

---

# Manual da Qualidade

---

Anexo 45011

---

CVRVV

---





# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

Ed.05 / Outubro 2010

INDICE	Página
<b>CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA</b>	<b>4</b>
1. Generalidades	4
2. Organização	5
3. Funcionamento	10
4. Subcontratação	11
5. Sistema da qualidade	13
6. Procedimentos para concessão, manutenção, suspensão e anulação da certificação	15
7. Auditorias internas e revisão pela gestão	16
8. Documentação	18
9. Registos	19
10. Confidencialidade	20
<b>CAPITULO 2: PESSOAL DA CVRVV</b>	<b>21</b>
1. Generalidades	21
2. Critérios de qualificação	21
<b>CAPITULO 3: CERTIFICAÇÃO E CONTROLO</b>	<b>23</b>
1. Alterações dos requisitos de certificação	23
2. Recursos, reclamações e litígios	23
3. Pedido de certificação	24
3.1 Informação sobre o processo	24
3.2 Candidatura	24
4. Preparação da avaliação	25
5. Avaliação	25
6. Relatório de avaliação	26
7. Decisão sobre a certificação	26
8. Acompanhamento	27
9. Utilização de marcas de conformidade	28
10. Reclamações apresentadas aos fornecedores	30
<b>Total de páginas</b>	<b>30</b>



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

Ed.05 / Outubro 2010

---

## ALTERAÇÕES À EDIÇÃO ANTERIOR

Edição 04 de 30-06-2009:

As principais alterações resultam da entrada em vigor das Portarias 668/2010 e 949/2010, de acções implementadas decorrentes de auditorias efectuadas, da reorganização da numeração e designação dos capítulos/itens, e da eliminação do item siglas específicas.

O texto alterado está identificado por traço lateral e cor diferenciada.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

### 1. GENERALIDADES

(Cláusula 4.1 da NP EN 45011)

As principais actividades da CVRVV, como entidade certificadora, consistem no exercício das funções de controlo da produção e comércio, e na certificação dos produtos vitivinícolas com direito à denominação de origem (DO) «Vinho Verde» e à indicação geográfica (IG) «Minho», como consta do n.º 1 da Portaria n.º 297/2008 de 17 de Abril. As actividades são desenvolvidas na área geográfica de produção da DO «Vinho Verde» conforme descrito na Portaria 668/2010 de 11 de Agosto alterada pela Portaria 949/2010 de 22 de Setembro.

No âmbito da certificação DO «Vinho Verde» estão incluídos os produtos vitivinícolas que constam do artigo 1º da Portaria n.º 668/2010 de 11 de Agosto, nomeadamente: vinho, vinho espumante de qualidade, aguardente vínica, aguardente bagaceira e vinagre de vinho. Estes produtos devem ser apresentados na forma de pré-embalados com capacidade menor ou igual a 5L.

No âmbito da certificação IG «Minho» estão incluídos os vinhos de mesa com menção «vinho regional» conforme consta da Portaria n.º 1202/1997 de 28 de Novembro. Estes produtos devem ser apresentados na forma de pré-embalado com capacidade menor que 5L, e na forma de acondicionado com capacidade maior ou igual a 5L e menor ou igual a 60L.

Não estão incluídas no âmbito da acreditação pela norma NP EN 45011, as actividades de certificação/validação:

- \* Das uvas, dado tratar-se de um processo necessário para a validação da informação contida na DCP entregue pelo vitivinicultor/operador económico;
- \* Da proveniência dos produtos vitivinícolas susceptíveis de obtenção das DO ou IG que circulam na forma de granel necessária para a emissão de documentos (DA's ou DAA's) que acompanham os transportes dos mesmos;
- \* Dos produtos sem DO ou IG com ano de colheita e/ou casta de uvas.

P: GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / SP: PLANEAR E CONTROLAR SERVIÇOS

Todas as pessoas singulares ou colectivas que se dediquem à produção e comercialização de produtos vitivinícolas, excluindo a distribuição e a venda a retalho de produtos engarrafados, podem requerer a certificação DO «Vinho Verde» ou IG «Minho» para os seus produtos. Os custos associados ao processo de certificação são disponibilizados em <http://www.vinhoverde.pt/pt/recursos/documentacao>.



## 2. ORGANIZAÇÃO

(Cláusula 4.2 da NP EN 45011)

### \* IMPARCIALIDADE

P: GERIR CERTIFICAÇÃO

P: GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / SP: PRESTAR SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO

A metodologia implementada ao longo do processo de certificação dos produtos vitivinícolas é suportada por aplicações informáticas que garantem avaliações baseadas em critérios definidos os quais têm por base regulamentação existente para o sector e/ou documentos aprovados pela CVRVV, **de modo a que a atribuição e o controlo da certificação sejam efectuados de modo objectivo, independente e imparcial.**

A codificação e o anonimato das amostras **entregues para a** realização dos ensaios (físico-químicos e sensoriais) garantem também **que a avaliação técnica** seja efectuada de modo independente e imparcial.

### \* DECISÕES DE CERTIFICAÇÃO

P: GERIR CERTIFICAÇÃO

A CVRVV é inteiramente responsável pelas decisões de concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação dos produtos **vitivinícolas** com DO «Vinho Verde» ou com IG «Minho». Os critérios utilizados estão sumariamente descritos no Manual de Certificação e têm por base a regulamentação existente no sector vitivinícola.

### \* GESTÃO DA CERTIFICAÇÃO

P: DEFINIR E MANTER ESTRATÉGIA DA CVRVV

A estrutura da CVRVV (organograma), incluindo a referente à área de certificação, encontra-se definida no MQ\_CVRVV/YY, ponto 3 do capítulo 3.

A responsabilidade e autoridade são atribuídas, de acordo com o organograma da CVRVV e com o modelo de gestão de processos (Repositório CVRVV).

São competências da à Comissão Executiva da CVRVV, entre outras:

- Elaborar anualmente o plano de actividades e o orçamento para o exercício seguinte e o relatório e contas do exercício findo, a apresentar ao Conselho Geral;
- Programar e dirigir os meios e as operações de controlo e certificação e exercer as demais competências inerentes à qualidade de entidade certificadora reconhecida;
- Fazer executar as normas do regulamento de produção e comércio da DO e da IG;
- Decidir a concessão, manutenção, suspensão e anulação da certificação.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

A Comissão Executiva delegou nos responsáveis dos departamentos:

- \* Laboratório - a avaliação físico-química e sensorial das amostras a utilizar nos lotes dos produtos a certificar;
- \* Rotulagem - a avaliação dos rótulos das marcas a utilizar nos lotes dos produtos a certificar;
- \* Fluxos Vínicos - a avaliação das contas correntes a utilizar nos lotes dos produtos a certificar.
- \* Verificação Técnica - o controlo dos produtos com direito a DO «Vinho Verde» e IG «Minho».

P: GERIR LABORATÓRIO / SP: PLANEAR E CONTROLAR GESTÃO LABORATÓRIO

O Laboratório da CRVV está acreditado pelo IPAC de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17025 (Certificado de Acreditação e Anexo Técnico de Acreditação N° L0226).

### \* ESTRUTURA DOCUMENTADA

A estrutura da CVRVV está documentada nos seus Estatutos (Capítulo II e III), estando os interesses das partes interessadas representados através do Conselho Geral cuja constituição é descrita no artigo 7º dos Estatutos da CVRVV.

