao Certificado de Acreditação.
Auditoria da Qualidade	Exame metódico de um sistema, tendo em vista verificar rapidamente o seu grau de conformidade ou de aptidão, depois de reunir, se necessário, todos os dados que permitam elaborar recomendações para acções destinadas a prevenir, reduzir ou eliminar as causas da não qualidade.
Calibração	Conjunto de operações que estabelecem em condições especificadas, a relação entre valores de grandezas indicados por um instrumento de medição ou sistema de medição, ou valores representados por uma medida materializada ou um material de referência e os correspondentes valores realizados por padrões.
Conformidade	Satisfação de um requisito.
Consulta	Inquérito feito por um potencial cliente sobre as possibilidades de prestação de serviços do laboratório. Exemplos: pedidos de orçamento, consultas públicas, etc.
Contrato	Pode ser qualquer acordo escrito ou verbal para prestação de serviços de ensaio e/ou calibração a um cliente.

Ensaio	Operação técnica que consiste em determinar uma ou mais características de um dado produto, processo ou serviço, segundo um modo operativo especificado.
Ensaio de Aptidão (laboratório)	Avaliação da capacidade de um laboratório, em matéria de ensaios, por meio de ensaios interlaboratoriais.
Ensaios Interlaboratoriais	Organização, execução e avaliação dos ensaios em objetos ou materiais idênticos ou semelhantes, no mínimo, por dois laboratórios diferentes em condições pré-definidas.
Garantia da Qualidade	Parte da gestão da qualidade orientada no sentido de gerar confiança quanto à satisfação dos requisitos da qualidade.
Gestão da Qualidade	Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.
Gestão de Topo	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível, detendo a autoridade para decidir sobre as políticas, os bens e os recursos necessários à obtenção e manutenção da acreditação do laboratório.
Manutenção	Conjunto de operações destinadas a manter (manutenção preventiva) ou repor (manutenção corretiva) o equipamento no seu correto estado de funcionamento, nomeadamente por substituição ou inspeção de peças, limpeza, etc.
Material de Referência (MR)	Englobam-se nesta definição os padrões (químicos ou físicos) preparados pelo laboratório (MR interno) e os reagentes /padrões produzidos por firmas comerciais ou outras entidades externas.
Material de Referência Certificado (MRC)	Distinguem-se dos MR por serem preparados por entidades reconhecidas, sendo atribuídos valores certificados e respetivas incertezas aos parâmetros. A sua preparação e certificação envolvem geralmente a realização de comparações interlaboratoriais e medições por técnicas distintas.
Melhoria da Qualidade	Parte da gestão da qualidade orientada para o aumento da capacidade para satisfazer os requisitos da qualidade.

Política da Qualidade	Conjunto de intenções e de orientações de uma organização relacionadas com a qualidade e formalmente expressas pela gestão de topo.
Procedimento	Forma específica de executar uma atividade ou um processo.
Produto	Resultado de um processo.
Qualidade	Grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características intrínsecas.
Rastreabilidade	Capacidade de traçar o histórico, a aplicação ou a localização de um item através de informações previamente registadas.
Reclamação	Expressão de insatisfação emitida por uma pessoa ou organização relativo à atividade do laboratório sendo espectável uma resposta.
Validação	Confirmação, através de evidencia objetiva, de que foram satisfeitos os requisitos para uma utilização ou aplicação específicas.
Verificação	Conjunto de operações realizadas para avaliar o desempenho de um equipamento face ao uso pretendido, como seja a verificação intermedia dos erros face ao critério de aceitação no intervalo entre calibrações (exemplo: verificação periódica de balanças no intervalo entre calibrações).

2.3.2 Abreviaturas

AFNOR	Association Française de Normalisation
DOP	Denominação de Origem Protegida
ESA	Escola Superior Agrária
GPGQ	Gabinete de Planeamento e Gestão da Qualidade
IGP	Indicação Geográfica Protegida

ILAC	Internacional Laboratory Accreditation Cooperation
IPAC	Instituto Português de Acreditação
IPB	Instituto Politécnico de Bragança
IPQ	Instituto Português da Qualidade
ISO	Organização Internacional de Normalização
IT	Instrução de trabalho
LAS	Laboratório de Análise Sensorial.
MO	Modelo
MQL	Manual da Qualidade Laboratório
NF V	Norma Francesa Produtos da Agricultura
NP EN	Versão portuguesa de Norma Europeia
PR	Procedimento
PRLAS	Procedimento do Laboratório de Análise Sensorial
RH	Recursos Humanos
SI	Sistema de Informação

3 APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE

O IPB é, nos termos da lei, uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar. O IPB pode conferir todos os graus e diplomas académicos previstos na lei (atualmente licenciatura e mestrado) e atribuir títulos honoríficos. O IPB pode ainda conferir diplomas relativos a quaisquer outras formações não conferentes de grau, no contexto da sua missão.

O IPB organiza-se internamente em unidades orgânicas autónomas, da seguinte forma:

a) Unidades Orgânicas de ensino e investigação

- Escola Superior Agrária de Bragança
- Escola Superior de Educação de Bragança
- Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança
- Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela
- Escola Superior de Saúde de Bragança

b) Unidade de suporte à transferência de conhecimento e tecnologia: Unidade de Transferência de Conhecimento e Tecnologia

O IPB dispõe ainda de serviços de ação social escolar, dotados de autonomia administrativa e financeira.

De acordo com os Estatutos do Instituto Politécnico de Bragança, os Serviços Centrais "*são organizações permanentes, orientadas para o apoio às atividades do IPB.*"

Os Serviços Centrais dependem do Presidente do IPB e são os seguintes:

- Serviços Administrativos
- Serviços Técnicos
- Serviços Académicos

- Serviços de Apoio ao Presidente
- Serviços de Apoio Geral

A Escola Superior Agrária de Bragança organiza-se em órgãos de coordenação científico-pedagógica designados por departamentos (art. 37º, nº1, d), Despacho Normativo nº 62/2008). Os departamentos estão vocacionados para atividades de ensino, de investigação e desenvolvimento e para a prestação de serviços (art. 50º do Despacho Normativo nº 62/2008).

O Departamento de Ciência Animal integra na sua estrutura os seguintes laboratórios:

- Laboratório de Zootecnia;
- Laboratório de Nutrição Animal;
- Laboratório Tecnologia da Ciência da Carne;
- Laboratório de Higiene e Sanidade Animal;
- Laboratório de Fisiologia e Reprodução;
- Laboratório de Tecnologia Alimentar;
- Laboratório de Análise Sensorial.

