



# MANUAL DA QUALIDADE

Edição: 30OUT2018

Pag: 1 / 26

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

## ÍNDICE

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO.....	4
2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS .....	4
3. TERMOS E DEFINIÇÕES.....	4
ABREVIATURA .....	5
4. REQUISITOS GERAIS .....	6
4.1 Aspetos legais e contratuais .....	6
4.1.1. Responsabilidade Legal.....	6
4.1.2 Contrato de certificação.....	6
4.1.3 Uso de licenças, certificados e marcas de conformidade.....	7
4.2 Gestão da imparcialidade .....	7
4.3 Responsabilidade legal e financiamento.....	8
4.4 Condições não discriminatórias.....	8
4.5 Confidencialidade .....	8
4.6 Informação publicamente acessível.....	9
5. REQUISITOS DE ESTRUTURA .....	9
5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo.....	9
5.2 Mecanismo para salvaguarda da imparcialidade .....	12
6. REQUISITOS DOS RECURSOS .....	12
6.1 Pessoal do organismo de certificação.....	12
6.2 Recursos para a avaliação.....	13
6.2.1. Recursos Internos:.....	13
6.2.2. Recursos Externos (subcontratação):.....	13
7. REQUISITOS DO PROCESSO .....	14
7.1 Generalidades.....	14
7.2 Candidatura/Pedido de Certificação.....	14
7.3 Análise da candidatura/Pedido de Certificação .....	14
7.4 Avaliação .....	15
7.5 Revisão e 7.6. Decisão de Certificação .....	15
7.7 Documentação formal .....	16
7.8 Diretório de produtos certificados .....	16
7.9 Acompanhamento.....	16
7.10 Alterações que afectam a certificação .....	17
7.11 Anulação, redução, suspensão ou retirada de certificação .....	17
7.12 Registos.....	18
7.13 Reclamações e recursos .....	18
8. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO .....	18
8.1 Generalidades.....	18
8.2 Documentação geral do Sistema de Gestão/Política da Qualidade .....	19
8.3 Controlo de documentos.....	21
8.4 Controlo de registos.....	21
8.5 Revisão pela gestão.....	21
8.6 Auditorias internas .....	22
8.7 Ações corretivas e preventivas.....	22
9. RELAÇÃO DOS REQUISITOS DA NP EN ISO/IEC 17065:2014 COM A DOCUMENTAÇÃO DA CVRLX .....	23
10. REGISTO DE ALTERAÇÕES DO MANUAL DA QUALIDADE .....	25

	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Edição: 30OUT2018 Pag: 3 / 26
---	----------------------------	----------------------------------

## 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 17065:2014. 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 (Ana Rita Pinto) 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 17065:2014 e promulga a presente edição do Manual da Qualidade.

Pe'l' A DIREÇÃO

[Dr. Bernardo Gouvêa](#)  
(Presidente)

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 4 / 26
---	------------------------------	----------------------------------

## 1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

A CVRLx tem como objeto:

- a) A certificação dos produtos vitivinícolas com direito a Denominação de Origem (DO) e a Indicação Geográfica (IG) produzidos no distrito de Lisboa (exceto o concelho de Azambuja), nos concelhos de Peniche, Óbidos, Bombarral, Caldas da Rainha, Alcobaça, Porto de Mós, Nazaré, Batalha, Marinha Grande, Leiria e Pombal (exceto as freguesias de Abiul, Vila Cã, Redinha e Pelariga), do distrito de Leiria, e no concelho de Ourém, do distrito de Santarém.
- b) 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 **Denominações de Origem (DO)** estão englobadas as **categorias de produtos vitivinícolas**: vinho, vinho espumante, vinho licoroso e aguardente vínica.

