




MANUAL DA QUALIDADE

Edição: 27MAI2015
Data: 2015-05-27
Pag: 1 / 23

Preparado por	Gestor da Qualidade
Aprovado por	Direcção

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 2 / 23
---	------------------------------	--

ÍNDICE


CAPÍTULO	SECÇÃO	REQUISITOS	PÁG
1		OBJECTIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO	5
2		REFERÊNCIAS NORMATIVAS	5
3		TERMOS E DEFINIÇÕES	5
4		REQUISITOS GERAIS	7
	4.1	Aspectos Legais e Contratuais.....	7
	4.2	Gestão da Imparcialidade.....	7
	4.3	Responsabilidade legal e financiamento.....	8
	4.4	Condições não discriminatórias.....	9
	4.5	Confidencialidade.....	9
	4.6	Informação publicamente acessível	9
5		REQUISITOS DE ESTRUTURA	10
	5.1	Estrutura organizacional e gestão de topo.....	10
	5.2	Mecanismo de salvaguarda para a imparcialidade.....	11
6		REQUISITOS DOS RECURSOS	15
	6.1	Pessoal do organismo de certificação.....	11
	6.2	Recursos para a avaliação.....	11
7		REQUISITOS DO PROCESSO	16
	7.1	Generalidades.....	6
	7.2	Candidatura.....	7
	7.3	Análise à candidatura.....	10
	7.4	Avaliação.....	10
	7.5	Revisão.....	11
	7.6	Decisão de certificação.....	11
	7.7	Documentação de certificação.....	11
	7.8	Directório de produtos certificados.....	11
	7.9	Acompanhamento.....	10
	7.10	Alterações que afectam a certificação.....	10
	7.11	Anulação, redução, suspensão ou retirada de certificação.....	11
	7.12	Registos.....	11
	7.13	Reclamações e recursos.....	11
8		REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO	16
	8.1	Generalidades.....	6
	8.2	Documentação geral do sistema de gestão.....	7
	8.3	Controlo de documentos.....	10
	8.4	Controlo de registos.....	10
	8.5	Revisão pela Gestão	11



MANUAL DA QUALIDADE

Edição: 27MAI2015
Data: 2015-05-27
Pag: 3 / 23

8.6	Auditorias internas	11
8.7	Acções correctivas.....	10
8.8	Acções preventivas.....	
9	RELAÇÃO DOS REQUISITOS DA ISO/IEC 17065:2012 COM A DOCUMENTAÇÃO DO ORGANISMO	20
10	REGISTO DE ALTERAÇÕES DO MANUAL DA QUALIDADE	21

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 4 / 23
---	----------------------------	--

PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA CVR LISBOA

A Direcção da CVR Lisboa (CVRLx) assume o sistema de gestão descrito neste Manual como um factor chave para o sucesso da sua missão.

Este Manual refere os meios adoptados pela CVR Lisboa para assegurar a gestão e controlo de produtos vínicos dos agentes económicos. Ele constitui o suporte material para os processos, procedimentos, imparcialidade da Organização e para a execução do conjunto de acções inerentes ao seu Sistema de Gestão.

Compete à Direcção fazer observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste Manual e que satisfazem os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17065:2014. A Direcção designou um Gestor da Qualidade (Alexandre Rocha Andrade) que possui a responsabilidade necessária para garantir a eficácia do Sistema de Gestão, no que se refere à realização das Certificações solicitadas, e que responde directamente à Direcção nesta matéria.

Estas determinações são de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores da CVR Lisboa, no âmbito do seu campo de actuação.

Este documento é revisto anualmente quanto à sua adequabilidade e actualizado sempre que se torne necessário.

A Direcção manifesta o seu compromisso para com a satisfação dos requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17065:2014 e promulga a presente edição do Manual da Qualidade.

A DIRECÇÃO

1. OBJECTIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

A CVRLx tem como seu objecto a certificação dos produtos vitivinícolas com direito a Denominação de Origem (DO) e a Indicação Geográfica (IG) produzidos no distrito de Lisboa (excepto o concelho de Azambuja), nos concelhos de Peniche, Óbidos, Bombarral, Caldas da Rainha, Alcobaça, Porto de Mós, Nazaré, Batalha, Marinha Grande, Leiria e Pombal (excepto as freguesias de Abiul, Vila Cã, Redinha e Pelariga), do distrito de Leiria, e no concelho de Ourém, do distrito de Santarém, promover, defender e controlar as DO e a IG existentes naquelas áreas, exercendo as demais funções que lhe forem legalmente atribuídas.

No âmbito da certificação das DO estão englobados os produtos vinho, vinho espumante e aguardente, na forma de pré-embalados com capacidade menor ou igual a 20 litros.

No âmbito da certificação da IG está incluído o produto regional na forma de pré-embalado com capacidade menor que 20 litros e na forma de acondicionado com capacidade maior ou igual a 20 litros e menor ou igual a 60 litros.

Não estão incluídos no âmbito do pedido de acreditação segundo a NP EN ISO/IEC 17065:2014:

- ◆ a certificação de uvas;
- ◆ a certificação de proveniência dos produtos vitivinícolas passível de obtenção das DO ou da IG que circulam na forma de granel necessária para a emissão de documentos de acompanhamento que acompanham os transportes dos mesmos.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

O presente Manual da Qualidade (MQ) foi elaborado de acordo com as orientações descritas nos seguintes documentos de referência:

- NP EN ISO/IEC 17065:2014 – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.
- Legislação e regulamentação aplicável e disponível na CVRLx e no seu site <http://www.vinhosdelisboa.com>.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES


A CVR Lisboa adopta a terminologia da norma ISO 9000:2005 nos termos aplicáveis.

As abreviaturas apresentadas constituem terminologia específica do sector de actividade e ou do laboratório.

