Comissão de Viticultura da Região dos
VINHOS VERDES

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

COMISSÃO DE VITICULTURA DA REGIÃO DOS VINHOS VERDES

ESTE MANUAL DESCREVE A POLÍTICA ORGANIZACIONAL E DEFINE A SUA CONCRETIZAÇÃO NO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO IMPLEMENTADO NA CVRVV.

Edição N.º 23, fevereiro 2025

ÍNDICE

ÍNDICE 2
CAPÍTULO I 4
MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO 4
1. Promulgação 4
2. Objetivos 4
3. Responsabilidades 4
4. Definições e Abreviaturas 4
CAPÍTULO II 5
REQUISITOS DE GESTÃO 5
1. Enquadramento no Sector Vitivinícola 5
2. Organização 5
2.1. Estatutos 5
2.2. Estrutura Interna 6
2.3. Comités Consultivos da CVRVV 6
2.4. Natureza Jurídica 6
2.5. Visão, Missão, Valores e Objetivos 6
3. Política da Qualidade 6
3.1. Nomeações de Gestão 7
3.1.1. Departamentos de Fiscalização e Controlo, Rotulagem e Laboratório 7
3.2. Imparcialidade e Confidencialidade 8
3.3. Condições Não Discriminatórias 8
3.4. Comunicação e Informação Publicamente Disponível 9
3.4.1. Comunicação Interna 9
3.4.2. Comunicação Externa 9
3.5. Serviço ao Cliente 9
3.5.1. Informação Publicamente Disponível 9
3.6. Responsabilidade Legal e Financiamento 10
3.7. Atribuições e Áreas de Atuação 10
3.8. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade 10
3.8.1. Norma NP EN ISO/IEC 17065 – Organismos de Certificação 11
3.8.2. Norma NP EN ISO/IEC 17025 – Laboratório de Ensaios 11
4. Instalações 11
5. Competências e Responsabilidades 12
5.1. Pessoal CVRVV 12
5.2. Organismo de Certificação 12
5.3. Laboratório 12
5.4. Qualidade 12
CAPÍTULO III 13
SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO 13
1. Gestão por Processos 13
2. Melhoria Contínua (MC) 13
3. Controlo Documental 15
4. Sistema de Auditorias e Avaliações 15
5. Contratação de Fornecedores de Produtos e Serviços 15

5.1. Comunicação ao Cliente 16
5.2. Compromisso dos Fornecedores que se Deslocam à CVRVV 16
5.3. Selos de Garantia 16
6. Reclamações e Recursos 17
7. Não Conformidades e Ações de Melhoria 17
8. Revisão pela Gestão 17

CAPÍTULO IV 18

REQUISITOS TÉCNICOS: PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO 18
1. Candidatura e Análise do Pedido de Certificação 18
1.1. Pedido de Certificação 18
1.2. Pedido de Análises 18
1.3. Informações sobre o Processo 18
2. Avaliação de Certificação 18
3. Revisão e Decisão de Certificação 19
4. Acompanhamento da Certificação 19
5. Alterações aos Requisitos de Certificação 19
6. Anulação, Redução, Suspensão ou Retirada de Certificação 20
7. Utilização de Selos de Garantia 20
8. Reclamações Apresentadas aos Operadores Económicos 20
9. Diretório de Produtos Certificados 20

CAPÍTULO V 21

REQUISITOS TÉCNICOS: LABORATÓRIO 21
1. Instalações e Condições Ambientais 21
1.1. Análise Físico-Química e Sala de Prova 21
1.2. Segurança 21
1.3. Acesso 21
2. Equipamentos 21
3. Rastreabilidade Metrológica 22
4. Seleção, Verificação e Validação de Métodos 22
4.1. Seleção de Métodos 22
4.1.1. Análise Físico-Química 22
4.1.2. Análise Sensorial 22
4.2. Validação de Métodos e Incerteza de Medição 22
4.3. Controlo de Dados 23
5. Manuseamento dos Itens de Ensaio 23
6. Validade dos Resultados de Ensaio 23
7. Apresentação dos Resultados 24
ALTERAÇÕES À EDIÇÃO ANTERIOR 25

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

Capítulo I

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

1. PROMULGAÇÃO

O Manual do Sistema de Gestão ou Manual da Qualidade (MSG ou MQLD) explicita, divulga e documenta os processos associados ao sistema de gestão da qualidade (SGQ) implementado na Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes (CVRVV) de acordo com os referenciais de acreditação em vigor na organização, a saber NP EN ISO/IEC 17065 e NP EN ISO/IEC 17025.

A promulgação deste manual formaliza a declaração de aprovação pela Direção da CVRVV do SGQ implementado bem como o reconhecimento do mesmo como um fator chave para o sucesso da sua missão e o compromisso com a melhoria contínua de toda a organização.

Cabe a cada Diretor(a) de departamento observar a todos os níveis o cumprimento das determinações que constam deste manual e documentos que o complementem, devendo as mesmas ser cumpridas por todos os que integram a CVRVV e/ou que colaborem funcionalmente com a organização.

2. OBJETIVOS

São objetivos do Manual do Sistema de Gestão:

- Divulgar o sistema de gestão, interna e externamente, de modo a potenciar a melhoria contínua e a satisfação de todas as partes interessadas;
- Formalizar a Política da Qualidade da CVRVV e estabelecer orientações para a sua aplicação;
- Demonstrar a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os referenciais normativos adotados.

3. RESPONSABILIDADES

O Manual do Sistema de Gestão da CVRVV é revisto anualmente ou sempre que exista matéria para tal.

A gestão deste documento é da responsabilidade da Gestora da Qualidade (DQ) e a aprovação é efetuada pela Direção. O seu controlo documental encontra-se em consonância com o exposto no Manual Operativo QUAL 01 (Controlo da Informação).

O MQLD é disponibilizado internamente a todos os colaboradores da CVRVV através da pasta partilhada “Gestão da Qualidade”, sendo a divulgação externa efetuada através do Portal do Vinho Verde.

4. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

Neste documento utilizam-se as definições e abreviaturas decorrentes da regulamentação do setor vitivinícola e da cultura interna da CVRVV. As definições bem como a lista de acrónimos e abreviaturas mais relevantes são apresentadas no Manual Operativo QUAL 11 (Definições, Acrónimos e Abreviaturas da CVRVV).

Capítulo II

REQUISITOS DE GESTÃO

1. ENQUADRAMENTO NO SECTOR VITIVINÍCOLA

A Carta de Lei de 18 de setembro de 1908 e o Decreto de 1 de outubro do mesmo ano demarcaram a Região dos Vinhos Verdes. O texto da Carta de Lei de 1908 é regulamentado no ano de 1926 pelo Decreto n.º 12.866 que veio estabelecer o Regulamento da Produção e Comércio do Vinho Verde. Este regulamento estabelece as regras de produção e comércio e de defesa dos vinhos na região demarcada e cria a Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes (CVRVV) para fazer cumprir e fiscalizar as regras.

A CVRVV é uma associação regional de carácter interprofissional, pessoa coletiva de direito privado, que tem por objeto:

- Assegurar a gestão estratégica e a proteção jurídica da Denominação de Origem (DO) “Vinho Verde” e da Indicação Geográfica (IG) “Minho”, em representação dos respetivos interesses profissionais da produção e do comércio;
- Garantir o controlo oficial associado à certificação das referidas DO e IG.

A CVRVV visa ainda apoiar a atividade económica das suas associadas nos domínios técnico, promocional e formativo.

A CVRVV é também a entidade certificadora designada pelo Estado para exercer funções de controlo da produção e comércio e de certificação dos produtos vitivinícolas com direito à DO “Vinho Verde” e à IG “Minho”.

A CVRVV visa ainda apoiar a atividade económica das suas associadas nos domínios técnico, promocional e formativo.

2. ORGANIZAÇÃO

2.1. ESTATUTOS

A versão atualizada e em vigor, aprovada em reunião do Conselho Geral (CG) dos Estatutos da CVRVV encontra-se disponível no Portal do Vinho Verde.