Foi criada a função Provedor do Consumidor de forma a defender e promover os interesses dos consumidores dos produtos com DO «vinho verde» ou IG «Minho» e a assegurar a imparcialidade das actividades da CVRVV no âmbito da actividade descrita no DL 212/2004. As atribuições do Provedor do Consumidor são descritas em regulamento próprio.

O Conselho Geral não intervém em nenhuma fase do processo de certificação/controlo dos produtos com direito a DO «Vinho Verde» e IG «Minho».

### \* DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

P: GERIR CERTIFICAÇÃO/ SP: DECIDIR E CONTROLAR CERTIFICAÇÃO

Cabe à Comissão Executiva a decisão de concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação/controlo dos produtos vitivinícolas com DO «Vinho Verde» e IG «Minho».

A decisão da concessão de certificação é formalizada pela aposição da assinatura do Presidente da Comissão Executiva no “Documento de Certificação” (Mod.07/YY).

### \* ACTIVIDADE DE CERTIFICAÇÃO

P: GERIR CERTIFICAÇÃO/ SP: PLANEAR E CONTROLAR CERTIFICAÇÃO

Toda a actividade de certificação e controlo dos produtos vitivinícolas com direito a DO «Vinho Verde» ou IG «Minho», resulta das atribuições e competências constantes nos Estatutos da CVRVV (artigo 3º).



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

### \* MEIOS ADEQUADOS - SEGUROS

P: GERIR SEGUROS / SP: GERIR SEGUROS DA CVRVV

A CVRVV tem um Seguro de Responsabilidade Civil [Profissional](#) que cobre os riscos decorrentes do exercício da sua actividade.

P: GERIR SEGUROS / SP: GERIR SEGUROS DE COLHEITA

A CVRVV disponibiliza ainda um Seguro Colectivo de Colheitas para a cultura de uva, destinado aos operadores económicos que tenham apresentado DCP, e que cobre os riscos decorrentes de incêndio, queda de raio, explosão e intempéries meteorológicas (granizo, tromba de água, tornado, queda de neve e geadas).

Os seguros são renovados anualmente.

### \* ESTABILIDADE FINANCEIRA

P: PLANEAR E CONTROLAR GESTÃO / A: CONTROLAR ORÇAMENTO

A CVRVV tem autonomia financeira sendo as suas principais receitas os proveitos gerados pela cobrança das taxas de certificação e da venda dos selos de garantia relativos à DO e IG, conforme consta do art. 19º dos Estatutos da CVRVV.

A CVRVV tem um contrato de prestação de serviços com a empresa Velosa, Marques e Silva Sociedade de Revisores Oficiais de Contas para a revisão oficial e certificação legal de contas segundo as normas da Ordem dos Revisores de Contas, e apoio técnico aos serviços contabilísticos.

### \* ESTRUTURA DE RH

P: GERIR RH

[Actualmente a CVRVV dispõe de um quadro de pessoal com 53 pessoas empregadas, das quais mais de 50% estão directamente ligadas à certificação/controlo da DO «Vinho Verde» e IG «Minho».](#)

No Repositório de processos são descritas as funções existentes na CVRVV, assim como as características profissionais mínimas para o seu desempenho.

P: GERIR RH/ SP: ASSEGURAR HSST

A CVRVV dispõe de um Seguro de Acidentes de Trabalho e Hospitalização que abrange os colaboradores, vinculados ou não por contrato de trabalho, que prestem qualquer actividade nas instalações da CVRVV ou em outros locais onde a CVRVV tiver trabalhos a efectuar que determinem a sua intervenção. Existe ainda um protocolo de prestação de serviços de HSST com a empresa [Atlanticare](#).



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

### \* OUTRAS ACTIVIDADES DA CVRVV

De acordo com os Estatutos da CVRVV (Capítulo I, artigo 3º), faz parte das atribuições e competências da CVRVV:

1. A promoção da DO «Vinho Verde» e IG «Minho» desenvolvida pelo departamento de Marketing;
2. O apoio à vinha desenvolvida pelo departamento de experimentação;
3. A experimentação em viticultura e enologia subcontratada à entidade Quinta Campos do Lima Agro-turismo Unipessoal Lda;
4. A comercialização dos espaços existentes desenvolvida pelo departamento comercial;

Não colocando em causa a imparcialidade, independência e objectividade da certificação/controlo dos produtos vitivinícolas com DO «Vinho Verde» e IG «Minho».

### \* INDEPEDÊNCIA

P: GERIR RH/ SP: DESENVOLVER RH/ SP: GERIR FUNÇÕES/ SP: GERIR COLABORADOR RH

Os colaboradores envolvidos na certificação/controlo dos produtos vitivinícolas, têm contratos de trabalho independentes dos resultados obtidos e não são operadores económicos inscritos na CVRVV, garantindo assim total isenção e imparcialidade nas avaliações efectuadas. Desde o início do ano de 2000 foi ainda incluída uma cláusula de exclusividade nos contratos de trabalho dos novos colaboradores CVRVV (“obriga-se à não prestação da sua profissão a outrem”).

P: GERIR PROCESSOS JURÍDICOS/ SP: GERIR PROCESSOS DISCIPLINARES DO E IG

A actividade judicial resultante do controlo acometido à CVRVV (instauração de processos disciplinares aos operadores económicos e aplicação de coimas) prevista nas alíneas e) e f) do art. 3º dos Estatutos da CVRVV é efectuada através da prestação de serviços de um jurista independente da CVRVV. A prestação do serviço é independente dos resultados obtidos nos processos disciplinares e das coimas aplicadas.

### \* IMPARCIALIDADE DAS CERTIFICAÇÕES

Os produtos engarrafados com a marca CVRVV e certificados são utilizados unicamente para consumo nas instalações da CVRVV não podendo ser comercializados a entidades externas. Como excepção, contempla-se a oferta a entidades relacionadas com a CVRVV.

As uvas produzidas pela Quinta Campos de Lima podem ser objecto de venda a vinificadores da região dos Vinhos Verdes, desde que o processo seja efectuado na forma de concurso com regras claras e abertas a todos os operadores económicos da região.

A CVRVV não efectua consultoria no âmbito da certificação/controlo da DO «Vinho Verde» e IG «Minho», unicamente fornece informações de carácter técnico face a avaliações e decisões no âmbito da sua actividade.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

A prestação de serviços relacionada com a realização de análises físico-químicas/sensoriais aos produtores e operadores económicos da Região dos Vinhos Verdes inscritos na CVRVV, vulgarmente apelidada como “Assistência Técnica”, não vincula a CVRVV na certificação dos lotes dos produtos vitivinícolas, pois é um serviço que poderá ser efectuado em um qualquer laboratório de ensaios existente.

A metodologia implementada de codificação e anonimato para as amostras submetidas à avaliação técnica no âmbito da certificação/controlo garante que a realização dos ensaios sensoriais e físico-químicos é efectuada de modo imparcial e independente.

### \* RECLAMAÇÕES E RECURSOS

#### P: GERIR RELAÇÃO COM CLIENTES

A CVRVV encara como oportunidades de melhoria todas as acções que decorrem de reclamações efectuadas, pelos seus clientes e/ou terceiros, no âmbito da sua actividade de certificação e controlo da DO e IG.

