



# **Comissão Vitivinícola do Algarve**

## Manual da Qualidade

Versão 10

Maio 2016

## **ÍNDICE**

HISTÓRICO DE REVISÃO .....	3
CAPÍTULO 1 – OBJECTIVOS E POLÍTICA DA QUALIDADE .....	4
CAPÍTULO 2 – REQUISITOS GERAIS .....	8
CAPÍTULO 3 – REQUISITOS DE ESTRUTURA .....	14
CAPÍTULO 4 – REQUISITOS DOS RECURSOS .....	15
CAPÍTULO 5 – REQUISITOS DO PROCESSO .....	16
CAPÍTULO 6 – SISTEMA DA QUALIDADE .....	21

## HISTÓRICO DE REVISÃO

<b>Versão nº.</b>	<b>Data</b>	<b>Razão</b>
1	22-03-2010	Versão inicial
2	21-04-2010	Alteração em todo o documento de CVRAlg para CVA – Comissão Vitivinícola do Algarve.
3	12-07-2010	Revisão Geral
4	27-05-2011	Em todo o documento o "Comité de Certificação" foi substituído por "Estrutura de Certificação e Controlo". Ponto 2.4 - substituído organigrama Ponto 2.9 – Imparcialidade e Independência (referência à Comissão de Partes Interessadas e seu regulamento) Capítulo 4 – Subcontratação (menção ao PQ.08 – Subcontratação) 5.2- Alteração aos requisitos de certificação (Inclusão do site da CVA) 6.1 – Recursos, Reclamações e Litígios (alteração de Junta de Recursos por Comissão de Recurso; referência ao regulamento e estatuto da Comissão de recurso) Capítulo 8 – Acompanhamento (alterado nome para avaliação e acompanhamento; descrição do processo de avaliação e controlo, com referência ao "PT.10 – Controlo" e plano anual de controlo) Anexo A – Incluído "PQ.08 – Subcontratação", "PQ.09 – Satisfação cliente" , "PT.13 – Laboratórios", "IT.06 - Acompanhamento aos técnicos subcontratados" e substituído, PT.10 de Fiscalização para Controlo,
5	23-03-2012	Reificação da designação da Norma NP EN 45011; Substituição do termo "entidade certificadora" por "organismo de certificação"; Alteração ao Anexo A; Alteração Organigrama; inclusão dos meios de financiamento no ponto "2.11 - Estrutura financeira"
6	17-09-2013	Adicionado Contactos da CVA ao ponto "2.3.1 – Localização"; Revisão "2.8. Esquema de certificação" – adicionada exclusão da alínea d) do esquema 4, adaptado de ISO/IEC Guide 67:2004; Revisão "2.11 – Estrutura Financeira" - Alteração Dec. Lei n.º 119/97 por Dec. Lei n.º 94/2012; Revisão "Capítulo 8 – Avaliação e Acompanhamento" – esclarecimento sobre comunicação em caso de reprovação.
7	04-07-2014	As alterações da resultam da adaptação ao novo normativo NP EN ISO/IEC 17065:2014. Aconselha-se a leitura integral do documento.
8	17-04-2015	2.4. Gestão da Imparcialidade – referência à lista de entidades relacionadas com a CVA. 3.1. Estrutura organizacional e gestão de topo – inclusão do novo organigrama da CVA (atualizada informação dos subcontratados e inclusão da CPI) 4.2. Recursos para a avaliação - inclusão do subcontratado para a avaliação organolética. 5.1. Esquema de certificação – reformulação do fluxograma " Gestão da Certificação de Produtos Vínicos" 5.3. Avaliação – eliminação da referência ao calendário anual de certificação e descrição da realização de certificações semanais; eliminação das referências à Câmara de Provedores da CVA e inclusão do subcontratado para a avaliação organolética. 5.4. Revisão e decisão de certificação - reformulação do texto indicando com clareza que a revisão e decisão são realizadas concomitantemente pelo Coordenador da E.C.C.
9	03-12-2015	2.3.3. - Inclusão da Portaria n.º 347/2015; 2.8. nova descrição da confidencialidade; 4.1. descrição do conteúdo da nova versão de confidencialidade e imparcialidade; 5.1. – atualização do esquema de certificação com etapa de análise de rotulagem e da revisão; 5.2 – eliminação dos documentos de inscrição, remetendo para o MPT; 5.4. – nova redação para o processo de revisão; 6.1 – correção da opção do SG para a opção A.
10	27-05-2016	1.3. Revisão da Política da Qualidade; 1.4. Revisão da Missão; 1.5. "Vinhas" foi substituído por "produtos"; 2.1.1 "Região demarcada" e 2.2 "Zona Geográfica" eliminado; 2.1.2 "História" – Revisto; 2.3.3 – Revisto enquadramento legal; 2.6. – eliminação referência D.L. n.º 212/2004; inclusão das receitas obtidas pela prestação de serviços de certificação do Medronho do Algarve IGP; 2.7. – Eliminação referência ao D.L. n.º 212/2004, inclusão referência ao Medronho do Algarve IGP; 5.1. – Alteração do texto introdutório da descrição, com eliminação da descrição dos produtos; revisto organigrama "gestão de certificação dos produtos" com inclusão do procedimento da certificação do Medronho do Algarve IGP; 5.2. – Alteração da descrição da candidatura; 5.3. – Alterados produtos vinhos para produtos no âmbito da certificação da CVA; 5.4 – Retirado Mod.CVA.027 e referência ao capítulo 14 do MPT; 5.5 – Retirado Mod.CVA.060; 5.6 – Retirada referência ao capítulo 12 do MPT e inclusão do "Plano de Controlo Medronho do Algarve IGP"; 5.8. – Substituição da descrição dos produtos vinhos para produtos certificados pela CVA; revistos documentos com requisitos para a emissão do relatório de certificação; 6.1. – substituição de "regulamentação do sector vitivinícola" para "regulamentação dos sectores dos produtos certificados pela CVA. Eliminação do Anexo A.