No âmbito da certificação da **Indicação Geográfica (IG)** estão incluídas as **categorias de produtos vitivinícolas**: vinho, vinho licoroso, vinho espumante, vinho frisante, vinho frisante gaseificado, **vinagre de vinho, aguardente vínica e aguardente bagaceira, sendo que estas três últimas categorias estão previstas pelos diplomas técnicos (Portarias) mas não estão no âmbito da acreditação, por nunca se ter verificado atividade.**

## 2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

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

- NP EN ISO/IEC 17065:2014 – **Avaliação da Conformidade**. Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.
- NP EN ISO/IEC 17067:2014 - **Avaliação da Conformidade. Aspectos fundamentais da certificação de produto e linhas de orientação para esquemas de certificação.**
- ISO/IEC 17025 – **Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração.**
- **Regulamentos e Procedimentos de Acreditação IPAC (DRC001, DRC002, DRC005, DRC006).**
- **Decreto-Lei nº 212/2004, de 23 de Agosto**
- **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 17065:2014.**

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

## Abreviaturas

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
AE	Agente Económico
<a href="#">art.º</a>	<a href="#">artigo</a>
CVRLx	Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa – Entidade Certificadora
DL	Decreto-Lei
DO	Denominação de Origem
EN	Norma Europeia
GQ	Gestor da Qualidade
IG	Indicação Geográfica
IPAC	Instituto Português de Acreditação, I.P.
ISO	International Standards Organization
IVV	Instituto do Vinho e da Vinha, I.P.
NIF	Número de Identificação Fiscal
MPT	Manual de Procedimentos Técnicos
MQ	Manual da Qualidade
NA	Não Aplicável
OC	Organismo de Certificação
<a href="#">p. ex.</a>	<a href="#">Por exemplo</a>
PC	Pedido de Certificação
PG	Procedimento de Gestão
PT	Procedimento Técnico
<a href="#">PT</a>	<a href="#">Portugal</a>
SCC	Serviço de Controlo e Certificação
Slvv	Sistema Integrado da Vinha e do Vinho (IVV)
<a href="#">SIVLisboa</a>	<a href="#">Sistema Informático dos Vinhos de Lisboa</a>
SPQ	Sistema Português da Qualidade

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 6 / 26
---	------------------------------	----------------------------------

## 4. REQUISITOS GERAIS

### 4.1 Aspetos legais e contratuais

#### 4.1.1. Responsabilidade Legal

NOME:	<b>CVRLx - Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa</b>
ENDEREÇO:	Sede: Rua Cândido dos Reis, n.º 1 – 2560 -352 TORRES VEDRAS   PT
OUTRAS LOCALIZAÇÕES:	Delegação em Leiria: <a href="#">Rua. D. José Alves Correia da Silva, 14 B – 2410-117 LEIRIA   PT</a>
TELEFONE:	+ 351 261 31 67 24
FAX:	+ 351 261 31 35 41
E-MAIL:	<a href="mailto:cvrlisboa@cvrlisboa.com">cvrlisboa@cvrlisboa.com</a>
WEB SITE:	<a href="http://www.vinhosdelisboa.com">www.vinhosdelisboa.com</a>
ESTATUTO LEGAL:	<u>Associação de direito privado</u> , de carácter interprofissional, constituída por representantes dos interesses profissionais da produção e do comércio dos produtos vitivinícolas da sua área geográfica ( <u>estatutos</u> , publicados a 18/1/2008 em <a href="http://publicacoes.mj.pt">http://publicacoes.mj.pt</a> )
SECTOR DE ACTIVIDADE:	Vitivinícola (em Portugal)
NIF	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 “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 nº C0019, especificamente para o referencial NP EN ISO/IEC 17065:2014.

#### 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 no ato de inscrição para actividade e em cada [Pedido de Certificação \(CVRLx – Mod. 1\)](#), [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 a propriedade, uso e exibição destas marcas de conformidade.

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

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 acção apropriada. Esta acção será efetuada em conformidade com o MPT da CVRLx, [com a aplicação de sanções previstas nos Estatutos da CVRLx](#) e da regulamentação do país em que se verifique a ocorrência.

## 4.2 Gestão da imparcialidade

A CVRLx através do seu [Sistema de Gestão garante](#) que as atividades chave desenvolvidas no âmbito da certificação são efectuadas com a imparcialidade exigida para o efeito. Assim tanto a própria CVRLx como os elementos afetos à certificação não se encontram envolvidos em actividades 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”, [sendo que esta matriz demonstra também a forma](#) como a CVRLx o elimina ou o minimiza. [Esta informação/matriz é reportada](#) à “Comissão de Imparcialidade e Igualdade”.

