

O **CLIENTE**, denominado Empresa e Fiscalização, e o **LABORATÓRIO DE CONTROLE DE QUALIDADE DE ALIMENTOS (LABQUALI)**, CNPJ 06.064.227/0001-87, localizado na Rodovia R2, Qd. Área, Lote AR4, Campus Samambaia, Goiânia - Goiás, CEP 74691-886, submetem-se aos termos e condições gerais abaixo especificados:

**1) Horário de funcionamento para recebimento de amostras:** o recebimento de amostras no LABQUALI ocorre em dias úteis de segunda a quarta-feira, das 8:00 h às 12:00 h e das 13:00 h às 17:00 h e quinta-feira das 8:00 h às 12:00 h, mediante agendamento prévio preferencialmente via SIDAGO.

**2) Assinaturas das solicitações de análises e/ou ensaios:** as solicitações de análises e/ou ensaios devem estar assinadas pelo requisitante no FORM 006 - SOLICITAÇÃO DE ANÁLISES, o que implica na ciência e concordância do cliente quanto aos requisitos estipulados pelo laboratório. No caso de amostras encaminhadas via correios e transportadora não há assinatura do cliente, e o laboratório entende que o aceite dos termos e condições disponíveis no momento do agendamento do serviço é suficiente para comprovar que o cliente está ciente e concorda com os requisitos estipulados pelo laboratório.

**3) Amostra de contraprova:** o **CLIENTE** deve armazenar uma amostra do mesmo lote do produto entregue para análise no LABQUALI nas condições preconizadas no rótulo/embalagem do produto ou em outro documento que informe as condições de manutenção e armazenamento do produto.

**4) Requisitos para recepção de amostras e entrega de resultados:** as amostras são recebidas no laboratório no horário comercial estipulado para o recebimento de amostras, e os requisitos para recepção das amostras estão definidos no DOCS 019 - REQUISITOS DE RECEBIMENTO DE AMOSTRAS. Caso algum requisito descrito não seja atendido, tanto com relação às amostras quanto com relação à documentação, o desvio é registrado no FORM 078 - REGISTRO DE PENDÊNCIAS PARA O RECEBIMENTO DE AMOSTRAS v.1.

Condições de recusa no recebimento de amostras:

- ✓ Quando os serviços de análises e/ou ensaios não forem previamente agendados;
- ✓ Quando o produto for entregue fora do horário de funcionamento para recebimento de amostras do laboratório;
- ✓ Quando as amostras não possuírem os requisitos pré-estabelecidos pelo DOCS 019 - REQUISITOS DE RECEBIMENTO DE AMOSTRAS para serem analisadas; que dependem do tipo, do estado físico e da embalagem de cada produto.

O procedimento de recusa de amostras é registrado no FORM 008 - RECUSA DE AMOSTRA PARA ANÁLISE, que é assinado pelo responsável pela entrega do produto no momento da recusa, caso este não queira assinar, o colaborador do laboratório deve escrever no campo assinatura do cliente que o mesmo recusou-se a assinar. Este registro fica arquivado para qualquer esclarecimento ao responsável pelo produto.

Em casos específicos, em que o produto é recusado, e mesmo assim, o cliente ou fiscal exija a realização da análise, o produto pode, a critério de um responsável técnico, ser analisado. No entanto, isto deve constar no FORM 006 - SOLICITAÇÃO DE ANÁLISES, campo de observações e no respectivo certificado de análise do produto.

As discussões com clientes ou fiscais, assim como as reclamações relacionadas à recusa de amostras, propostas de novos métodos, informações sobre os métodos utilizados, esclarecimentos técnicos ou qualquer outra informação são realizados por e-mail ([labquali@agrodefesa.gov.br](mailto:labquali@agrodefesa.gov.br)) ou no FORM 009 - REGISTRO DE RECLAMAÇÕES E ATENDIMENTOS que está localizado na recepção.

**5) Prazo e pagamento:** o prazo para realização dos ensaios é de 10 dias úteis e relatado ao cliente antes do recebimento do material. O prazo para o resultado é contado a partir do momento em que todos os critérios estabelecidos foram atendidos, inclusive a resolução de pendências. Ainda, o prazo pode ser dilatado em função de feriados, pontos facultativos, convocações extraordinárias, calamidade pública e durante a realização de auditorias. Se houver qualquer alteração, o interessado é imediatamente notificado. As amostras de água entregues no setor de triagem, caso não tenham pendências, terão preferência ao início das análises sobre os demais produtos, devendo ser processadas em até 24 h após o recebimento. As amostras dos produtos de origem animal podem ter o início das análises em um prazo de até 72 h após o seu recebimento. O resultado é liberado mediante comprovação do pagamento, com exceção dos casos de análises oriundas da fiscalização ou de convênio entre instituições públicas, com declaração de gratuidade. O pagamento dos serviços de análises do laboratório é realizado pelos clientes, por meio do DARE (Documento de Arrecadação da Receita Estadual). Este é emitido por um colaborador autorizado do Laboratório, e depois entregue ao cliente para ser pago, pessoalmente ou via e-mail, assim é o único comprovante aceito para o recebimento do certificado de análise do produto. No DARE constam as informações inerentes ao próprio documento e é inserido também o número do Registro Geral.