#### P: GERIR RELAÇÃO COM CLIENTES

Os operadores económicos podem interpor recurso:

- \* Dos resultados dos ensaios físico-químicos e sensoriais;
- \* Das decisões finais proferidas em sede disciplinar.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

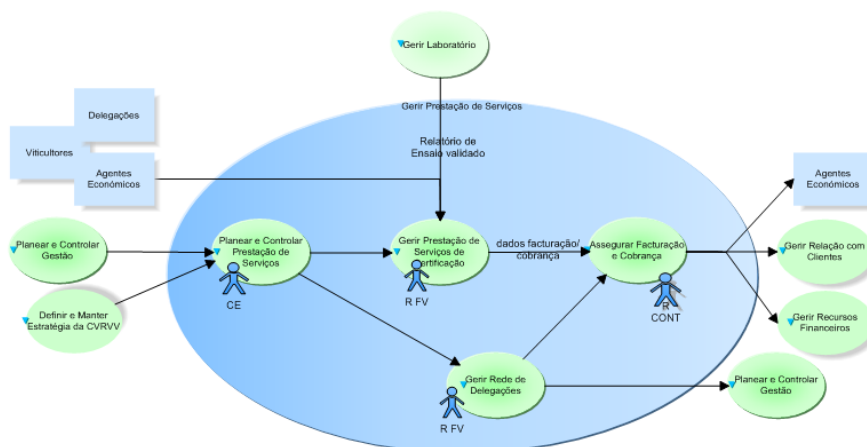
Ed.05 / Outubro 2010

### 3. FUNCIONAMENTO

(Cláusula 4.3 da NP EN 45011)

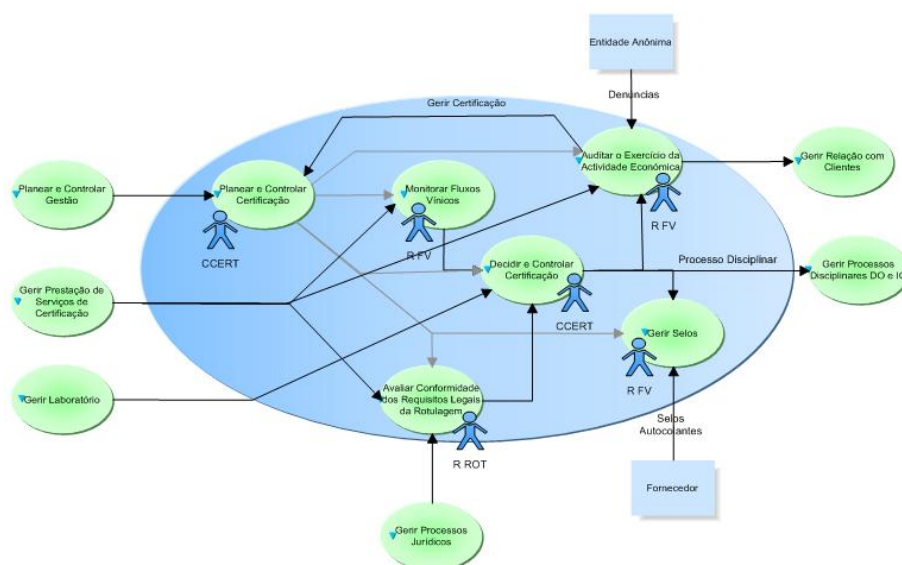
A metodologia utilizada na certificação é descrita nos processos “GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS”, “GERIR CERTIFICAÇÃO” e GERIR LABORATÓRIO”.

P: GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



P: GERIR CERTIFICAÇÃO

A todos os operadores económicos inscritos na CVRVV foi atribuído um gestor de conta com a função de interlocução entre o operador económico e a CVRVV para todos os assuntos directamente ligados com a certificação da DO e IG.



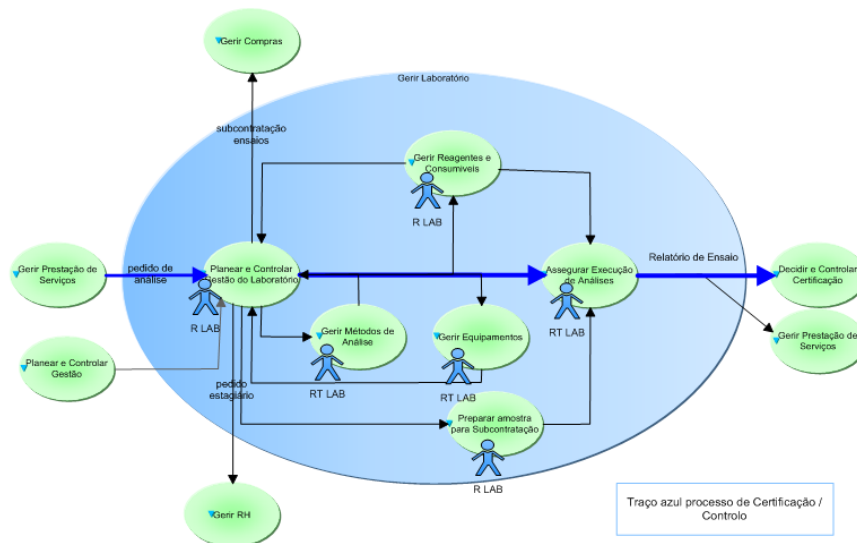


# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

### P: GERIR LABORATÓRIO



O funcionamento do Laboratório da CVRVV está descrito no Manual da Qualidade Anexo 17025, estando no Anexo Técnico do Certificado de Acreditação Nº L0226 especificado quais os ensaios do âmbito da acreditação.

## 4. SUBCONTRATAÇÃO

(Cláusula 4.4 da NP EN 45011)

### P: GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / SP: GERIR REDE DE DELEGAÇÕES

A CVRVV disponibiliza uma rede de delegações composta por cerca de 41 entidades (cooperativas agrícolas, associações de agricultores, caixas de crédito agrícola, câmaras municipais e juntas de freguesia). As delegações estão dispersas por toda a área geográfica da produção da DO «Vinho Verde».

As delegações são postos de atendimento público que dispõem de acesso, via internet, às aplicações informáticas da CVRVV e onde é possível validar documentos emitidos pela CVRVV.

São principais competências das delegações:

- \* Recepção e tratamento anual das declarações de colheita e produção vitivinícola (DCP) dos produtos vitivinícolas da Região dos Vinhos Verdes;
- \* Emissão e/ou validação de documentos que acompanham as transferências de vinhos;
- \* Recepção e tratamento anual das declarações de existências dos produtos vitivinícolas sujeitos ao controlo e fiscalização da CVRVV;



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

- \* Recepção e tratamento de documentos relativos ao seguro colectivo de colheitas, sua conferência e envio para a CVRVV;
- \* Recolha e prestação de informações diversas e/ou documentos aos operadores económicos inscritos na CVRVV, relacionadas com o referido nas alíneas anteriores;
- \* Cobrança de taxas no âmbito dos serviços efectuados pela CVRVV.
- \* São responsabilidades das delegações:
- \* Prestar os serviços de acordo com os contratos estabelecidos com a CVRVV sem discriminar qualquer dos inscritos na CVRVV;
- \* O dever de cooperação e lealdade com a CVRVV;
- \* O dever do sigilo em relação a terceiros de toda a informação tratada.

A CVRVV responsabiliza-se pelos serviços efectuados pelas delegações e garante que as mesmas não participam na avaliação e decisão dos processos de certificação/controlo das DO e IG.

Para uma entidade se candidatar a ser uma delegação da CVRVV, terá de cumprir os seguintes requisitos:

- a. Possuir atendimento público;
- b. Demonstrar acessibilidade e centralidade das suas instalações;
- c. O local deverá reunir condições quanto ao espaço, limpeza, funcionalidade e organização;
- d. Possuir horário de atendimento diário no mínimo de 6 horas;
- e. Possuir equipamento informático ligado à Net;
- f. Pessoal qualificado para trabalhar com as aplicações informáticas disponibilizadas pela CVRVV;
- g. Não ser operador económico, produtor ou engarrafador de vinho inscrito na CVRVV;
- h. Existência no mesmo local de outros serviços aos agricultores.