A CVRVV é constituída pelos seguintes órgãos:

- Conselho Geral, órgão deliberativo que reúne os representantes dos com interesses profissionais ligados à produção e ao comércio dos produtos vitivinícolas da região, nas condições de paridade exigidas pela lei de organização institucional do sector (Decreto-Lei nº 61/2020);
- Direção, órgão executivo composto por um presidente e dois vogais, um designado pelo setor de Produção e outro pelo setor de Comércio; e
- Conselho Fiscal (CF), composto por um presidente e dois vogais, com competências de fiscalização.

A composição, competências, funcionamento, eleição e duração dos mandatos são definidos nos artigos 3º a 18º do supracitado documento.

2.2. ESTRUTURA INTERNA

Além das competências descritas nos Estatutos da CVRVV, a Direção é responsável pela definição do organograma e atribuição das funções aos colaboradores da CVRVV.

O Manual de Gestão de Recursos Humanos descreve a estrutura funcional e hierárquica da CVRVV.

Os diretores de departamento reportam diretamente à Direção da CVRVV.

2.3. COMITÉS CONSULTIVOS DA CVRVV

O Regulamento dos Comités Consultivos da CVRVV descreve a composição, natureza e funcionamento dos comités consultivos da CVRVV, inclusivamente, o Comité de Imparcialidade da CVRVV.

O Comité de Imparcialidade é presidido pelo provedor do consumidor. O provedor do consumidor é um serviço dirigido ao consumidor da CVRVV conforme disposto em regulamento próprio. O seu cargo é exercido por pessoa nomeada pelo Conselho Geral, sob proposta da Direção.

2.4. NATUREZA JURÍDICA

A CVRVV é um organismo interprofissional que tem por objeto a representação dos interesses das profissões envolvidas na produção e comércio da DO “Vinho Verde” e da IG “Minho” e a defesa do património coletivo que as mesmas constituem, revestindo, nessa qualidade, a forma jurídica de Associação Regional, Pessoa Coletiva de Direito Privado e Utilidade Pública que durará por tempo indeterminado.

2.5. VISÃO, MISSÃO, VALORES E OBJETIVOS

A visão da CVRVV é manter-se como instituição de prestígio, como organismo certificador (OC) e promotor da DO “Vinho Verde” e IG “Minho”, reconhecida a nível nacional e internacional e de referência no setor vitivinícola, com qualidade e rigor exemplares.

A CVRVV tem como missão:

- Certificar, controlar e promover os produtos com DO “Vinho Verde” e IG “Minho”;
- Dinamizar, apoiar e promover a melhoria da qualidade da vinha;
- Defender o património regional e nacional que constitui a DO “Vinho Verde”.

A missão da CVRVV encontra-se publicamente disponível no Portal do Vinho Verde.

A CVRVV rege-se por valores de independência, imparcialidade, rigor, transparência e inovação.

Os objetivos estratégicos da CVRVV são traçados pela Direção e apresentados em sede de Conselho Geral. O “Plano de Atividades e Orçamento” para o exercício do ano corrente é o documento que os formaliza e o “Relatório de Atividades e Contas” do ano transato, o que comprova a respetiva execução.

3. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade da CVRVV encontra-se disponível no Portal do Vinho Verde e vincula toda a organização à imparcialidade e confidencialidade, assegurando a gestão de qualquer conflito de interesse das atividades exercidas, dos seus relacionamentos e dos relacionamentos do seu pessoal.

A gestão da CVRVV compromete-se com a Política da Qualidade bem como com os princípios nela envolvidos declarando, garantir a integridade, independência e imparcialidade na atuação de todos os elementos aos quais foram delegados poderes para a execução das funções e tarefas relacionadas com o âmbito da acreditação da CVRVV, não exercendo quaisquer pressões comerciais, financeiras ou outras.

A gestão da CVRVV abstém-se, direta ou indiretamente, de condicionar o processo de acreditação pela prática de quaisquer atos suscetíveis de violar os valores exigidos ao mesmo e vela por garantir a independência de atuação das atividades da CVRVV face a qualquer tipo de condicionalismos e/ou influências internas ou externas de natureza comercial, financeira ou qualquer outra, conquanto as mesmas possam condicionar ou prejudicar o normal decurso dos seus trabalhos.

As gestões nomeadas para os processos de certificação comprometem-se em cumprir os requisitos legais e normativos assegurando o compromisso com a imparcialidade e integridade, no exercício das atividades do processo de certificação, na gestão de conflitos de interesse, na garantia da objetividade e no funcionamento consistente, no caso do Laboratório.

3.1. NOMEAÇÕES DE GESTÃO

3.1.1. DEPARTAMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLO, ROTULAGEM E LABORATÓRIO

Considerando o integral cumprimento dos requisitos definidos nos referenciais de acreditação implementados, a Direção da CVRVV delega nos diretores dos departamentos de Fiscalização e Controlo, Rotulagem e Laboratório, os poderes de:

- Representação da gestão do seu departamento para os assuntos relacionados com as atividades de acreditação;
- Decisão para a gestão dos meios e recursos necessários à execução das funções e tarefas relacionadas com o âmbito da acreditação.

As funções e tarefas dos diretores dos departamentos de Fiscalização e Controlo, Rotulagem e Laboratório estão definidas nos documentos do sistema de gestão e são do integral conhecimento de todos os responsáveis envolvidos. 3.1.2. Departamento de Qualidade

Considerando o integral cumprimento dos requisitos definidos nos referenciais de acreditação implementados, que determinam a definição de funções e responsabilidades da Gestão da Qualidade, a Direção da CVRVV delega na Gestora do departamento de Qualidade, os poderes de:

- Representação da Gestão da Qualidade para os assuntos relacionados com as atividades de acreditação;
- Decisão para a gestão dos meios e recursos necessários à execução das funções e tarefas relacionadas com o âmbito da acreditação

As funções e tarefas da Gestora do departamento de Qualidade estão definidas nos documentos do sistema de gestão implementado e são do integral conhecimento de todos os envolvidos.

O departamento de Qualidade incorpora um Sistema de Gestão Integrado na qual fazem parte os referenciais normativos NP EN ISO/IEC 17065 e NP EN ISO/IEC 17025. Para cada um destes, a Direção nomeia um Gestor cujas funções estão definidas no documento do sistema de gestão implementado e são do integral conhecimento de todos os envolvidos.

3.2. IMPARCIALIDADE E CONFIDENCIALIDADE

Todas as atividades de certificação são realizadas, geridas e estruturadas de forma a salvaguardar a imparcialidade e confidencialidade.

De modo a garantir a imparcialidade da sua atuação a CVRVV não oferece qualquer serviço de consultadoria nem possui interesses financeiros ou de gestão em qualquer Economico por si certificado.

A CVRVV atua preventivamente de modo a minimizar e/ou eliminar riscos que possam afetar a imparcialidade, independência e confidencialidade das atividades exercidas no âmbito da certificação e controlo dos produtos vitivinícolas com direito à DO "Vinho Verde" e IG "Minho". Esta metodologia traduz-se na "Matriz de Riscos à Imparcialidade" que identifica, define e avalia os riscos inerentes à sua atividade, definindo ações para os eliminar ou mitigar. A "Matriz de Riscos à Imparcialidade" tem um acompanhamento e revisão anual, salvo sempre que ocorram alterações estruturais, nomeadamente ao nível dos estatutos, pessoal, personalidade jurídica, etc.

A CVRVV é proprietária e responsável pela gestão de toda a informação obtida ou criada durante a realização das atividades de certificação e eventuais processos disciplinares aplicados, garantindo a total salvaguarda da sua confidencialidade; exceto pela informação que o cliente torna publicamente acessível, ou quando acordado entre ambos.

Os colaboradores da CVRVV envolvidos nos serviços de certificação, estão obrigados ao dever da lealdade e sigilo profissional enquanto contratados ou prestadores de serviços, por força da aplicação do Código de Trabalho e do Código Civil; durante e após cessação do contrato de trabalho.

Usando as ferramentas ao seu dispor a CVRVV estabelece e assegura:

- Que recursos internos ou externos, como os estagiários, formadores, consultores, fornecedores da CVRVV, ou outros, estão igualmente obrigados ao sigilo profissional sobre toda a informação a que tenham acesso durante a execução das suas atividades;
- A inexistência de pressões indevidas sobre o pessoal da CVRVV que participa nos processos de certificação e que executa ações de controlo;
- A inexistência de arbitrariedade na realização e emissão de resultados dos ensaios físico-químicos e sensoriais (p/ex.: anonimato das amostras, automatização da inserção de resultados, automatização da validação da conformidade legal, entre outros).

