



MANUAL DA QUALIDADE

Edição: 26JUN2024

Pag: 1 / 43

Elaborado por:	Gestor da Qualidade
Aprovado por:	Presidente da Direção

ÍNDICE

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO	4
2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS	5
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	6
ABREVIATURA.....	6
4. REQUISITOS GERAIS	8
4.1 Aspetos legais e contratuais.....	8
4.1.1. Responsabilidade Legal	8
4.1.2 Contrato de certificação.....	9
4.1.3 Uso de licenças, certificados e marcas de conformidade	9
4.2 Gestão da imparcialidade.....	10
4.3 Responsabilidade legal e financiamento.....	12
4.4 Condições não discriminatórias	12
4.5 Confidencialidade.....	12
4.6 Informação publicamente acessível.....	13
5. REQUISITOS DE ESTRUTURA	14
5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo	14
5.2 Mecanismo para salvaguarda da imparcialidade.....	16
6. REQUISITOS DOS RECURSOS	16
6.1 Pessoal do organismo de certificação	16
6.2 Recursos para a avaliação	18
6.2.1. Recursos Internos:.....	18
6.2.2. Recursos Externos (subcontratação):.....	18
7. REQUISITOS DO PROCESSO	20
7.1 Generalidades	20
7.2 Candidatura/Pedido de Certificação	20
7.3 Análise da candidatura/Pedido de Certificação	20
7.4 Avaliação	21
7.5 Revisão e 7.6. Decisão de Certificação	22
7.7 Documentação formal.....	23
7.8 Diretório de produtos certificados.....	23
7.9 Acompanhamento.....	24
7.10 Alterações que afetam a certificação.....	24
7.11 Anulação, redução, suspensão ou retirada de certificação	25
7.12 Registos	26
7.13 Reclamações e recursos	26
8. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO	27
8.1 Generalidades	27
8.2 Documentação geral do Sistema de Gestão/Política da Qualidade.....	27
8.3 Controlo de documentos	30
8.4 Controlo de registos.....	30
8.5 Revisão pela gestão.....	30
8.6 Auditorias internas.....	32
8.7 Ações corretivas e preventivas	32
9. RELAÇÃO DOS REQUISITOS DA NP EN ISO/IEC 17065 COM A DOCUMENTAÇÃO DA CVRLX	33
10. REGISTO DE ALTERAÇÕES DO MANUAL DA QUALIDADE	36

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 3 / 43
---	----------------------------	----------------------------------

PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA COMISSÃO VITIVINÍCOLA DA REGIÃO DE LISBOA

A Direção da Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa (CVRLx) assume o Sistema de Gestão descrito neste Manual como um fator chave para o sucesso da sua missão.

Este Manual refere os meios adotados pela CVRLx para assegurar a gestão e controlo de produtos vitivinícolas dos seus Agentes Económicos (AE), constituindo o suporte material para os processos, procedimentos, imparcialidade da Organização e para a execução do conjunto de ações inerentes ao seu Sistema de Gestão.

Compete à Direção 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. Estas determinações são de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores da CVRLx, no âmbito do seu campo de atuação.

A Direção designou um Gestor da Qualidade que possui a responsabilidade necessária para garantir a eficácia do Sistema de Gestão e que responde diretamente à Direção nesta matéria.

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

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

Pe' A DIREÇÃO

Eng.º Francisco Toscano Rico
(Presidente)

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 4 / 43
---	----------------------------	----------------------------------

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

A CVRLx tem como objeto e atribuições:

1. Exercer o controlo e certificação dos produtos vitivinícolas com direito à Indicação Geográfica (IGP) Lisboa e às Denominações de Origem Protegidas (DOP) de Alenquer, Arruda, Torres Vedras, Carcavelos, Colares, Bucelas, Óbidos, Encostas D' Aire e Lourinhã, em diante designadas por Região Demarcada dos Vinhos de Lisboa (RDVL), a sua defesa e promoção, bem como a dinamização e promoção do enoturismo, exercendo as demais funções que lhe forem legalmente atribuídas.

2. Nos termos do número anterior, a Comissão assegura as funções, nos termos definidos na Lei, de entidade gestora e de organismo de certificação da RDVL, sem prejuízo das modalidades de organização da certificação estabelecidas para o setor vitivinícola e das regras de segregação de funções e de salvaguarda da confidencialidade e imparcialidade.

3. A Comissão atua ainda fora destas áreas geográficas com vista a exercer a sua competência de controlo da circulação e comércio das uvas e produtos com direito às Denominações de Origem e Indicação Geográfica da RDVL.

4. A Comissão tem ainda por objeto e atribuições:

a. A representação dos interesses das profissões envolvidas na produção e comércio da RDVL;

b. A promoção da competitividade e sustentabilidade dos viticultores e agentes económicos integrados na RDVL;

c. A defesa e proteção da RDVL demandando judicialmente ou participar dos autores das infrações à disciplina da RDVL e demais infrações económicas ou tributárias;

d. A promoção do desenvolvimento integrado e sustentável regional, através de iniciativas de apoio às atividades produtivas, culturais, sociais e de proteção do ambiente, incluindo ações de inovação, investigação e empreendedorismo.

e. A gestão da Rota dos Vinhos de Lisboa, enquanto titular da respetiva marca registada, nomeadamente a regulação, defesa e proteção do seu uso, e a sua promoção e divulgação.

f. O intercâmbio e o desenvolvimento de atividades de cooperação com associações e organismos nacionais ou estrangeiros que prossigam objeto afim ou convergente.

g. A divulgação, promoção e venda de produtos vitivinícolas, produtos e serviços ligados ao vinho e produtos afins e ao enoturismo dos Agentes Económicos (AE) inscritos na Comissão.

No âmbito do controlo e da certificação das Denominações de Origem (DO) estão englobadas as categorias de produtos vitivinícolas: vinho, vinho espumante, [vinho espumante de qualidade](#), vinho licoroso e aguardente vínica.

No âmbito do controlo e da certificação da Indicação Geográfica (IG) estão incluídas as categorias de produtos vitivinícolas: vinho, vinho licoroso, vinho espumante, [vinho espumante de qualidade](#), vinho frisante, vinho frisante gaseificado, vinagre de vinho, aguardente vínica e aguardente bagaceira, sendo que as categorias vinagre de vinho e a aguardente bagaceira estão previstas pelos diplomas técnicos (Portarias) mas não estão no âmbito da acreditação.

Qualquer alteração que possa direta ou indiretamente influenciar o exercício das atividades acreditadas e afetar o cumprimento dos requisitos de acreditação, tais como, alteração dos estatutos, estrutura organizacional, recursos afetos às funções técnicas relevantes, instalações críticas, esquema de certificação, métodos de avaliação da conformidade, etc deve ser comunicada ao Organismo de Acreditação (IPAC).

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 – Avaliação da Conformidade. Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.
- NP EN ISO/IEC 17067 - Avaliação da Conformidade. Aspectos fundamentais da certificação de produto e linhas de orientação para esquemas de certificação.
- NP EN ISO/IEC 17025 – Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração.

- Regulamentos, Procedimentos e Requisitos Específicos de Acreditação IPAC (DRC001, DRC002, DRC005, DRC006, OEC032).
- Decreto-Lei nº 61/2020, de 18 de agosto.
- Portaria n.º 142/2021, de 08 de julho.
- Estatutos da CVRLx.
- Legislação e regulamentação aplicável e disponível na CVRLx e no seu site <http://www.vinhosdelisboa.com>.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

A CVRLx adota os termos e definições do referencial de acreditação NP EN ISO/IEC 17065.

As abreviaturas apresentadas constituem terminologia específica do setor de atividade e ou do laboratório.