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

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;

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 8 / 26
---	------------------------------	----------------------------------

- 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 actividade de certificação. Deve salvaguardar igualmente que pessoal de uma entidade que disponibilize ou produza o produto certificado, ou forneça consultadoria, não seja envolvido nas actividades de certificação, incluindo a revisão e a tomada de decisão.

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

No caso de algum elemento 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 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 actividades 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 actividade de certificação se encontram cobertas por eventuais danos ou dolos causados.

A CVRLx através das suas receitas provenientes das taxas de certificação, da inscrição de vinhas 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 actividades de certificação.

**As taxas de certificação são cobradas ao abrigo do DL nº 94/2012, de 20 de Abril, sendo anualmente 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 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, excepto nas situações previstas nos documentos acima referidos.

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

A CVRLx e o seu pessoal 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 actividades de certificação, excetuando a informação que o

	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Edição: 30OUT2018 Pag: 9 / 26
---	----------------------------	----------------------------------

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 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 18º dos seus Estatutos e no DL nº 212/2004, de 23 de Agosto, publicado no Diário da República n.º 198 - I Série A.

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

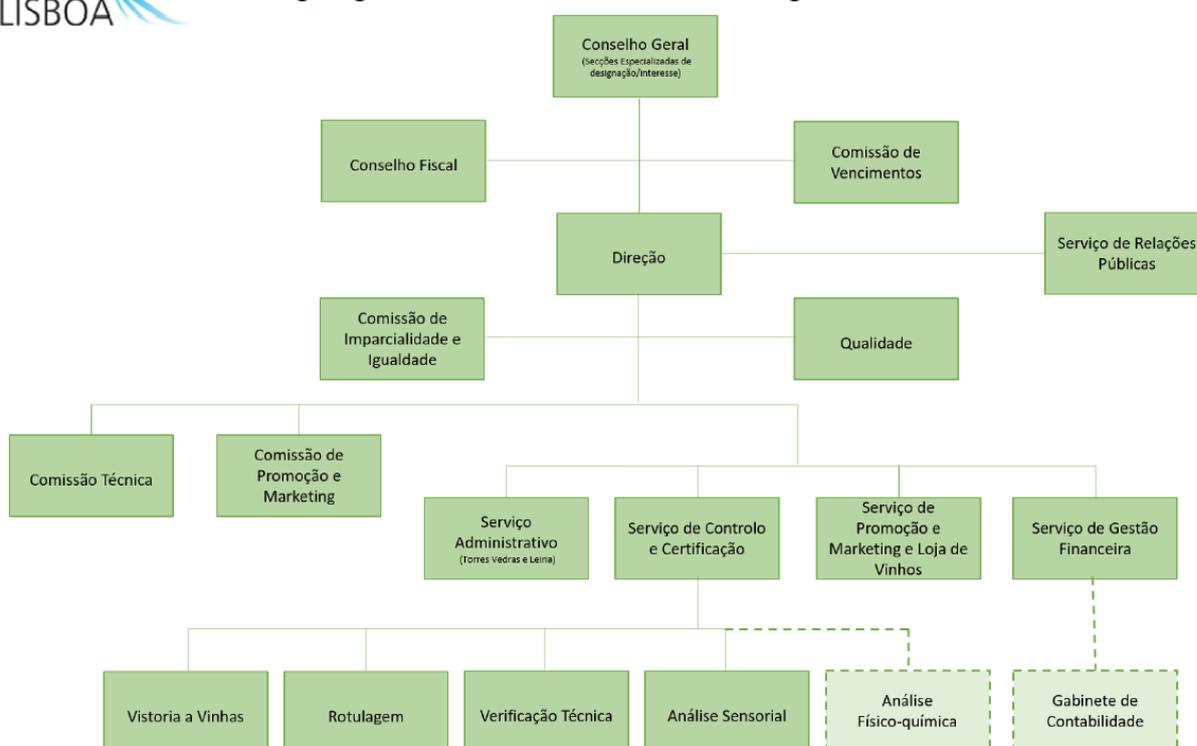
- Tabela “valores contemplados no art. º 6º (Receitas) do Regulamento Interno da Direção” sobre taxas e valor dos serviços cobrados aos AE anualmente, bem como o Aviso publicado pelo IVV em Diário da República com os valores das taxas de certificação a vigorar em cada ano civil.