As candidaturas de novas entidades a “Delegação CVRVV” devem ser efectuadas após divulgação pública pela CVRVV do mesmo.

As entidades candidatas são sujeitas a uma visita prévia para verificação dos requisitos acima descritos da qual é elaborado um relatório para a posterior decisão pela Comissão Executiva. Os custos da deslocação da equipa da CVRVV devem ser suportados pela entidade candidata.

A celebração do contrato entre a CVRVV e a entidade é a evidência da autorização efectuada.

Periodicamente, no mínimo de 5 em 5 anos, é efectuada uma visita às delegações para verificação da manutenção dos requisitos que lhes concedeu a referida qualificação. Os custos da deslocação da equipa da CVRVV serão suportados pela delegação autorizada.



### 5. SISTEMA DA QUALIDADE

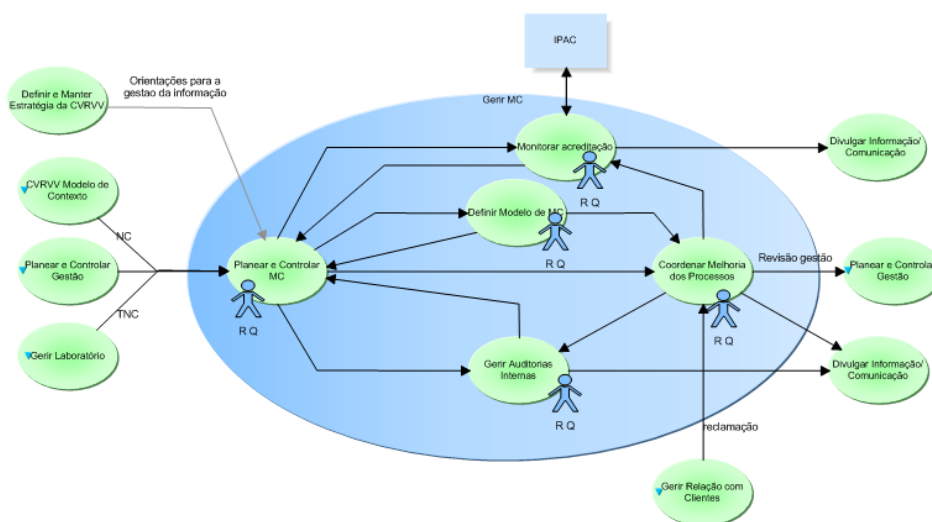
(Cláusula 4.5 da NP EN 45011)

P: GERIR MC

A CVRVV tem implementado um sistema de gestão da qualidade de acordo com as normas NP EN 45011 e NP EN ISO/IEC 17025 que está documentado no Manual da Qualidade da CVRVV e seus anexos.

P: GERIR MC / SP: MONITORAR ACREDITAÇÃO

O Manual da Qualidade Anexo 45011 contém os requisitos referidos nas alíneas de a) a n) da norma NP EN 45011.



#### \* POLITICA, COMPROMISSO E OBJECTIVOS DA CVRVV

P: DEFINIR E MANTER ESTRATÉGIA DA CVRVV

A Política da Qualidade implementada está definida no Manual da Qualidade da CVRVV, Capítulo 2, item 5.

Para o cumprimento da Política estabelecida para a CVRVV, a Comissão Executiva declara que todo o processo de certificação/controlado da DO e da IG é efectuado de modo imparcial, rigoroso e independente, cumprindo as especificações legais em vigor no sector vitivinícola, os requisitos da norma NP EN 45011:2001 e do IPAC.

A Comissão Executiva declara ainda que:

- Utiliza recursos humanos com competência e formação adequadas;
- Divulga os objectivos, indicadores e metas definidos a todos os seus colaboradores.

A Comissão Executiva da CVRVV compromete-se a cumprir e fazer cumprir a Política da CVRVV.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

### P: PLANEAR E CONTROLAR GESTÃO

Os objectivos estabelecidos pela Comissão Executiva, estão definidos no Manual da Qualidade da CVRVV, Capítulo 2, item 6.

Para o processo “GERIR CERTIFICAÇÃO”, o Comité de Certificação definiu os seguintes objectivos:

1. Garantir a atribuição correcta da Certificação;
2. Garantir o controlo da certificação;
3. Garantir o cumprimento do prazo de resposta dos processos inerentes à certificação;

de forma a estarem alinhados com a estratégia definida pela Comissão Executiva e consistente com a Política da CVRVV.

### \* COMUNICAÇÃO

#### P: DIVULGAR INFORMAÇÃO / COMUNICAÇÃO

A metodologia utilizada está descrita no Manual da Qualidade da CVRVV, Capítulo 2, item 7.

### \* SISTEMA DE GESTÃO

#### P: DEFINIR E MANTER ESTRATÉGIA DA CVRVV

As responsabilidades e autoridade são definidas, em termos gerais, no processo “DEFINIR E MANTER ESTRATÉGIA DA CVRVV”, no âmbito da definição do organograma e do modelo de gestão [descrito no Manual da Qualidade da CVRVV, capítulo 3](#).

A Comissão Executiva nomeou como Responsável da Qualidade, Paula Teixeira Oliveira, que reporta directamente à Comissão Executiva e tem como principais competências a gestão do processo “GERIR MC” e seus sub-processos “PLANEAR E CONTROLAR MC, DEFINIR MODELO DE MC, COORDENAR MELHORIA DOS PROCESSOS, MONITORAR ACREDITAÇÃO E GERIR AUDITORIAS INTERNAS”; através da definição e manutenção do modelo de melhoria contínua de acordo com a estratégia da CVRVV e com os referenciais normativos adoptados.

A Comissão Executiva delegou:

- No Comité de Certificação as competências descritas no Regulamento do mesmo;
- No Responsável da Verificação Técnica a competência da supervisão da certificação através da realização de acções de controlo quer na produção quer no comércio dos produtos certificados pela CVRVV.

### \* IDENTIDADE LEGAL

A CVRVV tem natureza jurídica de Associação Regional, Pessoa Colectiva (nº 501873635) de Direito Privado e Utilidade Pública estando matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto com o número 53/87 1211.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

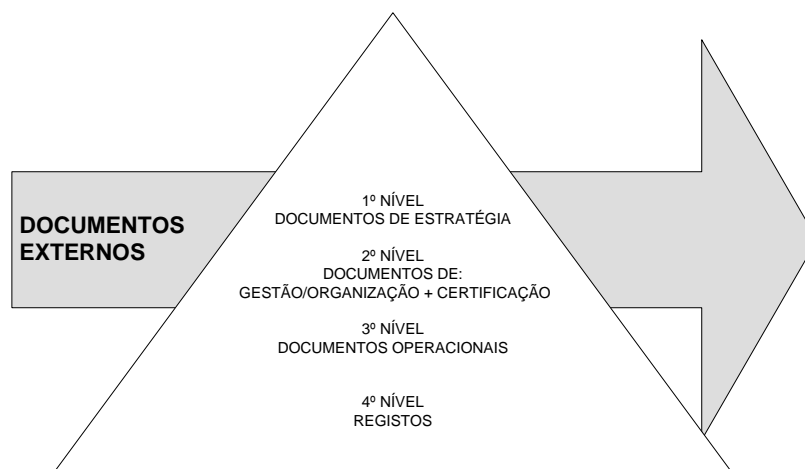
### \* SISTEMA DOCUMENTAL

P: GERIR MC / SP: MONITORAR ACREDITAÇÃO / A: MANTER MANUAL DA QUALIDADE

A gestão do Manual da Qualidade Anexo 45011 é definida no Manual da Qualidade da CVRVV, capítulo 1.