Abreviaturas

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
AE	Agente Económico
art.º	artigo
CADO	Comissão de Acompanhamento das Denominações de Origem e Indicações Geográficas
CVRE	Comissão Vitivinícola da Região da Estremadura
CVRLx	Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa – Entidade Certificadora
CVRLx–Mod.	Modelo de Registo da CVRLx
DL	Decreto-Lei
DO	Denominação de Origem
DOP	Denominação de Origem Protegida

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
DRC	Regulamentos do Organismo de Acreditação
EN	Norma Europeia
Eng.º	Engenheiro
Etc	expressão em latim <i>et cetera</i>
GQ	Gestor da Qualidade
IG	Indicação Geográfica
IGP	Indicação Geográfica Protegida
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
n.º	Número
NA	Não Aplicável
NP EN ISO/IEC	Versão Portuguesa da Norma ISO
OEC	Requisitos Específicos de Acreditação
OC	Organismo de Certificação
p. ex.	Por exemplo
PC	Pedido de Certificação
PG	Procedimento de Gestão
PT	Portugal
RDVL	Região Demarcada dos Vinhos de Lisboa
SCC	Serviço de Controlo e Certificação
Slvv	Sistema Integrado da Vinha e do Vinho (IVV)
SIVLisboa	Sistema Informático dos Vinhos de Lisboa
SPQ	Sistema Português da Qualidade

4. REQUISITOS GERAIS

4.1 Aspetos legais e contratuais

4.1.1. Responsabilidade Legal

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: Rua. D. José Alves Correia da Silva, 14 B – 2410-117 LEIRIA PT
TELEFONE:	+ 351 261 31 67 24 (chamada para a rede fixa nacional)
E-MAIL:	cvrlisboa@cvrlisboa.com
WEB SITE:	www.vinhosdelisboa.com
ESTATUTO LEGAL:	<u>Associação de carácter interprofissional, sem fins lucrativos.</u> Constituída por representantes dos interesses profissionais da produção e do comércio dos produtos vitivinícolas da sua área geográfica
SECTOR DE ATIVIDADE:	Vitivinícola (em Portugal)
NIF	PT 504 831 410

Em 2007, por decisão do Conselho Geral (ata n.º 20, de 05/12/2007) da Comissão Vitivinícola Regional da Estremadura (CVRE), associação de carácter interprofissional de direito privado, constituída a 10 de novembro de 2000 e em conformidade com o Decreto-Lei n.º 212/2004, procedeu-se à alteração dos Estatutos da CVRE, assim como da sua designação social. A associação CVRE passou a designar-se por Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa, conforme escritura notarial de 17 de dezembro de 2007.

A 4 de Agosto de 2008, com a publicação da Portaria n.º 739/2008, de acordo com o estabelecido no DL n.º 212/2004, de 23 de agosto e no Despacho n.º 22522/2006, de 17 de Outubro, a CVRLx é reconhecida como Entidade Certificadora dos produtos vitivinícolas com direito às DO “Alenquer”, “Arruda”, “Bucelas”, “Carcavelos”, “Colares”, “Encostas d’Aire”, “Lourinhã”, “Óbidos” e “Torres Vedras” e IG

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 9 / 43
---	----------------------------	----------------------------------

“Estremadura”. Já em 2009 a designação da IG “Estremadura” foi alterada para IG “Lisboa” com a publicação da Portaria n.º 1393/2009, de 27 de novembro.

A CVRLx obteve a concessão da Acreditação como Organismo de Certificação de produtos em 2010/12/06, tendo reconhecida a competência técnica pelo IPAC, para o âmbito descrito no Anexo Técnico do Certificado de Acreditação n.º C0019, especificamente para o referencial NP EN ISO/IEC 17065:2014.

No seguimento da publicação do Decreto-Lei n.º 61/2020 e da Portaria n.º 142/2021, que revogou o Decreto-Lei n.º 212/2004, a CVRLx reviu os seus estatutos tendo os mesmos sido aprovados por unanimidade, em Conselho Geral, de 07 de julho de 2022, comunicados à entidade reguladora do sector, Instituto da Vinha e do Vinho, I.P. e transpostos para escritura pública a 12 de janeiro de 2023, no cartório notarial de Santarém.

No atual quadro legal a CVRLx foi designada, pelo Aviso n.º 175/2022, como organismo de certificação, à qual cabe o controlo oficial associado à certificação de produtos do sector vitivinícola com as respetivas DO ou IG.

4.1.2 Contrato de certificação

A CVRLx presta o serviço de certificação de produto em conformidade com os procedimentos descritos no seu MQ e Manual de Procedimentos Técnicos (MPT). Por parte dos seus clientes devem ser aceites as condições descritas em cada Pedido de Certificação (CVRLx – Mod. 1), onde aceitam o contrato de certificação ao declarar tomar conhecimento e aceitar os termos e condições mencionados no pedido, ficando desta forma vinculados ao cumprimento do mesmo.

4.1.3 Uso de licenças, certificados e marcas de conformidade

Os Certificados emitidos da Certificação Concedida e os Selos de Garantia apostos nas embalagens dos produtos vitivinícolas garantem a conformidade e o cumprimento dos requisitos de certificação do produto, cabendo à CVRLx regular e exercer controlo da propriedade, uso e exibição destas marcas de conformidade.

As regras de uso de marca de conformidade utilizados atualmente pela CVRLx estão disponíveis no MPT.

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 10 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

Os Certificados e Selos de Garantia podem ser usados para um determinado produto certificado desde que:

- o produto vitivinícola cumpra e mantenha os requisitos de certificação exigidos;
- o Agente Económico aceite os termos e condições exigidos no ato de inscrição e no pedido de certificação;
- o Agente Económico consiga controlar e garantir a manutenção de todos os requisitos de certificação.

Os Certificados 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 ação apropriada. Esta ação será efetuada em conformidade com o MPT da CVRLx, com a aplicação de sanções previstas na regulamentação do país em que se verifique a ocorrência.

4.2 Gestão da imparcialidade

A CVRLx através do seu Sistema de Gestão garante que as atividades chave desenvolvidas no âmbito da certificação são efetuadas com a imparcialidade exigida para o efeito. Assim tanto a própria CVRLx como os elementos afetos à certificação não se encontram envolvidos em atividades dos Agentes Económicos, cujo os produtos vitivinícolas são candidatos à certificação ou já certificados.

Estão também definidas responsabilidades claras para as funções afetas ao seu pessoal o que contribui para a garantia da imparcialidade e da inexistência de 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 são identificados de forma contínua, sendo identificados possíveis riscos que resultem da própria atividade 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 é identificado um risco à imparcialidade o mesmo é registado na “Matriz de Risco de Imparcialidade” (CVRLx – Mod. 77), sendo que esta matriz demonstra também a forma como a CVRLx o

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 11 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

elimina ou o minimiza. Esta informação/matriz é reportada ao mecanismo para salvaguarda da imparcialidade.

A Direção da CVRLx ao promulgar o Manual de Qualidade, compromete-se no que respeita à tomada de decisões a efetuá-las com a imparcialidade requerida pelo Sistema de Gestão. O mesmo compromisso é assumido na Política da Qualidade, bem como pela assinatura do “Compromisso de Confidencialidade e Declaração de Incompatibilidade” (CVRLx – Mod. 94).

A CVRLx relaciona-se com várias instituições e Agentes Económicos, sendo que 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, objetividade ou imparcialidade dos seus processos e decisões de certificação.

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

A CVRLx no caso de se relacionar ou desenvolver atividades com alguma entidade de consultadoria, esta deve evitar que estas atividades 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 afeto ou que venha a ser afetado à CVRLx, que tenha tido relacionamento com algum Agente Económico, não deve ser utilizado quer no processo de avaliação, 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 à imparcialidade, que possa ter origem nas ações 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 atividades de certificação atuem imparcialmente.

4.3 Responsabilidade legal e financiamento

A CVRLx através do seu Seguro de Responsabilidade Civil garante que as responsabilidades decorrentes da sua atividade de certificação se encontram cobertas por eventuais danos ou dolos causados.