## **CAPÍTULO 1 – OBJECTIVOS E POLÍTICA DA QUALIDADE**

### **1.1. Objetivo do Manual da Qualidade**

É objetivo do Manual da Qualidade da CVA estabelecer o sistema de gestão que assegure o cumprimento das exigências estabelecidas pela norma NP EN ISO/IEC 17065:2014, garantindo que toda atividade desenvolvida pela CVA corresponda aos requisitos internamente estabelecidos.

#### **1.1.1. Definições e siglas**

AE – Agente Económico

APAGARBE - Associação de Produtores de Medronho do Barlavento Algarvio

CVA – Comissão Vitivinícola do Algarve

DA - Documento de Acompanhamento

DO - Denominação de Origem

CPI – Comissão de Partes Interessadas

CR – Comissão de Recurso

ECC – Estrutura de Certificação e Controlo

IG - Indicação Geográfica

IVV - Instituto da Vinha e do Vinho, I.P.

OC – Organismo de Certificação

MQ – Manual da Qualidade

MF - Manual de Funções

MPQ – Manual de Procedimentos da Qualidade

MPT – Manual de Procedimentos Técnicos

RQ - Responsável da Qualidade

SG -Sistema de Gestão da Qualidade

**Nota:** Restantes definições (exemplo: fornecedor, processo, auditoria, etc.) cumprem com a terminologia descrita nas normas internacionais e restante documentação emitida pelo IPAC.

## **1.2. Gestão do Manual da Qualidade**

### **1.2.1. Elaboração**

O MQ é elaborado e organizado pelo RQ de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17065:2014.

### **1.2.2. Aprovação**

O MQ é aprovado pelo Presidente da Direcção da CVA, antes da sua distribuição.

### **1.2.3. Revisão**

As modificações, que podem ter origem interna e/ou externa, nomeadamente legislativa, devem ser refletidas neste documento, sempre que se procede a uma revisão, a qual deverá ter uma periodicidade nunca superior a um ano. Se desta revisão resultar uma nova edição esta deve ser verificada e aprovada conforme estabelecido em 1.2.2.

### **1.2.4. Distribuição**

A distribuição do MQ é internamente assegurada pelo RQ. Este documento é distribuído em versão eletrónica (pdf) a todos os colaboradores e em acesso livre no servidor informático da CVA e no site da CVA; a distribuição a outras entidades é igualmente assegurada pelo RQ, conforme descrito no MPQ.

### **1.2.5. Arquivo**

É da responsabilidade do RQ assegurar o arquivo do original do MQ.

### **1.3. Política da Qualidade**

A CVA manifesta o seu compromisso de contribuir para a difusão do prestígio dos produtos da Região do Algarve e para uma maior satisfação de todos os agentes envolvidos, como sejam, consumidores, fornecedores, instituições e agentes económicos relacionadas com a atividade da CVA.

Para garantir este compromisso a Direcção da CVA estabelece os seguintes princípios:

- Focalização nos interesses da Região, assumindo-se como parceiro para a inovação e o desenvolvimento de novos mercados.
- Aplicação eficiente e eficaz das metodologias de certificação estabelecidas, pautando pela transparência, rigor, agilidade e isenção nos processos;
- 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 foi divulgada a todos os colaboradores através de uma sessão de apresentação do sistema agora definido, tendo sido assegurado nessa ação 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 CVA.

A Direcção, através do seu representante para a Qualidade garante que a mesma é implementada e mantida a todos os níveis da organização.

O Responsável da Qualidade, diretamente dependente da Direcção, independentemente de outras responsabilidades que lhe estão atribuídas, tem autoridade para:

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

O sistema implementado está documentado de modo a satisfazer os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17065:2014. Essa documentação é definida ao longo deste Manual que remete quando apropriado para os documentos de detalhe relacionados.

O MQ é gerido pelo RQ, que trabalha em colaboração com a ECC, com o objetivo de expor, divulgar e documentar o sistema de gestão da CVA. Cada responsável de processo tem como função assegurar a implementação das regras e procedimentos definidos no MQ.

É fundamental fomentar o envolvimento de todos os colaboradores, prestadores de serviços e clientes na implementação do SG definido. Assim, vão ser divulgadas as políticas definidas aos públicos em questão, e será feito o devido seguimento pelo RQ, no sentido de garantir a efetiva implementação do SG.

#### **1.4. A Missão da CVA**

- Certificar, controlar e promover os produtos dentro do seu âmbito de ação.
- Promover a imagem das DO e IG que certifica e aumentar a perceção de valor pelos consumidores, baseada numa forte diferenciação dos produtos;
- Estimular a adoção das melhores práticas agrícolas e do desenvolvimento tecnológico.

#### **1.5. Objetivos da CVA**

Os objetivos da CVA são monitorizados no âmbito do SG e passam por:

- Funcionar em íntimo relacionamento com os AE da região, quer do sector cooperativo, quer privado ou público.
- Fazer dos AE os "parceiros de negócio", colaborando e ajudando nas tarefas de promoção e divulgação dos seus produtos.
- Minimizar a imagem da CVA como um mero organismo controlador, fiscalizador e disciplinador.
- Garantir a genuinidade e qualidade dos produtos certificados, de acordo com os procedimentos internos acreditados.

#### **1.6. Os Valores**

São valores fundamentais da CVA assumidos por todos os seus colaboradores:

- Imparcialidade e independência nos processos;
- Inovação e eficiência nos serviços prestados aos Clientes e Fornecedores;
- Transparência no modelo de funcionamento e regulamentação;
- Excelência nos serviços prestados através de todos os colaboradores.

## **CAPÍTULO 2 – REQUISITOS GERAIS**

### **2.1. Apresentação**

#### **2.1.1 – História**

Em consequência da Globalização do Mercado Mundial e da necessidade de disciplinar e fomentar a produção de vinhos de qualidade, designados atualmente por DO e Regionais (IG), foram definidas e reconhecidas oficialmente as Regiões Demarcadas. A Região Demarcada do Algarve engloba quatro Regiões Vitivinícolas: Lagos, Portimão, Lagoa e Tavira, cujos estatutos foram aprovados pelo Decreto-Lei nº 299/90.