A CVRVV garante que a cedência dos dados registados só é efetuada aos seus titulares ou para finalidades legais, por entidades que os solicitem.

A CVRVV encontra-se autorizada pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) desde 30/12/1995 a proceder ao tratamento dos dados pessoais dos seus associados e tem em implementação um sistema de proteção de dados (RGPD) de acordo com a legislação em vigor.

3.3. CONDIÇÕES NÃO DISCRIMINATÓRIAS

A definição e gestão das políticas e procedimentos segundo os quais a CVRVV funciona, não são discriminatórios.

O acesso aos serviços de certificação da CVRVV é autorizado a todos os Operadores Económicos (OE´s) que cumpram com as disposições legais em vigor no setor vitivinícola e outras definidas e publicadas no Manual de Certificação da CVRVV.

3.4. COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO PUBLICAMENTE DISPONÍVEL

Os processos de comunicação, meios e sua gestão, da CVRVV encontram-se definidos no Manual Operativo QUAL 01 (Controlo da Informação).

3.4.1. COMUNICAÇÃO INTERNA

A política e os objetivos da CVRVV são dados a conhecer a toda a organização, através dos canais de comunicação internamente estabelecidos e de acordo com a distribuição hierárquica definida.

Os resultados obtidos são reportados e comunicados em relatórios periódicos e analisados a diferentes níveis de responsabilidades.

3.4.2. COMUNICAÇÃO EXTERNA

A comunicação externa da CVRVV ocorre, preferencialmente, através da newsletter semanal "Noticias Verdes" (NV) ou através da plataforma InetSIV (plataforma de acesso reservada ao cliente).

O Gestor de Conta (GC) visa facilitar e fomentar a comunicação entre a CVRVV e os seus clientes, articulando e interagindo com todos aqueles que pretendam certificar e controlar os produtos com direito à DO "Vinho Verde" e IG "Minho".

3.5. SERVIÇO AO CLIENTE

A CVRVV encontra-se disponível para cooperar com os Operadores Económicos, entidade reguladora do setor e demais partes interessadas, desde que não se coloque em causa a confidencialidade e imparcialidade da avaliação, revisão e decisão dos processos de certificação, bem como, as disposições de segurança que se considerem necessárias e a execução dos ensaios físico-químicos e sensoriais.

As atividades de cooperação incluem, entre outras:

- Esclarecimentos e informações técnicas;
- Visitas de clientes, instituições de ensino e jornalistas do setor;
- Formação aos clientes nos ensaios executados pelo Laboratório.

O OE, ou seu representante, pode assistir à execução dos ensaios físico-químicos nos seus produtos vitivinícolas desde que previamente autorizado. A entrega dos resultados poderá sofrer um atraso até 10 dias uteis e ocorrerá a cobrança de uma sobretaxa de 50% do custo da análise.

A CVRVV efetua, sempre que se justifique, um inquérito de satisfação ao cliente.

3.5.1. INFORMAÇÃO PUBLICAMENTE DISPONÍVEL

O Manual de Certificação bem como os Regimes da Produção e Comércio encontram-se disponíveis no Portal do Vinho Verde (separador: "Processo de Certificação") e descrevem os requisitos, deveres e obrigações dos clientes inscritos na CVRVV para a certificação e controlo dos produtos vitivinícolas com DO "Vinho Verde" e IG "Minho".

A documentação referente ao sistema de gestão da CVRVV encontra-se igualmente disponível através do Portal do Vinho Verde (separador: "Sistema de Qualidade").

A Tabela de Preços para os serviços disponíveis na CVRVV encontra-se publicamente divulgada no Portal do Vinho Verde (separador: "Preçário").

A CVRVV comunica, sempre que possível e aplicável, aos seus clientes sobre a informação que coloca no domínio público bem como a cedência da mesma a terceiros, salvo no que envolve o acesso à informação por parte das autoridades relevantes (IPAC, tribunais, autoridades de investigação criminal, entre outras).

Quando a informação da CVRVV advém de outras fontes, a mesma é tratada como confidencial preservando-se inclusivamente a confidencialidade da fonte destas informações, a menos que por si autorizado.

3.6. RESPONSABILIDADE LEGAL E FINANCIAMENTO

Para além dos seguros legalmente obrigatórios existe ainda um seguro de responsabilidade civil profissional que cobre toda a atividade de certificação e controlo exercida pela CVRVV.

A CVRVV dispõe dos recursos necessários para garantir a sua estabilidade financeira. As contas são validadas pelo Conselho Fiscal e certificadas por um revisor oficial de contas (ROC) devidamente credenciado.

A principal receita da CVRVV resulta da cobrança de taxas de certificação dos produtos aptos e certificados com DO “Vinho Verde” e IG “Minho”, efetuada nos termos do Decreto-Lei nº 94/2012. De acordo com o disposto no artigo 6º do referido diploma, a taxa de certificação constitui contrapartida dos serviços prestados na garantia da qualidade e proveniência dos produtos e na defesa e promoção da respetiva DO ou IG, sendo os respetivos valores anualmente fixados pelo Conselho Geral da CVRVV e publicados em Diário da República.

3.7. ATRIBUIÇÕES E ÁREAS DE ATUAÇÃO

A CVRVV desempenha a sua atividade na área geográfica de produção da DO “Vinho Verde” e IG “Minho”, ambas delimitadas pelos respetivos regulamentos de produção e comércio (Portaria n.º 668/2010, com as devidas atualizações, conjugada com o Aviso nº 7945/2022, e Portaria nº 379/2012, com as devidas atualizações).

Os estatutos da CVRVV definem as suas atribuições e competências (artigo 3º) bem como a sua área de atuação (artigo 4º), respetivamente.

3.8. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Sendo a CVRVV uma entidade certificadora acreditada pela norma NP EN ISO/IEC 17065 e o seu laboratório acreditado pelo referencial NP EN ISO/IEC 17025, a CVRVV desenvolve todas as suas atividades com reconhecida confiança e competência, servindo o cumprimento normativo para atestar a sua capacidade de produzir decisões e resultados válidos dando assim confiança a todas as partes interessadas de que o seu produto cumpre os requisitos especificados.

O esquema de certificação utilizado cumpre com os requisitos do referencial NP EN ISO/IEC 17067, esquema 4 com a exceção da alínea c) do ponto VI.

O sistema de gestão da CVRVV opta por seguir a “Opção A” das normas NP EN ISO/IEC 17065 e NP EN ISO/IEC 17025.

Todas as atividades da CVRVV cumprem as especificações regulamentares do sector vitivinícola, satisfazem as necessidades dos seus clientes, da entidade de tutela (IVV) e das organizações que efetuam atividades de reconhecimento e os requisitos normativos exigidos.

O Manual Operativo QUAL 06 (Acreditação Flexível) descreve os processos de acreditação flexível intermédia e global implementados.

3.8.1. NORMA NP EN ISO/IEC 17065 – ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO

A CVRVV é entidade acreditada desde 30/03/2009. A acreditação da CVRVV, enquanto OC, tem como âmbito a certificação e controlo dos produtos vitivinícolas descritos no Anexo Técnico de Acreditação N.º C0010, no âmbito de acreditação flexível intermédia.

Os requisitos de avaliação, revisão e decisão são para o âmbito dos produtos incluídos no supracitado documento e demais legislação.

3.8.2. NORMA NP EN ISO/IEC 17025 – LABORATÓRIO DE ENSAIOS

O laboratório da CVRVV foi criado e reconhecido como oficial em 1926, embora apenas em 1988 tenha sido expressamente confirmada por lei, a sua natureza de laboratório oficial em todos os serviços prestados (Portaria nº 534/88).

A acreditação do Laboratório foi concedida em 18/12/1998. À data presente, o Laboratório da CVRVV é acreditado pelo Instituto Português de Acreditação, I.P. (IPAC), segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025 e tem como campo de ação, os ensaios realizados aos produtos vitivinícolas descritos no Anexo Técnico de Acreditação N.º L0226-1 nos âmbitos de acreditação flexível intermédia ou flexível global.

