



MANUAL DA QUALIDADE

Edição: 15JUN2011
Data: 2011-06-15
Pag: 1 / 21

Preparado por	Gestor da Qualidade
Aprovado por	Direcção

ÍNDICE

CAPÍTULO	SECÇÃO	REQUISITOS	PÁG
1		INTRODUÇÃO	4
	1.1	Campo de Aplicação	4
	1.2	Referências Normativas, Legais e Regulamentares	4
2		TERMOS E DEFINIÇÕES	4
3		APRESENTAÇÃO DA CVR LISBOA	6
	3.1	Dados de Identificação	6
	3.2	Breve Historial	6
4		ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO	6
	4.1	Generalidades	6
	4.2	Organização	7
	4.3	Funcionamento	10
	4.4	Subcontratação	10
	4.5	Sistema da Qualidade	11
	4.6	Condições e Procedimentos para a Concessão, Manutenção, Extensão, Suspensão e Anulação de Certificados	12
	4.7	Auditorias Internas e Revisões pela Direcção	12
	4.8	Documentação	13
	4.9	Registos	14
	4.10	Confidencialidade	14
5		PESSOAL DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO	15
6		ALTERAÇÕES DOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO	15
7		RECURSOS, RECLAMAÇÕES E LITÍGIOS	16
8		PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO	16
9		PREPARAÇÃO DA AVALIAÇÃO	17
10		AVALIAÇÃO	17
11		RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO	17
12		DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO	18
13		ACOMPANHAMENTO	18
14		UTILIZAÇÃO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS E CONFORMIDADE	18
15		RECLAMAÇÕES APRESENTADAS AO AGENTE ECONÓMICO	19
16		RELAÇÃO DOS REQUISITOS DA NP EN 45011 COM A DOCUMENTAÇÃO DO ORGANISMO	20
17		REGISTO DE ALTERAÇÕES DO MANUAL DA QUALIDADE	21

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 3 / 21
---	----------------------------	--

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 e procedimentos 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 45011: 2001. 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 45011: 2001 e promulga a presente edição do Manual da Qualidade.

A DIRECÇÃO

1. INTRODUÇÃO

1.1 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, Alcobça, 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 18 litros.

No âmbito da certificação da IG está incluído o produto regional na forma de pré-embalado com capacidade menor que 18 litros e na forma de acondicionado com capacidade maior ou igual a 18 litros e menor ou igual a 60 litros.

Não estão incluídos no âmbito do pedido de acreditação segundo a norma NP EN 45011:

- ◆ 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 (DA's ou DAA's) que acompanham os transportes dos mesmos.

1.2 Referências Normativas, Legais e Regulamentares

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

- NP EN 45011: 2001 – Requisitos Gerais para organismos de certificação de produtos.
- Legislação e regulamentação aplicável e disponível na CVRLx e no seu site <http://www.vinhosdelisboa.com>.

2. 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
DAA	Documento Administrativo de Acompanhamento
DAS	Documento de Acompanhamento Simplificado
DCP	Declaração de Colheita de Produção
DE	Declaração de Existências
DL	Decreto-Lei
DO	Denominação de Origem
DOC	Denominação de Origem Controlada
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 de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos
MQ	Manual da Qualidade
NA	Não Aplicável
NP	Norma Portuguesa
OC	Organismo de Certificação
PAR	Pedido de Aprovação de Rotulagem
PC	Pedido de Certificação
PC PE	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
VEQPRD	Vinho Espumante de Qualidade Produzido em Região Determinada

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 6 / 21
---	------------------------------	--

3. APRESENTAÇÃO DA CVR LISBOA

3.1 Dados de Identificação

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
SECTOR DE ACTIVIDADE:	Vitivinícola (em Portugal)

De acordo com os seus Estatutos, publicados a 18/1/2008 em <http://publicacoes.mj.pt>, a CVRLx é uma 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.

3.2 Breve Historial

A CVRLx, anteriormente designada por Comissão Vitivinícola Regional da Estremadura, resultou da fusão, a 10 de Novembro de 2000, das Comissões Vitivinícolas Regionais de Alenquer, Arruda e Torres Vedras, de Óbidos, da Alta-Estremadura e da Comissão Interprofissional dos Vinhos da Estremadura, iniciando a sua actividade a 2 de Maio de 2001.

Quando da devida adequação “estrutural” ao DL n.º 212/2004, foi decidido a alteração de designação para Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa, que ocorreu notarialmente a 17 de Dezembro de 2007.