A CVRLx através das suas receitas provenientes das taxas de certificação e de programas de apoio, através do seu Conselho Fiscal e da submissão em Conselho Geral dos seus orçamentos anuais, garante a estabilidade financeira e os recursos necessários para as suas atividades de certificação.

As taxas de certificação são cobradas ao abrigo do DL nº 94/2012, de 20 de abril, sendo atualizadas pela Direção da CVRLx e aprovadas em Conselho Geral. O Instituto da Vinha e do Vinho, I.P. (IVV) tem a responsabilidade de diligenciar para a sua publicação em Diário da República no início de cada ano civil.

4.4 Condições não discriminatórias

As regras estabelecidas no MQ, MPT, Procedimentos de Gestão (PG) e o funcionamento da “Comissão de Imparcialidade e Igualdade” foram concebidas 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 são utilizados para inibir o acesso ao AE, exceto 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 limitam os seus requisitos, avaliação, revisão, decisão e acompanhamento às matérias especificamente relacionadas com o âmbito de certificação de produtos vitivinícolas.

4.5 Confidencialidade

A CVRLx é responsável, através de acordos (compromisso de confidencialidade) com validade jurídica, pela gestão de toda a informação obtida ou criada durante as suas atividades de certificação,

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 13 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

excetuando 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 exceto quando as disposições legais o proibam.

Toda a informação sobre o AE obtida de fontes externas ao mesmo (p. ex. reclamante ou entidade reguladora), deve também ser tratada como confidencial.

4.6 Informação publicamente acessível

A CVRLx mantém e disponibiliza no seu site ou no placar informativo e a pedido a seguinte informação:

- - Manual de Procedimentos Técnicos, que constitui o esquema/procedimento de certificação, ou seja, é a metodologia aplicável para avaliação da conformidade incluindo as regras para a concessão, manutenção, extensão, redução do âmbito de certificação, suspensão, retirada ou recusa de uma certificação.

No MPT constam os 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.

- - Manual da Qualidade que apresenta uma descrição dos meios pelos quais a CVRLx obtém o suporte financeiro.

Informação adicional sobre as fontes de receitas da CVRLx consta no artigo 14º dos seus Estatutos.

O MQ e o MPT contêm ainda a informação sobre os procedimentos para o tratamento de reclamações e recursos.

- - Tabela “valores contemplados no art. 9º 6º (Receitas) do Regulamento Interno da Direção” sobre taxas e valor dos serviços cobrados aos AE anualmente, bem como o Aviso publicado pelo IVV em Diário da República com os valores das taxas de certificação a vigorar em cada ano civil.

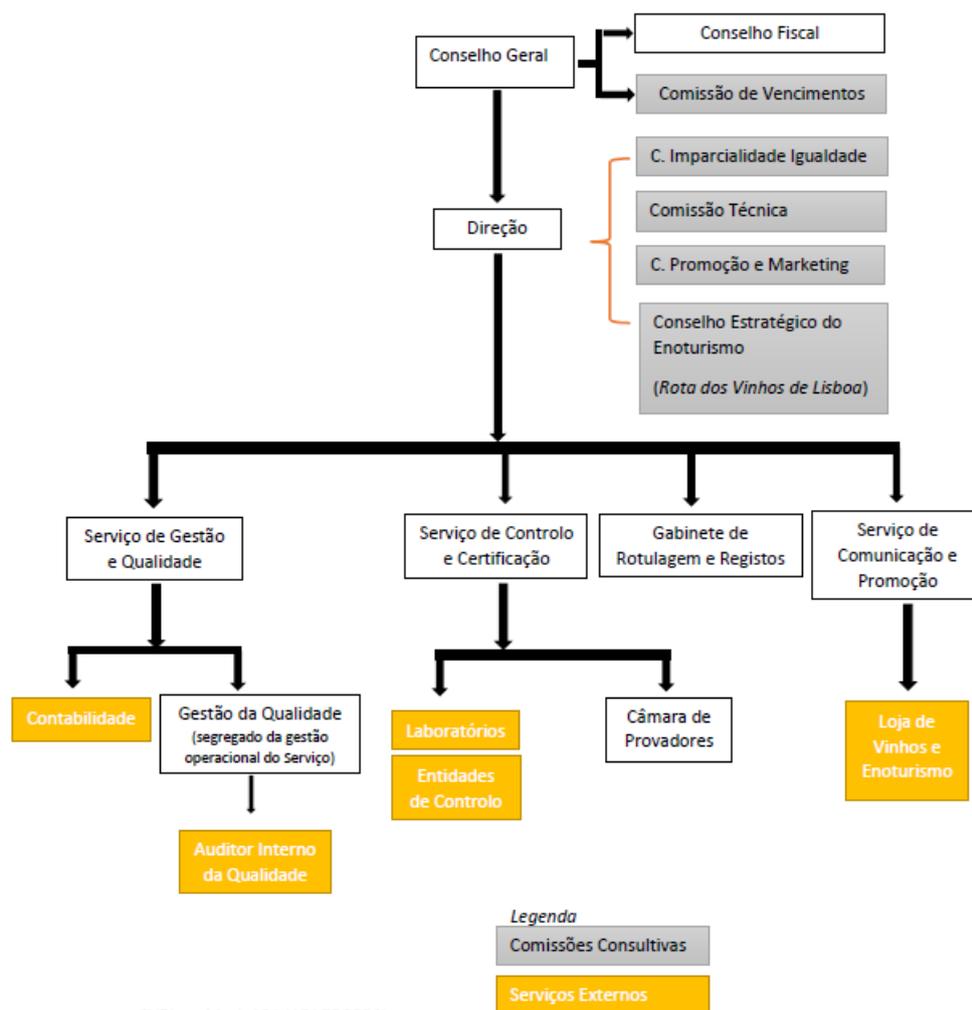
5. REQUISITOS DE ESTRUTURA

5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo

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



Organograma da Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa



	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 15 / 43
---	----------------------------	--

Esta organização está estruturada e gerida por forma a salvaguardar a imparcialidade, estando ainda enquadrada por uma série de órgãos sociais 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.

O **Conselho Fiscal** supervisiona financeiramente a atuação da Direção da CVRLx, sendo as suas competências as definidas no art.º 13º do DL n.º 61/2020, de 18 de agosto.

A **Direção** 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.

Cabe à **Gestão da Qualidade** assegurar que os processos e procedimentos necessários para o Sistema da Gestão são estabelecidos, implementados e mantidos e reportar à gestão de topo o desempenho do Sistema de Gestão e qualquer necessidade de melhoria.

O **Serviço de Controlo e Certificação** assegura o desenvolvimento das atividades de avaliação e controlo no âmbito da certificação de produtos vitivinícolas.

Cabe ao **Gabinete de Rotulagem e Registos** zelar pelo desenvolvimento de atividades que permitam assegurar o registo e controlo da rotulagem e do cadastro vitícola.

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

As comissões **Técnica**, de **Promoção e Marketing** e de **Vencimentos** funcionam de acordo com as regras definidas em anexo ao Regulamento Interno do Conselho Geral e devem ser livres de quaisquer pressões comerciais, financeiras ou de outra natureza que possam influenciar os seus pareceres. Cabe ao Conselho Geral e à Direção da CVRLx indicar os membros pertencentes a estas comissões **bem como do Conselho Estratégico de Enoturismo**.

Relativamente à organização das instalações, na sede, em Torres Vedras, decorre a generalidade da atividade. Na delegação, em Leiria existe uma atividade residual essencialmente focada em

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 16 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

responsabilidades administrativas, tais como, na receção e entrega de selos de garantia e no arquivo, estando apenas afeto um colaborador às mesmas em tempo parcial.