A avaliação da conformidade dos resultados obtidos com as especificações técnicas da DO "Vinho Verde" e da IG "Minho" regula-se pelas disposições da legislação vigente para o setor vitivinícola.

Excluem-se do âmbito da acreditação da CVRVV as atividades laboratoriais de calibração e de amostragem (da inteira e total responsabilidade do cliente) bem como as atividades laboratoriais fornecidas externamente de forma pontual ou continuada.

4. INSTALAÇÕES

A Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes tem sede na Rua da Restauração, N.º 318, 4050-501 Porto (coordenadas *GPS*: 41°08'44.1"N 8°37'23.0"W).

O Laboratório tem instalações únicas e permanentes na sede da CVRVV. Os ensaios laboratoriais das áreas de análise Físico-Química e Sensorial são realizados exclusivamente nas instalações permanentes da CVRVV.

É ainda propriedade da CVRVV a Estação Vitivinícola "Amândio Galhano" (EVAG), a qual está localizada no Lugar de Campos do Lima, Paçô, 4970-249 Arcos de Valdevez (coordenadas *GPS*: 41°48'55.7"N 8°24'38.2"W) assim como, os armazéns e destilaria situados na Estrada Nacional 13, 4470 Maia (coordenadas *GPS*: 41°13'51.4"N 8°38'08.4"W).

A EVAG é explorada pela "Quinta Campos do Lima – Agroturismo, Unipessoal Lda."; entidade com a natureza jurídica de sociedade comercial por quotas. A empresa "Quinta Campos do Lima" tem por objeto a realização de atividades na área da produção agrícola, florestal e piscícola, com especial relevo para a viticultura e vitivinicultura; ser viveirista e comercialização de material vegetativo; a produção e proteção integrada em viticultura através de medidas agroambientais; a prestação de serviços e assistência à viticultura; a realização de projetos de pesquisa e desenvolvimento para a obtenção melhorada dos produtos, processos e sistemas de produção vitivinícola, homologação de equipamentos e produtos; a beneficiação e conservação dos espaços florestais e exploração florestal; a pesca em águas interiores e aquicultura; promoção e divulgação de projetos de turismo no espaço rural; a realização de atividades associadas ao Turismo rural e/ou Agroturismo, integrando as componentes de alojamento, restauração, animação e lazer; a prestação de serviços de promoção e marketing, bem como a formação profissional. A empresa "Quinta Campo de Lima" é a única entidade relacionada com a CVRVV.

Potenciais conflitos de interesse encontram-se documentados na "Matriz de Riscos à Imparcialidade" da CVRVV.

5. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

5.1. PESSOAL CVRVV

Todos os que detêm responsabilidades e autoridade para o exercício de funções na CVRVV são competentes e possuem a formação profissional necessária para o exercício das funções desempenhadas. Estagiários ou técnicos em formação são acompanhados por outros colaboradores, anteriormente, qualificados e não produzem resultados para o exterior.

Os registos das habilitações, experiência profissional e formação ministrada aos colaboradores da CVRVV estão disponíveis num ficheiro de pessoal conservado no departamento de Recursos Humanos (RH).

O Manual de Gestão de Recursos Humanos descreve as funções e competências dos colaboradores da CVRVV. Este documento detalha igualmente os processos de formação e qualificação e avaliação de desempenho implementados na organização.

A demonstração de perícia dos técnicos e provadores do Laboratório é evidenciada pela matriz de qualificação respetiva e internamente disponível.

5.2. ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

Os responsáveis os departamentos de Fiscalização e Controlo, Rotulagem e Laboratório, têm a responsabilidade e autoridade para a gestão dos processos de certificação, nomeadamente da avaliação dos requisitos envolvidos.

A responsabilidade de revisão e decisão sobre o processo de certificação consta na figura do Presidente da Direção.

O diretor do Departamento de Fiscalização e Controlo tem ainda a responsabilidade e autoridade de realizar ações de controlo antes, durante e após a decisão de Certificação, de acordo com os objetivos definidos e regulamentação aplicável.

5.3. LABORATÓRIO

Cabe aos coordenadores das áreas de análise Físico-Química e Sensorial do Laboratório da CVRVV, a supervisão técnica da atividade desenvolvida no setor que coordenam.

Compete à diretora do Laboratório a supervisão geral das atividades desenvolvidas no Laboratório da CVRVV, que assegura a qualidade e fiabilidade dos resultados que constam dos Relatórios de Ensaio.

5.4. QUALIDADE

A Direção delega na Gestora da Qualidade a autoridade e a responsabilidade para assegurar a implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade de acordo com os referenciais normativos em vigor.

Capítulo III

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

1. GESTÃO POR PROCESSOS

A abordagem por processos é um dos princípios basilares da gestão da qualidade e baseia-se numa abordagem prática, direta e sistemática que permite identificar e estruturar os vários processos da CVRVV e caracterizá-los (passo-a-passo) permitindo, de modo eficaz e eficiente, que os resultados alcançados sejam consistentes e previsíveis. As atividades são assim definidas, compreendidas e geridas como processos inter-relacionados, incorporando os ciclos de PDCA (*Planear-Executar-Verificar-Atuar*) de melhoria contínua e o pensamento baseado no risco (Figura 1).

Figura 1 – Princípios da gestão da qualidade.

Ao assegurar o enfoque nos resultados pretendidos, a abordagem por processos permite o fornecimento de um serviço mais consistente e em conformidade com os requisitos legais e normativos impostos bem como em concordância com as necessidades e expetativas dos clientes.

Entende-se por Modelo de Contexto da CVRVV a figura representativa de todo o sistema de gestão da organização como um único processo, ou seja, o fluxo completo de dados que representa as interações entre o sistema interno da CVRVV, e deste para as entidades externas como os fornecedores ou os clientes, permitindo identificar os limites dos processos, as áreas envolvidas e os relacionamentos com outros processos e elementos externos à organização. De modo sistemático o Modelo de Contexto da CVRVV permite identificar:

- Responsabilidades e interações pessoais/de sistema/de organização;
- Dados que o sistema absorve e processa;
- Dados que o sistema gera para o exterior (dentro e fora da CVRVV); e
- Limites do sistema com o ambiente – identificação de eventos que ocorrem no ambiente externo e que provocam uma resposta do sistema.

A CVRVV identifica assim vários processos de negócio, de gestão, operacionais e de suporte que se encontram suportados pela informação documentada, na medida em que a organização considera necessária, garantindo que são implementados de acordo com o planeado e respetivas responsabilidades.

2. MELHORIA CONTÍNUA (MC)

O processo de melhoria contínua (MC) é um processo contínuo que se baseia no trabalho de equipa onde todos são elementos válidos e importantes para contribuir com sugestões, que em equipa são discutidas, organizadas, trabalhadas e implementadas criando-se assim um plano de oportunidades de melhoria sólidas e consistentes para a melhoria contínua e consequente crescimento da CVRVV.

Sugestões dos clientes, fornecedores e colaboradores e a rotina diária de trabalho são ferramentas importantes para a identificação de oportunidades de melhoria. Estas podem ainda ser identificadas através de:

- Análise dos procedimentos operacionais;
- Utilização das políticas definidas;
- Monitorização dos objetivos traçados;
- Resultados de auditorias e avaliações;
- Análise da eficácia de ações de correção, corretivas e de melhoria;
- Resultados da revisão pela gestão;
- Avaliação do risco, nomeadamente através das análises das Matrizes de Riscos à Imparcialidade e de Riscos e Oportunidades do Laboratório;
- Análise dos dados do controlo da qualidade (interno e externo);
- Resultados de ensaios de aptidão; entre outros.