Abreviaturas

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
AE	Agente Económico
BA	Boletim de Análise
CA	Certificado de Análise
CO	Certificado de Origem
CVRLx	Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa – Entidade Certificadora
D	Direcção
DA	Documento de Acompanhamento

DCP	Declaração de Colheita de Produção
DE	Declaração de Existências
DL	Decreto-Lei
DO	Denominação de Origem
EN	Norma Europeia
GQ	Gestor da Qualidade
IG	Indicação Geográfica
IPAC	Instituto Português de Acreditação, I.P.
ISO	International Standards Organization
IVV	Instituto do Vinho e da Vinha, I.P.
NIF	Número de Identificação Fiscal
MPT	Manual de Procedimentos Técnicos
MQ	Manual da Qualidade
NA	Não Aplicável
OC	Organismo de Certificação
PAR	Pedido de Aprovação de Rotulagem
PC	Pedido de Certificação
PECO	Pedido de Emissão de Certificado de Origem
PG	Procedimento de Gestão
PNS	Pedido de Numeração de Selos
PRA	Pedido de Requisição de Análise
PT	Procedimento Técnico
SA	Serviço Administrativo
SCC	Serviço de Controlo e Certificação
Slvv	Sistema Integrado da Vinha e do Vinho
SPQ	Sistema Português da Qualidade
TAVA	Título Alcoométrico Volúmico Adquirido
TAVN	Teor Alcoométrico Volúmico Natural
TR	Termo de Responsabilidade
VEQ	Vinho Espumante de Qualidade

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 7 / 23
---	------------------------------	--

4. REQUISITOS GERAIS

4.1 Aspectos legais e contratuais

NOME:	CVRLx - Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa
ENDEREÇO (SEDE):	Rua Cândido dos Reis, n.º 1 – 2560 -352 TORRES VEDRAS PT
OUTRAS LOCALIZAÇÕES:	Delegação em Leiria (R. D. José Alves Correia da Silva, 14 B – Leiria)
TELEFONE:	+ 351 261 31 67 24
FAX:	+ 351 261 31 35 41
E-MAIL:	cvrlisboa@cvrlisboa.com
WEB SITE:	www.vinhosdelisboa.com
ESTATUTO LEGAL:	Associação de direito privado, de carácter interprofissional, constituída por representantes dos interesses profissionais da produção e do comércio dos produtos vitivinícolas da sua área geográfica (estatutos, publicados a 18/1/2008 em http://publicacoes.mj.pt)
SECTOR DE ACTIVIDADE:	Vitivinícola (em Portugal)

4.1.2 Contrato de certificação

A CVRLx compromete-se a prestar o serviço de certificação de produto em conformidade com os procedimentos descritos no seu MQ e MPT, também por parte dos seus clientes devem ser aceites as condições descritas no acto de inscrição para actividade e em cada pedido de certificação constante em anexo ao MPT.

4.1.3 Uso de licenças, certificados e marcas de conformidade

Os certificados de conformidade emitidos e os selos de garantia garantem por si só a conformidade e o cumprimento dos requisitos de certificação do produto, cabendo à CVR Lisboa regular e exercer controlo na sua propriedade, uso e exibição destas marcas de conformidade.

As regras de uso de marca de conformidade e os selos de garantia utilizados actualmente pela CVRLx estão disponíveis no seu site (www.vinhosdelisboa.com).


O uso de certificados de conformidade e selos de garantia podem ser usados para um determinado produto certificado desde que:

- este cumpra e mantenha os requisitos de certificação exigidos;
- o agente económico aceite os termos e condições exigidos no acto de inscrição e no pedido de certificação;
- o agente económico consiga controlar e garantir a manutenção de todos os requisitos de certificação.

Os certificados de conformidade e selos de garantia não podem ser aplicados a um produto sem autorização da CVRLx, o seu uso indevido ou de forma enganadora, ou qualquer outro mecanismo que possa indicar que um produto seja certificado encontrados em documentação ou qualquer outra publicidade será alvo de uma acção apropriada. Esta acção será efectuada em conformidade com MPT da CVRLx e da regulamentação do país em que se verifique a ocorrência.

4.2 Gestão da imparcialidade

A CVRLx através do seu sistema de qualidade deve garantir que as actividades chave desenvolvidas no âmbito da certificação são efectuadas com a imparcialidade exigida para o efeito. Assim tanto a própria CVRLx como os

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 8 / 23
---	------------------------------	--

elementos afectos à certificação não se encontram envolvidos em actividades dos agentes económicos candidatos à certificação ou já certificados.

Para além disto, são definidas responsabilidades claras para o seu pessoal o que contribui para a garantia da imparcialidade, possíveis conflitos de interesse e eventuais pressões comerciais, financeiras ou outras que possam influenciar resultados da certificação.

Os riscos de imparcialidade no âmbito da certificação, devem ser identificados de forma contínua, tanto como resultado da própria actividade da CVRLx, das entidades com que se relaciona ou de relacionamentos do seu pessoal, salvaguardando que estes relacionamentos poderão não constituir necessariamente um risco à imparcialidade da CVRLx. Quando identificado um risco de imparcialidade deve ser registado numa matriz de risco e a CVRLx deve ser capaz de demonstrar como o elimina ou o minimiza, devendo reportar esta informação à Comissão de Imparcialidade e Igualdade.

A Direcção da CVRLx ao promulgar o Manual de Qualidade, compromete-se no que respeita à tomada de decisões a efectuá-las com a imparcialidade requerida pelo sistema de gestão.

A CVRLx relaciona-se com várias instituições e agentes económicos, os procedimentos técnicos da CVRLx garantem que esta:

- Não fornece ou desenvolve produtos do tipo daqueles que certifica;
- Não dá pareceres ou fornece serviços de consultoria ao requerente quanto a métodos que permitem dar resposta às questões que são obstáculo à certificação requerida;
- Não fornece outros produtos ou serviços que possam comprometer a confidencialidade, objectividade ou imparcialidade dos seus processos e decisões de certificação.

A CVRLx deve assegurar-se que os organismos/entidades com que se relaciona não comprometem a imparcialidade da sua actividade de certificação. Deve salvaguardar igualmente que pessoal de uma entidade que disponibilize ou produza o produto certificado, ou forneça consultoria, não seja envolvido nas actividades de certificação, incluindo a revisão e a tomada de decisão.


A CVRLx no caso de se relacionar ou desenvolver actividades com alguma entidade de consultoria, esta deve evitar que estas actividades sejam publicitadas ou conectas por forma a evitar que se subentenda que estando ligado a essa entidade a certificação será mais facilitada.