5.2 Mecanismo para salvaguarda da imparcialidade

A CVRLx tem incluído na estrutura organizacional uma “Comissão de Imparcialidade e Igualdade”, formalmente documentada em Regulamento Interno próprio, que funciona de acordo com o mesmo e tem como objetivo acautelar que a CVRLx tenha políticas e procedimentos que garantam uma atuação imparcial e transparente nas suas atividades de certificação, podendo fornecer recomendações a respeito destas matérias.

A este mecanismo é disponibilizado para análise, entre outros documentos, a matriz de risco de imparcialidade, elaborada pela CVRLx com o intuito de detetar, avaliar e prevenir possíveis situações que possam vir a afetar a imparcialidade do sistema de certificação.

Com a criação da Comissão de Acompanhamento das Denominações de Origem e Indicações Geográficas (CADO), pela Entidade Reguladora, Instituto da Vinha e do Vinho, I.P. através do Despacho n.º 13695/2022, com o objetivo de funcionar como comissão de imparcialidade das partes interessadas, de modo a dar resposta ao previsto na ISO/IEC 17065:2012, com coordenação direta do Conselho Diretivo do IVV, a CVRLx recorre à mesma de forma complementar.

6. REQUISITOS DOS RECURSOS

6.1 Pessoal do organismo de certificação

A CVRLx utiliza pessoal próprio nas suas atividades. 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 atuar 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 atividades previstas neste âmbito. A competência das pessoas para desempenharem as funções que lhes estão atribuídas é continuamente avaliada pela Direção. Sempre que for detetado alguma insuficiência é planeada a formação considerada necessária. Esta formação pode incluir matérias que

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 17 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

visem melhorar o desempenho e eficiência e aumentar a consciencialização do pessoal para a importância das suas atividades no resultado das certificações.

Todo o pessoal, incluindo quaisquer membros de comissões, organizações externas ou pessoal subcontratado, deve manter a confidencialidade de toda a informação criada durante o desempenho das suas atividades de certificação, exceto quando requerido por lei ou pelo esquema de certificação. A CVRLx exige a vinculação a esta confidencialidade pela assinatura de acordos com validade jurídica (Compromisso, contratos, etc.).

O pessoal da CVRLx possui funções que estão definidas em Procedimento de Gestão (PG06 – Regras Gerais de Funcionamento e Organização) e que são ajustadas sempre que necessário pela Direção. São também conservados pela CVRLx registos individuais (incluindo o pessoal subcontratado) que contém toda a informação curricular atualizada do colaborador: habilitações escolares, formação profissional e experiência profissional.

Quando forem dadas autorizações formais específicas para as funções, por via de Despachos Internos da Direção, 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, demonstração inicial de competências, a formalização de contratação e a manutenção da sua competência através da formação necessária e avaliação de desempenho é realizada conforme estabelecido em Procedimento de Gestão (PG06 – Regras Gerais de Funcionamento e Organização).

O Procedimento de Gestão de Regras Gerais de Funcionamento e Organização referido anteriormente define o quadro de pessoal necessário e respetivas competências (formação escolar, formação profissional, competência técnica e experiência necessárias, etc.) para desempenhar as funções de certificação relacionadas com o tipo, âmbito e volume de trabalho a realizar. A necessária provisão de recursos (pessoas e infraestruturas) é da responsabilidade da Direção.

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 18 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

6.2 Recursos para a avaliação

6.2.1. Recursos Internos:

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

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

As infraestruturas da CVRLx são mantidas em perfeito estado de funcionamento através de manutenção corretiva quando necessário. A manutenção das infraestruturas é realizada com recurso a fornecedores de serviços, sempre que necessário.

Para efeitos de execução da avaliação sensorial/análise organolética a CVRLx encontra-se dotada de uma Câmara de Provadores sob o seu controlo direto, que cumpre com os requisitos aplicáveis da NP EN ISO/IEC 17025 e que se rege por Regulamento Interno próprio.

6.2.2. Recursos Externos (subcontratação):

Para efeitos de execução de atividades de avaliação físico-química, relacionadas com o processo de certificação, a CVRLx recorre à subcontratação de laboratórios acreditados pela NP EN ISO/IEC 17025, para os ensaios pretendidos.

O acordo com o subcontratado é formalizado em documento que contém as disposições acordadas e a adjudicação do serviço. Este acordo salvaguarda aspetos relacionados com a confidencialidade e conflitos de interesse.

Apesar de subcontratar atividades de avaliação físico-química, 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;
- Que a pessoa ou organismo subcontratado não está envolvido direta ou indiretamente (por exemplo através do seu empregador) na conceção ou produção do produto, e, portanto, não compromete a sua imparcialidade;
- Ter políticas e procedimentos documentados e registos para a qualificação, avaliação e monitorização de todas as entidades que fornecem serviços subcontratados utilizados para as atividades de certificação;
- Manter uma lista de fornecedores aprovados de serviços subcontratados e outros;
- Implementar medidas corretivas para quaisquer quebras de contrato ou dos requisitos relacionados com a subcontratação que a CVRLx tome conhecimento;
- Informar previamente da subcontratação para dar oportunidade ao cliente de objetar. Informação veiculada no contrato de certificação, aquando de cada Pedido de Certificação de Lote, bem como, no MPT.

A CVRLx pode ter necessidade de recorrer a outros fornecedores de serviços, como por exemplo:

- Entidades com técnicos especialistas em determinada matéria;
- Segurança das instalações;
- Meios de transporte.
- Etc.

A metodologia seguida na subcontratação de atividades de certificação e de outros fornecedores de serviços vários e seu controlo está definida em Procedimento de Gestão (PG07 – Subcontratação e Fornecedores).

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 20 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

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 e legislação aplicável ao setor vitivinícola.

7.2 Candidatura/Pedido de Certificação

A CVRLx exige ao requerente no ato da candidatura de cada lote à certificação:

- O preenchimento dos formulários definidos no Manual de Procedimentos Técnicos e incluídos na plataforma informática SIVLisboa, devendo ser preenchido por um representante autorizado do requerente, cujo nome deve constar na plataforma em área reservada.
- Estes formulários preveem, entre outra informação, a identificação do Agente Económico, 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.

7.3 Análise da candidatura/Pedido de Certificação

A CVRLx antes de dar seguimento à avaliação analisa o pedido de certificação na plataforma informática SIVLisboa 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 teve conhecimento e aceita os termos e condições do contrato de certificação;

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 21 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

- Que a CVRLx tem competência e capacidade para prestar o serviço de certificação solicitado, no que se refere aos meios, âmbito, localizações e língua utilizada.

A evidência desta análise é efetuada no campo destinado à aceitação do pedido por parte da CVRLx.

A CVRLx segue o plano de atividades de avaliação e destaca 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 âmbito de reconhecimento pelo referencial de acreditação da CVRLx, deve ser analisada a capacidade da CVRLx no que respeita à competência e capacidade de resposta às atividades de certificação, devendo recusar-se a efetuar uma determinada certificação sempre que verifique não reunir as condições necessárias, ou aceitando, 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 (físico-química e sensorial) 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 internos nas tarefas de avaliação (sensorial). Quando for necessário subcontratar organizações para realizar atividades de avaliação (físico-química), aplica-se o Procedimento de Gestão de Subcontratação.

Após a realização da avaliação sensorial é realizada pelo Serviço de Controlo e Certificação uma verificação da conformidade dos resultados com base no Regulamento Interno da Câmara de Provedores, cuja evidência da concretização é dada na plataforma informática SIVLisboa, ficando registada o nome do utilizador responsável.

Após a realização da avaliação físico-química o laboratório subcontratado insere os resultados em plataforma própria, refletidos no SIVLisboa através da sincronização entre ambas. A validação da conformidade dos resultados é efetuada por automatismo informático, através da confrontação dos

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 22 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

resultados com a tabela de parâmetros definida pelo Serviço de Controlo e Certificação, com base na legislação aplicável, cuja evidência da concretização é dada na plataforma informativa SIVLisboa.