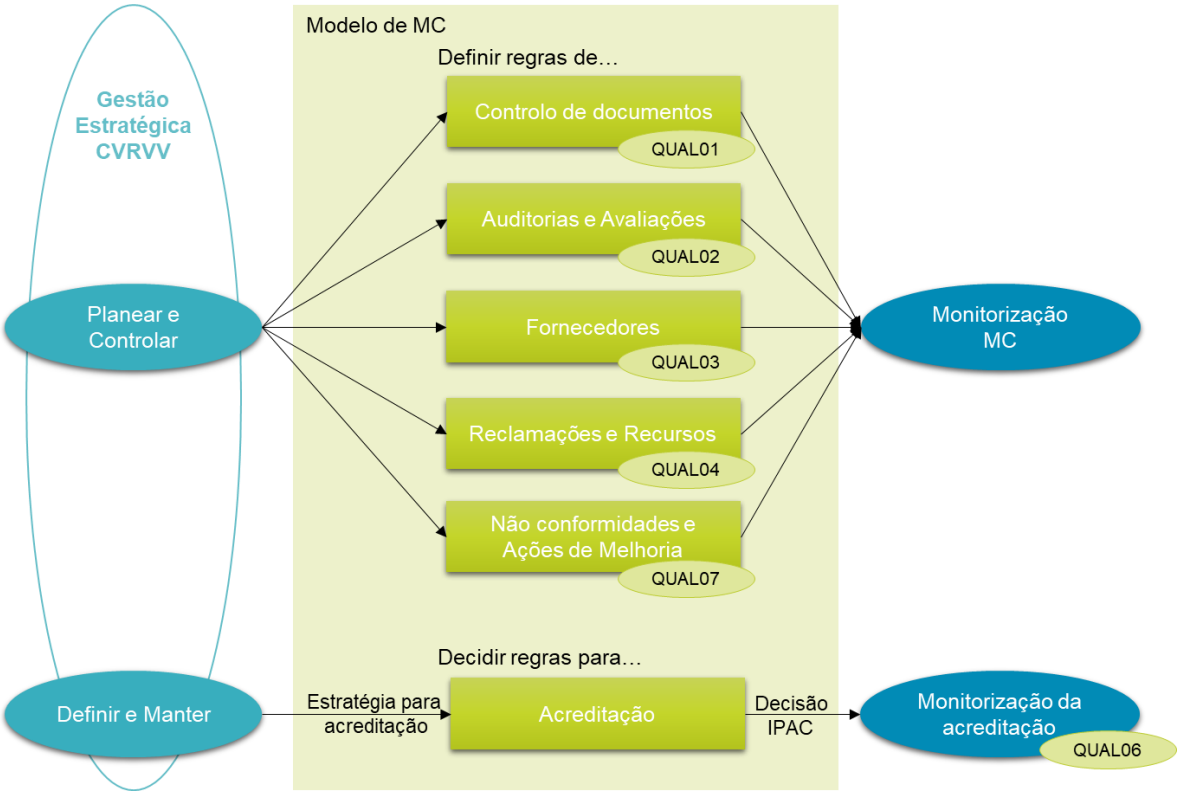

Figura 2 – Modelo de Melhoria Contínua implementado na CVRVV.

Compreender as necessidades atuais e futuras dos clientes e de outras partes interessadas, contribui para o sucesso sustentado da organização assim todos os aspetos da interação com o cliente e demais partes interessadas, proporcionam uma oportunidade de criar valor para estes e para a estrutura interna da CVRVV, retendo a sua confiança.

3. CONTROLO DOCUMENTAL

A CVRVV apresenta a seguinte estrutura documental:

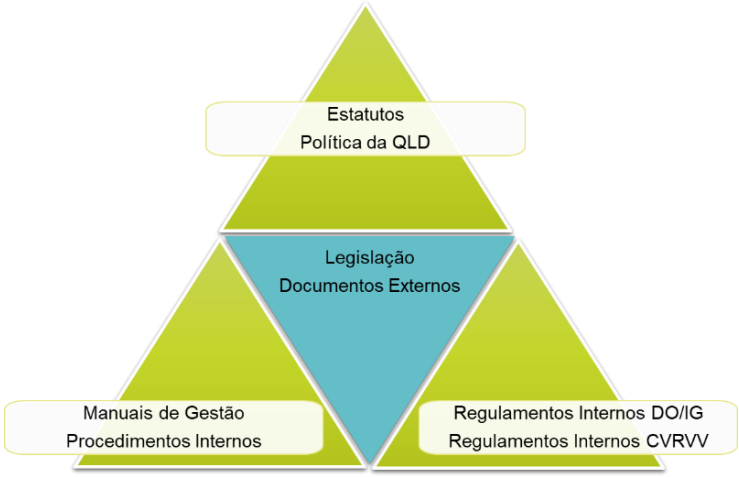

Figura 3 – Estrutura documental da CVRVV.

Os processos de gestão e controlo documental encontram-se descritos no Manual Operativo QUAL 01 (Controlo da Informação).

A CVRVV estabelece e mantém registos de modo a proporcionar evidências da sua atividade como entidade certificadora DO "Vinho Verde" e IG "Minho", dando cumprimento aos requisitos normativos estabelecidos pelos referenciais NP EN ISO/IEC 17065 e NP EN ISO/IEC 17025.

4. SISTEMA DE AUDITORIAS E AVALIAÇÕES

A CVRVV desencadeia periodicamente e de forma planeada e sistemática, auditorias internas para verificar se o sistema de gestão da qualidade está rotinado, é eficaz, cumpre os requisitos dos referenciais implementados e é objeto de melhoria.

As auditorias são preferencialmente executadas por pessoas externas à CVRVV que cumprem os requisitos definidos no Manual Operativo QUAL 02 (Auditorias e Avaliações).

Anualmente a CVRVV é avaliada pela entidade competente (Instituto Português de Acreditação, I.P. (IPAC)) a fim de manter a sua acreditação.

5. CONTRATAÇÃO DE FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O procedimento de gestão e qualificação de produtos e serviços externos encontra-se descrito no Manual Operativo QUAL 03 (Fornecedores). Este documento é completado pela Instrução de Trabalho IT QUAL 05 (Equipamento) onde são referidos os processos de gestão de reagentes e consumíveis do Laboratório da CVRVV.

O Manual Operativo QUAL 02 (Auditorias e Avaliações) bem como o Manual da Atividade Formativa da CVRVV (MAVV) descrevem os processos de gestão dos serviços de auditoria e formação, respetivamente.

O cumprimento destes procedimentos garante a colocação de encomendas a fornecedores devidamente qualificados e monitorizados e que os produtos rececionados são corretamente inspecionados.

5.1. COMUNICAÇÃO AO CLIENTE

Tal como exposto no Manual Operativo QUAL 03 (Fornecedores), no caso do Laboratório da CVRVV e no que diz respeito à realização de ensaios físico-químicos poderão ser contratadas outras entidades para a execução destes ensaios no âmbito da acreditação do Laboratório quando, pontualmente e por motivos imprevistos e devidamente justificados, o Laboratório é incapaz de realizar as suas atividades. Nestes casos o cliente é informado sobre a necessidade de contratação, sendo dado o devido seguimento após autorização do cliente. Paralelamente, o laboratório poderá ainda recorrer à contratação para atividades fora do seu âmbito de acreditação sendo o cliente informado, aquando da submissão do pedido de análise e autorizando esta situação nesse momento. Em ambos os casos, o Relatório de Ensaio indica tais atividades como fora do âmbito da sua acreditação. Nestas situações, a CVRVV responsabiliza-se pelo trabalho contratado exceto se o requerente expressamente designar o Laboratório a contratar.

O requerente pode igualmente solicitar alteração ao pedido inicial de análise, desde que não afete o protocolo pré-definido e assegure os eventuais encargos adicionais. Nestes casos, a CVRVV não se responsabiliza por eventuais atrasos na entrega dos resultados e o resultado é emitido como estando fora do âmbito da acreditação.

Todas as diferenças contratuais devem ser tratadas antes do início das atividades e aceites por ambas as partes não podendo os desvios solicitados pelo cliente, afetar a integridade do Laboratório ou a validade dos resultados.