3.1 Identificação

Denominação Social	Instituto Politécnico de Bragança
Morada	Campus de Santa Apolónia - 5300-253 BRAGANÇA
Contribuinte	600013758
Telefone	(+351) 273 303 200 / (+351) 273 331 570
Fax	(+351) 273 325 405
Homepage	http://portal3.ipb.pt/index.php/pt/ipb/
Mail	ipb@ipb.pt

Denominação Social	Escola Superior Agrária - Laboratório de Análise Sensorial
Morada	Campus de Santa Apolónia - 5300-253 BRAGANÇA
Telefone	(+351) 273 303 200 / (+351) 273 331 570
Fax	(+351) 273 325 405
Homepage	http://esa.ipb.pt
Mail	las-esa@ipb.pt

3.2 Evolução Histórica e Social

O IPB integra a rede europeia de Universidades de Ciências Aplicadas (UAS, Universities of Applied Sciences), cujos objetivos incluem a transferência de competências profissionais e a integração da investigação aplicada na sua missão educativa a nível profissional e tecnológico.

Fundado em 1983, o IPB produziu mais de doze mil diplomados e construiu o mais qualificado corpo docente do ensino superior politécnico, tornando-se num agente fundamental de desenvolvimento da região e do país e de descentralização e democratização do acesso ao ensino superior.

O IPB é uma instituição pública de ensino superior que tem por missão a criação, transmissão e difusão do conhecimento técnico-científico e do saber de natureza profissional, através da articulação do estudo, do ensino, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental.

O IPB desenvolve a sua missão em articulação com a sociedade, incluindo a cooperação transfronteiriça, numa perspetiva de coesão territorial e de afirmação nacional e internacional, com vista ao desenvolvimento da Região, assente na inovação e na produção e transferência do conhecimento técnico-científico.

O IPB valoriza a atividade do seu pessoal docente, investigador e não docente, estimula a formação intelectual e profissional dos estudantes e assegura as condições para que todos os cidadãos devidamente habilitados possam ter acesso ao ensino superior e à aprendizagem ao longo da vida.

O IPB promove a mobilidade de estudantes e diplomados, tanto a nível nacional como internacional, designadamente no espaço europeu de ensino superior e na comunidade de países de língua oficial portuguesa.

O IPB participa, isoladamente ou através das suas unidades orgânicas, em atividades de ligação à sociedade, designadamente de difusão, transferência e valorização do conhecimento.

A ESA - IPB desenvolve a sua ação em três grandes eixos de atividades interligados entre si: o ensino; a investigação, experimentação e desenvolvimento tecnológico; e o apoio à comunidade. Este modelo de funcionamento e de atuação, permite uma formação de quadros constante e de forma contínua, atualizada através da investigação efetuada quer no decurso da obtenção dos graus académicos do seu corpo docente, quer no desenrolar dos vários projetos com financiamento externo efetuados em estreita ligação com a comunidade. Estes conhecimentos adquiridos e acumulados estão constantemente a ser transmitidos à comunidade sob várias formas, desde a formação profissional ao apoio técnico e científico às entidades públicas, de carácter associativo e individual.

Ao nível do ensino, a ESA desenvolve a sua atividade no âmbito das Ciências Agrárias, cujos domínios do conhecimento e da formação académica ministrada incluem as vertentes: agricultura, engenharia rural, engenharia alimentar, biotecnologia, ambiente, gestão dos recursos naturais, entre outras. É nestes domínios do conhecimento que assentam os cursos de licenciatura atualmente ministrados: Engenharia Agronómica; Engenharia Alimentar; Engenharia Zootécnica; Engenharia Florestal, Engenharia Biotecnológica, Engenharia do Ambiente; Fitoquímica e Fitofarmacologia e Tecnologia Veterinária. Trata-se de formações académicas que, na sua maioria, são praticadas na ESA há mais de dez anos, de forma interligada e complementar entre os vários cursos, o que dá à Escola uma identidade única na formação em Ciências Agrárias resultante da interligação desta área de conhecimento com as áreas do ambiente, tecnologia alimentar e biotecnologia entre outras.

Para além da formação académica conducente à obtenção do grau de Licenciado a ESA tem em funcionamento seis mestrados: Agroecologia, Qualidade e Segurança Alimentar, Tecnologias Animais, Gestão de Recursos Florestais, Produções Biotecnológicas e Tecnologia Ambiental.

Na componente de investigação, experimentação e desenvolvimento tecnológico, as linhas gerais em prática e a serem seguidas na ESA, tem sobretudo a ver com as áreas de formação ministradas, voltada para a resolução de questões do meio envolvente à Instituição e sobretudo dirigida para a agricultura das zonas de montanha e para a fruticultura mediterrânica, nos seus múltiplos usos e aspetos. No sentido de dar resposta às

necessidades em investigação e desenvolvimento tecnológico nestas zonas ecológicas a ESA criou o Centro de Investigação de Montanha. Trata-se de um centro de investigação multidisciplinar justificada pela posição biogeográfica, pelo uso humano muito antigo e pelo carácter mediterrânico e oceânico da montanha Portuguesa, com incidência nas seguintes vertentes: Ecossistemas e conservação da biodiversidade; valorização de agroecossistemas e ordenamento do território e sistemas sociais. Nos últimos seis anos, a ESA teve em curso 74 projetos de investigação com financiamento externo. De entre os programas de financiamento destacam-se: Agro, POCTI, POCI, INTERREG III A e III B – Sudoeste Europeu, INCO-Med, IDEIA, e os protocolos celebrados com a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bragança e com o INGA.

Em termos de ligação à comunidade, a ESA mantém protocolos de cooperação com diferentes instituições, em apoio técnico/estudos, apoio laboratorial e serviços ao exterior, colaboração com outras instituições de ensino e de investigação, quer na lecionação de algumas unidades curriculares, quer em projetos de formação ao nível da pós-graduação.

3.3 Atividade do laboratório

O LAS da ESA/IPB desenvolve toda a sua atividade de ensaio visando satisfazer as necessidades pedagógicas, de investigação e prestação de serviços. As atividades que desenvolve dão cumprimento não só aos requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17 025, mas também aos requisitos regulamentares aplicáveis.