Caso se verifiquem não-conformidades, a CVRLx comunica ao AE, no entanto caso o AE entenda prosseguir com o processo de certificação, a CVRLx fornece a informação sobre as atividades 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 atividades de avaliação adicionais.

Toda a informação e resultados das atividades de avaliação são documentadas e disponibilizadas pela CVRLx, para que se possa iniciar o processo de revisão.

7.5 Revisão e 7.6. Decisão de Certificação

Os procedimentos e responsabilidades definidas garantem que a Revisão e Decisão da certificação são realizadas concomitantemente, por pessoas diferentes daquelas que efetuaram a avaliação e com o qual não tiveram qualquer envolvimento.

Estas responsabilidades estão afetas ao Presidente da Direção da CVRLx, ou no caso de impossibilidade e desde que não se verifique conflito de interesses, a um dos seus vogais.

A evidência da concretização desta etapa é atestada pela assinatura dos documentos formais de certificação.

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

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

A decisão pode ser, consoante o caso: **Certificação Concedida** (verificada conformidade na avaliação físico-química e sensorial) ou **Certificação Não Concedida** (verificada não-conformidade na avaliação físico-química e/ou sensorial). Na situação da decisão ser a não concessão da certificação é comunicado ao AE as razões da decisão, por via do documento formal.

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 23 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

7.7 Documentação formal

A CVRLx atribui a cada Agente Económico na sequência de cada processo de certificação, documentos formais que identificam o seguinte:

- Nome e morada da CVRLx;
- Nome e morada do Agente Económico;
- Âmbito (identificação do produto, esquema e documentos normativos);
- Data efetiva da certificação;
- Validade da certificação;
- Assinatura/Autorização definida do responsável pela revisão e tomada de decisão.

Os documentos formais são de dois tipos: “Certificação Concedida” ou “Certificação Não Concedida”. No caso da Certificação Concedida é atribuído ao documento um número sequencial de Certificado.

Qualquer documento formal só é emitido concomitantemente ou após a tomada de decisão, a verificação do cumprimento dos requisitos de certificação e o preenchimento do pedido de certificação onde consta a aceitação dos termos e condições definidas no contrato de certificação.

Simultaneamente com os documentos formais, de (não) certificação, é disponibilizado via plataforma SIVLisboa, aos AE o Boletim de Análise físico-química do Laboratório subcontratado.

7.8 Diretório de produtos certificados

A CVRLx mantém um diretório de produtos certificados em que consta a seguinte informação:

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

A sua atualização é efetuada anualmente após o fim do ano civil a que diz respeito.

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 24 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

A CVRLx, quando solicitado fornece informação 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 mantiver 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 atividade com impacte na certificação;
- São registadas as ações de acompanhamento realizadas de acordo com o Plano de Controlo e Certificação;
- No caso de autorizado o uso continuado de uma marca em produtos certificados são efetuadas avaliações periódicas com o objetivo de confirmar que permanecem conformes.

7.10 Alterações que afetam 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 Direção e 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 a transição efetuada pelos mesmos.

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

- Avaliação (ver 7.4);
- Revisão (ver 7.5);
- Decisão (ver 7.6);
- Emissão de documento formal de certificação revisto, para estender ou reduzir o âmbito da certificação (ver 7.7);

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 25 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

- Emissão de documento formal de atividades de acompanhamento revistas.

Quando se verificar a exclusão de alguma das ações 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 atividades, responsabilidades e infraestruturas necessárias para as atividades:

- 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 de ações corretivas a implementar pelo AE;
- De retirada (total ou parcial) da certificação por razões de cessação de atividade ou por incumprimento dos requisitos exigidos.

No caso de a certificação ser anulada, suspensa ou retirada, a CVRLx tomará as ações apropriadas para a execução das modificações necessárias aos documentos de certificação, atualização do diretório 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 de o 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 de um elemento delegado por este com a devida competência, comunicará ao Agente Económico as ações necessárias para cessar a suspensão e repor a certificação do(s) produto(s) de acordo com os requisitos obrigatórios. Poderão ser executadas outras ações 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 efetuada com base numa condição de reposição, a CVRLx tomará as medidas necessárias relativamente

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 26 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

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 atividades de certificação, por forma a demonstrar que todos os requisitos são efetivamente cumpridos. Os registos devem ser tratados conforme o Procedimento de Gestão respetivo (PG02-Controlo de Registos) e de forma confidencial, pelo que o seu transporte, transmissão e arquivo deve garantir a manutenção dessa mesma confidencialidade.

7.13 Reclamações e recursos

A CVRLx tem um Procedimento de Gestão interno (PG04 – Reclamações e Recursos) para receber, avaliar e tomar decisões sobre Reclamações e Recursos e que é aplicável a toda a atividade de certificação.

As partes interessadas podem apresentar reclamações por escrito relativas aos serviços e recursos por via SIVLisboa das decisões da CVRLx.

Todas as situações são devidamente documentadas quer em relação à sua receção quer ao tratamento realizado. Na sequência do tratamento destas situações, se aplicável, são lançadas as necessárias ações corretivas que devem ser apropriadas ao impacte dos problemas encontrados (ver ponto 8.7).

O Manual de Procedimentos Técnicos apresenta a informação necessária aos Agentes Económicos sobre o procedimento para tratar reclamações e recursos.

Sempre que possível, a CVRLx dá conhecimento formal do resultado e do fim do processo de tratamento da reclamação ao reclamante. A CVRLx dá conhecimento formal do resultado e do fim do processo de recurso ao recorrente, através do SIVLisboa.

No que diz respeito às reclamações recebidas pelos Agentes Económicos sobre os produtos certificados, tal como definido no Contrato de Certificação, estes devem:

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 27 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

- Manter registos de reclamações e facultar a sua disponibilização sempre que a CVRLx o solicite;
- Tomar medidas apropriadas relativamente a estas reclamações e eventuais deficiências detetadas no produto ou serviço e que possa afetar os requisitos de certificação;
- Manter registos que documentem as medidas tomadas.

8. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO

8.1 Generalidades

A CVRLx estabeleceu e mantém um Sistema de Gestão capaz de assegurar o cumprimento dos requisitos do referencial de acreditação NP EN ISO/IEC 17065, de acordo com a Opção A.

O objetivo deste Sistema de Gestão é a garantia da qualidade do processo de certificação, sendo o sistema implementado adequado ao tipo, âmbito e volume de trabalho executado pela CVRLx.

8.2 Documentação geral do Sistema de Gestão/Política da Qualidade

A Direção da CVRLx definiu uma Política da Qualidade, os seus objetivos e compromissos com a qualidade.

A Direção 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 atividade e pessoal da CVRLx.

Para garantir este compromisso a Direção da CVRLx estabelece os seguintes princípios base de atuação:

- Focalização nos interesses da região e nos requisitos da certificação;

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 28 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

- Aplicação eficiente e eficaz das metodologias de certificação estabelecidas e utilizando pessoal com a necessária competência;
- Garantia da Imparcialidade e Igualdade em todos os processos relacionados com a sua atividade;
- 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 NP EN ISO/IEC 17065.