Assim, por cada Região Demarcada foram constituídas as Comissões Vitivinícolas Regionais, associações de carácter interprofissional, que têm como principais atribuições garantir a genuinidade e qualidade dos vinhos da região, apoiando ainda a sua promoção e produção. Deste modo, a Comissão foi constituída por escritura pública em 1991, iniciando a sua atividade em 1994, num processo complexo onde as organizações e entidades recém-constituídas se viram confrontadas com um sector desprotegido e em fase de abandono. Para esta situação verificada nos anos 90, concorreram:

- O grande desenvolvimento da Citricultura, com avultados apoios monetários ao investimento.
- O Programa Comunitário de Arranque da Vinha, incorretamente implementado na região.
- As dificuldades económico-financeiras por que passaram as Adegas Cooperativas do Algarve, que culminaram com o encerramento da Adega Cooperativa de Tavira (1992), da Adega Cooperativa de Portimão (1997) e mais recentemente a Adega Cooperativa de Lagos (2010).

Com a entrada em funções de uma nova Direção em 1998, foram implementadas medidas, visando a melhoria e rejuvenescimento das estruturas vitivinícolas da região, através do apoio à elaboração e gestão de projetos (PAMAF/VITIS), que levou à renovação de cerca de 600 hectares de vinhas, em todo o Algarve, até ao ano de 2005, e ainda, um investimento total na ordem dos 4.680.000 euros. Foram ainda realizados investimentos complementares (sistemas de rega, equipamentos e modernização das Adegas) num montante global na ordem dos 7.000.000 euros.

Em relação à atividade de certificação, exercida até então apenas sobre os vinhos DOP/VQPRD, a CVA assume a partir da campanha de 2000/2001, também as funções de



controlo e certificação dos vinhos com IG – Indicação Geográfica (Portaria n.º 364/2001) e ainda o reconhecimento da utilização da indicação geográfica Algarve no vinho licoroso produzido na mesma área.

Em consequência das ações implementadas, verificou-se um acréscimo da produção total de vinhos “declarados”, tendo-se ultrapassado o limiar de 3.000.000 de litros na campanha de 2006/2007. No que concerne ao volume de vinhos submetidos à “certificação” (DO e IG) têm anualmente apresentado uma subida significativa, traduzindo um aumento de cerca de 760.000 litros na campanha de 2002/2003 para 1.300.000 litros em 2006/2007, entrando 50% deste volume no mercado.

Mais recentemente (2010) e em virtude da necessidade de cumprir com as normas do setor, nomeadamente o Dec. Lei nº 212/2004, procedeu-se a uma reestruturação global da CVA, que passou por:

- Alteração dos estatutos, com a substituição do representante do Estado no Conselho Geral, por um Presidente eleito pelos pares.
- Formalização da acreditação da CVA pelo IPAC como “Organismo de Certificação” (NP EN ISO 17:065:2014).
- Contratação dos recursos humanos necessários para a implementação do processo de certificação.

Este novo impulso, veio rejuvenescer a organização e o setor, tendo resultado num conjunto de grandes modificações técnicas e operacionais com criação de valor.

Os Agentes Económicos duplicaram nos últimos 6 anos fixando-se em 30 os produtores que certificam e comercializam “Vinho Regional Algarve”.

O volume total comercializado, ou seja, o volume de vinho que entra no mercado, aumentou significativamente, fixando-se em 1 milhão de garrafas anuais.

A qualidade dos vinhos produzidos na região, tem vindo a ser reconhecida por diversos agentes, desde os críticos especializados, escanções e jornalistas, culminando com a atribuição anual de inúmeras distinções em concursos nacionais e internacionais.

A produção e venda do Vinho Regional Algarve tem vindo a crescer, devido essencialmente aos novos produtores privados que se têm instalado na região, assim como às reestruturações operadas pelos produtores tradicionais. Quanto à comercialização do Vinho DO, mantêm-se a tendência de descida iniciada em 2003 e que se traduz numa redução muito significativa.

Considerando atingida a procurada sustentabilidade económica e financeira e estabilizadas as intervenções técnicas necessárias às prestações de serviços efetuadas, pretendemos no FUTURO, empreender novos projetos visando otimizar a promoção dos “Vinhos do Algarve” e incentivar à instalação de novos Agentes Económicos na região.

Os referidos projetos visam a instalação de um Laboratório de Enologia para apoiar a produção, a produção de publicações para a divulgação da região das adegas e quintas, assim como a organização de eventos de promoção.

## 2.2. CVA – Comissão Vitivinícola do Algarve

A Comissão Vitivinícola do Algarve, adiante designada pela sua sigla CVA ou simplesmente Comissão.

### 2.2.1 – Localização e Contactos

A CVA tem sede em Lagoa, na Estrada Nacional 125, Bemparece, 8400-429 Lagoa. A sua área de ação abrange o distrito de Faro.

**Contactos:**

Telefone/Fax: +351 282 341 393

E-mail: [cva@vinhosdoalgarve.pt](mailto:cva@vinhosdoalgarve.pt)

Web Site: [www.vinhosdoalgarve.pt](http://www.vinhosdoalgarve.pt)

### 2.2.2 – Entidade

A CVA é uma pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública, de carácter interprofissional, tendo por objeto garantir a genuinidade e a qualidade dos produtos víquicos com direito a DO Lagos, Portimão, Lagoa e Tavira e IG Algarve, a definição dos respetivos processos produtivos, a promoção e a defesa das referidas denominações.