O LAS da ESA/IPB realiza ensaios sensoriais (organoléticos) a produtos alimentares crus e/ou confeccionados. A análise sensorial utiliza os sentidos (visão, olfato, tato, paladar e audição), para avaliar as características ou atributos de um produto tendo por base descritores das características ou atributos. A Identificação e quantificação dos atributos sensoriais do produto é realizada por provadores. Os provadores são selecionados pela sua capacidade para perceber e diferenciar os sabores e são treinados para aperfeiçoar as suas capacidades de identificação sensorial. Integra pessoas de ambos os sexos, diferentes níveis sociais, idades e profissões.

- O LAS possui as seguintes valências técnico/científicas:
- **Ensino:** No âmbito das unidades curriculares, o laboratório e os seus recursos são utilizados pelos estudantes da ESA para a prática de análise sensorial de produtos agro-alimentares. As aulas, caso seja solicitado, poderão ser monitorizadas por

Líder de Painel de provadores e não envolverão a utilização dos provadores qualificados.

- **Investigação aplicada:** os recursos do laboratório são utilizados por investigadores das unidades orgânicas do IPB e de outras instituições com quem este tenha protocolo para a investigação aplicada no âmbito dos produtos agro alimentares. No decurso da utilização do laboratório e recursos que lhe estão afetos, serão sempre preservados os princípios da confidencialidade, independência e transparência.
- **Prestação de serviços. (Despacho normativo 62/2008):** O laboratório, mediante contrato presta serviço a todos os clientes que o solicitem, respeitando o princípio da confidencialidade, imparcialidade e independência, valorizando a transparência e a comunicação interativa com os seus clientes.

4 REQUISITOS DE GESTÃO

4.1 Organização (Organograma Geral da Organização)

O LAS está a cargo do Responsável Técnico Fernando Sousa tendo sob a sua responsabilidade direta Líder(es) de painel e um(a) técnico(a) de painel, cujas funções se encontram definidas na respetiva descrição de função. O Responsável Técnico reporta diretamente ao Coordenador do Departamento de Ciência Animal (ESA) Alfredo Teixeira.

Organogramas: IPB (Anexo 1); ESA (Anexo 2); LAS (Anexo 3)

4.2 Sistema de Gestão

Gestão de Topo (Diretor da ESA)

Possui a responsabilidade de gestão das diversas áreas da unidade orgânica, planeando e coordenando estratégias e recursos, recolhendo e analisando informação das várias áreas em que se estrutura a unidade orgânica e da comunidade em que se insere, mantendo como perspetiva a melhoria contínua das competências da ESA/IPB. Com competência na definição de objetivos e estratégias para a sua concretização bem como efetuando o acompanhamento da implementação.

Sistema de Gestão

O sistema de gestão é gerido a nível superior, no contexto do IPB, garantindo em contínuo quer a harmonização quer a melhoria do desempenho.

Laboratório

Realiza ensaios de acordo com os métodos e procedimentos definidos, respeitando os requisitos, nomeadamente os contratualmente estabelecidos com clientes, bem como os de

confidencialidade e imparcialidade. Garante uma atualização constante dos requisitos regulamentares e normativos.

Responsabilidades

O IPB possui uma matriz detalhada de funções estando nela descritas as que se aplicam ao LAS da Escola Superior Agrária. (Matriz de Funções do IPB)

Imparcialidade, Independência e Confidencialidade

De forma a garantir que todo o pessoal afeto às atividades do LAS está vinculado ao sigilo profissional e ciente da sua obrigação, possui um termo de confidencialidade assinado por cada colaborador, incluindo estagiários, em como se comprometem a manter total sigilo e independência relativamente a todos os trabalhos desenvolvidos, mesmo após a cessação de colaboração com a Instituição. (MO-MQLAS-10).

Este termo de confidencialidade é igualmente assinado por fornecedores, prestadores de serviços, e investigadores que de alguma forma tenham acesso a dados confidenciais.

Todo o pessoal envolvido em funções de direção está vinculado ao dever de manter a isenção e independência nas decisões relacionadas com o seu âmbito de atividade garantido que as decisões que tomam se baseia no cumprimento de requisitos normativos, legais e técnicos bem como, da execução das responsabilidades que lhes são atribuídas.

A gestão de topo declara não exercer qualquer tipo de pressão sobre o pessoal, de forma a influenciar as decisões relacionadas com o seu âmbito de atividade.

De forma a garantir que não ocorram situações passíveis de gerar conflitos de interesse o LAS, definiu a seguinte política e metodologia:

- Aquando da nomeação para funções são avaliadas todas as atividades inerentes à função de forma a não atribuir funções que possam gerar conflitos de interesse ao mesmo colaborador;
- Anualmente efetua uma avaliação às funções desempenhadas e entidades pertencentes à Instituição com o objetivo de avaliar possíveis conflitos de interesse;
- De forma geral, os colaboradores que não estejam em regime de exclusividade são obrigados a declarar outras atividades que realizam para além das efetuadas no LAS, de forma a avaliar se existe alguma atividade geradora de conflito de interesse;

Missão e Política de Qualidade

Missão

O LAS tem por missão o ensino; a investigação, experimentação e desenvolvimento tecnológico; e o apoio à comunidade.

Valores do LAS da ESA/IPB

Independência técnica, confidencialidade e imparcialidade na gestão de informação.

Política da qualidade

Na sua atuação, o Laboratório de Análise Sensorial assume o compromisso de prestar serviços de elevada qualidade acrescentando valor aos processos dos seus clientes. A sua atuação rege-se pelos seguintes princípios:

- Foco na satisfação do cliente pela qualidade e rigor dos serviços prestados, confidencialidade, confiança, conhecimento técnico e relação de proximidade;
- Promoção da eficácia e eficiência da organização pela divulgação, implementação e monitorização das normas baseadas nos requisitos da NP EN ISO/IEC 17025 e na legislação em vigor;
- Aspirar a uma posição de liderança, através do seu desempenho perante os clientes e a sociedade em geral. Transparência e ética na sua atuação e ligação a toda a envolvente (ser clara perante clientes, colaboradores, fornecedores e comunidade);
- Melhoria contínua de processos e serviços, com uma atitude de insatisfação permanente;
- Promover a valorização, conhecimento, realização profissional e a cultura do mérito dos seus colaboradores (através de uma adequada gestão de recursos humanos, preservando os colaboradores de qualquer tipo de pressão que possa afetar a qualidade dos serviços).
- Fortalecer permanentemente o trabalho em equipa;
- Promover a criatividade e a inovação tecnológica, de processos e de serviços.