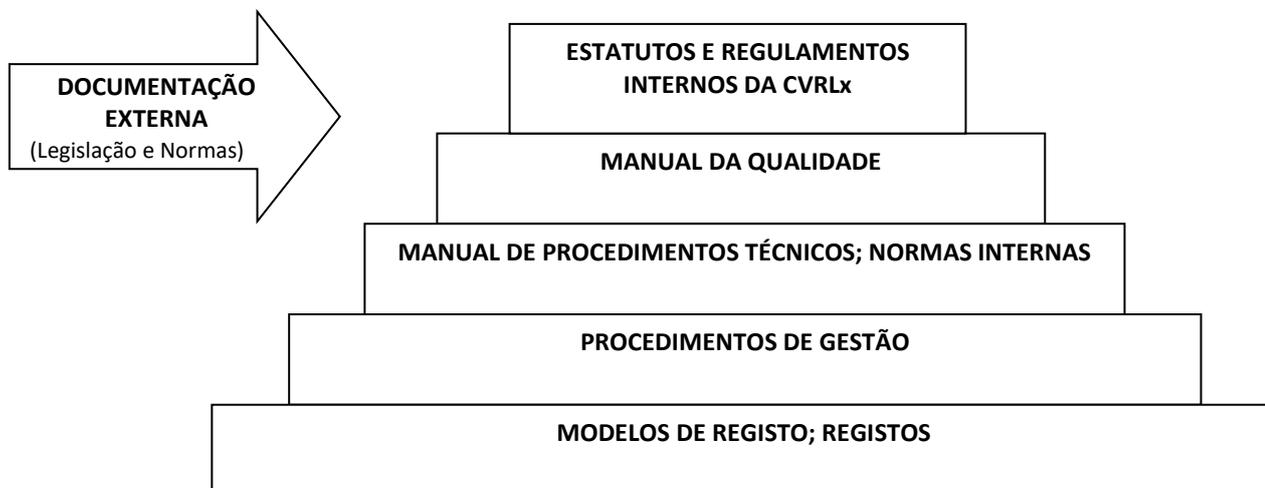
Esta política é divulgada aos colaboradores quer através de ações de formação, quer assegurando que todo o pessoal afeto às atividades de certificação toma conhecimento e compreende as orientações desta Política e o seu desdobramento nos procedimentos do sistema. A Política é ainda divulgada através de quadros informativos colocados nas instalações da CVRLx.

A Direção, através do Gestor da Qualidade garante que a mesma é implementada e mantida a todos os níveis da organização.

A CVRLx nomeou uma pessoa, designada Gestor da Qualidade, diretamente dependente da Direção e que, independentemente de outras responsabilidades que lhe estão atribuídas, tem competências para:

- Assegurar que os processos e procedimentos necessários para o Sistema de Gestão são estabelecidos, implementados e mantidos, de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17065;
- Informar a Direção da CVRLx relativamente ao desempenho do Sistema de Gestão servindo de base para a sua revisão e melhoria.

O Sistema de Gestão 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.

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 Direção. Sendo um documento difundido dentro da Organização, constitui um elemento de referência e uniformização dos métodos a utilizar para garantir a satisfação do AE e a otimização do desempenho interno.

O **Manual de Procedimentos Técnicos** define como se realizam as atividades de certificação, no que diz respeito à metodologia de avaliação da conformidade, 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.

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

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 30 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

- PG03 – Auditorias Internas
- PG04 – Reclamações e Recursos
- PG05 – Ações Corretivas e Preventivas
- PG06 – Regras Gerais de Funcionamento e Organização
- PG07 – Subcontratação e Fornecedores
- PG08 – Gráficas Autorizadas

Os **Modelos de Registo** definem a base para executar os registos solicitados pelos procedimentos do sistema, constituindo estes a evidência da implementação do Sistema de Gestão e o cumprimento do esquema de certificação.

8.3 Controlo de documentos

A documentação interna e externa da CVRLx é mantida atualizada, legível, prontamente identificável e disponível nos locais onde é necessária, através de um procedimento de controlo estabelecido no Procedimento de Gestão 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, indexação, armazenamento, proteção, acesso, recuperação, arquivo, tempo de retenção e eliminação. Inclui também regras para o controlo de erros. A metodologia seguida é definida no Procedimento de Gestão PG02 – Controlo de Registos.

8.5 Revisão pela gestão

A Revisão ao Sistema pela Direção é efetuada 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:

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 31 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

Entradas:

- Resultados de auditorias internas e externas;
- Retorno da informação de clientes e de partes interessadas, relacionada com a NP EN ISO/IEC 17065. Para tal é emitido, pelo menos, **de dois em dois anos** e um inquérito de satisfação aos clientes, tratado de forma confidencial, cujos resultados são refletidos nesta entrada da revisão;
- Retorno da informação do mecanismo para a salvaguarda da imparcialidade;
- Estado das ações preventivas e corretivas;
- Seguimento de ações resultantes de anteriores revisões pela gestão;
- Cumprimento de objetivos;
- Alterações que possam afetar o sistema de gestão;
- Reclamações e Recursos;
- Monitorização da realização da avaliação de desempenho – ação de supervisão.

A Revisão é realizada em reunião convocada pela Direção e/ou pelo Gestor da Qualidade e envolvendo os colaboradores convocados para o efeito. O resultado da Revisão, inscrito no mesmo Relatório onde constam as entradas, inclui decisões e ações relativas a:

Saídas:

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

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

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 26JUN2024 Pag: 32 / 43
---	----------------------------	-----------------------------------

8.6 Auditorias internas

O Sistema de Gestão implementado na CVRLx é avaliado no mínimo anualmente de acordo com um programa de auditorias internas estabelecido com o objetivo de verificar que cumpre com os requisitos da norma de acreditação aplicável e que o Sistema de Gestão está implementado e mantido com eficácia.

Para alterar a frequência das auditorias internas deve ser seguido um processo de decisão documentado, sendo que estas alterações devem ter por base a estabilidade e eficácia do Sistema de Gestão. A CVRLx deve manter registos das decisões de alteração da frequência, incluindo a justificação para essa alteração.

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

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

A metodologia seguida para realização das auditorias internas está definida no Procedimento de Gestão PG03 – Auditorias Internas.

8.7 Ações corretivas e preventivas

A CVRLx estabeleceu um Procedimento de Gestão (**PG05- Ações Corretivas e Preventivas**) para a identificação e gestão de não conformidades no seu funcionamento, bem como para empreender ações preventivas para eliminar as causas de potenciais não conformidades.

As ações empreendidas devem ser apropriadas ao impacto provável dos potenciais problemas.

9. RELAÇÃO DOS REQUISITOS DA NP EN ISO/IEC 17065 COM A DOCUMENTAÇÃO DA CVRLx

REQUISITOS	Estatutos e Regulamentos	MQ	MPT	NI	PG	Outros
4. Requisitos gerais		4				
4.1 Aspectos legais e contratuais	Estatutos da CVRLx	4.1	3.2, 6.2, 10			Pedido certificação
4.2 Gestão da imparcialidade	Estatutos da CVRLx Regulamentos Internos	4.2, 4.4, 5.1, 5.2				Matriz de risco Imparcialidade
4.3 Responsabilidade legal e financiamento	Estatutos da CVRLx Regulamentos Internos	4.3				Seguro Resp. Civil; Relatório Contas
4.4 Condições não discriminatórias		4.4				
4.5 Confidencialidade	Regulamentos Internos	4.5, 6.1	1			CVRLx-Mod.94
4.6 Informação publicamente acessível		4.6				Site CVRLx; Placar Informativo
5. Requisitos de estrutura		5				
5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo		5.1				CVRLx-Mod.104

REQUISITOS	Estatutos e Regulamentos	MQ	MPT	NI	PG	Outros
5.2 Mecanismo de salvaguarda para a imparcialidade	Regulamento Interno da Comissão de Imparcialidade e Igualdade	5.2				Matriz de risco Imparcialidade Ata da reunião da Comissão de Imparcialidade e Igualdade
6. Requisitos dos recursos		6				
6.1 Pessoal do organismo de certificação	Regulamento Interno da Câmara de Provedores	6.1	12		PG06	CVRLx-Mod.94; Contratos
6.2 Recursos para a avaliação	Regulamentos Internos	6.2, 7.4			PG06 PG07	CVRLx-Mod.94; Contratos
7. Requisitos do processo		7	6			
7.1 Generalidades		7.1				Legislação aplicável
7.2 Candidatura		7.2				CVRLx-Mod.1 SIVLisboa
7.3 Análise da candidatura		7.3				SIVLisboa
7.4 Avaliação		7.4			PG07	SIVLisboa
7.5 Revisão		7.5				SIVLisboa
7.6 Decisão de certificação		7.6				SIVLisboa
7.7 Documentação de certificação		7.7				CVRLx-Mod. 2 SIVLisboa
7.8 Diretório de produtos certificados		7.8				CVRLx-Mod.105