### **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



CVRLx\_Mod. 104 (15OUT2018)

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 17º do DL n.º 212/2004, de 23 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.

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

- ⇒ Definir e supervisionar as políticas e procedimentos relativos ao funcionamento da CVRLx.
- ⇒ Assegurar a gestão corrente e a supervisão financeira da CVRLx.
- ⇒ Celebrar os contractos e protocolos necessários à prossecução das atribuições da CVRLx.
- ⇒ Tomar as medidas necessárias para garantir a necessária estabilidade financeira e os recursos exigidos para a gestão do sistema de certificação.

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

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

- ⇒ 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 **de atuação** da CVRLx.
- ⇒ Fazer a análise físico-química, através de laboratórios (subcontratados), dos produtos vitivinícolas com DO e IG abrangidos pela área de actuação da CVRLx.
- ⇒ Prestar todo o suporte técnico necessário à revisão e decisão da certificação e também na resposta a reclamações e recursos.
- ⇒ Garantir a origem e genuinidade dos produtos vitivinícolas que se encontram dentro do âmbito da CVRLx.
- ⇒ Controlar os produtos **vitivinícolas** desde a sua vinificação até ao produto já engarrafado e com selo de garantia.
- ⇒ Acompanhar os processos de certificação desde a colheita **e/ou receção** de amostras, preparação da Câmara de Prova (Análise Sensorial), verificação de resultados das análises físico-químicas e emissão de resultados de avaliação.
- ⇒ Emitir os certificados de origem, gerir as contas correntes de vinho, verificar existências e controlar a aplicação de selos de garantia.

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

A **Comissão Técnica** e a **Comissão de Imparcialidade e Igualdade** permitem a apresentação e/ou avaliação de propostas de desenvolvimento de requisitos de certificação.

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

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 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.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 12 / 26
---	------------------------------	-----------------------------------

## 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, elaborada pela CVRLx com o intuito de detetar, avaliar e prevenir possíveis situações que possam vir a afetar a imparcialidade do sistema de certificação.

## 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 actividades 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 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 – Gestão de Pessoal) 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 – Gestão de Pessoal).

O Procedimento de Gestão de pessoal referido anteriormente define o quadro de pessoal necessário e respectivas competências (formação escolar, formação profissional, competência técnica e experiência necessárias, 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.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 13 / 26
---	------------------------------	-----------------------------------

## 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 infra-estruturas 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 organoléptica a CVRLx encontra-se dotada de uma Câmara de Provadores [sob o seu controlo direto](#), que cumpre com os [requisitos aplicáveis da 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 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 directa ou indirectamente (por exemplo através do seu empregador) na concepção 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;

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 14 / 26
---	------------------------------	-----------------------------------

- 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).

## 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](#).

Estas etapas e controlos realizados incluem os requisitos [de avaliação, revisão, decisão](#), de vistoria, etc., que constituem a base do sistema de certificação.

### 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 \(também disponíveis em \[www.vinhosdelisboa.com\]\(http://www.vinhosdelisboa.com\) em versão papel como medida de contingência\)](#), 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](#);
- 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, definindo as atividades, quem as executa e prazo. Destaca também o pessoal com a competência necessária e livre de eventuais incompatibilidades.

Sempre que apareça um tipo de produto, se verifique uma alteração normativa ou um novo esquema de certificação, que não conste ou altere [o 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

	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Edição: 30OUT2018 Pag: 15 / 26
---	----------------------------	-----------------------------------

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 das avaliações físico-química e sensorial é realizada pelo Responsável do Serviço de Controlo e Certificação uma verificação da conformidade dos resultados com base na legislação aplicável e no Regulamento Interno da Câmara de Provedores, cuja evidência da concretização é dada na plataforma informática SIVLisboa, ficando registada o nome do utilizador responsável.

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 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 quer na plataforma informática SIVLisboa, dado que fica registado o nome do utilizador responsável, bem como 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.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 16 / 26
---	------------------------------	-----------------------------------

## 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.

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 Anual de controlo;
- No caso de autorizado o uso continuado de uma marca em produtos certificados são efectuadas avaliações periódicas com o objetivo de confirmar que permanecem conformes.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 17 / 26
---	------------------------------	-----------------------------------

## 7.10 Alterações que afectam a certificação

Os requisitos de certificação podem ser alterados, quer por alteração do referencial quer por alteração de metodologias de certificação. Estas alterações são aprovadas pela 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);
- 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 do âmbito da certificação ser reduzido, deve também a CVRLx tomar as mesmas medidas mencionadas anteriormente, por forma a tornar-se evidente ao Agente Económico e também no que respeita à informação pública.