Sempre que surjam situações que possam pôr em causa o funcionamento normal do sistema de gestão, nomeadamente em situações de desenvolvimento de novas atividades,

mudanças na legislação, alterações de metodologias, etc., é planeada a sua realização através de planos de ação com indicação das principais atividades a desenvolver e efetuado o seu registo no plano de ações MO-MQLAS-09.

Normas de utilização do Laboratório de Análise Sensorial para pedagogia e investigação:

Só pessoal autorizado tem acesso ao laboratório. Isso impõe o controlo dos estudantes envolvidos em atividades pedagógicas ou de investigação no laboratório, exigindo que estes sejam permanentemente acompanhados por docente responsável pelos conteúdos lecionados ou que conheçam os procedimentos do sistema da qualidade. Porém, apesar do acesso restrito, a disponibilização de informação e aplicação do sistema da qualidade do laboratório constituem conteúdos didáticos com relevo para o ensino.

O desenvolvimento de atividades pedagógicas obedece às seguintes regras:

- Cumprimento da Instrução de trabalho ITL-MQLAS-01 – Instalações e Condições Ambientais;
- A marcação de aula/atividade letiva deve ocorrer nos 15 dias seguintes ao início do semestre letivo e será considerada como atividade prioritária em relação a qualquer outra atividade que venha a decorrer no laboratório;
- Fora deste período não serão aceites marcações com antecedência inferior a 7 dias que possam colidir com ocupações já programadas independentemente da atividade. As marcações que não ocorram no início do semestre letivo serão consideradas como excecionais e, como tal, restritas, mas ainda assim prioritárias perante qualquer outra atividade que se desenvolva no Laboratório;
- A marcação obriga ao preenchimento da Requisição do LAS (MO-MQLAS-01). A utilização da sala obriga, no final de cada sessão, ao preenchimento de ficha de avaliação de satisfação de utilizadores do LAS (MO-MQLAS-02);
- O laboratório deverá estar disponível e em condições de operar quinze minutos antes da ocupação prevista para atividade letiva e reserva-se um período de 30 minutos subsequente ao tempo letivo para que o docente responsável pela atividade letiva desenvolva os procedimentos necessários a deixar o laboratório nas condições em que o recebeu (arrumação, limpeza e higienização);
- Considerando a necessidade de restrição de acessibilidade para garantia da confidencialidade do serviço prestado é expressamente proibida a realização de aulas práticas durante a realização de trabalhos de ensaio ou calibração;

- Sempre que possível, o docente responsável pela atividade poderá ser assessorado por técnico do laboratório, nomeadamente quando estiver prevista na atividade a utilização de equipamento do laboratório.

O desenvolvimento de atividades de investigação no LAS obedece às seguintes regras:

- A marcação de ocupação deve fazer-se com antecedência superior a 14 dias;
- As marcações de sala só serão validadas caso não coincidam com uma atividade pedagógica ou de ensaio/investigação previamente prevista;
- Caso se constate uma marcação de atividade letiva que se sobreponha a uma atividade de investigação já aprovada, como a atividade letiva tem prevalência, o investigador será de imediato notificado e, por acordo encontrado um horário alternativo para a realização da atividade;
- A marcação obriga ao preenchimento da Requisição do LAS (MO-MQLAS-01). A utilização da sala obriga, no final de cada sessão, ao preenchimento de ficha de Avaliação de satisfação de utilizadores do LAS (MO-MQLAS-02);
- Quando no processo de investigação esteja envolvido pessoal técnico do Laboratório e o objeto de investigação possa originar um conflito de interesse com um produto em relação ao qual o Laboratório realize ensaios, o técnico abster-se-á de participar no ensaio do produto ou, fá-lo-á, com desconhecimento da identidade das amostras.

4.3 Controlo dos Documentos

A gestão de documentos no curto prazo, realiza-se através da integração das alterações previstas na atualização de normas que o laboratório esteja obrigado a cumprir (alterações legislativas, estatutárias), com a consequente adequação do Manual de Qualidade e/ou Procedimentos, bem como as ações de interação previstas com clientes; A longo prazo, serão executados os procedimentos decorrentes do percurso desejável para o Laboratório através da implementação de novos métodos, eficiência e eficácia na execução de processos, desenvolvimento de competências e a satisfação dos clientes.

O sistema integra a seguinte tipologia de documentos:

- Manual da Qualidade;
- Procedimentos;

- Instruções de Trabalho;
- Modelos.

Documentos de origem externa

Para os documentos normativos com interesse na atividade de análise sensorial a sua atualização é garantida pela consulta das listas de documentos existentes páginas da ISO, ILAC, AFNOR, IPQ, IPAC e de outras entidades consideradas de interesse. Consulta a realizar com a periodicidade trimestral e manutenção em arquivo informático de comprovativo de consulta/atualização.

A gestão de legislação nacional será assegurada pela secção de Recursos Humanos (RH) e/ou pelo Gabinete de Planeamento e Gestão da Qualidade (GPGQ) que tem a seu cargo a leitura do Diário da República, disponibilizando a informação ao LAS. Em paralelo o LAS subscreverá <https://dre.pt/web/quest/subscrever-rss> que permite o acesso a conteúdos específicos do DRE.

A gestão da legislação comunitária será realizada por consulta mensal do "sítio europa - consultar legislação da União Europeia" através do link: http://europa.eu/eu-law/legislation/index_pt.htm .A pesquisa de diretivas, regulamentos, decisões, entre outros documentos, por palavras chave, pelo tema e, dispendo de informação, pelo número.

A atualização da documentação relacionada com o Organismo Nacional de Acreditação faz-se através da consulta dos documentos ou lista de documentos publicados na página do IPAC.

Documentação aplicável

PR01 – Gestão de documentos

4.4 Análise de Consultas, Propostas e Contratos

O LAS em matéria de contratualização dá cumprimento ao PR06.

Relativamente à política e procedimentos respeitantes à realização de ensaios e/ou calibrações:

- a) Respeita os requisitos e utiliza os métodos que estejam adequadamente definidos, documentados e compreendidos (veja-se 5.4.1 deste manual);
- b) Só executa serviços para os quais tenha a capacidade e os recursos necessários para satisfazer os requisitos;
- c) Seleciona, em colaboração com o cliente o método de ensaio e/ou calibração adequado e que melhor satisfaça os requisitos do cliente (veja-se 5.4.2 deste manual).

Documentação aplicável

PR06 – Compras e Subcontratação

4.5 Subcontratação de Ensaios

Por norma, o LAS, não subcontrata ensaios. Em caso de necessidade de subcontratação, por motivos imprevistos, recorrerá sempre a laboratórios externos com acreditação para os ensaios em causa, obtendo nestas situações aprovação prévia escrita do cliente.