No caso de algum elemento afecto ou que venha a ser afectado à CVRLx, que tenha tido relacionamento com algum agente económico, não deve ser utilizado quer no processo de revisão, quer no processo de tomada de decisão de certificação de produtos desse mesmo agente económico durante um período de 2 anos.

Sempre que se verifique algum risco de imparcialidade, que possa ter origem nas acções de outras pessoas, entidades ou organizações, a CVRLx deve tomar as medidas necessárias para o evitar. Deve também garantir que todo o pessoal (interno e externo) ou as comissões que possam influenciar as actividades de certificação actuem imparcialmente.

4.3 Responsabilidade legal e financiamento

A CVRLx através do seu seguro de responsabilidade civil, garante desta forma que as responsabilidades decorrentes da sua actividade de certificação se encontram cobertas por eventuais danos ou dolos causados.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 9 / 23
---	------------------------------	--

A CVRLx compromete-se, através das suas receitas provenientes das taxas de certificação, da inscrição de vinhas e de programas de apoio, através do seu Conselho Fiscal e na submissão em Conselho Geral dos seus orçamentos anuais, a garantir a estabilidade financeira e os recursos necessários para as suas actividades de certificação.

4.4 Condições não discriminatórias

As regras estabelecidas no MQ, MPT, procedimentos de gestão e o funcionamento da Comissão de Imparcialidade e Igualdade foram concebidos de modo a assegurar um acesso sem qualquer discriminação de todos os Agentes Económicos (AE) que pretendam aceder ao processo de certificação. Estes procedimentos não devem ser utilizados para inibir o acesso ao AE, excepto nas situações previstas nos documentos acima referidos.

A CVRLx deve disponibilizar os seus serviços a todos os AE que se enquadrem no âmbito do seu funcionamento, não devendo o acesso ser condicionado pela dimensão do AE, pela sua qualidade de membro de uma associação ou grupo, nem deve a certificação ser condicionada ao número de certificações já emitidas. Não deverão existir quaisquer condições limitativas, sejam elas financeiras ou de outra espécie.

A CVRLx e o seu pessoal, deve limitar os seus requisitos, avaliação, revisão, decisão e acompanhamento às matérias especificamente relacionadas com o âmbito de certificação.

4.5 Confidencialidade

A CVRLx é responsável pela gestão de toda a informação obtida ou criada durante as suas actividades de certificação, exceptuando a informação que o seu cliente torne publicamente acessível, ou quando acordado entre a CVRLx e este, toda outra informação é considerada proprietária e deve ser tomada como confidencial. Assim deve a CVRLx informar previamente da informação que pretende tornar disponível ao domínio público.

No caso de a CVRLx ser interpelada pelas autoridades legais ou quando autorizada através de disposições contratuais a divulgar informação confidencial, deve ser informado o AE da informação fornecida excepto quando as disposições legais o proibam.

Toda a informação sobre o AE obtida de fontes externas ao mesmo, deve também ser tratada como confidencial.

4.6 Informação publicamente acessível

A CVRLx compromete-se a disponibilizar no seu site ou a pedido a seguinte informação:

- MPT, que inclui os procedimentos de avaliação, regras e procedimentos para a concessão, manutenção, extensão ou redução do âmbito de certificação, suspensão, retirar ou recusar uma certificação.

- Descrição dos meios pelos quais a CVRLx obtém o suporte financeiro e informação das taxas e valor dos serviços cobrados aos AE.

- Descrição dos direitos e deveres dos AE, incluindo os requisitos, restrições ou limitação do uso do nome e marca da CVRLx e das formas como são feitas referências à certificação concedida.

- Informação sobre os procedimentos para o tratamento de reclamações.

5. Requisitos de estrutura

5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo

A CVRLx está organizada conforme definido no Organograma apresentado a seguir.




Esta organização está enquadrada por uma série de órgãos de gestão definidos nos estatutos e regulamentos da CVRLx, os quais asseguram a necessária representatividade e participação das partes interessadas na certificação.

O Conselho Geral assegura a representação de todos os interesses económicos ligados aos produtos vitivinícolas com DO e IG da região vitivinícola de Lisboa (produção, comércio e vitivinicultores-engarrafadores). O seu modo de funcionamento e competências estão descritos em Regulamento Interno específico.

A **Direcção** é o órgão de administração, gestão e representação da CVRLx, eleita pelo Conselho Geral, sendo composta por três membros, um Presidente e dois Vogais, sendo um destes designado pela produção e outro pelo comércio. As suas competências estão descritas em Regulamento Interno específico.

As principais responsabilidades da Direcção são as seguintes (Descritas no Regulamento Interno da Direcção):

- ⇒ Definir e supervisionar as políticas e procedimentos relativos ao funcionamento da CVRLx.
- ⇒ Assegurar a gestão corrente e a supervisão financeira da CVRLx.
- ⇒ Celebrar os contratos e protocolos necessários à prossecução das atribuições da CVRLx.


	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 11 / 23
---	------------------------------	---

- ⇒ Tomar as medidas necessárias para garantir a necessária estabilidade financeira e os recursos exigidos para a gestão do sistema de certificação.
- ⇒ Delegar autoridade em comissões ou pessoas, se necessário para a execução de actividades bem definidas, em seu nome.
- ⇒ Definir os requisitos de competência do pessoal afecto às actividades de certificação, da promoção e marketing ou de outros organismos ou comissões relacionados com a CVRLx.
- ⇒ Proceder à revisão e tomada de decisão dos processos de certificação e dar resposta a eventuais reclamações e recursos.