### 2.2.3 – Enquadramento Legal e Contratual

A principal legislação aplicável à CVA é constituída pelos seguintes documentos normativos:

- NP EN ISO/IEC 17065:2014
- NP EN ISO/IEC 17067:2014
- Decreto-lei 299/90 de 24 de Setembro
- Decreto-Lei 318/2003 de 20 de Dezembro
- Portaria n.º 72/2014 de 17 de Março
- Portaria 347/2015 de 12 de Outubro

E relativamente ao produto Medronho do Algarve IGP:

- Ficha Técnica – Medronho do Algarve
- Aviso (Extrato) nº 4743/2016, 8 abril (D.R. nº 69, 2ª Série de 08-04-2016) – Reconhecimento de Organismo de Controlo e Certificação.

Os documentos anteriormente referidos e demais legislação afecta à acção da CVA estão disponíveis no sítio [www.vinhosdoalgarve.pt](http://www.vinhosdoalgarve.pt).

A CVA rege-se pelos seus Estatutos e pelo seu Regulamento Interno. A CVA celebra um contrato de certificação para a prestação de serviços de certificação com seus clientes, onde constam os requisitos estabelecidos na NP EN ISO/IEC 17065:2014.

### **2.3. Gestão da Imparcialidade**

A CVA está organizada de modo a garantir a imparcialidade e independência da sua atuação. A gestão da imparcialidade passa pela identificação de riscos associados à imparcialidade, através de uma matriz criada para o efeito, e de uma lista de entidades relacionadas com a CVA, ambas monitorizadas de forma contínua.

O compromisso da gestão de topo com a imparcialidade está vinculado na declaração assinada pelo Presidente da Direcção, que se encontra afixada nas instalações da CVA. Os colaboradores da CVA assinam um documento no qual se comprometem a declarar relações profissionais, atuais ou anteriores, com clientes da CVA que possam comprometer a imparcialidade ou ser incompatíveis com as atividades de controlo e certificação.

Dentro da CVA existe uma área independente para a certificação e controlo, conforme organigrama apresentado. Para tal, a Direcção nomeou uma Estrutura de Certificação e Controlo, cuja regulamentação se encontra definida nos "Estatutos do Estrutura de Certificação e Controlo".

A ECC tem como missão a execução de ações de controlo e concessão, manutenção, anulação, redução, suspensão ou retirada da Certificação abrangida pela CVA.

### **2.4. Estrutura e Meios**

A CVA mantém uma infra-estrutura adequada para o desenvolvimento da sua actividade de certificação e controlo, quer ao nível das instalações quer ao nível de equipamentos necessários.

A CVA subcontrata os serviços de um Laboratório acreditado pelo IPAC, de acordo com a NP EN ISO/IEC 17025, que garante a qualidade, independência e confidencialidade do mesmo. A CVA possui procedimentos adequados de modo a verificar a consistência dos resultados apresentados pelo Laboratório com os parâmetros requeridos legalmente.

A CVA tem um seguro de Responsabilidade Civil e de Exploração que cobre os riscos decorrentes da sua atividade.

A CVA efetua a gestão dos seus recursos humanos garantindo a competência dos mesmos, através do "saber fazer", as habilitações necessárias e formação inicial e contínua. A seleção e recrutamento dos recursos humanos é efetuada de acordo com o MPQ, tendo em conta o perfil definido para a função a recrutar de acordo com o descrito no Manual de Funções.

## **2.5. Estrutura Financeira**

A CVA é uma organização que assegura a sua sustentabilidade, garantindo uma gestão eficiente dos recursos de que dispõe e a capacidade e estabilidade financeira para assegurar o normal desenvolvimento da sua atividade de certificação, através de um planeamento de atividades e do controlo do seu orçamento anual.

A CVA tem autonomia financeira sendo as suas principais receitas os proveitos gerados pela cobrança das taxas de certificação relativos aos produtos víquicos com IGP Algarve e com DOP Lagoa, Lagos, Portimão e Tavira, conforme consta do art.º 15º dos Estatutos da CVA.

Constituem receitas da CVA, as previstas na legislação, nomeadamente:

- O produto da cobrança das taxas de certificação e da venda dos selos de garantia relativos à DO "Lagoa", Lagos, Portimão e Tavira" e à IG Algarve;
- O produto da prestação de serviços a terceiros;
- A quota-parte do produto das coimas nas infrações por si levantadas;
- As participações, subsídios ou donativos concedidos por quaisquer entidades públicas ou privadas;
- O produto da alienação de bens próprios;
- Quaisquer outras receitas que legalmente e a qualquer título lhe sejam consignadas.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 94/2012, os valores da taxa de certificação e das frações em que se pode dividir são fixados anualmente pelo Conselho Geral. A CVA tem o dever de comunicar ao IVV a taxa de certificação e, caso se aplique as frações de pagamento, até dia 30 de Novembro.

No âmbito da certificação e controlo do Medronho do Algarve IGP é cobrada um valor pela prestação de serviços, anualmente estipulada em colaboração com a APAGARBE.

O Conselho Geral aprova ainda a Lista de Taxas e Serviços Prestados para cada ano civil, amplamente divulgada.

## **2.6. Condições não discriminatórias**

A política geral da CVA, assim como os seus procedimentos, incluindo os respeitantes ao processo de certificação, são aprovados em Conselho Geral que integra membros de todos os AE envolvidos no processo em conformidade com a legislação aplicável, o que garante a acessibilidade dos serviços.

Todas as pessoas singulares ou coletivas que se dediquem à produção e comercialização de produtos vitivinícolas controlados pela CVA, excluindo a distribuição e a venda a retalho de produtos engarrafados, podem requerer a certificação de Vinho DO Lagos, Portimão, Lagoa e Tavira e IG Algarve, de acordo com os aspetos vinculados no contrato de certificação. Relativamente à certificação de Medronho do Algarve IGP não há qualquer limitação à inscrição na CVA, devendo ser assegurado pelo AE o cumprimento de todos os requisitos exigidos.

Os critérios considerados para avaliação do produto a certificar são definidos pela legislação aplicável, estando o processo de certificação descrito na documentação do SG.

## **2.7. Confidencialidade**

A CVA garante que as informações recolhidas no âmbito de um processo de certificação são confidenciais, exceto pela informação que o AE torna publicamente acessível, ou quando acordado entre a CVA e o AE.