5.2. COMPROMISSO DOS FORNECEDORES QUE SE DESLOCAM À CVRVV

Os fornecedores que se desloquem às instalações da CVRVV, comprometem-se a:

1. Manter o sigilo profissional sobre todos os atos praticados ou de que tenham tido conhecimento em resultado do desempenho das suas funções/tarefas e após cessação das mesmas
2. Manter a imparcialidade e independência em todas as atividades executadas
3. Comunicar a existência de potenciais conflitos de interesses relativos à função desempenhada
4. Não utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações e documentos acedidos no decurso da função atribuída

Os fornecedores da CVRVV tomam conhecimento do presente através da nota de encomenda de produtos ou servidos gerada pelos modelos Lab.1.08 e Lab.1.09 produzidos automaticamente pelo sistema informático iLab ou através do Mod. 77 (Informação Geral a Fornecedores).

Pontualmente os fornecedores da CVRVV poderão ter de assinar a declaração de confidencialidade e conflito de interesses (Mod. 74).

5.3. SELOS DE GARANTIA

O processo e requisitos para qualificação das gráficas autorizadas da CVRVV para produção de selos de garantia encontra-se descrito no documento “Requisitos a Cumprir pelas Tipografias Candidatas” (FV05). A qualificação da tipografia a concurso é avaliada segundo o modelo Mod. 12 da CVRVV.

Sempre que a CVRVV o entenda, pode ser desencadeado um processo de qualificação de novas gráficas. O processo de qualificação envolve as seguintes etapas:

1. Abertura de concurso pela CVRVV
2. Visita prévia das instalações da gráfica candidata (quando aplicável)

3. Elaboração de relatório (quando aplicável)
4. Decisão pela Direção da CVRVV
5. Comunicação da decisão

Os custos de deslocação da equipa da CVRVV são suportados pela gráfica candidata. As tipografias fornecedoras de selos integrados podem ser alvo de visitas para a sua pré-qualificação. Pontualmente podem ser efetuadas novas visitas às gráficas autorizadas, para manutenção da respetiva autorização.

A celebração do contrato entre a CVRVV e a gráfica é a evidência da autorização efetuada.

A lista das gráficas autorizadas encontra-se divulgada na área reservada de cada Operador Económico.

6. RECLAMAÇÕES E RECURSOS

O Manual Operativo QUAL 04 (Reclamações e Recursos) descreve a metodologia utilizada para a receção, análise e comunicação das reclamações e recursos apresentados à CVRVV. Este documento encontra-se disponível no Portal do Vinho Verde e pode ser disponibilizado sempre que solicitado.

7. NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES DE MELHORIA

A gestão das não conformidades identificadas na CVRVV é realizada de acordo com o Manual Operativo QUAL 07 (Não Conformidades e Ações de Melhoria).

Sempre que necessário são implementadas ações de melhoria (correções, ações corretivas e oportunidades de melhoria) para corrigir ou melhorar situações que não cumpram, ou que potenciem não cumprir os pressupostos implementados (procedentes p/ex. de não conformidades, trabalho não conforme, reclamações, etc.). A metodologia utilizada encontra-se igualmente formalizada no supracitado documento.

8. REVISÃO PELA GESTÃO

Anualmente é efetuada a revisão ao sistema da qualidade tendo em atenção as entradas e saídas exigidas pelos referenciais NP EN ISO/IEC 17065 e NP EN ISO/IEC 17025.

Os resultados da revisão são apresentados na forma de um relatório que é aprovado pela Direção da CVRVV.

Capítulo IV

REQUISITOS TÉCNICOS: PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

Os requisitos face os quais os produtos de um cliente são avaliados, são os constantes dos documentos legais, normativos e internos pelos quais a CVRVV se rege.

O Manual de Certificação da CVRVV detalha todos os requisitos técnicos respeitantes ao processo de certificação acometida à organização.

1. CANDIDATURA E ANÁLISE DO PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

Os contratos celebrados entre a CVRVV e os seus clientes para certificação de produtos vitivinícolas ou realização de análises (físico-químicas e/ou sensoriais) são formalizados no documento "Aceitação do Pedido" emitido eletronicamente após submissão do formulário "Entrega da Amostra".

1.1. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

Qualquer pessoa singular ou coletiva, que se dedique à produção e comercialização de produtos vitivinícolas excluindo a distribuição e venda a retalho de produtos engarrafados, pode solicitar um pedido de certificação da DO "Vinho Verde" e da IG "Minho", desde que cumpridos os pré-requisitos definidos na legislação e no Manual de Certificação da CVRVV.

1.2. PEDIDO DE ANÁLISES

Qualquer pessoa singular ou coletiva pode solicitar um pedido de realização de análises físico-químicas e/ou sensoriais em produtos vitivinícolas desde que, os ensaios constem da Tabela de Preços das Análises do Laboratório publicada no Portal do Vinho Verde.

As análises efetuadas no âmbito das competências acometidas à CVRVV têm por base protocolos analíticos pré-definidos aos quais, e desde que expressamente solicitado, podem ser adicionados outros ensaios que constem da supracitada Tabela.

1.3. INFORMAÇÕES SOBRE O PROCESSO

Qualquer informação sobre o estado do processo pode ser solicitada junto do Gestor de Conta designado pela CVRVV para o efeito.

Os Operadores Económicos inscritos na CVRVV podem visualizar, na sua área reservada (InetSIV), toda a informação sobre o estado dos pedidos submetidos.

2. AVALIAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

O processo de certificação dos produtos vitivinícolas DO "Vinho Verde" e IG "Minho" tem por base três etapas não sequenciais, a saber:

- Apreciação técnica do produto vitivinícola (ensaios físico-químicos e sensoriais);
- Apreciação de rotulagem;
- Verificação de saldo em conta-corrente de acordo com os requisitos do produto.

As responsabilidades atribuídas aos diversos intervenientes encontram-se descritas no Capítulo II – "Requisitos de Gestão".

As avaliações são efetuadas sem qualquer recurso a pessoal/ entidade externa, tal como descrito no Manual Operativo QUAL 03 (Fornecedores) e de acordo com o disposto na legislação aplicável ao setor vitivinícola, Manual de Certificação e demais regulamentos internos aprovados em sede do Conselho Geral.

Na área reservada de cada Operador Económico são disponibilizados os documentos resultantes da avaliação técnica (ensaios físico-químicos e sensoriais) e da apreciação de rotulagem, estando igualmente apresentados e atualizados todos os registos dos movimentos efetuados para a conta corrente do lote que se pretenda certificar.

3. REVISÃO E DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

A revisão e decisão, sobre o processo de certificação, são concluídas concomitantemente e constam na figura do Presidente da Direção, que não está envolvido em qualquer fase do processo de avaliação.

Nas etapas de revisão e decisão é utilizado um automatismo informático que verifica o cumprimento da conjugação dos requisitos aplicáveis: Rotulagem vs Relatório de Ensaio vs Conta Corrente.

O “Documento de Certificação” evidencia o deferimento da certificação da DO “Vinho Verde” e da IG “Minho” e contém a rastreabilidade do lote certificado. Este documento é gerado automaticamente aquando da faturação dos selos de garantia indexados ao lote certificado.

Sempre que exista indeferimento do pedido de certificação, é dado conhecimento ao OE, justificando-se a razão da não certificação.

O Operador Económico pode efetuar alterações ao âmbito da certificação durante o período de validade do documento de certificação para efeitos de levantamento de selos de garantia, para o produto certificado.

Considera-se que a certificação da DO “Vinho Verde” e da IG “Minho” não tem validade desde que evidenciado o selo de garantia no produto vitivinícola comercializado.

4. ACOMPANHAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

O acompanhamento da certificação da DO “Vinho Verde” e da IG “Minho” efetua-se através da realização de ações de controlo que incidem em toda a cadeia de valor, desde a produção até ao comércio dos produtos vitivinícolas. Estas ações seguem um plano de controlo previamente definido face aos objetivos a concretizar e são documentadas por autos devidamente validados.

Sempre que detetadas infrações que se enquadrem no âmbito disciplinar podem ser desencadeadas sanções, ao abrigo do regime das infrações vitivinícolas, conforme disposto no Decreto-Lei n.º 213/2004, de 23 de agosto e no Regulamento Disciplinar dos Operadores Económicos Inscritos na CVRVV.

5. ALTERAÇÕES AOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

A CVRVV divulga aos seus Operadores Económicos todas as alterações que decorram de modificações resultantes da legislação vigente no setor, de políticas definidas e aprovadas em sede do Conselho Geral da CVRVV, ou de metodologias internas de trabalho, e que afetem os requisitos de certificação ou os requisitos dos produtos com DO “Vinho Verde” e IG “Minho”.