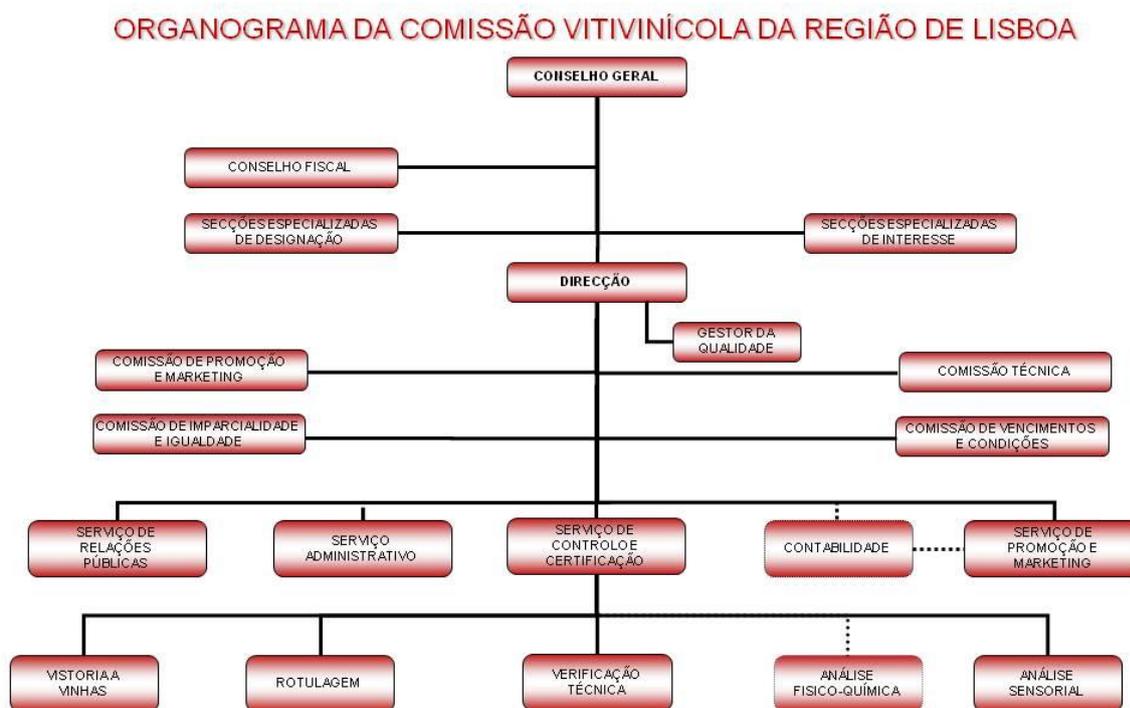
4. ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

4.1 Generalidades

A política definida no parágrafo 4.5 é aplicada com o suporte de procedimentos técnicos, administrativos, de gestão e de controlo de produtos vnicos que permitem a execução das tarefas inerentes à certificação. Estes procedimentos documentados foram concebidos de modo a assegurar um acesso de todos os Agentes Económicos (AE) que pretendam aceder ao processo de certificação sem qualquer discriminação

4.2 Organização

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 da Estremadura (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.

A Direcção garante, através dos procedimentos definidos, a necessária imparcialidade nas decisões, face aos Agentes Económicos e é responsável por todas as decisões relativas à concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação.

Todo o pessoal da CVRLx que desenvolve actividades chave no âmbito da certificação não está envolvido 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 pudessem influenciar resultados da certificação.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 8 / 21
---	------------------------------	--

As principais responsabilidades da Direcção e das diferentes Unidades Operacionais da CVRLx são as seguintes:

Direcção (Descritas no Regulamento Interno da Direcção)

- ⇒ Definir as políticas relativas ao funcionamento da CVRLx.
- ⇒ Assegurar a gestão corrente da CVRLx.
- ⇒ Assegurar a supervisão financeira.
- ⇒ 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.

Serviço de Controlo e 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 um laboratório (subcontratado), dos produtos vitivinícolas com DO e IG abrangidos pela área de actuação da CVRLx.
- ⇒ Prestar todo o suporte técnico necessário à concessão da certificação.
- ⇒ Garantir a origem e genuinidade dos produtos vitivinícolas que se encontram dentro do âmbito da CVRLx.
- ⇒ Controlar os vinhos 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 certificação.
- ⇒ Emitir os certificados de origem, gerir as contas correntes de vinho, verificar existências e controlar a aplicação de selos de garantia.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 9 / 21
---	------------------------------	--

Serviço de Promoção e Marketing

- ⇒ Desenvolver acções de divulgação dos produtos vitivinícolas, tanto no mercado interno, como no mercado externo.