Quando a CVA é requerida por lei ou autorizada por disposições contratuais a divulgar informação confidencial, o AE deve, exceto se proibido por lei, ser notificado da informação fornecida

As declarações de confidencialidade de todos os colaboradores envolvidos no processo de certificação e controlo são controladas pelo SG. Os contratos com as entidades externas, que possam ter acesso a resultados, incluem uma cláusula de confidencialidade.

## **2.8. Informação publicamente acessível**

A CVA disponibiliza através da área reservada do site e envio de email os Regulamentos, Manuais e demais documentos do SG relacionados com o esquema de certificação, avaliação, regras e procedimentos para conceder, anular, reduzir, suspender ou retirar a certificação, e ainda procedimentos para tratar reclamações e recursos.

O presente manual apresenta no ponto "2.5. – Estrutura Financeira" uma descrição dos meios

pelos quais a CVA obtém suporte financeiro. A Lista de Taxas e Serviços Prestados para cada ano civil é enviada por correio eletrónico para todos os clientes e encontra-se ainda disponível no site da CVA.

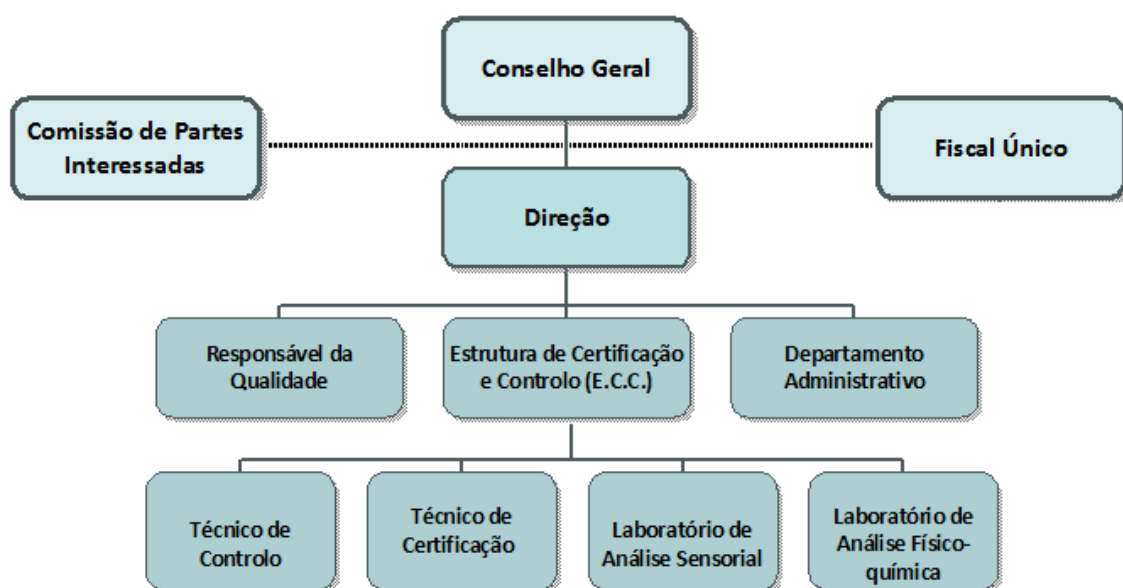
O contrato de certificação celebrado entre a CVA e o cliente inclui uma descrição dos direitos e deveres dos candidatos e requerentes, incluindo requisitos, restrições ou limitações no uso do nome e selo de garantia da CVA e nas formas de ser feita referência à certificação concedida.

## **CAPÍTULO 3 – REQUISITOS DE ESTRUTURA**

### **3.1. Estrutura organizacional e gestão de topo**

A CVA mantém uma organização funcional, cujo organigrama apresentamos, estando as atividades de certificação e controlo asseguradas pela Estrutura de Certificação e Controlo, de forma a salvaguardar a imparcialidade.

Mantém um Manual de Funções, onde se descrevem todas as funções, relacionadas com atividades de supervisão, desenvolvimento, avaliação, revisão e decisão, níveis hierárquicos e de responsabilidades atribuídas a todos os recursos humanos envolvidos no processo de Certificação e Controlo, desde a Direcção aos recursos operacionais relacionados.



### **3.2. Mecanismo para salvaguarda da imparcialidade**

A CVA possui um mecanismo para salvaguardar a imparcialidade, que se traduz na Comissão de Partes Interessadas, cuja constituição e funcionamento estão previstos nos seus estatutos e regulamento. A função da Comissão de Partes Interessadas, que reúne anualmente, salvo convocatória extraordinária, consiste em fornecer recomendações sobre o seguinte:

- a) As políticas e procedimentos relativas à imparcialidade das suas atividades de certificação;
- b) Qualquer tendência por parte do organismo de certificação para permitir que aspetos comerciais ou de outra natureza impeçam o consistente fornecimento imparcial de atividades de certificação;
- c) Matérias que afetem a imparcialidade e confiança na certificação, incluído a transparência.

À Comissão de Partes Interessadas compete ainda recomendar boas práticas do sector e da gestão da qualidade dos produtos certificados.

## **CAPÍTULO 4 – REQUISITOS DOS RECURSOS**

### **4.1. Pessoal do organismo de certificação**

Conforme organigrama apresentado no ponto 3.1, a CVA possui uma estrutura de recursos humanos em número suficiente para cobrir as atividades relacionadas com certificação e controlo dos produtos v\u00ednicos no \u00e2mbito da acredita\u00e7\u00e3o da CVA.

As fun\u00e7\u00f5es e requisitos do pessoal afeto \u00e0 CVA est\u00e3o descritos no Manual de Fun\u00e7\u00f5es, amplamente divulgado pelos colaboradores. A CVA estabelece no MPQ o procedimento para a gest\u00e3o de compet\u00eancias de forma a garantir o recrutamento de novos colaboradores de acordo com os requisitos identificados no Manual de Fun\u00e7\u00f5es e assegurar aos colaboradores as compet\u00eancias adequadas e meios necess\u00e1rios ao eficaz desempenho das respetivas fun\u00e7\u00f5es.