O laboratório recorre à subcontratação de ensaios, sempre que, são solicitados pelos seus clientes ensaios não realizados pelo seu laboratório. Esta situação, é dada a conhecer ao cliente através da proposta que este subscreverá obrigatoriamente.

Documentação aplicável

PR06 – Compras e Subcontratação

4.6 Aquisição de produtos e serviços

Segue o descrito no PR06.

Documentação aplicável

PR06 – Compras e Subcontratação

4.7 Serviço ao Cliente

4.7.1 Assistência a Ensaios

O laboratório permite aos clientes ou representantes, o acompanhamento dos seus ensaios desde que solicitado no ato de requisição do ensaio (MO-MQLAS-03):

- As condições operatórias e/ou ambientais necessárias para não invalidar os resultados;
- A confidencialidade de resultados relativa a outros clientes;
- As condições de segurança pessoais quer relativas às amostras em ensaio;
- Qualquer autorização de assistência a ensaios deve ser dada pelo Responsável Técnico;
- O cliente ou seu representante deve cumprir com todos os requisitos do laboratório relativamente a vestuário e zonas de acesso.

4.7.2 Devolução de amostras ao cliente

O remanescente das amostras poderão ser devolvidas ao cliente, caso haja manifestação expressa deste e se o tipo e quantidade de amostra o permitir.

4.7.3 Comunicação com o cliente e avaliação da sua satisfação

O LAS privilegia o contacto com o cliente no sentido de o esclarecer relativamente a qualquer questão. Estas solicitações podem ser efetuadas por correio e e-mail. Todas as questões de carácter técnico são analisadas pelo Responsável Técnico do laboratório.

Sempre que o cliente solícita a apreciação de resultados é introduzida essa informação no sistema informático bem como a indicação do grupo de critérios a utilizar previamente acordados com o cliente. Em qualquer dos casos é expresso no relatório de ensaio que esta apreciação está fora do âmbito da acreditação, sendo sempre mencionada a bibliografia ou critério que lhe serviu de base.

Anualmente o LAS efetua a análise do inquérito de avaliação de satisfação do cliente de forma a identificar as áreas que carecem de melhoria e que deverão ser alvo de atenção (MO-MQLAS-04).

Os resultados deste questionário são analisados e divulgados a todos os colaboradores, constituindo uma entrada para a reunião de revisão do sistema pela gestão.

Documentação aplicável

PR14 - Voz do cliente

4.8 Elogios, Sugestões e Reclamações

O laboratório considera que qualquer elogio, sugestão ou reclamação vinda quer de um cliente (externo e interno) de uma entidade terceira (por exemplo um utilizador dos ensaios que não o cliente) constitui uma oportunidade de melhoria extremamente importante no desenvolvimento do seu serviço (externo: MO-MQLAS-06; interno: MO-MQLAS-02). Nesse sentido, sempre que é recebida qualquer elogio, sugestão ou reclamação quer verbal quer por escrito relacionada com o serviço, esta é registada na ficha: Elogio – MO-PR02-05; Sugestões - MO-PR02-04; Reclamações - MO-PR02-03. O(A) Gestor(a) de Qualidade juntamente com o responsável técnico do laboratório identifica as ações necessárias e analisa e define quais as ações corretivas a desenvolver e qual a informação a dar ao cliente, bem como a entidades terceiras. No caso de entidades terceiras as informações a fornecer têm sempre em consideração a manutenção da confidencialidade para com o cliente. Mantém-se um arquivo de todas as reclamações existentes.

Documentação aplicável

PR02 - Gestão e Melhoria

4.9 Controlo do Trabalho Não Conforme

Sempre que durante a atividade dos laboratórios é detetada uma situação de anomalia no decorrer dos trabalhos de ensaio ou nos respetivos resultados, tal situação é registada por Líder de painel do laboratório e avaliada conjuntamente com o Responsável Técnico

relativamente à influência que possa ter tido nos resultados obtidos e à necessidade de informar ou não o cliente do plano de Ação corretiva (MO-PR02-01).

O responsável técnico informa o Gestor de Qualidade do ocorrido e, conjuntamente, definem as ações a desenvolver para eliminar a não conformidade. Em conjunto: analisam as causas; ponderam a necessidade de suspensão da emissão de resultados; reavaliam os trabalhos realizados e definem as ações corretivas assim como os responsáveis pela sua implementação e consideram a necessidade de notificação do cliente (MO-PR02-01 e MO-PR02-02).

A avaliação do impacto deve ficar registada (MO-MQLAS-05).

Alterações a relatório de ensaio no laboratório

As correções no registo de amostras, que conduzam a alteração do relatório de ensaio, são registadas no campo das observações do Relatório de revisão de resultados.

Identificação de produtos/serviços e matérias não conformes

Sempre que se detete a existência de materiais ou produtos não conformes estes devem ser de imediato separados dos restantes e identificados com etiqueta de "Não conforme", de forma a evitar a sua utilização indevida. Sempre que a não conformidade seja identificada no ato de receção, envolvendo, a título de exemplo, a rotulagem ou embalagem de proteção do produto que coloque em causa a identidade e/ou a sua integridade o mesmo deverá ser de imediato devolvido preenchendo-se o registo de não conformidade e a ficha de identificação de produto não conforme (MO-MQLAS-07).

Documentação aplicável

PR02 - Gestão e Melhoria

4.10 Melhoria Contínua

De forma a melhorar continuamente o seu sistema de gestão, o laboratório define periodicamente objetivos e outras ações que ainda que não sejam consideradas objetivos mas que contribuam para a melhoria da organização. Para a concretização e monitorização desses objetivos é elaborado um Plano de Ação, definindo metas, prazos e responsáveis de forma a verificar a sua prossecução.

Para o estabelecimento do plano de ação, a gestão recorre a um conjunto de meios, tais como, política da qualidade, concretização dos objetivos anteriores, análise de resultados da organização, nomeadamente: resultados de auditorias; de controlo da qualidade analítica; de reclamações/sugestões/elogios e outros retornos de clientes; não conformidades e ações corretivas; ações preventivas e ações de melhoria; avaliação de fornecedores; análise da envolvente e necessidade de adequação da organização; análise das necessidades de desenvolvimento pessoal dos colaboradores ou outros aspetos considerados pertinentes.