O **procedimento PG06 – Gestão de Pessoal** 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 infraestruturas) é da responsabilidade da Direcção.

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

Este Manual da Qualidade e documentação associada definem um sistema de gestão da qualidade cujo objectivo é dar a necessária confiança às partes interessadas sobre capacidade da CVRLx em gerir um sistema de certificação de produtos.

A CVRLx desenvolve outras actividades para além das inerentes à certificação. No entanto, a política da qualidade definida bem como toda a estrutura documental da CVRLx distingue claramente o que se aplica em exclusivo às actividades de certificação.

A nomeação de Comissões que sejam envolvidas no processo de certificação é formalizada pela Direcção, tendo em atenção as seguintes orientações gerais na escolha dos seus membros:

- Não estarem sujeitos a eventuais pressões comerciais ou financeiras ou outras que possam influenciar decisões;
- Exista um equilíbrio de interesses sem predominância de nenhum interesse individual.

O funcionamento destas Comissões será definido em Procedimentos Técnicos específicos da CVRLx.

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.

Os procedimentos documentados da CVRLx incluem o tratamento de reclamações, recursos e litígios que lhe sejam apresentados por Fornecedores ou por outras partes (por exemplo, clientes do produto) quanto a questões relacionadas com a certificação.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 10 / 21
---	------------------------------	---

4.3 Funcionamento

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 de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos**.

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

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

- Pessoal;
- 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 correctiva quando necessário. A manutenção das infraestruturas é subcontratada.

4.4 Subcontratação

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

- Laboratório de análises físico-químicas;
- Provedores para integrar a Câmara de Provedores;
- Técnicos especialistas;
- Segurança das instalações
- Meios de transporte.

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;
- Que o requerente consente esse subcontrato.

A metodologia seguida com a subcontratação e seu controlo é definida no Procedimento de Gestão **PG07-Subcontratação**.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 11 / 21
---	------------------------------	---

4.5 Sistema da Qualidade

Política da Qualidade

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 relacionadas 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 NP EN 45011.

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.

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**).

O sistema implementado está documentado de modo a satisfazer os requisitos da norma NP EN 45011 (ver 4.8). Essa documentação é definida ao longo deste Manual que remete quando apropriado para os documentos de detalhe relacionados.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 12 / 21
---	------------------------------	---

4.6 Condições e procedimentos para a concessão, manutenção, extensão suspensão e anulação de certificados

A CVRLx definiu um conjunto de procedimentos técnicos (**Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos**) que definem todas as actividades e responsabilidades e infraestruturas necessárias para as actividades:

- de concessão da certificação;
- desencadeadas periodicamente e relacionadas com a manutenção da certificação;
- de analisar pedidos de extensão da certificação e sua concretização;
- de suspensão da certificação por iniciativa do Agente Económico ou por decisão da CVRLx;
- de anulação (total ou parcial) da certificação por razões de fim de actividade ou por incumprimento dos requisitos exigidos;
- reavaliação de processo de certificação resultantes de alterações de requisitos ou de alterações inerentes à actividade do Agente Económico.

4.7 Auditorias Internas e Revisões pela Direcção

O sistema de gestão implementado na CVRLx é avaliado no mínimo anualmente de acordo com um programa estabelecido com o objectivo de verificar se o sistema da qualidade está implementado com eficácia. Estas auditorias são comunicadas previamente aos auditados, dão origem às necessárias acções correctivas e os seus resultados são documentados. Podem também ser realizadas auditorias complementares por decisão do Gestor da Qualidade. A metodologia das auditorias está definida no procedimento **PG 03 – Auditorias Internas**.

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

- Adequação da Política e documentação
- Resultados das auditorias internas
- Estado das acções correctivas e preventivas
- Avaliações efectuadas por organismos externos
- Retorno da informação das partes interessadas
- Reclamações
- Recomendações de melhoria
- Outros factores considerados relevantes
- Ponto de situação da última revisão ao sistema.