REQUISITOS	Estatutos e Regulamentos	MQ	MPT	NI	PG	Outros
7.9 Acompanhamento		7.9				Plano de Controlo e Certificação
7.10 Alterações que afetam a certificação		7.10				
7.11 Anulação, redução, suspensão ou retirada de certificação		7.11				
7.12 Registos		7.12 8.4			PG02	
7.13 Reclamações e recursos		7.13 8.7	9		PG04	CVRLx-Mod. 90 CVRLx-Mod. 91
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	CVRLx-Mod.79
8.4 Controlo de registos		8.4			PG02	
8.5 Revisão pela gestão		8.5				CVRLx-Mod. 88
8.6 Auditorias internas		8.6			PG03	CVRLx-Mod.95 CVRLx-Mod.101 CVRLx-Mod.102 CVRLx-Mod.103
8.7 Ações corretivas		8.7			PG05	CVRLx-Mod. 76

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 26JUN2024 Pag: 36 / 43
---	------------------------------	-----------------------------------

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
15JUN2011	2011-06-15	Promulgação do Manual da CVR Lisboa – Alteração de Gestor de Qualidade e eliminação de texto.
15JUN2011	2011-06-15	Ponto 1.2. – Alteração de designação do site.
15JUN2011	2011-06-15	Ponto 2 – Eliminada referencia a PC PCG – Pedido de Certificação para Comercialização a Granel.
15JUN2011	2011-06-15	Ponto 3.1 – Atualização de e-mail.
15JUN2011	2011-06-15	Ponto 4.2. – Alteração de Organograma e retirado Serviço Técnico.
15JUN2011	2011-06-15	Ponto 4.5. – Alteração de competências.
15JUN2011	2011-06-15	Ponto 12 – Alteração de atribuição de competências.
01ABR2013	2013-04-01	Ponto 1.1. – Alteração da capacidade de tipo de produtos e referência 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
12FEV2014	2014-02-12	Uniformização Política Qualidade
01ABR2015	2015-04-01	Revisão geral – Implementação e adequação ao referencial da NP EN ISO/IEC 17065:2014
06MAI2015	2015-05-06	Revisão Geral: adequação ao referencial da NP EN ISO/IEC 17065:2014

Edição	Data	Alterações que geraram a nova edição
27MAI2015	2015-05-27	Revisão Geral: Adequação à ISO/IEC 17065
08JUL2016	2016-07-08	Promulgação do Manual da CVR Lisboa – Alteração de Gestor de Qualidade
08JUL2016	2016-07-08	Ponto 4.1 – Introdução do código postal da Delegação em Leiria
08JUL2016	2016-07-08	Ponto 4.1.3 – Correção do texto – questões de Português
08JUL2016	2016-07-08	Ponto 5.1 – Correção do texto – Substituição de Serviço por Gabinete
08JUL2016	2016-07-08	Ponto 8.2 – Alteração do referencial normativo
08JUL2016	2016-07-08	Ponto 9 – Alteração do referencial normativo
08JUL2016	2016-07-08	Ponto 10 – Pequenas correções ao registo das alterações ao Manual da Qualidade
07SET2016	2016-09-07	Ponto 7.8 – Definição da periodicidade com que o Diretório de Produtos Certificados deve ser atualizado.
14JUL2017	2017-07-14	Ponto 5.1 – Organograma da Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa
22NOV2017	-	Ponto 1 – Objetivo e Campo de Aplicação
22NOV2017	-	Ponto 3 – Correção da identificação da norma ISO 9001:2015
22NOV2017	-	Ponto 8 – Política da Qualidade – inclusão da imparcialidade e igualdade
30OUT2018		<p>Melhorias de conteúdo textual em todo o documento.</p> <p>Ponto 1 - Complemento do Objetivo e Campo de Aplicação com as categorias de produtos vitivinícolas com IG não consideradas no âmbito da acreditação.</p> <p>Ponto 4.1.1 - Inclusão de breve contexto histórico da CVRLx.</p> <p>Ponto 4.3 - Inclusão da referência ao DL n.º 94/2012</p> <p>Ponto 4.6 – Inclusão da tabela “valores contemplados no art.º 6 (Receitas) do regulamento Interno da Direção”</p> <p>Ponto 5.1 - Novo organograma. Inclusão da referência descritiva do Conselho Fiscal e referência à atividade desenvolvida na Delegação da CVRLx em Leiria.</p> <p>Ponto 6.2.2 – Inclusão à referência de políticas e procedimento documentados e registos para a qualificação avaliação e monitorização das entidades subcontratadas e à Lista de fornecedores aprovados.</p>

Edição	Data	Alterações que geraram a nova edição
		<p>Ponto 7.2 – Inclusão da referência à plataforma SIVLisboa</p> <p>Ponto 7.4 – Inclusão da referência à plataforma SIVLisboa</p> <p>Ponto 7.5 e 7.6 – Inclusão da referência à plataforma SIVLisboa</p> <p>Ponto 7.7 – Identificação dos dois tipos de documentação formal. Inclusão da referência á plataforma SIVLisboa</p> <p>Ponto 7.13 – Harmonização com o PG04 – Reclamações e Recursos</p> <p>Ponto 8.1 – Identificação do Sistema de Gestão de acordo com o Referencial NP EN ISO/IEC 17065: 2014: Opção A</p> <p>Ponto 8.2 – Alteração da hierarquização dos documentos do Sistema de Gestão da CVRLx</p> <p>Ponto 8.7 – Inclusão da referência ao PG05 – Ações Corretivas e Preventivas</p>
25SET2019	-	<ul style="list-style-type: none"> - Formatação do documento com o tipo de letra “Calibri”, tamanho 11 e espaçamento 1,5; - Ligeiras correções de redação; - Promulgação do Manual da Qualidade da Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa: Atualização do nome do Presidente da Direção; - Ponto 4.3: no que se refere às receitas excluiu-se a referência à inscrição de vinhas; - Ponto 5.1: inclusão da referência descritiva do Gestor da Qualidade e do Serviço Administrativo; - Ponto 5.2: Complemento da designação da matriz de risco de imparcialidade; - Ponto 8.2: Inclusão do PG08 – Gráficas Autorizadas; - Ponto 8.5: Inclusão da referência ao Gestor da Qualidade; - Ponto 9: Inclusão da referência ao placar informativo.
15SET2021	-	<p>Ponto 1. Objectivo e Campo de Aplicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - referência às duas categorias de produto para IG fora do âmbito de acreditação.