O laboratório possui um conjunto de meios de comunicação na organização de forma a garantir que todos os colaboradores estejam informados relativamente às orientações da gestão.

O laboratório deve melhorar continuamente a eficácia do seu sistema de gestão, através da utilização da política da qualidade, dos objetivos da qualidade, dos resultados de auditorias, da análise de dados, das ações corretivas e preventivas e da revisão pela gestão.

Documentação aplicável

PR02 - Gestão e Melhoria

4.11 Ações Corretivas

Qualquer não conformidade quer se trate de trabalho não conforme, quer se enquadre num desvio ou incumprimento do estabelecido no sistema de gestão ou ter origem numa reclamação, é registada, analisada e sujeita à análise das suas causas de forma a desenvolverem-se ações corretivas que as eliminem.

A implementação das ações corretivas é acompanhada de forma a garantir a sua realização nos prazos estabelecidos. Periodicamente e após o fecho da ação é efetuada a avaliação da sua eficácia efetuando-se os controlos adequados (MO-PR02-01).

O laboratório mantém registos de todas as ações corretivas.

Documentação aplicável

PR02 - Gestão e Melhoria

4.12 Ações Preventivas

Todos os colaboradores são responsáveis por efetuar um pedido de ações preventivas sempre que detetem situações potencialmente causadoras de não conformidades.

Para além das situações inerentes às rotinas diárias de trabalho do laboratório poderão ser desencadeadas ações preventivas decorrentes da análise de registos, tais como: tratamento de não conformidades, auditorias internas, reuniões de revisão do sistema de gestão, avaliação do grau de satisfação do cliente, etc.

O Gestor de Qualidade, recorrendo à intervenção de outros colaboradores sempre que considerar necessário, deverá analisar a situação, definir quais as ações preventivas a desencadear, os responsáveis pela sua implementação e respetivos prazos de implementação.

Compete ao Gestor de Qualidade, acompanhar as ações preventivas em curso, de forma a assegurar o desenvolvimento das mesmas dentro dos prazos previstos.

Periodicamente e após o fecho da ação preventiva o Gestor de Qualidade deverá efetuar a análise da eficácia da ação desenvolvida.

Todas as ações preventivas são registadas.

Documentação aplicável

PR02 - Gestão e Melhoria

4.13 Controlo dos Registos

Todos os registos relacionados com a atividade laboratorial (registos originais, relatórios de ensaio, registos de verificação/calibração/manutenção de equipamentos, relatórios de auditorias da qualidade, tratamento de reclamações, ações corretivas, reuniões de revisão do sistema de gestão, formação, etc.) são arquivados e mantidos durante períodos de tempo estipulados, em condições que preservem a respetiva conservação, acessibilidade e confidencialidade.

De forma a garantir uma segurança sobre os dados informáticos relevantes para o funcionamento existe um sistema de rotinas de realização de seguranças informáticas diárias efetuadas pelo serviço administrativo.

Os registos em suporte informático só podem ser alterados pelos colaboradores autorizados para tal, estando as permissões de acesso definidas na Matriz de funções e ficando registado em documento a descrição da alteração executada, data de execução e quem a executou.

Registos

Os registos do sistema de gestão têm como finalidade:

- Proporcionar evidências da conformidade com os requisitos do sistema de gestão;
- Garantir a rastreabilidade de qualquer processo e a identificação das pessoas envolvidas;
- Servirem de instrumento para análise e melhoria;
- Todos os registos são efetuados de uma forma indelével, para assegurar que não são alterados.

Alterações a Registos em papel

Sempre que seja necessário efetuar uma emenda a um registo, este deve ser traçado e não apagado, tornado ilegível ou eliminado. O valor correto deve ser colocado ao lado, sendo essa alteração assinada pela pessoa que efetua a correção.

Alterações a Registos em suporte informático

Os registos em suporte informático só podem ser alterados pelos colaboradores autorizados para tal, sendo as alterações efetuadas registadas no MO-MQLAS-11. As permissões de acesso a cada uma das funções das aplicações estão definidas em perfis. A cada colaborador é atribuído um perfil, através de login e password.

No caso dos relatórios de ensaio emitidos, sempre que exista necessidade de alterar o seu conteúdo são efetuadas as alterações necessárias e emitido um novo relatório de ensaio, com o mesmo número complementado com "REV XX", sendo XX o número sequencial da revisão.

Arquivo de registos

Todos os registos do sistema de gestão são mantidos durante períodos de tempo definidos e devem ser:

- Legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis;
- Arquivados de forma a garantir a sua consulta e o bom estado de conservação. O acesso aos registos deve ser autorizado pelo seu responsável;
- Destruídos, pela entidade responsável pelo seu arquivo, após terminado o tempo de retenção estipulado.
- Encontra-se definido no PR01 - Gestão de Documentos todo o detalhe relativo a:
- Responsabilidades pelo arquivo, manutenção e destruição dos registos no final do tempo de retenção;
- Tempo de retenção;
- Forma de compilação.

A destruição dos registos em papel deve ser feita com recurso a um triturador de papel de forma a tornar ilegível qualquer conteúdo dos documentos e a manter a confidencialidade.

Documentação aplicável

PR01- Gestão de Documentos

4.14 Auditorias Internas

As auditorias internas ao laboratório seguem o estabelecido no procedimento geral de auditorias internas.

De forma a avaliar o grau de implementação e adequação do sistema de gestão do laboratório deverá ser efetuada no mínimo uma auditoria anual que abranja todos os requisitos da NP EN ISO/IEC 17025.

As auditorias deverão obedecer a um plano anual e deverão ser efetuadas por auditores qualificados e independentes da área a auditar.

O Gestor de Qualidade é responsável por assegurar a realização das auditorias, acompanhar as ações corretivas, avaliar a sua eficácia assim como por manter os registos das mesmas.

O Gestor de Qualidade juntamente com o responsável técnico do LAS deve proceder à notificação do cliente, sempre que no decorrer de uma auditoria sejam detetadas não conformidades que o justifiquem.

Documentação aplicável

PR03 – Auditorias

4.15 Revisão pela Direção

O sistema de gestão do laboratório é revisto e avaliado pela gestão de topo, no mínimo uma vez por ano, a fim de garantir a sua adequabilidade e eficácia permanentes de acordo com a política e objetivos da qualidade, requisitos dos clientes e regulamentação.