P: GERIR MC / SP: DEFINIR MODELO DE MC

A estrutura documental da CVRVV engloba os documentos (internos/externos) e os registos necessários para o desempenho da sua actividade. A estrutura documental implementada tem a seguinte arquitectura:



Na intranet da CVRVV em “Documentação - Qualidade” encontram-se as listas de controlo dos documentos internos utilizados pela CVRVV.

Os documentos externos (ex. legislação, normas, etc.) são transversais a toda a CVRVV e são disponibilizados através da aplicação Biblioteca/Centro de Documentação existente na intranet da CVRVV. O procedimento QUAL\_01/YY complementa o sub-processo “DEFINIR MODELO DE MC”.



### 6. PROCEDIMENTOS PARA CONCESSÃO, MANUTENÇÃO, SUSPENSÃO E ANULAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

(Cláusula 4.6 da NP EN 45011)

P: GERIR CERTIFICAÇÃO / SP: PLANEAR E CONTROLAR CERTIFICAÇÃO / SP: AVALIAR CONFORMIDADE DOS REQUISITOS LEGAIS DA ROTULAGEM / SP: MONITORAR FLUXOS VÍNICOS / SP: DECIDIR E CONTROLAR CERTIFICAÇÃO / SP: GERIR SELOS

[O Manual de Certificação compila as principais regras para a concessão, manutenção, suspensão e anulação certificação da DO «Vinho Verde» e IG «Minho».](#)

No Manual de Certificação são identificados os requisitos necessários para desencadear os processos de certificação, desde a inscrição do operador económico/vitivinicultor até à aposição dos selos de garantia. A avaliação de conformidade efectuada em cada uma das etapas da certificação decorre das disposições legais em vigor para o sector vitivinícola ([legislação nacional e comunitária](#), regulamentos internos da CVRVV, normas do IVV, etc.).

[O Manual de Certificação e demais regulamentação são disponibilizados no portal do vinho verde, item Recursos e subitem Documentação.](#)

P: GERIR CERTIFICAÇÃO / SP: AUDITAR O EXERCÍCIO DA ACTIVIDADE ECONÓMICA

A suspensão ou anulação da certificação DO e IG pode ocorrer:

- \* Por solicitação do operador económico;
- \* Como resultado das acções de controlo efectuadas pela CVRVV.

### 7. AUDITORIAS INTERNAS E REVISÃO PELA GESTÃO

(Cláusula 4.7 da NP EN 45011)

P: GERIR MC / SP: GERIR AUDITORIAS INTERNAS

A CVRVV realiza periodicamente auditorias internas, de acordo com um programa preestabelecido, de modo a avaliar se o sistema de gestão implementado é eficaz, se cumpre os requisitos da norma NP EN 45011, se está rotinado e se é objecto de melhoria de acordo com a estratégia implementada na CVRVV.

A CVRVV definiu internamente quais os requisitos para a formação e experiência dos auditores internos seleccionados de modo a garantir, a sua independência face às áreas auditadas, e assegurar a correcta avaliação do sistema de gestão implementado.

A CVRVV utiliza preferencialmente como auditores internos, elementos externos à CVRVV.

[O procedimento QUAL\\_02/YY complementa o sub-processo “GERIR AUDITORIAS INTERNAS”.](#)



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

P: GERIR MC / SP: PLANEAR E CONTROLAR MC / SP: COORDENAR MELHORIA DOS PROCESSOS

A CVRVV assegura a implementação de acções de melhoria resultantes de não conformidades detectadas em auditorias efectuadas, em reclamações apresentadas, ou ainda durante a execução diária dos procedimentos de certificação/controlo da DO e IG. As acções implementadas (correções, acções correctivas ou acções preventivas) são seleccionadas de forma a erradicarem as causas das não conformidades detectadas.

[O procedimento QUAL\\_07/YY complementa o sub-processo “COORDENAR MELHORIA DOS PROCESSOS”.](#)

P: PLANEAR E CONTROLAR GESTÃO

P: GERIR MC / SP: COORDENAR MELHORIA DOS PROCESSOS PLANEAR

Através da monitorização dos objectivos definidos, são implementadas acções de melhoria de modo a evitar potenciais situações que conduzam a não conformidades.

P: PLANEAR E CONTROLAR GESTÃO/ A: EFECTUAR REVISÃO DE GESTÃO

A revisão pela gestão é efectuada uma vez por ano, preferencialmente durante o 1º trimestre do ano civil seguinte. [Da revisão é elaborado um relatório que é validado pela Comissão Executiva.](#)

A revisão inclui a avaliação de oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações ao sistema de gestão implementado na CVRVV, incluindo a política e os objectivos da qualidade.

A *entrada* para a revisão pela gestão inclui, entre outra, a seguinte informação:

- A. [Revisão anterior;](#)
- B. Adequação de estratégias, políticas, processos e procedimentos;
- C. Alterações organizacionais;
- D. Controlo de gestão;
- E. Auditorias;
- F. Acções de melhoria;
- G. Satisfação do cliente;
- H. Reclamações e recursos;
- I. Formação.



### 8. DOCUMENTAÇÃO

(Cláusula 4.8 da NP EN 45011)

P: DIVULGAR INFORMAÇÃO/COMUNICAÇÃO

A CVRVV através do seu portal [www.vinhoverde.pt/pt/recursos/documentacao/default.asp](http://www.vinhoverde.pt/pt/recursos/documentacao/default.asp) disponibiliza ao público em geral, um conjunto de documentos e informações importantes para a sua actividade:

- \* Legislação aplicável ao sector vitivinícola;
- \* Regulamentos e normas CVRVV (requisitos para a definição dos operadores económicos, regulamento interno da rotulagem e manual de certificação);
- \* Circulares emitidas pela CVRVV;
- \* Serviços e Preçário.

A mesma informação é também disponibilizada na área de operador económico, existente no portal da CVRVV, para todos os operadores do sector que tenham acesso a este serviço.

A CVRVV disponibiliza ainda, ao público em geral, um conjunto de informação da qual se destaca:

- \* Informação sobre marcas dos produtos vitivinícolas certificados e respectivos fornecedores;
- \* Informação sobre a “História da Garrafa” que permite, partindo do número do selo de garantia aposto numa garrafa, rastrear toda a informação sobre o produto (marca, tipo de produto e qualidade, capacidade, data da certificação, data de engarrafamento, engarrafador e titular do produto vínico);
- \* Informação estatística sobre existências, produção, comercialização e exportação dos produtos vitivinícolas certificados.

A informação relacionada com a certificação da DO e IG é disponibilizada aos operadores económicos, preferencialmente, via correio electrónico e colocada na área individual de cada operador económico existente no portal do Vinho verde. Os operadores económicos que não dispõem de endereço electrónico e/ou não tenham acesso ao iNetSIV, são informados via correio normal.

A publicação de notícias nos órgãos de comunicação social e no portal do Vinho Verde, também são utilizados como meios de divulgação sempre que se justifique.