No caso de a certificação ser suspensa, a CVRLx através do seu Presidente ou num elemento delegado por este com a devida competência, comunicará ao Agente Económico as 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 efectuada com base numa condição de reposição, a CVRLx tomará as medidas necessárias relativamente aos documentos formais de certificação, informação pública, autorizações para o uso de marcas, etc., com o propósito das situações referidas

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 18 / 26
---	------------------------------	-----------------------------------

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:](#)

- [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 17065:2014, 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.](#)

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 19 / 26
---	------------------------------	-----------------------------------

## 8.2 Documentação geral do Sistema de Gestão/Política da Qualidade

A Direção da CVRLx definiu uma Política da Qualidade e os seus objectivos 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 actividade 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;
- 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 17065:2014.

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.

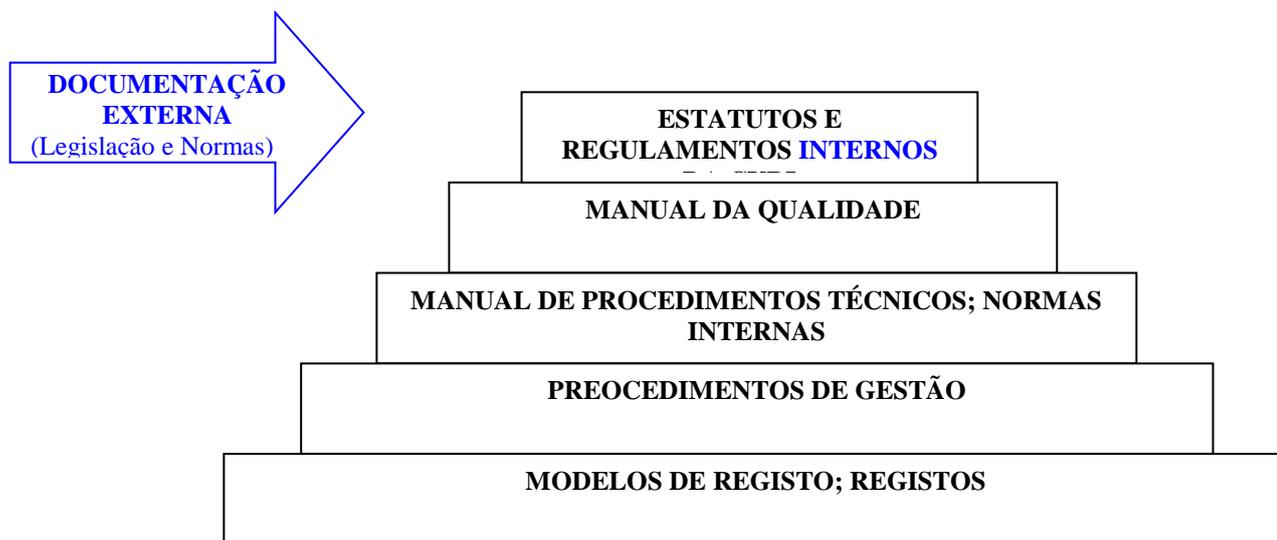
A Direção, através do Gestor da Qualidade garante que a mesma é implementada e mantida a todos os níveis da organização.

A CVRLx nomeou uma pessoa (ver promulgação deste manual), 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 17065:2014;
- 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:

	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Edição: 30OUT2018 Pag: 20 / 26
---	----------------------------	-----------------------------------



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](http://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 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
- PG03 – Auditorias Internas
- PG04 – [Reclamações e Recursos](#)
- PG05 – Ações Corretivas e Preventivas
- PG06 – Gestão de Pessoal
- PG07 – [Subcontratação e Fornecedores](#)

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**.

	<h1>MANUAL DA QUALIDADE</h1>	Edição: 30OUT2018 Pag: 21 / 26
---	------------------------------	-----------------------------------

### 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:

#### 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 anualmente 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 afectar o sistema de gestão;
- Reclamações e recursos.