A reunião de revisão do sistema de gestão deverá ter por base um relatório elaborado pelo Gestor de Qualidade onde deverá efetuar uma avaliação global a:

- Relatórios de reclamações de clientes;
- Não conformidades, ações corretivas e preventivas desenvolvidas;
- Retorno de informação do cliente;
- Recomendações de melhoria;
- Relatórios de auditorias internas e externas;
- Avaliação de fornecedores;
- Cumprimento do plano de formação;
- Cumprimento de objetivos da qualidade;
- Resultados da participação do laboratório em ensaios interlaboratoriais e eventuais necessidades deste tipo de participação em outras áreas de ensaio.

Para além da análise de cada um dos pontos constantes no relatório anterior, na reunião de revisão deverão ser considerados ainda os seguintes aspetos:

- Adequabilidade e atualização da política da qualidade;

- Alterações à estrutura organizacional;
- Adequação dos recursos humanos e equipamentos existentes;
- Estimativa de novos trabalhos, aumento de pessoal, novo equipamento, etc.;
- Necessidades de formação;
- Necessidade de adequação a requisitos regulamentares;
- Avaliação de imparcialidade e independência nas atividades realizadas;
- Adequação da documentação do sistema de gestão incluindo o manual da qualidade;
- Avaliação das principais causas dos desvios aos objetivos da qualidade e definição de objetivos para o ano seguinte.

O Gestor de Qualidade deverá manter atas da reunião de revisão do sistema de gestão assim como dos planos de ação a desenvolver.

Documentação aplicável

MO-MQLAS-12 – Relatório SGQ do LAS

<h2>5 REQUISITOS TÉCNICOS</h2>

5.1 Generalidades

Tendo em conta que o pessoal, equipamentos, ambiente podem influenciar os resultados dos ensaios, o LAS desenvolve um conjunto de ações de modo a minimizar a influência de cada um destes fatores no resultado final.

5.2 Pessoal

Funções e responsabilidades

O Laboratório possui a descrição de funções com as principais atividades da função, os requisitos mínimos para a função, o perfil de competências e outras características. Para as pessoas afetas ao laboratório existe ainda uma "Matriz de competências do Laboratório" (MO-MQLAS-08), que estabelece nominalmente quais os painéis para que se encontra qualificado ou tarefas que cada colaborador do laboratório pode realizar.

A elaboração, atualização e aprovação desta matriz são asseguradas pelo Responsável Técnico ou Líder de Pannel.

O Responsável Técnico e o Gestor de Qualidade têm vínculo contratual de forma a garantir continuamente o desempenho das suas funções.

O Laboratório tem definido na descrição de funções, para cada função chave, as atividades de substituição (Matriz de Funções do IPB). As substituições decorrem de situações de ausências temporárias, como baixas, férias e outros.

Formação

A gestão de topo do Laboratório considera que só com uma formação adequada dos seus colaboradores consegue manter uma atualização técnica indispensável a uma adequada prestação de serviços em todas as suas áreas de atuação.

Sendo assim, anualmente é efetuado por todos os departamentos, um levantamento de necessidades de formação, que culmina na elaboração de um plano de formação aprovado pela gestão de topo. A elaboração e acompanhamento da implementação deste plano é da responsabilidade do Gabinete de Planeamento e Gestão da Qualidade, que simultaneamente organiza todos os processos de formação realizados.

No caso do laboratório, dá especial importância à formação no posto de trabalho, que para além de ser dada no momento da integração do colaborador, é ministrada sempre que se pretende que este ganhe competência para a realização de uma dada atividade.

A qualificação de provadores é efetuada de acordo com a instrução de Recrutamento, Seleção e Qualificação de provadores de Painel.

As formações consideradas relevantes e que constam no Plano Anual de Formação que integra o plano de ação do laboratório (MO-MQLAS-09), são avaliadas quanto à sua eficácia.

Documentação aplicável

MO-PR10-01 - Matriz de Funções IPB

MO-MQLAS-08 - Matriz de Competências do Laboratório

PR10 - Recursos Humanos

ITL-PRLAS01-01 - Recrutamento, Seleção e Qualificação de Provadores de Painel

5.3 Instalações e Condições Ambientais

O Laboratório desenvolve a sua atividade nas seguintes instalações de cuja planta e função se anexa cópia (Anexo 4 - Planta LAS):

As estruturas onde funcionam o LAS foram construídas de raiz com layout e materiais adequados ao fim a que se destinam.

O laboratório está equipado com sistemas de climatização que tem como finalidade a obtenção das condições de temperatura necessárias à realização de ensaios e à conservação de amostras.

Existem instruções definidas para a higienização de superfícies e equipamentos, de forma, a manter um ambiente adequada à realização dos ensaios (ITL-MQLAS-01 - Instalações e Condições Ambientais).

Existem regras que estabelecem as condições de acesso e circuitos no laboratório que se encontram descritas na ITL-MQLAS-01 - Instalações e Condições Ambientais.

Documentação aplicável

ITL-MQLAS-01 - Instalações e Condições Ambientais

5.4 Métodos de Ensaio

Para a realização dos seus ensaios o laboratório recorre prioritariamente a métodos normalizados. Sempre que tal não é possível o cliente é informado e a Laboratório formaliza métodos internos de ensaio.

Entende-se por:

- Métodos de Ensaio Normalizados - Publicados em normas nacionais ou internacionais, por organismos oficiais ou por organizações profissionais reconhecidas.
- Métodos de Ensaio Internos - Destinam-se a documentar técnicas analíticas, podendo ter como suporte para a sua elaboração outros métodos de ensaio, sugestões de clientes, troca de informação com outros laboratórios, informações técnicas e bibliografia da especialidade.

Para além dos métodos de ensaio, o laboratório dispõe de um conjunto de instruções que descrevem a forma de execução das diferentes atividades do laboratório com relevância no processo análise.

O Laboratório tem implementados os seguintes métodos:

- Provas Hedónicas com consumidores em ambiente controlado, segundo a NF V 09-500;
- Testes de escalas quantitativas, segundo a ISO 4121;
- Teste Triangular, segundo a ISO 4120;
- Teste de classificação por ordenação, segundo a ISO 8587;
- Estabelecimento de um perfil Sensorial, segundo a ISO 13299.

5.4.1 Validação de Métodos

Os métodos implementados são normalizados e são controlados os pontos críticos no momento da sua implementação.

5.4.2 Estimativa da Incerteza da Medição

Os resultados de análise sensorial são suportados em tratamentos estatísticos que estabelecem o grau de confiança do resultado.