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:

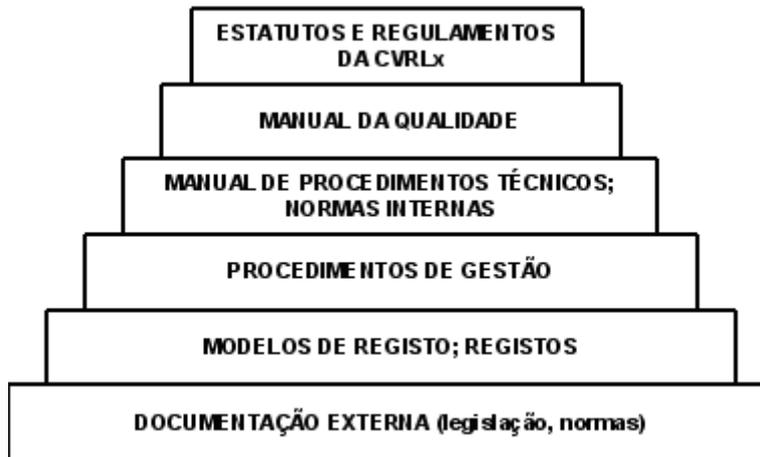
- Melhoria da eficácia do Sistema de Gestão
- Melhoria do serviço
- Necessidade de recursos.

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.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 13 / 21
---	------------------------------	---

4.8 Documentação

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



O objectivo deste 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.

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 de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos** define como se realizam as actividades de certificação de acordo com o sistema de certificação 4 da ISO/IEC Guide 67. 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, recursos e litígios.

Os Procedimentos de Gestão definidos são:

- PG01 – Controlo de Documentos
- PG02 – Controlo de Registos
- PG03 – Auditorias Internas

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 14 / 21
---	------------------------------	---

- 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.

Os **Registos** permitem evidenciar os resultados do funcionamento do sistema.

O Sistema de Gestão é desenvolvido em harmonia com a Política da Qualidade, que será desdobrada e aplicada nas operações do organismo de certificação.

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**.

4.9 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**.

4.10 Confidencialidade

Os pedidos de certificação pelos agentes económicos, o respectivo tratamento e arquivo são do conhecimento exclusivo da Direcção e dos colaboradores da CVRLx que deles necessitam para desempenhar as suas tarefas. O **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos** define as regras a cumprir para se garantir a confidencialidade nos ensaios sensoriais e físico-químicos.

Todo o pessoal envolvido na CVRLx é também instruído no sentido de garantir a confidencialidade do trabalho executado e dos seus resultados. Para reforçar esta iniciativa todos os colaboradores assinam um termo de confidencialidade.

Excepto se tal for exigido por lei ou pela norma NP EN 45011, a informação obtida no decurso das actividades de certificação sobre um determinado produto ou agente económico não deve ser comunicada a terceiros, o agente económico deve ser informado sobre a informação transmitida a terceiros, nos termos legais.

5. PESSOAL DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

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 já 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

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 15 / 21
---	------------------------------	---

continuamente avaliada pelas respectivas chefias (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.

A CVRLx utiliza pessoal próprio nas suas actividades. Pode recorrer a pessoal subcontratado e para tal segue o estabelecido no **procedimento PG07 – Subcontratação**.

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 no **procedimento PG06 – Gestão de Pessoal**.

6. ALTERAÇÕES DOS REQUISITOS DE 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.

7. RECURSOS, RECLAMAÇÕES E LITÍGIOS

A CVRLx preparou um procedimento (**PG04 – Não-conformidades e Reclamações**) para o tratamento das seguintes questões:

- As não-conformidades detectadas na realização do processo de certificação
- As reclamações apresentadas pelos Agentes Económicos em relação 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 (ver **PG05 – Acções correctivas e preventivas**)

Os recursos e litígios são tratados de acordo com **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos** (Cap. 8). :

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 16 / 21
---	------------------------------	---

8. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

A CVRLx divulga aos agentes económicos uma descrição actualizada e pormenorizada do processo de avaliação e de certificação. O **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos** descreve o processo de certificação, incluindo:

- Direitos dos requerentes
- Obrigações dos requerentes
- Custos a pagar por requerentes.

Inclui ainda as seguintes exigências:

- Cumprimento das disposições estabelecidas;
- Tomada de medidas para que sejam possíveis as avaliações a realizar pela CVRLx, disponibilizando toda a informação e locais necessários à avaliação;
- Declarar estar certificado apenas para o âmbito concedido;
- Não utilizar a certificação de modo enganoso ou que possa desacreditar a CVRLx ;
- Não utilizar os materiais publicitários da certificação em caso de suspensão ou anulação do certificado;
- Utilizar a certificação apenas para indicar a conformidade com os requisitos exigidos;
- Tome precauções para evitar o uso indevido de certificados e outros documentos associados à certificação;
- Cumprir os requisitos da CVRLx sempre que fizer publicidade à certificação.

A CVRLx presta a informação necessária ao requerente sobre o pedido de certificação.