O **Serviço de Controlo e Certificação** é constituído pelo Serviço de Vistoria a Vinhas, Serviço de Rotulagem e Serviço de Verificação Técnica, Serviço de Análise Sensorial e recorre a laboratórios de análise físico-química externos para o desenvolvimento das actividades de avaliação no âmbito da certificação:

- ⇒ Proceder ao registo e vistoria de vinhas candidatas à produção de produtos vitivinícolas com DO ou IG; verificar a sua aptidão para tal fim e proceder ao seu registo.
- ⇒ Apreciar as peças de rotulagem a utilizar nos produtos vitivinícolas da competência da CVRLx e emitir pareceres de forma a garantir que as peças que circulam no mercado estão em conformidade com a legislação em vigor.
- ⇒ Fazer a apreciação organoléptica, através de uma Câmara de Provedores, dos produtos vitivinícolas com DO e IG abrangidos pela área da CVRLx.
- ⇒ Fazer a análise físico-química, através de laboratórios (subcontratados), dos produtos vitivinícolas com DO e IG abrangidos pela área de actuação da CVRLx.
- ⇒ Prestar todo o suporte técnico necessário à revisão e decisão da certificação e também na resposta a reclamações e recursos.
- ⇒ Garantir a origem e genuinidade dos produtos vitivinícolas que se encontram dentro do âmbito da CVRLx.
- ⇒ Controlar os produtos vínicos desde a sua vinificação até ao produto já engarrafado e com selo de garantia.
- ⇒ Acompanhar os processos de certificação desde a colheita de amostras, preparação da Câmara de Prova (Análise Sensorial), verificação de resultados das análises físico-químicas e emissão de resultados de avaliação.
- ⇒ Emitir os certificados de origem, gerir as contas correntes de vinho, verificar existências e controlar a aplicação de selos de garantia.

Cabe ao **Serviço de Promoção e Marketing** desenvolver acções de divulgação dos produtos vitivinícolas, tanto no mercado interno, como no mercado externo.

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 12 / 23
---	----------------------------	---

As **Secções Especializadas**, a **Comissão Técnica** e a **Comissão de Imparcialidade e Igualdade** permitem a apresentação e/ou avaliação de propostas de desenvolvimento de requisitos de certificação.

As comissões funcionam de acordo com regulamentos próprios e devem ser livres de quaisquer pressões comerciais, financeiras ou de outra natureza que possam influenciar as suas decisões. Cabe à Direcção da CVRLx nomear ou retirar os membros pertencentes a estas comissões.

5.2 Mecanismo de salvaguarda para a imparcialidade

A CVRLx tem constituída uma Comissão de Imparcialidade e Igualdade que funciona de acordo com um regulamento próprio e tem como objectivo garantir que a CVRLx tenha políticas e procedimentos que garantam uma actuação imparcial e transparente nas suas actividades de certificação.

Outro mecanismo que serve a salvaguarda para a imparcialidade é a existência de uma matriz de risco, elaborada com o intuito de detectar, avaliar e prevenir possíveis situações que possam vir a afectar a imparcialidade do sistema de certificação.

6. Requisitos dos recursos

6.1 Pessoal do organismo de certificação

A CVRLx utiliza pessoal próprio nas suas actividades. Todo o pessoal da CVRLx é gerido de modo a garantir a sua competência nas funções que desempenha, nomeadamente avaliações técnicas, definição de orientações de gestão e sua implementação. O modo de actuar do pessoal está definido no conjunto de documentação referido neste Manual.


O pessoal que desempenha funções na CVRLx possui a competência necessária para realizar as actividades previstas neste âmbito. A competência das pessoas para desempenharem as funções que lhes estão atribuídas é continuamente avaliada pela Direcção. Sempre que for detectado alguma insuficiência é planeada a formação considerada necessária. Esta formação pode incluir matérias que visem melhorar o desempenho e eficiência e aumentar a consciencialização do pessoal para a importância das suas actividades no resultado das certificações.

Todo o pessoal, incluindo quaisquer membros de comités, organizações externas ou pessoal subcontratado, deve manter a confidencialidade de toda a informação criada durante o desempenho das suas actividades de certificação, excepto quando requerido por lei ou pelo esquema de certificação.

O pessoal da CVRLx possui funções que estão definidas e que são ajustadas sempre que necessário pela Direcção. São também conservados pela CVRLx registos individuais (incluindo o pessoal subcontratado) que contém toda a informação curricular actualizada do colaborador: habilitações escolares, formação profissional e experiência profissional.

Quando forem dadas autorizações específicas a determinado colaborador, esta autorização deve definir a data da mesma e período de aplicação.

A gestão do pessoal, incluindo a definição de requisitos de competência, a formalização da sua contratação e a manutenção da sua competência através da formação necessária é realizada conforme estabelecido em procedimento de gestão constante no ponto 8.2.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 13 / 23
---	------------------------------	---

O procedimento de gestão de pessoal referido anteriormente define o quadro de pessoal necessário e respectivas competências (formação escolar, formação profissional, competência técnica e experiência necessárias) para desempenhar as funções de certificação relacionadas com o tipo, âmbito e volume de trabalho a realizar. A necessária provisão de recursos (pessoas e infra-estruturas) é da responsabilidade da Direcção.

6.2 Recursos para a avaliação

Recursos Internos:

As actividades de certificação (avaliação, concessão, manutenção, suspensão, anulação) são levadas a cabo com base num conjunto de recursos capazes de assegurarem a qualidade desejada. Esses recursos são:

- Pessoal;
- Infra-estruturas: instalações, sistema de ar condicionado, equipamento informático, software, sala de prova e sala de apoio à prova.

As infra-estruturas da CVRLx são mantidas em perfeito estado de funcionamento através de manutenção correctiva quando necessário. A manutenção das infra-estruturas é subcontratada.

Para efeitos de execução de análise organoléptica a CVRLx encontra-se dotada de uma Câmara de Provedores, que cumpre com o ponto 5 da NP EN ISO/IEC 17025:2005.

Recursos Externos (subcontratação)

A CVRLx pode ter necessidade de subcontratar serviços relacionados com a certificação, como por exemplo:


- Técnicos especialistas;
- Segurança das instalações;
- Meios de transporte.

Para efeitos de execução de análises físico-químicas a CVRLx recorre à subcontratação de laboratórios acreditados pela NP EN ISO/IEC 17025:2005.

O acordo para subcontrato é formalizado em documento que contém as disposições acordadas. Este acordo deve salvaguardar aspectos relacionados com a confidencialidade e conflitos de interesse.