Edição	Data	Alterações que geraram a nova edição
		<p>- inclusão da obrigatoriedade de comunicação ao IPAC de alterações significativas que possam afetar as atividades acreditadas (NC 01 da CVRLx).</p> <p>Ponto 2. Referências Normativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - referência ao requisito específico OEC032 (Requisitos específicos de acreditação – Esquemas de certificação de produtos agroalimentares) do IPAC. - introduziu-se a referência à transição do DL n.º 212/2004 para o DL n.º 61/2020. - introdução do Decreto-Lei n.º 61/2020, de 18 de agosto, que revoga o Decreto-Lei n.º 212/2004, de 23 de agosto e da Portaria n.º 142/2021, de 08 de julho. <p>Ponto 3 Termos e Definições – Abreviaturas</p> <ul style="list-style-type: none"> - eliminação da abreviatura PT – Procedimento Técnico. <p>Ponto 4.1.1 Responsabilidade Legal</p> <ul style="list-style-type: none"> - inclusão da referência à revisão dos Estatutos da CVRLisboa no seguimento da publicação DL n.º 61/2020 e Portaria n.º 142/2021. <p>Ponto 4.2 Gestão da Imparcialidade</p> <ul style="list-style-type: none"> - incluiu-se o código dos modelos de registo referidos (CVRLx – Mod. 77 e CVRLx – Mod. 94). <p>Ponto 4.3 Responsabilidade legal e financiamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - excluiu-se a obrigatoriedade de atualização das taxas de certificação anualmente. <p>Ponto 4.4 Condições não discriminatórias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão da abreviatura do Procedimento de Gestão. <p>Ponto 4.6 Informação publicamente acessível</p> <ul style="list-style-type: none"> - incluiu-se o placar informativo como meio de divulgação. - introduziu-se a referência à transição do DL n.º 212/2004 para o DL n.º 61/2020. <p>Ponto 5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo</p>

Edição	Data	Alterações que geraram a nova edição
		<ul style="list-style-type: none"> - alteração do organograma. - Revisão da descrição da Estrutura Organizacional. <p>Ponto 7.4 Avaliação</p> <ul style="list-style-type: none"> - excluiu-se a referência do Responsável do Serviço de Controlo de Certificação. <p>Ponto 7.9 Acompanhamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substituição do Plano Anual de Controlo por Plano de Controlo e Certificação. <p>Ponto 8.5 Revisão pela gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> - alteração da periodicidade de realização dos inquéritos de satisfação aos clientes. <p>Ponto 8.6 Auditorias Internas</p> <ul style="list-style-type: none"> - inserção da possibilidade de alterar a frequência das auditorias internas conforme descrito no PG03. <p>Ponto 9 Relação dos Requisitos da NP EN ISO/IEC 17065:2014 com a documentação da CVRLx</p> <ul style="list-style-type: none"> - inserção da referência ao modelo CVRLx – Mod. 104 no ponto 5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo. - atualização da designação do Plano de Controlo e Certificação no ponto 7.9 Acompanhamento.
26SET2022		<ul style="list-style-type: none"> - Omissão dos anos de publicação das ISO referidas no Manual, por forma a considerar as versões em vigor. <p>Ponto 1. Objetivo e Campo de Aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atualização do objeto e atribuições da CVRLx, de acordo com os novos Estatutos aprovados em Conselho Geral, de 07 de julho de 2022. <p>Ponto 2. Referências normativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exclusão da referência ao DL n.º 212/2004, revogado pelo DL n.º 61/2020. <p>Ponto 3. Termos e Definições</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atualização de lista de abreviaturas.

Edição	Data	Alterações que geraram a nova edição
		<p>Ponto 4.1.1. Responsabilidade Legal:</p> <ul style="list-style-type: none">- Revisão do Estatuto Legal em harmonização com os novos Estatutos da CVRLx.- Complementação da indicação do NIF com o código do País (PT).- Atualização da referência à aprovação dos Estatutos. <p>Ponto 4.1.3 Uso de licenças, certificados e marcas de conformidade</p> <ul style="list-style-type: none">- Retirou-se a referência aos Estatutos no que se refere à aplicação de sanções, pois os Estatutos são omissos nessa matéria. <p>Ponto 4.6 Informação publicamente acessível</p> <ul style="list-style-type: none">- Atualizou-se a referência aos Estatutos no que diz respeito ao artigo relativo às receitas da CVRLx e eliminou-se a referência ao DL n.º 212/2004 revogado pelo DL n.º 61/2020. <p>Ponto 5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo</p> <ul style="list-style-type: none">- Eliminação da referência o DL n.º 212/2004 revogado pelo DL n.º 61/2020.- Harmonização da identificação do gabinete de rotulagem e registos com o PG06, assim como a referência à CVRLx. <p>Ponto 6.1 Pessoal do organismo de certificação</p> <ul style="list-style-type: none">- Atualização da designação do PG06. <p>Ponto 6.2.1. Recursos Internos e Ponto 6.2.2. Recursos Externos (subcontratação)</p> <ul style="list-style-type: none">- Harmonização da identificação da norma NP EN ISO/IEC 17025. <p>Ponto 7.4 Avaliação</p> <ul style="list-style-type: none">- Revisão da verificação da conformidade dos resultados obtidos nas avaliações físico-químicas e sensoriais. <p>Ponto 7.5 Revisão e 7.6 Decisão de Certificação</p> <ul style="list-style-type: none">- Eliminação da referência à evidência das etapas de Revisão e Decisão na plataforma SIVLisboa. <p>Ponto 8.2 Documentação geral do Sistema de Gestão/Política da Qualidade</p>

Edição	Data	Alterações que geraram a nova edição
		<ul style="list-style-type: none"> - Harmonização da identificação das normas. - Atualização da designação do PG06. <p>Ponto 8.5 Revisão pela gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão da Entrada relativa à monitorização da realização da avaliação de desempenho – ação de supervisão (NC 3 da avaliação IPAC 2021). - Revisão do Ponto 9. Relação dos Requisitos da NP EN ISO/IEC 17065 com a documentação da CVRLx. <p>Ponto 10. Registo de Alterações do Manual da Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correção ao descrito nas alterações efetuadas na versão anterior. - Aplicação dos limites da tabela.
20SET2023	--	<ul style="list-style-type: none"> - Ponto 1. Objetivo e Campo de atuação <p>Complemento dos objetivos e atribuições da Comissão.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponto 3. Termos e Definições <p>Atualização da lista de abreviaturas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponto 4.1.1 Responsabilidade Civil <p>Inclusão da referência ao custo da chamada telefónica em conformidade com o DL n.º 59/2021;</p> <p>Eliminação do número de fax;</p> <p>Indicação da data da escritura notarial de alteração de Estatutos da CVRLx.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponto 4.2 Gestão da Imparcialidade <p>Substituição da referência à Comissão de Imparcialidade e Igualdade pela referência ao mecanismo para salvaguarda da imparcialidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponto 5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo <p>Atualização da referência às comissões consultivas, nomeadamente no que se refere às regras de funcionamento e à sua constituição.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponto 5.2 Mecanismo para salvaguarda da imparcialidade <p>Inclusão da referência à CADO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponto 7.2 Candidatura/Pedido de Certificação <p>Remoção da referência ao plano de contingência.</p>

Edição	Data	Alterações que geraram a nova edição
		<ul style="list-style-type: none">- Ponto 7.4 Avaliação Clarificação da submissão dos resultados de análise físico química na plataforma SIVLisboa. <ul style="list-style-type: none">- Ponto 8.2 Documentação geral do Sistema de Gestão/Política da Qualidade Remoção da indicação da existência de uma cópia da documentação para consulta em papel.
26JUN2024		<ul style="list-style-type: none">- Ligeiras correções de redação;- Remoção de (Ana Rita Pinto) da Promulgação Ponto 1. Objetivo e Campo de atuação <ul style="list-style-type: none">- Inserção da categoria de vinho espumante de qualidade Ponto 4.1.1 Responsabilidade Legal <ul style="list-style-type: none">- Inclusão da referência à designação pelo Aviso nº 175/2022 Ponto 5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo <ul style="list-style-type: none">- Alteração do organograma.- Substituição do Gestor da Qualidade por Gestão da Qualidade.- Eliminação da informação sobre o Gabinete Administrativo.- Referência ao Conselho Estratégico do Enoturismo Ponto 8.2 Documentação geral do Sistema de Gestão/Política da Qualidade <ul style="list-style-type: none">- Eliminação da referência (ver promulgação deste manual) Ponto 8.5 Revisão pela Gestão <ul style="list-style-type: none">- Substituição de bianualmente por de dois em dois anos