Todos os colaboradores da CVA assinam uma declara\u00e7\u00e3o onde se compromete a guardar sigilo profissional e a declarar rela\u00e7\u00f5es de natureza pessoal ou profissional, atuais ou anteriores, com clientes da CVA que possam comprometer a imparcialidade ou ser incompat\u00edveis com as atividades de controlo e certifica\u00e7\u00e3o.

## **4.2. Recursos para a avaliação**

O pessoal envolvido na avaliação do processo de certificação e controlo (interno e externo) executa as suas funções de acordo com os referenciais normativos e esquema de certificação aplicáveis.

A CVA é responsável por todas as atividades de certificação e controlo, subcontratando os ensaios físico-químicos e sensoriais a laboratórios acreditados pela norma NP EN ISO/IEC 17025.

## **CAPÍTULO 5 – REQUISITOS DO PROCESSO**

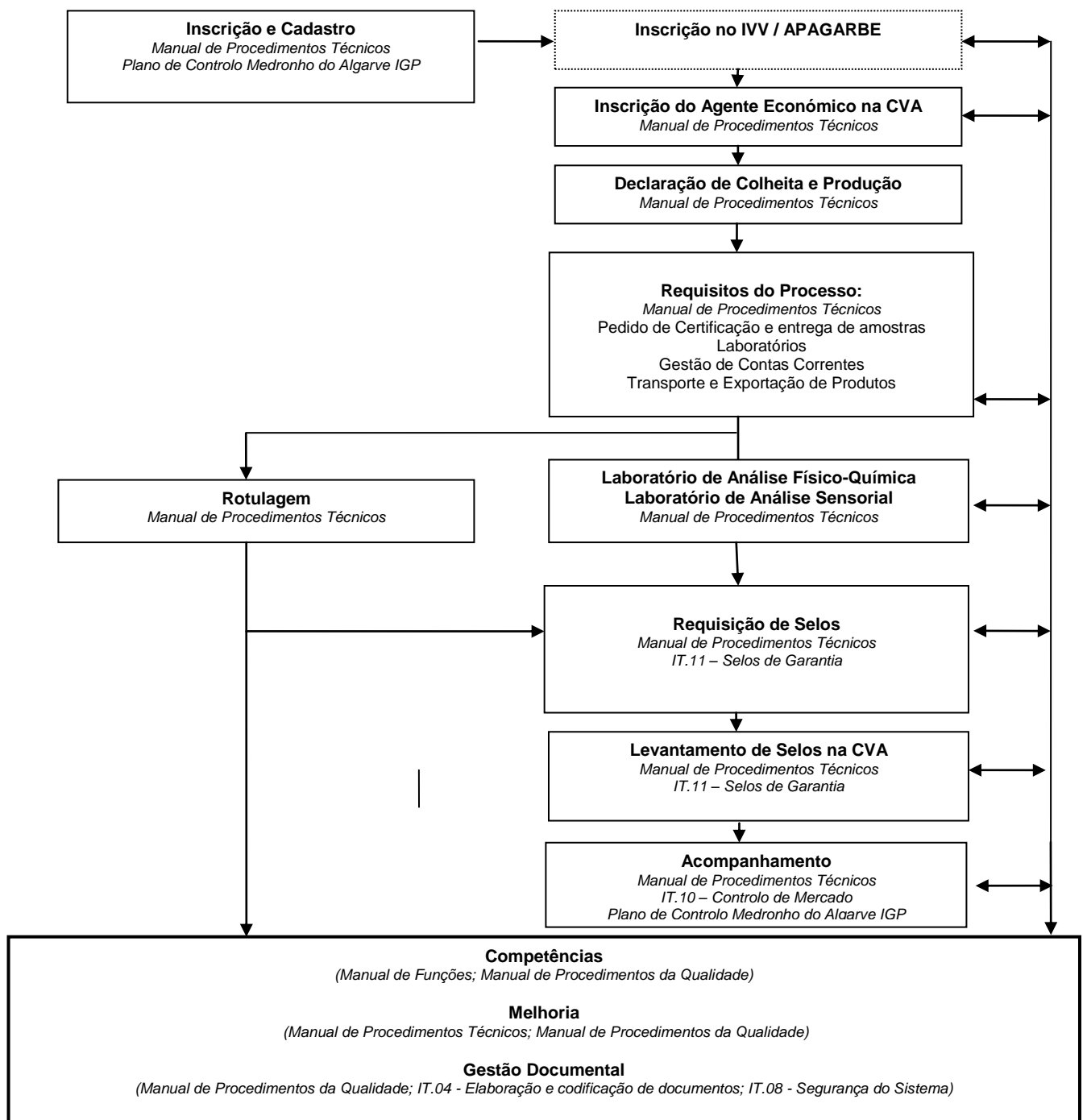
### **5.1. Esquema de certificação**

A CVA disponibiliza a certificação de produto seguindo a norma NP ISO/IEC 17065, e adotou o esquema de certificação 4, exceto alínea c) do ponto 6 definido na NP EN ISO/IEC 17067.

1. Receção de amostras representativas do lote a certificar;
2. Determinação das características do produto de acordo com os critérios das análises físico-químicas e sensoriais legalmente estabelecidos;
3. Avaliação das condições de aptidão dos produtos para a certificação.
4. Avaliação do produto através da emissão do relatório das análises físico-químicas e sensoriais do laboratório.
5. Avaliação da rotulagem de acordo os requisitos legais.
6. Revisão do processo de certificação.
7. Decisão do processo de certificação e emissão da resposta ao Agente Económico;
8. Autorização e controlo da utilização de certificados de conformidade do produto;
9. Acompanhamento e fiscalização de amostras dos produtos certificados no mercado.
10. Acompanhamento e fiscalização de amostras dos produtos certificados nas instalações dos agentes económicos.