P: GERIR MC / SP: DEFINIR MODELO DE MC

A CVRVV estabeleceu uma metodologia para gerir os documentos (internos e externos) relevantes para o desempenho da sua actividade. A metodologia garante que os documentos são periodicamente analisados, actualizados sempre que necessário, divulgados e disponibilizados a todos os que deles necessitem. A metodologia garante ainda que, os documentos obsoletos são removidos de modo a evitar o uso indevido.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 1: ENTIDADE CERTIFICADORA

Ed.05 / Outubro 2010

P: GERIR CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO /SP: GERIR DOCUMENTAÇÃO

A CVRVV disponibiliza internamente, através da intranet (Documentação - Qualidade e/ou de aplicações informáticas existentes para o efeito), todos os documentos internos e externos necessários para a realização das suas actividades. O procedimento QUAL\_01/YY complementa o sub-processo “GERIR DOCUMENTAÇÃO”.

## 9. REGISTOS

(Cláusula 4.9 da NP EN 45011)

P: GERIR MC / SP: DEFINIR MODELO DE MC

P: GERIR CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

A CVRVV estabelece e mantém um sistema de registos de modo a proporcionar evidências da:

- \* Sua actividade como entidade certificadora e controladora da DO e IG;
- \* Conformidade com os requisitos da norma NP EN 45011;
- \* Operação eficaz do sistema de gestão.

O procedimento QUAL\_01/YY define os controlos necessários para a identificação, armazenagem, protecção, tempo de retenção e eliminação de registos.

Os registos são recolhidos de modo indelével e mantidos em arquivo por tempo determinado após o que podem ou não ser destruídos de acordo com o definido de modo a preservar a total integridade dos processos de certificação/controlo da DO e IG, assim como, da confidencialidade da informação neles contidos.

Os registos internos permitem uma linha de auditoria desde a observação do dado original até à emissão do Documento de Certificação.

P: GERIR SI/TIC / SP: ADMINISTRAR SISTEMAS

O acesso às bases de dados existentes na CVRVV é atribuído a cada utilizador através de um login e palavra passe, consoante as suas necessidades.

É da responsabilidade do Departamento de SI/TIC a criação e controlo de utilização, dos diferentes perfis de acesso.



### 10. CONFIDENCIALIDADE

(Cláusula 4.10 da NP EN 45011)

#### P: GERIR RELAÇÃO COM CLIENTES

A CVRVV garante a salvaguarda da confidencialidade de toda a informação obtida durante o processo de certificação/controlo e após encerramento do mesmo.

A CVRVV tem inscrito na CNPD, desde 06/01/1985, a base de dados dos operadores económicos inscritos na mesma e garante que a cedência dos dados registados só é efectuada aos seus titulares, ou para finalidades legais por entidades que os solicitem.

Eventuais parceiros institucionais/fornecedores de serviços que colaborem com a CVRVV e que no decurso das suas tarefas tenham acesso às bases de dados existentes na CVRVV estão abrangidos pelas normas legais existentes para a protecção de dados (Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro e Lei n.º 109/91 de 17 de Agosto).

#### P: GERIR SI/TIC / SP: ADMINISTRAR SISTEMAS

A CVRVV garante que o acesso à informação, existente nas bases de dados, é restrito aos colaboradores que dela necessitem para o correcto desempenho das suas funções.

#### P: GERIR RH / SP: DESENVOLVER RH

Todos os colaboradores da CVRVV têm conhecimento da natureza confidencial dos trabalhos que se realizam na organização, estando conscientes do disposto no art.128 n.º1 alínea f) da Lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro:

«...o trabalhador deve... guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios.»

De forma a garantir os direitos de propriedade e o correcto tratamento confidencial, foi criado um documento “Declaração de Sigilo” o qual é assumido por todos os estagiários e que formaliza a obrigatoriedade do cumprimento do sigilo profissional durante a execução do estágio e após cessação do mesmo.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 2: PESSOAL DA CVRVV

Ed.05 / Outubro 2010

### 1. GENERALIDADES

(Cláusula 5.1 da NP EN 45011)

P: GERIR RH/ SP: DESENVOLVER RH /SP: GERIR FUNÇÕES

A CVRVV garante que os colaboradores envolvidos nos processos de certificação/controlo da DO e IG têm formação escolar/profissional e experiência para o desempenho das suas funções.

No repositório da CVRVV são descritas as funções existentes e respectivas tarefas associadas. São ainda apresentadas as características profissionais mínimas exigidas para o desempenho de cada função existente, assim como a dependência hierárquica/funcional e a sua substituição.

P: DEFINIR E MANTER ESTRATÉGIA DA CVRVV

Os responsáveis dos departamentos da área de certificação reportam hierarquicamente à Comissão Executiva.

### 2. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO

(Cláusula 5.2 da NP EN 45011)

P: GERIR RH / SP: DESENVOLVER RH / SP: GERIR COLABORADOR RH

No Secretariado encontram-se arquivados processos de todos os colaboradores que trabalham na CVRVV. Constam dos processos individuais, entre outros documentos, documentos referentes ao vínculo com a CVRVV e registos da escolaridade e formação profissional. Para os colaboradores com funções ligadas à certificação da DO e IG, os processos contêm ainda os Currículos Vitae actualizados e declarações de ligações profissionais.

O responsável da qualidade, tem vínculo contratual por termo indeterminado garantindo uma relação de continuidade e confiança entre a CVRVV e o IPAC.

P: GERIR RH / SP: DESENVOLVER RH / SP: MONITORIZAR DESEMPENHO RH

A monitorização de desempenho dos colaboradores da CVRVV é efectuada pelo directo superior hierárquico sendo sempre sujeita a análise e aprovação da Comissão Executiva. Esta monitorização permite identificar diversas situações entre as quais eventuais necessidades de formação.

P: GERIR RH / SP: RECRUTAR E SELECIONAR RH

Aquando da admissão de novos colaboradores, a CVRVV garante o cumprimento dos requisitos de competência definidos.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 2: PESSOAL DA CVRVV

Ed.05 / Outubro 2010

P: GERIR RH/ SP: DESENVOLVER RH /SP: GERIR FORMAÇÃO

Anualmente, a CVRVV elabora um Plano de Formação que resulta do levantamento de necessidades de formação dos colaboradores de cada departamento. O Plano de Formação é gerido pelo departamento da qualidade e aprovado pela Comissão Executiva.

P: GERIR RH/ SP: DESENVOLVER RH /SP: GERIR FORMAÇÃO / SP: GERIR COLABORADOR RH

O procedimento QUAL\_05/YY complementa o sub-processo “GERIR FORMAÇÃO” e estabelece os critérios de qualificação dos técnicos da área de certificação.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 3: CERTIFICAÇÃO E CONTROLO

Ed.05 / Outubro 2010

### 1. ALTERAÇÕES DOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

(Cláusula 6 da NP EN 45011)

P: GERIR CERTIFICAÇÃO / SP: PLANEAR E CONTROLAR CERTIFICAÇÃO

A CVRVV garante que alterações aos requisitos de certificação/controlo da DO e IG, são validadas pela Comissão Executiva e, sempre que se justifique, aprovadas pelo Conselho Geral.

P: DIVULGAR INFORMAÇÃO/COMUNICAÇÃO

A CVRVV efectua a divulgação a todos os operadores económicos, de alterações ocorridas aos requisitos de certificação/controlo e sempre que se justifique são concedidos prazos de transição para a sua implementação.

### 2. RECURSOS, RECLAMAÇÕES E LITIGIOS

(Cláusula 7 da NP EN 45011)

P: GERIR RELAÇÃO COM CLIENTES / A: TRATAR RECLAMAÇÕES

Todas as reclamações deverão ser apresentadas por escrito, ou comunicadas verbalmente nos serviços da CVRVV.