6. ANULAÇÃO, REDUÇÃO, SUSPENSÃO OU RETIRADA DE CERTIFICAÇÃO

O Manual de Certificação refere os requisitos necessários para manutenção, suspensão, anulação e retirada da certificação dos produtos DO "Vinho Verde" e da IG "Minho".

7. UTILIZAÇÃO DE SELOS DE GARANTIA

A certificação da DO "Vinho Verde" ou IG "Minho" é evidenciada pela aposição do selo de garantia na garrafa do produto vitivinícola.

Os modelos permitidos pela CVRVV para os selos de garantia são publicados em sede de Diário da República e devem ser utilizados em todos os produtos certificados com DO "Vinho Verde" ou IG "Minho", como símbolo do cumprimento das exigências de qualidade e de genuinidade que os produtos devem observar.

A CVRVV permite a utilização de outros modelos de selos de garantia que se destinem a produtos vitivinícolas com DO "Vinho Verde" com características específicas (p/ex.: uvas colhidas em Monção e/ou Melgaço) desde que publicados em sede de Diário da República.

8. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS AOS OPERADORES ECONÓMICOS

O Manual de Certificação da CVRVV descreve os requisitos que os Operadores Económicos inscritos na organização devem cumprir face ao tratamento das reclamações relativas aos produtos certificados DO "Vinho Verde" e IG "Minho", que lhes sejam apresentadas.

9. DIRETÓRIO DE PRODUTOS CERTIFICADOS

O Diretório de Produtos Certificados da CVRVV encontra-se disponível e pode ser solicitado para consulta dos seus clientes através do email qualidade@vinhoverde.pt.

Capítulo V

REQUISITOS TÉCNICOS: LABORATÓRIO

1. INSTALAÇÕES E CONDIÇÕES AMBIENTAIS

A CVRVV garante, sempre que necessário e aplicável, a implementação e monitorização de medidas de controlo das instalações e condições ambientais do seu Laboratório.

1.1. ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA E SALA DE PROVA

As instalações do Laboratório apresentam condições ambientais adequadas para a realização dos ensaios, garantindo a não afetação da validade dos resultados gerados.

As salas da área de análise físico-química estão equipadas com ar condicionado e sistemas de ventilação reforçados, estando a sala de prova equipada com cabines de prova, ar condicionado e luminosidade adequada.

A proteção ambiental é encarada proactivamente pela recolha de papel, vidro e resíduos químicos, a qual é efetuada por fornecedores competentes e autorizados para o efeito.

1.2. SEGURANÇA

No Laboratório da CVRVV existem equipamentos de proteção individual (bata, óculos, luvas, etc.), dispositivos de socorro a acidentados (chuveiro, lava olhos, caixa de primeiros socorros, etc.) e ainda, meios de combate a incêndio (extintor, manta, máscara, etc.) que garantem a segurança individual de todos os colaboradores que aqui trabalham.

O diretor do Laboratório tem como responsabilidade assegurar a proteção individual de todos os que ali trabalham, ficando a cargo do Gestor de Património e Manutenção, a responsabilidade de assegurar a segurança das infraestruturas do Laboratório.

1.3. ACESSO

Os acessos ao Laboratório da CVRVV regem-se pela política de acessos definida internamente, sendo o acesso às salas condicionado pela não perturbação sobre as atividades laboratoriais em curso e pelos dispositivos existentes para preservar a confidencialidade das operações.

O acesso à sala de provas na preparação e decorrer de cada sessão de prova é reservado aos auxiliares e provadores, respetivamente.

2. EQUIPAMENTOS

O Laboratório da CVRVV está equipado na medida da sua necessidade com todos os equipamentos de medição e ensaio necessários para a correta realização dos ensaios do âmbito da sua atividade.

A gestão dos equipamentos segue o descrito nas Instruções de Trabalho IT QUAL 05 (Equipamento) e no Procedimento de Ensaio MI 050 (Prova Organolética).

3. RASTREABILIDADE METROLÓGICA

Todos os processos da CVRVV estão construídos de modo a assegurar:

- A rastreabilidade dos resultados dos ensaios físico-químicos ao Sistema Internacional de Unidades (SI)
- Que as calibrações dos equipamentos de medição e ensaio são efetuadas por laboratórios competentes de acordo com um programa pré-definido
- Que se utilizam materiais de referência adquiridos a fornecedores competentes

4. SELEÇÃO, VERIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DE MÉTODOS

4.1. SELEÇÃO DE MÉTODOS

4.1.1. ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA

A seleção dos métodos de ensaio físico-químicos segue a hierarquia:

- Método de ensaio publicado pelo OIV/Regulamento EU/norma;
- Método de ensaio interno.

O Laboratório não desenvolve métodos de ensaio.

Em rotina e face ao elevado número de ensaios realizados, são utilizados preferencialmente métodos internos, mais expeditos e rastreáveis aos métodos normalizados descritos no Manual de Métodos publicado pelo OIV. Estes métodos são igualmente acreditados pelo IPAC (Lista de Ensaios sob Acreditação Flexível).

Os métodos normalizados são complementados com informação descrita na Instrução de Trabalho IT QUAL 18 (Métodos de Ensaio Normalizados).

Sempre que um resultado seja considerado “Não Conforme” o ensaio é repetido e confirmado, em nova toma da mesma garrafa, por método normalizado, quando existente e aplicável.

4.1.2. ANÁLISE SENSORIAL

Os ensaios sensoriais são efetuados por métodos internos devidamente acreditados pelo IPAC (Lista de Ensaios sob Acreditação Flexível).

Quando se justifique a amostra poderá ser repetida num novo momento de prova.

4.2. VALIDAÇÃO DE MÉTODOS E INCERTEZA DE MEDIÇÃO

Com o objetivo de avaliar o cumprimento com as características de desempenho bem como confirmar a adequação para o fim pretendido, o Laboratório da CVRVV valida todos os seus métodos antes da sua implementação, mantendo registos destas validações.

A metodologia de validação de métodos e estimativa de incertezas da CVRVV encontra-se descrita na Instrução de Trabalho IT QUAL 04 (Validação de Métodos e Estimativa de Incertezas).

Sempre que se justifique, são efetuados estudos para reconfirmação dos parâmetros previamente avaliados (p/ex.: repetibilidade, precisão intermédia, limiares analíticos, etc.) de modo a evidenciar que o desempenho do método de ensaio contínua adequado.

A estimativa da incerteza expandida para os métodos de ensaio utilizados no Laboratório segue o disposto nas metodologias indicadas pelo IPAC e demais documentos técnicos em vigor.

Relativamente aos ensaios sob acreditação flexível global, caso se pretenda alargar o âmbito de aplicação por inclusão de novos produtos na Lista de Ensaios sob Acreditação Flexível respetiva, deve ser efetuado o estudo de validação adequado ao objetivo, conforme definido na Instrução de Trabalho IT QUAL 04 (Validação de Métodos e Estimativa de Incertezas).

No caso da análise sensorial a validação do método é realizada pela avaliação da repetibilidade e desvio do provador face à mediana da câmara, para as várias matrizes acreditadas, conforme descrito no Procedimento de Ensaio MI050.

Nos ensaios sensoriais não se procede ao cálculo da incerteza dado o caracter qualitativo do resultado. São identificadas as principais fontes de incertezas.

4.3. CONTROLO DE DADOS

O Laboratório da CVRVV dispõe da aplicação informática, iLAB, para a qual são transferidos os resultados dos ensaios executados.

O acesso ao iLAB é diferenciado, sendo da responsabilidade do departamento SI a gestão dos perfis individualizados, bem como, a segurança e integridade da informação existente.

Os algoritmos e folhas de Excel periodicamente utilizados são previamente validados e estão protegidos contra alterações indesejadas.

5. MANUSEAMENTO DOS ITENS DE ENSAIO

O Laboratório entende como itens a ensaiar as amostras dos produtos que analisa.