A CVRLx exige ao requerente no acto da candidatura:

- O preenchimento dos formulários definidos no **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos** (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.

9. PREPARAÇÃO DA AVALIAÇÃO

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

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 17 / 21
---	----------------------------	---

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.

Os documentos de trabalho apropriados a utilizar pelo pessoal envolvido estão definidos no **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos**.

10. AVALIAÇÃO

A CVRLx realiza as avaliações conforme estabelecido no **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos**. Se for necessário subcontratar organizações ou pessoal para realizar actividades de avaliação, aplica-se o **Procedimento Geral PG07- Subcontratação**.

11. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Na sequência de uma avaliação a CVRLx emite um relatório que contém toda a informação relativa à conformidade com os requisitos de certificação.

Este relatório é comunicado ao requerente com indicação do resultado de “conforme” ou “não-conforme”.

As regras a seguir pela CVRLx nesta avaliação estão definidas no **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos**.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 18 / 21
---	------------------------------	---

12. DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO

A avaliação e decisão de certificar ou não o lote de produto Vínico é tomada pelo Presidente da Direcção da CVRLx com base na informação recolhida pelo SCC. Esta decisão é tomada pelo Presidente da CVRLx podendo ser delegada num colaborador da CVR Lisboa externo à actividade de certificação.

A decisão pode ser, consoante o caso: **Conforme ou Não-conforme**.

Para a tomada de decisão é tido em conta o estabelecido no **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos**.

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

- Nome do Agente Económico;
- Âmbito da certificação concedida;
- Data efectiva da certificação.

13. ACOMPANHAMENTO

O **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos** 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.

14. UTILIZAÇÃO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE

Os requisitos a cumprir pelo Agente Económico no uso de licenças, certificados ou marcas de conformidade estão definidas no **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos**.

A CVRLx exerce um controlo sobre esta utilização seguindo as orientações contidas no **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos** e toma as medidas estabelecidas no mesmo manual.

A CVRLx garante a certificação dos produtos vitivinícolas com DO e IG, pré-embalados, através da aposição dos selos de garantia.

Os selos de garantia utilizados actualmente pela CVRLx estão disponíveis no seu site (www.vinhosdelisboa.com).

 The logo for CVR LISBOA features the text 'CVR' in green above 'LISBOA' in black. To the right, there is a stylized graphic of green and blue waves.	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 19 / 21
--	----------------------------	---

15. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS AO AGENTE ECONÓMICO

O **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo de Produtos Vínicos** 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.



MANUAL DA QUALIDADE

Edição: 15JUN2011
Data: 2011-06-15
Pag: 20 / 21

16. RELAÇÃO DOS REQUISITOS DA NP EN 45011 COM A DOCUMENTAÇÃO DO ORGANISMO

REQUISITOS	Estatutos e Regulamentos	MQ	Manual de PT (MPT)	NI	PG	Outros
4. ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO		4				
4.1 Generalidades		4.1				
4.2 Organização	Estatutos da CVRLx Regulamentos Internos	1, 2, 3, 4.2				
4.3 Funcionamento	Estatutos da CVRLx Regulamentos Internos	4.3	2			
4.4 Subcontratação		4.4			PG07	
4.5 Sistema da Qualidade		4.5	6.17		PG04 PG05	
4.6 Condições e procedimentos para a concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação		4.6				
4.7 Auditorias internas e revisões pela órgão de gestão		4.7			PG03	
4.8 Documentação		4.8			PG01	
4.9 Registos		4.9			PG02	
4.10 Confidencialidade		4.10				
5. PESSOAL DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO		5	10			
5.1 Generalidades		5.1				
5.2 Critérios de qualificação		5.1			PG06	
6. ALTERAÇÕES DOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO		6				
7. RECURSOS, RECLAMAÇÕES E LITÍGIOS		7	8			
8. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO		8				
8.1 Informação sobre o processo		8.1				
8.2 A candidatura		8.2				
9. PREPARAÇÃO DA AVALIAÇÃO		9	3, 4, 6.1 a 6.3			
10. AVALIAÇÃO		10	6.4 a 6.6	X		Reg. Comuni- tários
11. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO		11	6.7	X		
12. DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO		12	6.7			
13. ACOMPANHAMENTO		13	6.9 a 6.10, 7, 8, 10			
14. UTILIZAÇÃO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE		14	6.12 a 6.16	X		
15. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS AOS FORNECEDORES		15	9.1			

	MANUAL DA QUALIDADE	Edição: 15JUN2011 Data: 2011-06-15 Pag: 21 / 21
---	----------------------------	---

17. 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.