A Revisão é realizada em reunião convocada pela Direção 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.

	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	Edição: 30OUT2018 Pag: 22 / 26
---	----------------------------	-----------------------------------

### 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.

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](#) PG 03 – 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 17065:2014 COM A DOCUMENTAÇÃO DA CVRLX

REQUISITOS	Estatutos e Regulamentos	MQ	MPT	NI	PG	Outros
<b>4. Requisitos gerais</b>		4				
4.1 Aspectos legais e contratuais	Estatutos da CVRLx	4.1	3.2, 6.3, 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
<b>5. Requisitos de estrutura</b>		5				
5.1 Estrutura organizacional e gestão de topo		5.1				
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
<b>6. Requisitos dos recursos</b>		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;
<b>7. Requisitos do processo</b>		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 Directório de produtos certificados		7.8				CVRLx-Mod.105
7.9 Acompanhamento		7.9				Plano controlo
7.10 Alterações que afectam a certificação		7.10				
7.11 Anulação, redução, suspensão ou retirada de certificação	Estatutos e DL n.º 213/2004	7.11				
7.12 Registos		7.12			PG02	
7.13 Reclamações e recursos		7.13 8.7	9		PG04	CVRLx-Mod. 90 CVRLx-Mod. 91
<b>8. Requisitos do sistema de gestão</b>		8				
8.1 Generalidades		8.1				
8.2 Documentação geral do sistema de gestão		8.2				

REQUISITOS	Estatutos e Regulamentos	MQ	MPT	NI	PG	Outros
8.3 Controlo de documentos		8.3			PG01	<a href="#">CVRLx-Mod.79</a>
8.4 Controlo de registos		8.4			PG02	
8.5 Revisão pela gestão		8.5				<a href="#">CVRLx-Mod. 88</a>
8.6 Auditorias internas		8.6			PG03	<a href="#">CVRLx-Mod.95</a> <a href="#">CVRLx-Mod.101</a> <a href="#">CVRLx-Mod.102</a> <a href="#">CVRLx-Mod.103</a>
8.7 Acções correctivas		8.7			PG05	<a href="#">CVRLx-Mod. 76</a>

## 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 – Actualização 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
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 Directório de Produtos Certificados deve ser actualizado.
14JUL2017	2017-07-14	Ponto 5.1 – Organograma da Comissão Vitivinícola da Região de Lisboa
22NOV2017	-	Ponto 1 – Objectivo e Campo de Aplicação
22NOV2017	-	Ponto 3 – Correção da identificação da norma ISSO 9001:2015
22NOV2017	-	Ponto 8 – Política da Qualidade – inclusão da imparcialidade e igualdade
30OUT2018		Melhorias de conteúdo textual em todo o documento.

Ponto 1 - Complemento do Objetivo e Campo de Aplicação com as categorias de produtos vitivinícolas com IG não consideradas no âmbito da acreditação.

Ponto 4.1.1 - Inclusão de breve contexto histórico da CVRLx.

Ponto 4.3 - Inclusão da referência ao DL n.º 94/2012

Ponto 4.6 – Inclusão da tabela “valores contemplados no art.º 6 (Receitas) do regulamento Interno da Direção”

Ponto 5.1 - Novo organograma. Inclusão da referência descritiva do Conselho Fiscal e referência à atividade desenvolvida na Delegação da CVRLx em Leiria.

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.

Ponto 7.2 – Inclusão da referência à plataforma SIVLisboa

Ponto 7.4 – Inclusão da referência à plataforma SIVLisboa

Ponto 7.5 e 7.6 – Inclusão da referência à plataforma SIVLisboa

Ponto 7.7 – Identificação dos dois tipos de documentação formal.

Inclusão da referência á plataforma SIVLisboa

Ponto 7.13 – Harmonização com o PG04 – Reclamações e Recursos

Ponto 8.1 – Identificação do Sistema de Gestão de acordo com o Referencial NP EN ISO/IEC 17065: 2014: Opção A

Ponto 8.2 – Alteração da hierarquização dos documentos do Sistema de Gestão da CVRLx

Ponto 8.7 – Inclusão da referência ao PG05 – Ações Corretivas e Preventivas