Apesar de poder subcontratar serviços, a CVRLx assegura o seguinte:

- A responsabilidade final pela qualidade das tarefas subcontratadas é da CVRLx;
- A responsabilidade pela concessão, manutenção, extensão, suspensão ou anulação da certificação é da CVRLx;
- A competência da pessoa ou organismo subcontratado e o cumprimento dos requisitos exigidos;
- Que a pessoa ou organismo subcontratado não está envolvido directa ou indirectamente (por exemplo através do seu empregador) na concepção ou produção do produto, e portanto não compromete a sua imparcialidade;
- Implementará medidas correctivas para quaisquer quebras de contrato ou dos requisitos relacionados com a subcontratação que a CVRLx tome conhecimento.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 14 / 23
---	------------------------------	---

- Informar previamente da subcontratação para dar oportunidade ao cliente em objectar e que o requerente consente esse subcontrato.

A metodologia seguida com a subcontratação e seu controlo é definida no procedimento de gestão de subcontratação constante no ponto 8.

7. Requisitos do processo

7.1 Generalidades

A CVRLx realiza as etapas necessárias para avaliar a conformidade com os requisitos exigidos ao produto vitivinícola seguindo o que está estabelecido no **Manual de Procedimentos Técnicos**.

Estas etapas e controlos realizados incluem os requisitos de amostragem, de análise, de vistoria, etc, que constituem a base do sistema de certificação.

7.2 Candidatura

A CVRLx exige ao requerente no acto da candidatura:

- O preenchimento dos formulários definidos no **Manual de Procedimentos Técnicos** (também disponíveis em www.vinhosdelisboa.com), devendo ser assinados por um representante autorizado do requerente;
- A definição do âmbito da certificação pretendida;
- Uma declaração do requerente em como se compromete a cumprir os requisitos da certificação e a fornecer a informação necessária para a avaliação;
- Identificação do Agente Económico.

7.3 Análise à candidatura


A CVRLx antes de dar seguimento à avaliação analisa o pedido de certificação e mantém registos desta análise de forma a garantir:

- Que o candidato se encontra inscrito na CVRLx e cumpra o estipulado no **Manual de Procedimentos Técnicos**;
- Que as divergências existentes são previamente resolvidas;
- Que o candidato compreendeu os requisitos da certificação que está a solicitar;
- Que a CVRLx tem capacidade para prestar o serviço solicitado, no que se refere aos meios, âmbito, localizações e língua utilizada.

Este registo é efectuado no campo destinado à aceitação do pedido por parte da CVRLx.

A CVRLx prepara um plano da actividade de avaliação, definindo as actividades, quem as executa e prazo. Destaca também o pessoal com a competência necessária e livre de eventuais incompatibilidades.

Sempre que apareça um tipo de produto, se verifique uma alteração normativa ou um novo esquema de certificação, que não conste ou altere o referencial de acreditação da CVRLx, deve ser analisada a capacidade da CVRLx no que respeita à competência e capacidade de resposta às actividades de certificação, devendo recusar-

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 15 / 23
---	------------------------------	---

se a efectuar uma determinada certificação sempre que verifique não reunir as condições necessárias ou acetando deve ser justificada e consubstanciada a decisão de aceitação do processo de certificação.

Os documentos de trabalho apropriados a utilizar pelo pessoal envolvido estão definidos no **Manual de Procedimentos Técnicos**.

7.4 Avaliação

A CVRLx realiza as avaliações conforme estabelecido no **Manual de Procedimentos Técnicos**.

Cabe à CVRLx assegurar e responsabilizar-se por todo o processo de avaliação, incluindo a designação dos seus recursos humanos nas tarefas de avaliação, se for necessário subcontratar organizações ou pessoal para realizar actividades de avaliação, aplica-se o Procedimento geral de Subcontratação constante no Ponto 8.

Caso se verifiquem não-conformidades, a CVRLx comunicará ao AE, no entanto caso o AE entenda prosseguir com o processo de certificação, a CVRLx fornecerá a informação sobre as actividades de avaliação necessárias para verificar que as não-conformidades foram corrigidas. Se o AE concordar, todo o processo de avaliação deve ser repetido para concluir as actividades de avaliação adicionais.

Toda a informação e documentação necessárias às actividades de avaliação devem ser documentadas e disponibilizadas pela CVRLx, para que se possa iniciar o processo de revisão.

7.5 Revisão

Os procedimentos e responsabilidades definidas garantem que a decisão sobre a revisão é tomada por pessoas diferentes daquelas que efectuaram a avaliação.

A revisão e a tomada de decisão de certificação serão efectuadas, por elementos que não estejam envolvidos no processo de avaliação, preferencialmente pelo Presidente da CVR Lisboa, ou no caso de impossibilidade, desde que não se verifique conflito de interesses, por um dos seus vogais.

7.6 Decisão de certificação


A CVRLx é a entidade certificadora responsável e com a autoridade devida para as tomadas de decisão relativa à certificação.

A tomada de decisão deve basear-se em toda a informação relacionada com a avaliação, a sua revisão e qualquer outra informação que verifique relevante.

A decisão pode ser, consoante o caso: **Conforme ou Não-conforme**, na situação da decisão ser Não-Conforme é comunicado ao AE as razões da decisão.

7.7 Documentação de certificação

A CVRLx atribui a cada Agente Económico com produto certificado, documentos de certificação formais que identificam o seguinte:

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 16 / 23
---	------------------------------	---

- Nome e morada da CVRLx
- Nome e morada do agente económico;
- Âmbito da certificação concedida;
- Data efectiva da certificação;
- Prazo de certificação,
- Assinatura do responsável pela tomada de decisão.

O documento de concessão de certificação só é emitido após a tomada de decisão ou de alargar o âmbito de concessão, a satisfação dos requisitos de certificação e a verificação do preenchimento do pedido de certificação devidamente assinado.

7.8 Directório de produtos certificados

A CVRLx obriga-se a manter um directório de produtos certificados em que conste a seguinte informação:

- Identificação do produto;
- Normas e documentos normativos segundo os quais a conformidade tenha sido certificada;
- Identificação do cliente

A CVRLx, quando solicitada deve ter a capacidade de resposta sobre a validade de uma determinada certificação. No caso de produtos engarrafados/acondicionados considera-se que o prazo de certificação se mantém enquanto o produto manter os requisitos de certificação.