5.4.3 Controlo de Dados

Com o objetivo de aumentar a eficiência do processo analítico, reduzir o tempo necessário ao processo administrativo inerente, melhorando desta forma o desempenho, o Laboratório possui um software designado por aplicação SI. Este efetua o registo e identificação das amostras, permite gerir a atividade analítica do LAS, efetuando os registos associados.

Os resultados dos ensaios são emitidos, validados pela aplicação SI e posteriormente enviados ao cliente por e-mail ou correio.

O acesso permitido às aplicações destes programas está definido e restringido por passwords. Desta forma pretende-se garantir não só a inviolabilidade de informação assim como a sua confidencialidade. Destes dados são feitas seguranças periódicas.

Os registos em papel sujeitos a transcrição são sujeitos a verificação por uma segunda pessoa que regista a sua verificação.

Documentação aplicável

Normas de realização dos ensaios;

PR-01 – Gestão de Documentos;

PRLAS-02 - Escalas Quantitativas;

PRLAS-03 – Ordenação por Classes (Ranking);

PRLAS-04 – Teste Triangular;

PRLAS-05 – Preparação de Soluções para Seleção, Treino e Controlo de Qualidade;

PRLAS-08 – Análise sensorial de Salpicão e Chouriça de Vinhais IGP;

PRLAS-09 – Análise Sensorial de Alheira de Vinhais IGP;

PRLAS-10 – Análise Sensorial do Queijo de Cabra Transmontano DOP.

5.5 Equipamento

Todo o equipamento dos laboratórios se encontra identificado com um número interno que estabelece a relação entre o equipamento e os respetivos registos de calibração, verificação de condições de funcionamento e manutenção.

Anualmente a Laboratório estabelece um plano de calibração/verificação das condições de funcionamento e um plano de manutenção preventiva para os seus equipamentos.

As calibrações e verificações das condições de funcionamento são efetuados sempre que possível por laboratórios acreditados para a grandeza ou ensaio em causa assim como as manutenções efetuadas por técnicos especializados.

Todos os equipamentos evidenciam, através de etiqueta, o seu estado de calibração/verificação de condições de funcionamento assim como de operacionalidade - etiqueta "fora de serviço" sempre que o equipamento não possa ser utilizado.

O Laboratório mantém registos de todas as calibrações / verificações de condições de funcionamento e manutenções efetuadas.

O Responsável Técnico assegura a avaliação dos resultados das calibrações/verificações de condições de funcionamento assim como das verificações internas, efetuadas para avaliar o desempenho do equipamento ao longo do tempo.

Documentação aplicável

PR08 – Gestão e Manutenção de Meios

PRLAS-06 – Controlo de equipamento

5.6 Rastreabilidade das Medições

O Laboratório recorre às seguintes ferramentas para assegurar a rastreabilidade das suas medições:

- Seleciona entidades acreditadas para calibração/verificação de condições de funcionamento dos seus equipamentos ou padrões internos.
- Utiliza materiais de referência certificados, materiais de referência ou padrões rastreados a sistemas internacionais.

De forma a garantir a rastreabilidade interna relativamente aos intervenientes na realização dos ensaios, o laboratório dispõe de um software para o registo das aplicações analíticas.

Documentação aplicável

PR08 – Gestão e Manutenção de Meios

5.7 Amostragem

A recolha e colheita de amostras para análise sensorial no laboratório não é na generalidade da responsabilidade do Laboratório. Sempre que seja solicitada a recolha de amostras o Laboratório procede de acordo com as instruções do cliente.

5.8 Manuseamento dos Itens a Ensaiar

Sempre que é recebida uma amostra no laboratório para analisar, esta é registada, identificada e verificada de forma a avaliar o seu estado de acondicionamento e conservação, fatores estes, importantes para a aprovação da amostra.

Quando se detetam problemas relativamente ao estado da amostra, o responsável técnico contacta com o cliente para lhe dar conhecimento da situação e decidirem sobre a realização do ensaio.

As amostras após a receção são conservadas até à realização completa dos ensaios, em condições adequadas ao tipo de amostra e ensaios pretendidos.

Documentação aplicável

ITL-MQLAS-02 – Manuseamento de Amostras

5.9 Garantia da Qualidade dos Resultados de Ensaio

De forma a controlar a qualidade analítica dos resultados dos ensaios sensoriais, o laboratório tem implementado um conjunto de ferramentas de controlo de qualidade que incluem:

A qualificação de provadores e a manutenção da qualificação de provadores qualificados de acordo com o definido na ITL-PRLAS01-01 – Recrutamento, Seleção e Qualificação de Provadores de Painel.

A análise sensorial por painel qualificado é efetuada no mínimo por três provadores e sobre três unidades distintas do mesmo lote, de forma a controlar quer a variabilidade relacionada com a amostragem quer a variabilidade relacionada com o provador. Os resultados são apresentados de forma a tratar estatisticamente os dados obtidos.

No caso de painéis qualificados é efetuado um duplicado por cada sessão, que consiste numa segunda avaliação da mesma amostra. A identificação da amostra duplicada é efetuada com um segundo número de análise, de forma a que os provadores não tomem conhecimento de qual o duplicado. Os resultados dos duplicados não se podem afastar mais do que dois intervalos da escala no caso dos quantitativos e terem resultados qualitativos concordantes em mais do que 85% dos casos

Documentação aplicável

PRLAS-07 – Controlo da qualidade analítica análise sensorial

ITL-PRLAS01-01 – Recrutamento, Seleção e Qualificação de Provadores de Painel

5.10 Apresentação de Resultados

Os relatórios de ensaio apresentam toda a informação referente ao número de análise, identificação do cliente, identificação da amostra, informações relativas ao ensaio (nome, método, resultado), identificação dos ensaios não incluídos no âmbito da acreditação nos relatórios de ensaio com marca de acreditação, data de emissão, etc., estando em conformidade com os requisitos da norma de referência.

Sempre que o cliente solicita a apreciação de resultados tal é efetuado no relatório de ensaio mencionando, no caso relatórios de ensaios que contenham a marca de acreditação, “esta apreciação está fora do âmbito da acreditação”.

Qualquer correção ou aditamento a um relatório de ensaio já enviado ao cliente é identificado como revisão ao relatório com o mesmo número (REV XX). Sendo nestes casos colocada a seguinte frase “Este relatório substitui e anula o anteriormente emitido.”

Os relatórios de ensaio após validação pelo responsável, são enviados ao cliente por e-mail ou correio.

Documentação aplicável

ITL-MQLAS-03 – Emissão e Validação de Relatórios de Ensaio