A Instrução de Trabalho IT QUAL 08 (Manuseamento das Amostras) descreve a metodologia para receção, identificação, codificação, anonimato, manuseamento, conservação e arquivo das amostras, de modo a garantir a preservação, integridade e confidencialidade das mesmas.

Findo o prazo definido na Instrução de Trabalho IT QUAL 08 (Manuseamento das Amostras) podem ser devolvidos ao cliente, os duplicados das amostras ensaiadas desde que expressamente solicitado. O remanescente das amostras ensaiadas é destruído devido à perecibilidade dos produtos vitivinícolas.

A CVRVV reserva-se no direito de não aceitar amostras que não se apresentem nas condições consideradas suficientes (p/ex.: volume insuficiente, rolhas deterioradas e/ou ausência de identificação).

6. VALIDADE DOS RESULTADOS DE ENSAIO

A Instrução de Trabalho IT QUAL 07 (Validade dos Resultados) assegura a monitorização da fiabilidade dos resultados obtidos pela utilização de ferramentas (ensaios em duplicado, fortificação de amostras, cruzamento de métodos, etc.) e esquemas de controlo da qualidade (ensaios interlaboratoriais, cartas de controlo, amostras cegas, etc.) adequados à atividade laboratorial desempenhada na CVRVV.

7. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A Instrução de Trabalho IT QUAL 10 (Apresentação de Resultados) define a metodologia para a elaboração do Relatório de Ensaio (RE). Os resultados dos ensaios físico-químicos e sensoriais são apresentados sob a forma deste documento, numerado, assinado e datado (Lab.1.05).

Considera-se que a data final da realização do ensaio físico-químico é a data em que o analista valida o resultado no iLab sendo posteriormente supervisionado pelo responsável técnico. No caso da Análise Sensorial, considera-se a data final de ensaio aquela registada aquando da supervisão do ensaio. O período para a realização do ensaio é o compreendido entre a data de receção da amostra (confidencial) e a data da validação do resultado no iLab.

Os relatórios de ensaio subordinados são relatórios idênticos aos originais, mas aos quais é acrescida uma nova rotulagem, a qual origina uma nova avaliação da conformidade legal dos resultados analíticos emitidos no iLAB. Os resultados técnicos e a validação técnica inicial mantêm-se inalteráveis, mas a data de emissão do relatório subordinado poderá diferir da data de emissão do relatório inicial. É garantida a rastreabilidade dos relatórios subordinados emitidos.

Os relatórios de exportação são uma reprodução parcial dos relatórios de ensaio originais acrescidos da marca e do exportador.

A Instrução de Trabalho IT QUAL 10 (Apresentação de Resultados) descreve o procedimento para a emissão de novos Relatórios de Ensaio, nomeadamente no que diz respeito a correções e aditamentos. Este documento complementa ainda as definições e informações sobre a regra de decisão e declaração de conformidade em vigor na CVRVV.

ALTERAÇÕES À EDIÇÃO ANTERIOR

Edição	Data	Alteração
01	03/2007	Elaboração.
02	05/2007	Revisão ortográfica, pequenas alterações ao texto por forma a clarificar o mesmo e inserção de texto no Capítulo 2 ponto1 e Capítulo 3 ponto 5.
03	10/2007	Revisão ortográfica e pequenas alterações ao texto de forma a clarificar a estrutura da CVRVV resultante da alteração dos Estatutos.
04	04/2008	As alterações tiveram como objetivo a clarificação do texto anteriormente existente e a introdução do texto referente ao Comité de Marketing e ao Conselho de Consumidores.
05	06/2008	Alteração do organograma e clarificação do texto associado.
06	05/2009	As principais alterações (Capítulo 3) resultam da entrada em vigor da Ordem de Serviço Nº 3/2009 datada de 23-03-2009.
07	10/2010	As principais alterações resultam da entrada em vigor das Portarias 668/2010 e 949/2010; de reorganização interna da CVRVV com a criação do Provedor do Consumidor e introdução do Capítulo 4 e eliminação do item 3 do capitulo1.
08	11/2011	A nova edição resulta de revisão integral do texto do manual. Como houve alteração de mais de 60% do texto inicial as alterações não são identificadas.
09	09/2012	A nova edição resulta de revisão da estrutura organizacional da CVRVV.
10	04/2014	As principais alterações da resultam da fusão da política da qualidade da CVRVV com a declaração da política da qualidade do laboratório e alteração do organograma em janeiro de 2014. Retirado a referência às instalações da gelfa dado já terem sido entregues ao Estado. Restantes alterações resultam de atualização de texto face à estrutura da CVRVV.
11	09/2014	Esta edição resulta da fusão do Manual da Qualidade e anexos 45011 e 17025.
12	04/2015	Esta edição resulta da Ordem de Serviço N.º 5/2014 datada de 30-12-2014 e que entrou em vigor a 02-01-2015. Foram alterados os pontos 1.5 e 1.5.3 e o anexo 1.1.
13	07/2016	De modo a fazer face aos novos requisitos normativos (NP EN ISO/IEC 17025:2018) procedeu-se à revisão e reformulação do documento. O presente inclui ainda a revisão ocorrida nos documentos aplicáveis do IPAC bem como as alterações introduzidas pela revisão dos referenciais normativos de apoio à CVRVV.
14	02/2020	Clarificação dos pontos 3.4, 4 e 5.1 do capítulo II. Revisão do ponto 5, Capítulo III. Atualização dos pontos 2 e 3 do Capítulo IV. Atualização do anexo 1.2.
15	07/2020	Revisão do ponto 3.5. Responsabilidade Legal e Financiamento (Capítulo II). Clarificação do ponto 2. Melhoria Contínua e revisão do ponto 5.3 Selos de Garantia, ambos no Capítulo III. Introdução da descrição do processo de candidatura e análise do pedido de

Edição	Data	Alteração
		certificação (ponto 1., Capítulo IV). Revisão do texto do ponto 4.2 Validação de Métodos de Incerteza de Medição (Capítulo V). Atualização do organograma da CVRVV.
16	12/2020	Atualização do ponto 5 (capítulo II) de acordo com o novo Manual de Gestão de Recursos Humanos. Passagem dos organogramas da CVRVVV para o mesmo documento (MRH).
17	04/2021	Revisão geral do texto. Atualização da referência legislativa do DL n.º 212/2004 revogado pelo DL n.º 61/2020. Atualização do ponto "Estrutura Interna", capítulo II face à atualização no Manual de Gestão de Recursos Humanos. Revisão dos pontos: - "Politica da Qualidade", capítulo II; - "Âmbito do sistema de gestão da qualidade", capítulo II; - "Reclamações e Recursos" capítulo III e "Reclamações Apresentadas aos Operadores Económicos", capítulo IV. Introdução do ponto "Nomeações da Gestão". Retirada informação sobre a rede de delegações da CVRVV. Fim da relação contratual da CVRVV com as suas delegações datada de 31/07/2021. Revisão do texto do documento.
18	07/2021	Revisão da terminologia respeitante à Direção da CVRVV (substituição do termo Comissão Executiva por Direção). Revisão integral do documento face às alterações legais do sector vitivinícola e da atividade profissional e de certificação da CVRVV. Inclusão do âmbito de acreditação flexível global do Laboratório da CVRVV (exclui-se do âmbito de acreditação do Laboratório da CVRVV até decisão do IPAC, conforme referido no ponto "Nota à Edição em Vigor").
19	06/2022	Revisão do documento face à aprovação do pedido de extensão do âmbito de acreditação flexível global do Laboratório da CVRVV.
20	07/2022	Passagem da informação contida no Cap. II, 5.1.1 – Substituições, que enquadra e define o regime de substituições da CVRVV para o Manual de Gestão de RH (ed.05). Esta informação foi revista face à NC04/2023 registada na avaliação de renovação IPAC/LAB.
21	07/2023	Revisão do documento face a alteração da organização do departamento da Qualidade. Revisão da terminologia respeitante à nomenclatura utilizada na CVRVV.
22	03/2024	Revisão do documento face à etapa de revisão/decisão da certificação. Revisão da terminologia respeitante à nomenclatura utilizada na CVRVV.

As alterações ao documento encontram-se sinalizadas de acordo com o disposto no Manual Operativo QUAL 01.

Aconselha-se a leitura integral do documento.