A CVRVV disponibiliza, sempre que solicitado, a metodologia que utiliza para tratamento de reclamações e recursos. A metodologia garante que:

- \* São implementadas acções sempre que se justifique;
- \* Ao reclamante é comunicada a decisão.

P: GERIR RELAÇÃO COM CLIENTES / A: TRATAR RECURSOS

Os pedidos de recurso referentes aos resultados dos ensaios físico-químicos/sensoriais, deverão ser apresentados por escrito no prazo máximo de 5 dias úteis após a notificação do resultado e dirigidos ao Responsável do Laboratório. Os recursos são tratados de acordo com os diplomas legais em vigor.

Os pedidos de recurso hierárquicos, para o Conselho Geral, resultantes da não concordância com as decisões finais proferidas em sede disciplinar devem seguir o disposto no Capítulo V (artigos 25º e 26º) do Regulamento dos Operadores Económicos Inscritos na CVRVV.

Litígios entre a CVRVV e operadores económicos resultantes da não concordância com as decisões de certificação podem ser objecto de recurso judicial para as entidades competentes.

O procedimento QUAL\_04/YY complementa as actividades “TRATAR RECLAMAÇÕES” e “TRATAR RECURSOS”.



### 3. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

(Cláusula 8 da NP EN 45011)

#### 3.1 INFORMAÇÃO SOBRE O PROCESSO

(Cláusula 8.1 da NP EN 45011)

P: GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / SP: PRESTAR SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO

Qualquer pedido de informação sobre o estado do processo de certificação do lote do produto vínico, desde a entrega da DCP até à disponibilização dos selos de garantia, deverá ser efectuado junto do respectivo gestor de conta nomeado pela CVRVV para o efeito.

Os operadores económicos que possuam Internet e quando autorizados pela CVRVV podem, através do iNetSIV, aceder a informação, entre outra, sobre:

- \* Sobre saldos das contas;
- \* Estado/resultados de análises físico-químicas/ sensoriais efectuadas;
- \* Estado/resultados dos pedidos de rotulagem efectuados;
- \* Decisões de pedidos de certificação (vulgarmente designados por RSO);
- \* Movimentos de selos efectuados.

#### 3.2 CANDIDATURA

(Cláusula 8.2 da NP EN 45011)

P: GERIR RELAÇÃO COM CLIENTE

Todos as pessoas singulares ou colectivas que se dediquem à produção e comercialização, excluindo a distribuição e venda a retalho, de produtos vitivinícolas com direito à DO e/ou IG, têm de cumprir as regras descritas no Manual de Certificação e demais regulamentos internos da CVRVV em vigor.

As minutas para inscrição e os preços aplicados na CVRVV são disponibilizados no portal [do Vinho Verde, www.vinhoverde.pt/pt/recursos/documentacao/default.asp](http://www.vinhoverde.pt/pt/recursos/documentacao/default.asp), ou no departamento de Fluxos Vínicos da CVRVV sempre que solicitado.

P: GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / SP: PLANEAR E CONTROLAR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A CVRVV considera que são passíveis de serem certificados como DO ou IG os produtos vitivinícolas que se destinem a comercialização na forma de pré-embalados.

Os produtos vitivinícolas que circulam na forma de granel são susceptíveis de obtenção de certificação como «vinho susceptível de Concessão da Denominação de Origem - Vinho verde» ou de «Certificação de



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 3: CERTIFICAÇÃO E CONTROLO

Ed.05 / Outubro 2010

Proveniência para o Vinho Regional - Minho». Estas certificações não são válidas para os produtos vitivinícolas da RDVV pré-embalados /acondicionados.

P: GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / SP: PRESTAR SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO

A CVRVV disponibiliza o impresso “Requisição de Selos de Garantia”, para solicitação da certificação dos produtos vitivinícolas como DO ou IG.

### 4. PREPARAÇÃO DA AVALIAÇÃO

(Cláusula 9 da NP EN 45011)

P: GERIR CERTIFICAÇÃO / SP: MONITORAR FLUXOS VÍNICOS

Para poder ocorrer certificação DO ou IG de lotes de produto vitivinícolas é necessário que o operador económico cumpra os pressupostos descritos no Manual de Certificação, nomeadamente:

- \* Ser operador económico inscrito na CVRVV;
- \* Ter apresentado DCP no ano vitícola em curso.

P: GERIR CERTIFICAÇÃO / SP: AUDITAR O EXERCÍCIO DA ACTIVIDADE ECONÓMICA

A CVRVV sempre que entenda como necessário, pode desencadear acções de controlo para verificar/confirmar que os requisitos prévios para a certificação são cumpridos.

### 5. AVALIAÇÃO

(Cláusula 10 da NP EN 45011)

P: GERIR CERTIFICAÇÃO/ SP: AVALIAR CONFORMIDADE DOS REQUISITOS LEGAIS DA ROTULAGEM / SP: MONITORAR FLUXOS VÍNICOS / SP: ASSEGURAR A EXECUÇÃO DE ANÁLISES

O processo de avaliação para a certificação da DO ou IG engloba a avaliação parcial de 3 processos independentes e distintos:

1. Avaliação da rotulagem a utilizar no produto a certificar;
2. Avaliação dos ensaios físico-químicos e sensoriais;
3. Avaliação das contas correntes existentes para o produto a certificar.

As avaliações parciais podem ocorrer em simultâneo ou não e são efectuadas de acordo com o Manual de Certificação e demais legislação em vigor.

A CVRVV dispõe de aplicações informáticas que permitem que as avaliações sejam efectuadas de modo imparcial e independente.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 3: CERTIFICAÇÃO E CONTROLO

Ed.05 / Outubro 2010

### 6. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

(Cláusula 11 da NP EN 45011)

P: GERIR CERTIFICAÇÃO/ SP: AVALIAR CONFORMIDADE DOS REQUISITOS LEGAIS DA ROTULAGEM / SP: MONITORAR FLUXOS VÍNICOS / SP: DECIDIR E CONTROLAR CERTIFICAÇÃO

A CVRVV emite relatórios que resultam da:

- \* Avaliação do processo de rotulagem;
- \* Avaliação dos ensaios físico-químicos/sensoriais realizados.

Do enquadramento das contas-correntes face aos resultados obtidos da [avaliação](#) de rotulagem e da realização dos ensaios físico-químicos e sensoriais, não são emitidos relatórios formais uma vez que a análise consiste somente na validação do saldo da conta-corrente para o produto a certificar.

Sempre que detectadas situações não conformes/dúbias, os operadores económicos são informados do mesmo e contactados para eventuais esclarecimentos ou, quando aplicável, implementarem acções para as corrigir.

P: GERIR SI/TIC / SP: ADMINISTRAR SISTEMAS

Os operadores económicos que possuam acesso às aplicações disponibilizadas pela CVRVV, através do iNetSIV, podem consultar on-line os resultados das avaliações parciais da rotulagem e dos ensaios físico-químicos e sensoriais efectuados, assim como os saldos existentes nas contas-correntes das quais são titulares. Os operadores económicos que não tenham acesso ao iNetSIV podem consultar os resultados das avaliações parciais junto dos gestores de conta da CVRVV.

### 7. DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO

(Cláusula 12 da NP EN 45011)

P: GERIR CERTIFICAÇÃO / SP: DECIDIR E CONTROLAR CERTIFICAÇÃO

A concessão da certificação DO ou IG para os produtos vitivinícolas da RDVV, ocorre quando o conjunto das três avaliações (rotulagem, ensaios físico-químicos/sensoriais, conta-corrente) está conforme. A concessão da certificação evidencia-se pela emissão “Documento de Certificação” (Mod.07/YY) gerado automaticamente aquando do levantamento de selos de garantia para o produto certificado.