7.9 Acompanhamento

O **Manual de Procedimentos Técnicos** estabelece as metodologias de acompanhamento a seguir pela CVRLx. Estas metodologias garantem que:


- São avaliadas informações recebidas do Agente Económico sobre alterações ao produto ao processo de produção ou alterações de actividade com impacte na certificação;
- São registadas as acções de acompanhamento realizadas de acordo com o plano anual de controlo;
- No caso de autorizado o uso continuado de uma marca em produtos certificados são efectuadas avaliações periódicas com o objectivo de confirmar que permanecem conformes.

7.10 Alterações que afectam a certificação

Os requisitos de certificação podem ser alterados, quer por alteração do referencial quer por alteração de metodologias de certificação. Estas alterações são aprovadas pela Direcção. Estas alterações são introduzidas na documentação do sistema e o documento informativo aplicável é alterado e divulgado aos interessados. Este documento contém os prazos estabelecidos pela CVRLx para a transição. Cada Agente Económico introduz os ajustamentos necessários e a CVRLx verifica essa transição efectuada pelos mesmos.

As acções para a implementação de alterações que afectam a certificação, incluem, caso seja necessário o seguinte:

- Avaliação;
- Revisão;
- Decisão;

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 17 / 23
---	------------------------------	---

- Reemissão de documento formal de certificação, revisto para estender ou reduzir o âmbito da certificação

Quando se verificar a exclusão de alguma das acções acima referidas, ficará registado o motivo que originou a sua exclusão.

7.11 Anulação, redução, suspensão ou retirada de certificação

A CVRLx definiu um conjunto de procedimentos técnicos (**Manual de Procedimentos Técnicos**) que definem todas as actividades e responsabilidades e infra-estruturas necessárias para as actividades:

- Manutenção da certificação sob condições estabelecidas pela CVRLx;
- Redução no âmbito de certificação para a remoção das variantes não-conformes do produto;
- De suspensão da certificação por iniciativa do Agente Económico ou por decisão da CVRLx, pendente e acções correctivas a implementar pelo AE;
- De retirada (total ou parcial) da certificação por razões de fim de actividade ou por incumprimento dos requisitos exigidos.


No caso de a certificação ser anulada, suspensa ou retirada, a CVRLx tomará as acções apropriadas para a execução das modificações necessárias aos documentos de certificação, actualização do directório de produtos, autorização do uso de marcas, etc, por forma a garantir que não existam informações que levem a crer que o produto se encontra ainda certificado. No caso do âmbito da certificação ser reduzido, deve também a CVRLx tomar as mesmas medidas mencionadas anteriormente, por forma a tornar-se evidente ao agente económico e também no que respeita à informação pública.

No caso de a certificação ser suspensa, a CVRLx através do seu Presidente ou num elemento delegado por este com a devida competência, comunicará ao agente económico as acções necessárias para cessar a suspensão e repor a certificação do(s) produto(s) de acordo com os requisitos obrigatórios. Poderão ser executadas outras acções previstas no MPT.

Sempre que se verifique a necessidade de se executarem novas avaliações, revisões ou decisões para a resolução de uma suspensão, deve proceder-se em conformidade com os pontos atrás referidos. No caso de se decidir pela reposição da certificação, ou no caso de uma decisão de redução do âmbito seja efectuada com base numa condição de reposição, a CVRLx tomará as medidas necessárias relativamente aos documentos formais de certificação, informação pública, autorizações para o uso de marcas, etc, com o propósito das situações referidas serem perfeitamente entendíveis pelo cliente e ficar claramente especificado na documentação de certificação e na informação pública.

7.12 Registos

A CVRLx mantém todos os registos relacionados com as actividades de certificação, por forma a demonstrar que todos os requisitos são efectivamente cumpridos. Os registos devem ser tratados conforme o procedimento de gestão – controlo de registo constante no ponto 8.4 do presente manual e de forma confidencial, pelo que o seu transporte, transmissão e arquivo deve garantir a manutenção dessa mesma confidencialidade.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 18 / 23
---	------------------------------	---

7.13 Reclamações e recursos

A CVRLx preparou um procedimento (**PG04 – Não-conformidades e Reclamações**) para a identificação e gestão de não conformidades e reclamações:

- As não-conformidades detectadas na realização do processo de certificação.
- As não-conformidades resultantes de auditorias internas
- As reclamações apresentadas pelos Agentes Económicos ou por terceiros à CVRLx.

Todas estas situações são devidamente documentadas quer em relação à sua recepção quer ao tratamento realizado. Na sequência do tratamento destas situações são lançadas as necessárias acções correctivas que devem ser apropriadas ao impacte dos problemas encontrados (ver **ponto 8.7**).

Os recursos são tratados de acordo com **Manual de Procedimentos Técnicos** (Cap. 9).

O **Manual de Procedimentos Técnicos** contém requisitos para o tratamento de reclamações apresentadas ao agente económico, nomeadamente:

- Manutenção de registos de reclamações e sua disponibilização sempre que a CVRLx o solicite;
- Tomada de medidas apropriadas relativamente a estas reclamações e eventuais deficiências detectadas no produto ou serviço e que possa afectar os requisitos de certificação;
- Manutenção de registos que documentem as medidas tomadas.

8. Requisitos do sistema de gestão

8.1 Generalidades

O objectivo do sistema de gestão é a garantia da qualidade do processo de certificação. O sistema implementado é adequado ao tipo, âmbito e volume de trabalho executado.


8.2 Documentação geral do sistema de gestão

A Direcção da CVRLx definiu uma Política da Qualidade e os seus objectivos e compromissos com a qualidade.

A Direcção da CVRLx manifesta o seu compromisso de contribuir para a garantia e difusão do prestígio dos produtos vitivinícolas com direito a DO e IG da região vitivinícola de Lisboa e para uma maior satisfação das diversas partes interessadas: consumidores, fornecedores de produto certificado (clientes do serviço de certificação), instituições e agentes económicos relacionados com a actividade e pessoal da CVRLx.