**GESTÃO DA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS**



## **5.2. Candidatura**

No contrato de certificação, o AE assume o compromisso de respeitar todas as cláusulas e a cumprir os requisitos aplicáveis à certificação. Através do Pedido de Certificação, o AE declara cumprir todos os requisitos diretamente relacionados com o processo de certificação e a fornecer toda a informação necessária para a avaliação dos produtos a certificar, e que autoriza a realização das atividades subcontratadas, pela entidade com quem a CVA mantenha protocolos/contratos de cooperação, no processo de certificação.

Os requisitos exigidos para a certificação de um produto vínico com DO Lagos, Portimão, Lagoa e Tavira, IG Algarve e do Medronho do Algarve IGP estão amplamente divulgados no site da CVA ([www.vinhosdoalgarve.pt](http://www.vinhosdoalgarve.pt)) assim como nas instalações da CVA. A certificação dos produtos do âmbito de certificação e controlo da CVA tem por base o Regulamento Interno e procedimentos técnicos da CVA, assim como a legislação aplicável.

O processo de candidatura é analisado pelos técnicos da CVA de acordo com o MPT e demais documentação do SG.

## **5.3. Avaliação**

A atividade da CVA, no âmbito da certificação de produtos, restringe-se ao esquema de certificação indicado na secção 5.1 deste Manual. A CVA assegura os meios físicos e humanos para a realização das atividades de avaliação. A CVA realiza certificações semanais, mediante envio do pedido de certificação pelo AE e entrega de amostras nas instalações da CVA, conforme descrito no MPT.

A avaliação dos produtos é realizada através de amostragem, conforme descrito nos Manuais de Procedimentos Técnicos. Após codificação das amostras, de forma a garantir a confidencialidade e imparcialidade de todo o processo, as mesmas são analisadas pelo laboratório de análise físico-química e pelo laboratório de análise sensorial subcontratados para o efeito. Os resultados dos laboratórios são tratados e validados internamente pelos colaboradores competentes no sentido de averiguar se o produto reúne as condições necessárias para a certificação. A CVA é responsável pela aprovação da rotulagem dos produtos no âmbito da acreditação da CVA. Os elementos necessários à aprovação de rotulagem estão descritos nos Manuais de Procedimentos Técnicos.

#### **5.4. Revisão e decisão de certificação**

Com os resultados dos laboratórios, bem como a rotulagem aprovada, o coordenador da ECC procede à revisão dos documentos que compõem o processo de certificação. Uma vez revisto o processo, o coordenador da ECC emite a sua decisão, através do Relatório de Certificação

Em caso de reprovação, é enviada comunicação fundamentada ao AE, informando de prazos que dispõe caso pretenda interpor recurso.

#### **5.5. Documentação de certificação**

No Relatório de Certificação enviado ao AE constam as seguintes informações:

- Nome e morada da CVA;
- Data em que a certificação foi concedida;
- Nome e morada do AE;
- Âmbito da certificação
- Validade da certificação

A CVA disponibiliza no site uma lista anual dos produtos certificados

#### **5.6. Acompanhamento**

A CVA exerce as atividades de acompanhamento baseadas no esquema de certificação adotado. As ações de controlo são executadas de acordo com o plano anual de controlo definido pela ECC. As ações de controlo têm lugar nas instalações os agentes económicos, nas vinhas, povoamentos de medronheiros e mercado. O âmbito das ações de controlo realizadas está descrito no MPT e no Plano de Controlo Medronho do Algarve IGP.

#### **5.7. Alterações que afetam a certificação**

As eventuais alterações são aprovadas pelo Presidente da Direção encontram-se descritas na ata da reunião do sistema de gestão.

A alteração de qualquer requisito de certificação é comunicada a todos os AE (por correio eletrónico e em [www.vinhosdoalgarve.pt](http://www.vinhosdoalgarve.pt)), sendo indicada a data de entrada em vigor da alteração dos requisitos de certificação.

### **5.8. Anulação, redução, suspensão ou retirada da certificação**

A CVA é inteiramente responsável pelas decisões de anulação, redução, suspensão ou retirada da certificação dos vinhos DO Lagos, Portimão, Lagoa e Tavira e IG Algarve e do Medronho do Algarve IGP.

Os requisitos de certificação exigidos para a emissão de um relatório de certificação estão definidos nos MPT da CVA.

Quando uma não conformidade com os requisitos de certificação é substanciada, quer como resultado do acompanhamento ou outra atividade, a CVA poderá decidir sobre a ação apropriada, nomeadamente pela manutenção com vigilância aumentada, redução do âmbito de certificação, suspensão da certificação pendente da implementação de ação corretiva ou retirada da certificação. Dependendo da ação implementada e da decisão, a CVA efetua as alterações necessárias no sentido de assegurar a conformidade ao nível da documentação e uso da marca de certificação

### **5.9. Registos**

A CVA mantém os registos associados aos processos de certificação de forma a assegurar a confidencialidade e salvaguarda dos mesmos conforme o definido no capítulo 3 do MPQ.

### **5.10. Reclamações e recursos**

A CVA descreve nos Manuais de Procedimentos Técnicos a metodologia empregue no registo, avaliação e resolução de reclamações e recursos apresentados pelos Clientes ou fornecedores da CVA.

Todos os pedidos de reclamações e recursos deverão ser apresentados por escrito dirigidos ao Presidente da Direcção da CVA.