O “Documento de Certificação” tem o mesmo número da factura correspondente aos custos das taxas aplicadas e selos de garantia fornecidos e contém informação sobre:

- \* A identificação do operador económico cujo produto é certificado;
- \* Os resultados das avaliações parciais efectuadas;



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 3: CERTIFICAÇÃO E CONTROLO

Ed.05 / Outubro 2010

- \* O documento base/ regulamentação aplicada na certificação efectuada;
- \* A data da certificação e validade da mesma.

O “Documento de Certificação” é disponibilizado aos operadores económicos através do iNetSIV ou pelo gestor de conta sempre que solicitado.

Após decisão de concessão de certificação da DO ou IG para o produto solicitado, a CVRVV permite que o operador económico efectue a alteração do âmbito da certificação por introdução/anexação de outros processos de rotulagem diferentes dos iniciais. O processo de certificação é reavaliado automaticamente e emitida uma nova decisão.

P: GERIR CERTIFICAÇÃO / SP: DECIDIR E CONTROLAR CERTIFICAÇÃO

Quando a decisão da certificação é negativa, a CVRVV fundamenta a mesma e comunica ao operador económico.

## 8. ACOMPANHAMENTO

(Cláusula 13 da NP EN 45011)

P: GERIR CERTIFICAÇÃO / SP: AUDITAR EXERCÍCIO DA ACTIVIDADE ECONÓMICA

O acompanhamento da certificação da DO e da IG efectua-se através da realização de acções de controlo que incidem em toda a cadeia dos produtos vitivinícolas desde a sua produção até à sua comercialização.

As acções de controlo são planeadas de modo a concretizar os objectivos definidos no Plano da Verificação Técnica e podem ser ajustadas sempre que a CVRVV o entenda como necessário.

Para cada acção de controlo são definidos:

- \* Os objectivos da acção;
- \* Os prazos para execução;
- \* Os produtos vitivinícolas alvos da acção;
- \* Os recursos a serem utilizados para a sua execução.

As acções de controlo são executadas no terreno por Agentes de Verificação Técnica da CVRVV e de acordo com os procedimentos internos definidos no [Manual Operacional da Verificação Técnica](#). Das acções de controlo são elaborados autos que são validados pelo operador económico e pela CVRVV.

A CVRVV pode ainda desencadear acções de controlo conjuntas com outras instituições, dependendo do âmbito das mesmas.



P: GERIR PROCESSOS JURÍDICOS / SP: GERIR PROCESSOS DISCIPLINARES

O Regulamento Disciplinar dos Operadores Económicos Inscritos na CVRVV, aprovado em Conselho Geral de 07-10-1999, [estabelece o regime disciplinar a que os operadores económicos inscritos na CVRVV estão submetidos](#). Sempre que sejam detectados factos que se enquadrem no âmbito da infracção disciplinar, a CVRVV pode desencadear um processo disciplinar do qual poderá resultar a aplicação de coimas/sanções ao operador económico.

## 9. UTILIZAÇÃO DE MARCAS DE CONFORMIDADE

(Cláusula 14 da NP EN 45011)

P: GERIR CERTIFICAÇÃO / SP: GERIR SELOS

É através do selo de garantia, fornecido pela CVRVV, que se evidencia publicamente a certificação da DO «vinho verde» ou da IG «Minho» em pré-embalados. [Os selos de garantia utilizados pela CVRVV são os publicados no Aviso n.º 14279/2009 de 12 de Agosto \(DR 2ª Série Nº 155 de 12 de Agosto de 2009\)](#).

Os selos de garantia são individualizados por um sistema alfanumérico sequencial e possuem marcas de segurança de forma a garantir a sua autenticidade e a controlar a sua aposição. No Manual de Certificação são definidas as regras da sua utilização.

A CVRVV disponibiliza selos de garantia individuais ou integrados em contra-rótulo em plano ou em bobine. Os selos de garantia integrados no contra-rótulo são produzidos em tipografias autorizadas pela CVRVV, a pedido do operador económico e de acordo com as regras estabelecidas para os produtos vitivinícolas com direito à DO ou à IG. Actualmente, para ser tipografia autorizada para produção de selos de garantia integrados em contra-rótulo é necessário que se verifique o cumprimento [dos seguintes requisitos organizacionais e requisitos de negócio abaixo descritos](#).

### A. Requisitos organizacionais:

1. Apresentar o equipamento necessário para a produção dos selos;
2. Apresentar metodologia que garanta a confidencialidade no processo de numeração dos selos de garantia;
3. Apresentar capacidade de cumprimento do prazo de entrega contratualmente definido;
4. Apresentar metodologia para identificação e recolha de selos não conformes;
5. Apresentar organização que evidencie que preenche os requisitos da norma NP EN ISO 9001;
6. Não ser operador económico produtor ou engarrafador de vinho.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 3: CERTIFICAÇÃO E CONTROLO

Ed.05 / Outubro 2010

### B. Requisitos do negócio

1. As empresas candidatam-se a produzir selos de garantia integrados nos contra-rótulos dos engarrafadores, em suporte autocolante;
2. As empresas que se recandidatem, devem ter produzido no ano anterior um mínimo de 100 mil contra-rótulos com selo integrado.
3. Os selos autocolantes integrados no contra-rótulo, serão encomendados directamente pelos engarrafadores à tipografia;
4. São os engarrafadores que suportam o respectivo custo, sendo com eles que a tipografia estabelece a relação comercial;
5. A CVRVV fornecerá, após pedido da tipografia autorizada, a série e numeração para os selos de garantia a produzir;
6. Os selos de garantia integrados no contra-rótulo, depois de produzidos, são entregues pela tipografia na CVRVV, que por sua vez os entregará aos engarrafadores;
7. Os selos de garantia a produzir terão de obedecer às especificações técnicas e dimensões definidas pela CVRVV.

As candidaturas das tipografias devem ser efectuadas após divulgação da abertura de concurso pela CVRVV, para o efeito. As tipografias que se candidatem pela primeira vez são objecto de uma visita prévia para verificação dos requisitos organizacionais acima descritos. Da visita é elaborado um relatório que será analisado, pela Comissão Executiva da CVRVV, para decisão da respectiva autorização.

A celebração do contrato entre a CVRVV e a tipografia é a evidência da autorização efectuada. Quando solicitado será facultado uma minuta do contrato a celebrar com as tipografias que venham a ser seleccionadas.

Pontualmente, a CVRVV pode efectuar visitas às tipografias autorizadas para verificação da manutenção dos requisitos organizacionais objecto da referida qualificação.

Todos os custos relacionados com as deslocações da equipa da CVRVV serão suportadas pelas tipografias candidatas.

Anualmente a CVRVV define quais as tipografias autorizadas para a produção de selos de garantia integrados no contra-rótulo e divulga aos operadores preferencialmente até 31 de Dezembro de cada ano civil.



# MANUAL DA QUALIDADE ANEXO 45011

## CAPITULO 3: CERTIFICAÇÃO E CONTROLO

Ed.05 / Outubro 2010

---

### 10. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS AOS FORNECEDORES

(Cláusula 15 da NP EN 45011)

#### P: GERIR RELAÇÃO COM CLIENTES

Sempre que os operadores económicos sejam objecto de reclamações pelos seus clientes ou terceiros no âmbito dos produtos vitivinícolas certificados pela CVRVV, devem efectuar o seu registo e tratamento.

As reclamações recebidas devem ser disponibilizadas à CVRVV sempre que esta o solicite.