Para garantir este compromisso a Direcção da CVRLx estabelece os seguintes princípios base de actuação:

- Focalização nos interesses da região e nos requisitos da certificação;
- Aplicação eficiente e eficaz das metodologias de certificação estabelecidas e utilizando pessoal com a necessária competência;
- Garantia de um nível de serviço que satisfaça permanentemente os clientes do sistema de certificação e suas expectativas, procurando a melhoria contínua da sua eficácia;
- Permanente aplicação por todo o pessoal das orientações estabelecidas na documentação deste sistema de gestão da qualidade e em harmonia com os requisitos da norma ISO/IEC 17065:2012.

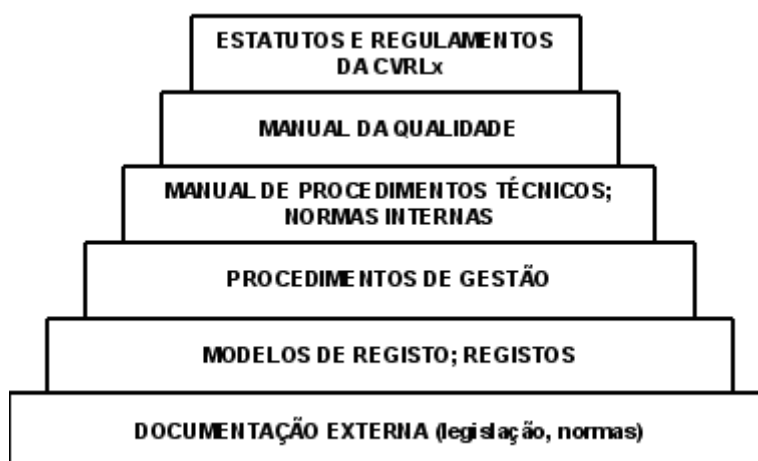
	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 19 / 23
---	------------------------------	---

Esta política foi divulgada a todos os colaboradores através de uma sessão de apresentação do sistema agora definido, tendo sido assegurado nessa acção que os presentes compreendiam as orientações desta Política e o seu desdobramento nos procedimentos do sistema. A Política foi ainda divulgada através de quadros informativos colocados nas instalações da CVRLx. A Direcção, através do Gestor da Qualidade garante que a mesma é implementada e mantida a todos os níveis da organização.

A CVRLx designou uma pessoa (ver promulgação deste manual), designada Gestor da Qualidade, directamente dependente da Direcção e que, independentemente de outras responsabilidades que lhe estão atribuídas, tem competências para:

- Garantir que seja estabelecido, implementado e mantido um sistema da qualidade de acordo com a presente norma;
- Informar a Direcção da CVRLx relativamente ao desempenho do sistema da qualidade servindo de base para a sua revisão e melhoria.

O Sistema de Gestão da Qualidade da CVRLx está formalizado num conjunto de documentos que se hierarquizam do modo seguinte:




A maioria da documentação acima referida está disponível para consulta de todos os colaboradores na rede interna da CVRLx e no seu site www.vinhosdelisboa.com. Para além disso existe uma cópia em papel para consulta.

Os **Estatutos e os Regulamentos da CVRLx** são documentos que definem a personalidade jurídica e a organização da CVRLx, as funções e as responsabilidades do pessoal.

O **Manual da Qualidade** inclui a Política da Qualidade definida pela Direcção. Sendo um documento difundido dentro da Organização, constitui um elemento de referência e uniformização dos métodos a utilizar para garantir a satisfação do Cliente e a optimização do desempenho interno.

O **Manual de Procedimentos Técnicos** define como se realizam as actividades de certificação de acordo com o sistema de certificação 4 da ISO/IEC 17067. Estes procedimentos incluem as regras para a concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 20 / 23
---	------------------------------	---

As **Normas Internas** são documentos com orientações específicas sobre o processo de avaliação e de certificação.

Os **Procedimentos de Gestão** definem as práticas de gestão do organismo que asseguram o necessário enquadramento e suporte à realização das certificações. Incluem também os procedimentos para tratamento de reclamações e recursos.

Os Procedimentos de Gestão definidos são:

- PG01 – Controlo de Documentos
- PG02 – Controlo de Registos
- PG03 – Auditorias Internas
- PG04 – Não-conformidades e Reclamações
- PG05 – Acções Correctivas e Preventivas
- PG06 – Gestão de Pessoal
- PG07 – Subcontrato

Os **Modelos de Registo** definem a base para executar os registos solicitados pelos procedimentos do sistema.

8.3 Controlo de documentos

A documentação da CVRLx é mantida actualizada e disponível nos locais onde é necessária através de um sistema de controlo estabelecido no procedimento **PG01 – Controlo de Documentos**.

8.4 Controlo de registos

A documentação do sistema define as orientações a seguir sob o ponto de vista técnico e de gestão. Os resultados da aplicação destas orientações geram registos que devem ser controlados. Este controlo inclui regras para a sua identificação, recolha, indexação, acesso, arquivo, armazenamento, manutenção e eliminação. Inclui também regras para o controlo de erros. A metodologia seguida é definida no procedimento **PG02 – Controlo de Registos**.


8.5 Revisão pela gestão

A Revisão ao Sistema pela Direcção é efectuada uma vez por ano com base num conjunto de entradas e de saídas sintetizadas num Relatório elaborado pelo Gestor da Qualidade com o seguinte tipo de dados:

Entradas:

- Resultados de auditorias internas e externas
- Retorno da informação de clientes e de partes interessadas, relacionada com a EN NP ISO/IEC 17065
- Retorno da informação do mecanismo para a salvaguarda da imparcialidade
- Estado das acções preventivas e correctivas
- Seguimento de acções resultantes de anteriores revisões pela gestão
- Cumprimento de objectivos
- Alterações que possam afectar o sistema de gestão
- Reclamações e recursos

A revisão é realizada em reunião convocada pela Direcção e envolvendo os colaboradores convocados para o efeito. O resultado da Revisão, inscrito em acta de reunião, inclui decisões e acções relativas a:

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 27MAI2015 Data: 2015-05-27 Pag: 21 / 23
---	------------------------------	---

Saídas:

- Melhoria da eficácia do sistema de gestão e seus processos
- Melhoria do organismo relacionada com o cumprimento da EN NP ISO/IEC 17065
- Necessidades de recursos.