Para a realização de análises oriundas da fiscalização, não é necessário o pagamento, no entanto a cópia do termo de fiscalização deixada no Laboratório deve estar corretamente preenchida e anexada ao FORM 006 - SOLICITAÇÃO DE ANÁLISES. Os produtos devem também obedecer ao DOCS 019 - REQUISITOS DE RECEBIMENTO DE AMOSTRAS, bem como, possuem lacre com numeração específica e embalagem da fiscalização íntegra, além de obedecer ao agendamento de envio das amostras da fiscalização.

Caso algum requisito descrito não seja atendido, tanto com relação às amostras quanto com relação à documentação, o desvio é registrado no FORM 078 - REGISTRO DE PENDÊNCIAS PARA O RECEBIMENTO DE AMOSTRAS.

**6) Atrasos e cancelamentos:** algumas situações podem causar atrasos ou cancelamentos das solicitações, como preenchimento inadequado de requisições/formulários; falta de identificação ou assinatura nas requisições/formulários; requisições molhadas, manchadas ou rasgadas; amostras consideradas inadequadas (não identificadas, violadas, em quantidade insuficiente, fora da temperatura adequada, entre

outros); ou solicitações entregues fora do horário estipulado. Se, por algum motivo a amostra tiver que ser submetida a um novo ensaio, o prazo para entrega dos resultados pode ser dilatado. Por esse motivo, o Laboratório não se responsabiliza por dano material ou patrimonial, direto ou indireto, decorrente de atrasos na entrega do relatório de ensaio.

**7) Cópia ou segunda via:** as segundas vias dos relatórios de ensaios são de propriedade do laboratório e permanecem arquivadas eletronicamente de forma permanente. Em caso de perda ou extravio, seja pelo cliente ou serviço de transporte contratado pelo requerente, a critério do laboratório, uma nova cópia do relatório de ensaio poderá ser disponibilizada.

**8) Dúvidas ou discordâncias:** caso o cliente, ciente desses termos e após contato com a equipe de atendimento do LABQUALI, ainda tiver qualquer dúvida ou discordância com os requisitos supracitados ou outros requisitos do laboratório, poderá efetuar reclamação (FORM 009 - REGISTRO DE RECLAMAÇÕES E ATENDIMENTOS) ou anotar sugestão de melhoria (FORM 037 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES), ambos disponíveis na recepção do laboratório.

As reclamações enviadas para o e-mail [labquali@agrodefesa.go.gov.br](mailto:labquali@agrodefesa.go.gov.br) ou [qualidade.labquali@agrodefesa.go.gov.br](mailto:qualidade.labquali@agrodefesa.go.gov.br), são impressas e anexadas ao FORM 009 - REGISTRO DE RECLAMAÇÕES E ATENDIMENTOS. Os questionamentos são encaminhados ao Representante da Qualidade para triagem inicial, por assunto, e repassadas aos respectivos responsáveis para análise e emissão das respostas. Posteriormente são arquivados em pasta específica na sala do setor de Gestão da Qualidade.

**9) Resultados Positivos para *Salmonella sp.*:** quaisquer resultados positivos serão enviados pelo Laboratório ao serviço de inspeção (GEINSP) e ao fiscal responsável pela empresa, que tomará as medidas sanitárias necessárias.

**10) Registros das análises críticas:** o registro da análise crítica é evidenciado por meio da assinatura do cliente no FORM 006 - SOLICITAÇÃO DE ANÁLISES e FORM 075 - PROTOCOLO DE RECEPÇÃO DE AMOSTRAS E ENTREGA DE RESULTADOS. No caso de amostras encaminhadas via correios e transportadora pode ser dispensada a assinatura do cliente no FORM 006 e FORM 075, e o laboratório entende que o agendamento das análises via SIDAGO é suficiente para comprovar que o cliente está ciente e concorda com os requisitos estipulados pelo laboratório. Se no decorrer das análises houver desvio do contrato, o ato de análise crítica do contrato é repetido, e o mesmo é comunicado ao cliente, via telefone, e-mail ou pessoalmente e a forma de comunicação é registrada no campo “observação” do FORM 075.