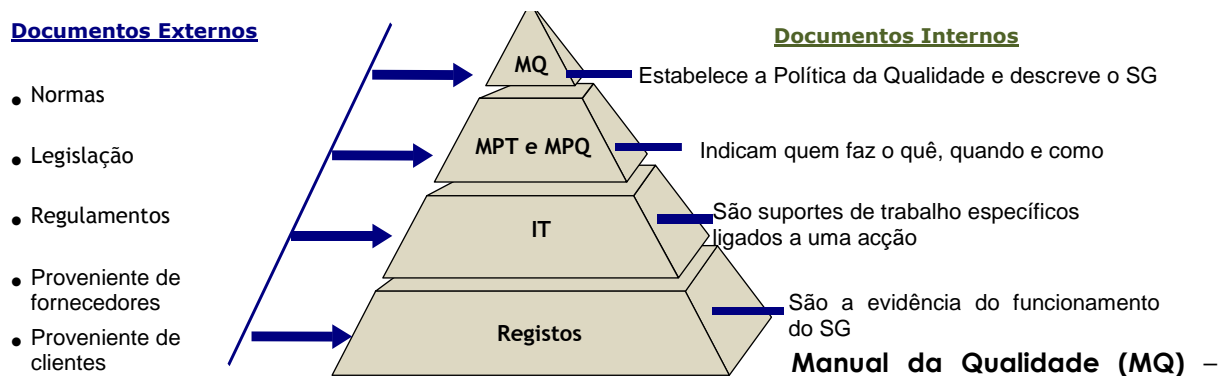
De acordo com o legalmente exigido, a CVA dispõe de um Livro de Reclamações, onde qualquer reclamação poderá ser registada pelo Cliente.

O RQ deve fazer o tratamento e seguimento das reclamações e apresentar nas reuniões de revisão do SG um balanço das mesmas.

## **CAPÍTULO 6 – SISTEMA DA QUALIDADE**

### **6.1. Generalidades**

A CVA mantém um sistema de gestão capaz de responder a todas as exigências da norma NP EN ISO/IEC 17065:2014, de acordo com a Opção A, adaptado às características da certificação concedida pela CVA, e ao esquema de certificação adaptado que assegura que as políticas e objetivos são conhecidos e implementados a todos os níveis da organização. A CVA definiu procedimentos específicos para gestão da documentação, nomeadamente para o controlo de documentos e registos, revisão pela gestão, auditorias internas, ações corretivas e preventivas, e outros que respondem às exigências da norma NP EN ISO/IEC 17065:2014. A estrutura documental assegura a coerência do conjunto da documentação. Está organizada da seguinte forma:



Define o compromisso e responsabilidades da CVA, perante os seus Clientes e Colaboradores. Documento que reflecte a estratégia da organização e divulga a filosofia base do seu sistema;

**Manual de Procedimentos da Qualidade (MPQ)** – Descreve os procedimentos no âmbito do SG de forma a garantir a qualidade da actividade da CVA e conformidade dos requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17065:2014.

**Manual de Procedimentos Técnicos (MPT)** – Descreve os procedimentos com o nível de detalhe necessário para a realização das actividades de certificação e controlo da CVA no sentido de assegurar a conformidade dos requisitos legais.

**Instrução de Trabalho** – É um instrumento simples e que tem uma grande importância dentro de qualquer processo funcional, cujo objectivo básico é garantir, mediante uma

padronização, os resultados esperados por cada tarefa efectuada que se encontra descrita com maior detalhe.

**Modelo** – É um documento ou ficheiro que constitui suporte para efectuar o registo de uma determinada actividade ou o resultado de um ensaio;

**Registo** – É o modelo que evidencia o cumprimento das actividades programadas.

Todos os procedimentos e instruções são de aplicação obrigatória.

Para além da documentação apresentada é ainda parte integrante do SG, os Regulamentos Internos, o Manual de Funções e a Legislação que regulamenta o sector dos produtos certificados pela CVA.

O RQ é nomeado pelo Presidente da Direcção e tem associadas as responsabilidades descritas no Manual de Funções. Detém igualmente a responsabilidade da divulgação junto do Presidente da Direcção da evolução e funcionamento do sistema.

## **6.2. Controlo de Documentos**

A gestão dos documentos associados aos processos de certificação e controlo encontra-se estabelecida no capítulo 2 do MPQ que estabelece a forma de criação, identificação, aprovação, difusão, modificação e arquivo dos documentos do SG.

Este procedimento define também as metodologias associadas à gestão da legislação aplicável e outros documentos de natureza externa relevantes, para garantir que se encontram atualizados e que é dado conhecimento a todos os envolvidos.

A CVA dispõe de um conjunto de documentação disponível a todos os clientes dos serviços onde especifica todas as exigências e direitos referentes aos processos de certificação e controlo que executa.

## **6.3. Controlo de Registos**

Todos os registos externos ou internos da CVA são registados de acordo com a "IT.05 – Correspondência". Todos os registos de pedidos de certificação e outros registos necessários ao desenvolvimento da atividade de certificação e controlo são tratados e conservados de acordo com o no capítulo 3 do MPQ.

#### **6.4. Revisão pela gestão**

O SG da CVA busca a melhoria contínua, com vista à prossecução dos seus objetivos. Para tal, a monitorização dos processos de modo sistemático é fundamental.

A revisão pela gestão avalia o nível global o desempenho, a adequação e a eficácia do SG, de acordo o procedimento descrito no capítulo 4 do MPQ. A revisão do pela gestão deve ser realizada no mínimo com uma periodicidade anual.

As ações executivas referentes à implementação e revisão pela gestão são da responsabilidade do Presidente da Direcção.

Os objetivos da qualidade são aprovados anualmente pelo Presidente da Direcção com base em diferentes indicadores a estabelecer nas diferentes áreas de atividade da CVA, sendo avaliados nas reuniões de Revisão e tomadas as medidas corretivas aconselháveis, sempre que aqueles não sejam alcançados.

#### **6.5. Auditorias internas**

As auditorias internas tendem para dois objetivos:

- Determinar se o SG está em conformidade com os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17065:2014 e com os requisitos estabelecidos pela organização;
- Determinar se o sistema está implementado e mantido com eficácia.

O Processo de auditorias encontra-se descrito no capítulo 5 do MPQ.

#### **6.6. Ações Corretivas e Preventivas**

O MPQ define no capítulo 6, o procedimento para a identificação e gestão de não conformidades, que resultam em ações corretivas, e eventuais ações preventivas para eliminar as causas de potenciais não conformidades.