Como resultado da análise anterior é definido um plano de acções de melhoria com a seguinte informação mínima: acções, responsáveis, prazo. Este plano é acompanhado pelo GQ e os desvios relatados à Direcção.

8.6 Auditorias internas

O sistema de gestão implementado na CVRLx é avaliado no mínimo anualmente de acordo com um programa estabelecido com o objectivo de verificar se cumpre com o sistema da qualidade e que este se encontra implementado e mantido com eficácia.

O plano de auditoria deve ser elaborado tendo em consideração a importância dos processos e das áreas a serem auditadas, também deve ser tomado em conta os resultados de auditorias anteriores.

As acções resultantes da auditoria interna devem ser empreendidas atempadamente e adequadamente.

A metodologia das auditorias está definida no procedimento **PG 03 – Auditorias Internas**.

8.7 Acções correctivas e preventivas

A CVRLx tem procedimentos para tratar as não-conformidades do serviço, reclamações de cliente (**PG04- Não - conformidades e reclamações**) e lançamento de acções correctivas e preventivas (**PG05- Acções correctivas e preventivas**).

A CVRLx preparou um procedimento (**PG05 – Acções correctivas e preventivas**), para o registo e tratamento de acções correctivas resultantes de não conformidades ou reclamações, bem como de acções preventivas resultantes de mecanismos estabelecidos no funcionamento do sistema de gestão (ex.: auditorias, revisão pela gestão, sugestões, etc.). As acções empreendidas devem ser apropriadas ao impacte provável dos potenciais problemas.



MANUAL DA QUALIDADE

Edição: 27MAI2015
Data: 2015-05-27
Pag: 22 / 23

9. RELAÇÃO DOS REQUISITOS DA ISO/IEC 17065:2012 COM A DOCUMENTAÇÃO DO ORGANISMO

REQUISITOS	Estatutos e Regulamentos	MQ	Manual de PT (MPT)	NI	PG	Outros
4. Requisitos gerais		4				
4.1 Aspectos legais e contratuais		4.1	3.2, 6.3, 10			
4.2 Gestão da imparcialidade	Estatutos da CVRLx Regulamentos Internos	4.2, 4.4, 5.1, 5.2				
4.3 Responsabilidade legal e financiamento	Estatutos da CVRLx Regulamentos Internos	4.3				
4.4 Condições não discriminatórias		4.4				
4.5 Confidencialidade		4.5, 6.1	1			
4.6 Informação publicamente acessível		4.6				
5. Requisitos de estrutura		5				
5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo		5.1				
5.2 Mecanismo de salvaguarda para a imparcialidade		5.1				
6. Requisitos dos recursos		6				
6.1 Pessoal do organismo de certificação		6.1	12		PG06	
6.2 Recursos para a avaliação	Regulamentos Internos	6.2, 7.4			PG07	
7. Requisitos do processo		7	6			
7.1 Generalidades		7.1				
7.2 Candidatura		7.2				
7.3 Análise à candidatura		7.3				
7.4 Avaliação		7.4			PG07	
7.5 Revisão		7.5				
7.6 Decisão de certificação		7.6				
7.7 Documentação de certificação		7.7				
7.8 Directório de produtos certificados		7.8				
7.9 Acompanhamento		7.9				
7.10 Alterações que afectam a certificação		7.10				
7.11 Anulação, redução, suspensão ou retirada de certificação		7.11				
7.12 Registos		7.12				
7.13 Reclamações e recursos		7.13	9		PG04	
8. Requisitos do sistema de gestão		8				
8.1 Generalidades		8.1				
8.2 Documentação geral do sistema de gestão		8.2				
8.3 Controlo de documentos		8.3			PG01	
8.4 Controlo de registos		8.4			PG02	
8.5 Revisão pela gestão		8.5				
8.6 Auditorias internas		8.6			PG03	
8.7 Acções correctivas		8.7			PG05	



MANUAL DA QUALIDADE

Edição: 27MAI2015
Data: 2015-05-27
Pag: 23 / 23

10. REGISTO DE ALTERAÇÕES DO MANUAL DA QUALIDADE

Edição	Data	Alterações que geraram a nova edição
1	2008-07-10	Edição inicial
2	2010-02-18	Pontos 3.; 4.8; 7 e 14 – Alteração designação do site
2	2010-02-18	Ponto 4.2. – Especificação de funções do Serviço Técnico
2	2010-02-18	Ponto 4.5 – Alteração de designação do nome da região
2	2010-02-18	Ponto 4.5, 4.7. – Retirado do texto “Relatórios trimestrais de desempenho”
2	2010-02-18	Ponto 11. e 12. – Alteração de designação de resultado
2	2010-02-18	Ponto 12. – Definição de competências na avaliação e tomada de decisão de concessão de certificação no Presidente da CVRLx
3	2011-06-10	Promulgação do Manual da CVR Lisboa – Alteração de Gestor de Qualidade e eliminação de texto.
3	2011-06-10	Ponto 1.2. – Alteração de designação do site.
3	2011-06-10	Ponto 2 – Eliminada referencia a PC PCG – Pedido de Certificação para Comercialização a Granel.
3	2011-06-10	Ponto 3.1 – Actualização de e-mail.
3	2011-06-10	Ponto 4.2. – Alteração de Organograma e retirado Serviço Técnico.
3	2011-06-10	Ponto 4.5. – Alteração de competências.
3	2011-06-10	Ponto 12 – Alteração de atribuição de competências.
01ABR2013	2013-04-01	Ponto 1.1. – Alteração da capacidade de tipo de produtos e referencia a documentos de acompanhamento
01ABR2013	2013-04-01	Ponto 2. – Eliminada referencia a PC PE – Pedido de Certificação para Comercialização a Granel; DAA – Documento Administrativo de Acompanhamento e DAS – Documento de Acompanhamento Simplificado
01ABR2015	2015-04-01	Revisão geral – Implementação e adequação ao referencial da NP EN ISO/IEC 17065:2014