

COMISSÃO  
REGIONAL DO DÃO  
C.V.R. do DÃO



VITIVINÍCOLA

MANUAL  
DA  
QUALIDADE

Página		Edição	3	Revisão		Data de Aprovação	
--------	--	--------	---	---------	--	-------------------	--

Capítulo	
----------	--

Data de Distribuição	N.º do Exemplar	Titular	Função

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	1/3	Edição	3	Revisão	4	Data de Aprovação	26/01/2017
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

## Índice

Exemplar 01

Capítulo I – Revisões do Manual da Qualidade	1/6
Capítulo II – Do Manual da Qualidade	
1. Objectivo e Campo de Aplicação	1/6
2. Gestão do Manual da Qualidade	1/6
2.1. Organização e Paginação	1/6
2.2. Responsabilidades no âmbito do Manual da Qualidade	2/6
2.3. Distribuição do Manual da Qualidade	3/6
2.3.1. Exemplares do Manual da Qualidade	3/6
2.3.2. Cópias Não Controladas	4/6
2.3.3. Consulta por Entidades Externas	4/6
2.4. Revisões ao Manual da Qualidade	5/6
2.5. Terminologia e Definições Utilizadas	6/6
Capítulo III – Organismo de Certificação	
1. Comissão Vitivinícola Regional do Dão	1/30
1.1. Súmula Histórica da CVRD	1/30
1.1.1. Organismos Vitivinícolas Regionais	2/30
1.1.1.1. União Vinícola Regional – Adega do Dão	2/30
1.1.1.2. Federação dos Vinicultores do Dão(FVD)	2/30
1.1.1.3. Comissão Vitivinícola Regional do Dão – Federação dos Vinicultores do Dão (CVRD-FVD)	3/30
1.2 Identidade Legal e Localização	3/30
1.3. Competências da Comissão Vitivinícola Regional do Dão	4/30
1.4. Política	5/30
1.5. Critérios de Avaliação	6/30
1.6. Âmbito da Certificação	6/30
2. Organização	7/30
2.1. Organigrama da Comissão Vitivinícola Regional do Dão	7/30

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	2/3	Edição	3	Revisão	4	Data de Aprovação	26/01/2017
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

## Índice

	Exemplar 01
2.2. Organigrama Funcional	9/30
2.3. Esquema de Certificação	10/30
2.3.1. Vinhos	10/30
2.3.2. Vinhos Espumantes	11/30
2.4. Delegação de Autoridade	12/30
2.5. Confidencialidade, Objectividade e Imparcialidade	14/30
3. Funcionamento	15/30
4. Subcontratação	16/30
5. Sistema da Qualidade	17/30
5.1. Política da Qualidade	17/30
5.2. Objectivos da Qualidade	18/30
5.3. Comunicação	19/30
5.4. Estrutura Documental do Sistema da Qualidade	20/30
5.5. Controlo de Documentos	21/30
6. Concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da Certificação	22/30
7. Auditorias Internas e Revisões pelo Órgão de Gestão	24/30
7.1. Auditorias Internas	24/30
7.2. Revisões pelo Órgão de Gestão	25/30
8. Documentação	27/30
9. Registos	29/30
10. Confidencialidade	30/30

### Capítulo IV – Pessoal do Organismo de Certificação

1. Colaboradores afectos à estrutura de Controlo e Certificação – Generalidades	1/4
2. Critérios de Qualificação	1/4
2.1. Contratação de Pessoal	1/4
2.2. Ficheiro dos Colaboradores	2/4

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	3/3	Edição	3	Revisão	4	Data de Aprovação	26/01/2017
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

## Índice

Exemplar 01

2.2.1. Avaliação do Desempenho Profissional	3/4
2.3. Formação	3/4
2.3.1. Política e Objectivos	3/4
Capítulo V – Alterações dos Requisitos de Certificação	
1. Alterações dos Requisitos de Certificação	1/1
Capítulo VI – Recursos, Reclamações e Litígios	
1. Recursos, Reclamações	1/4
2. Sugestões	2/4
3. Não Conformidades	2/4
3.1. Correções e Acções Correctivas	3/4
4. Acções Preventivas e de Melhoria	4/4
Capítulo VII – Certificação – Pedido de Certificação, Candidatura, Preparação da Avaliação, Avaliação, Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação, Acompanhamento	
1. Informação sobre o Processo	1/9
2. Candidatura / Análise Candidatura	2/9
3. Preparação da Avaliação	4/9
4. Avaliação e Revisão	5/9
5. Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação	6/9
6. Acompanhamento	8/9
Capítulo VIII – Utilização de Marcas de Conformidade	
1. Utilização de Marcas de Conformidade	1/2
Capítulo IX – Reclamações Apresentadas aos Fornecedores	
1. Reclamações Apresentadas aos Fornecedores	1/1
Anexo I – Relatórios	1/4
Anexo II – Fluxograma do Processo de Certificação	1/1
Anexo III – Produtos do Âmbito da Acreditação	1/1

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	1/6	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo I	Revisões do Manual da Qualidade
------------	---------------------------------

Exemplar 01

## 1. Revisões do Manual da Qualidade

Número da Revisão	Capítulo	Data da Aprovação	Páginas		Observações	Rubrica
			Retiradas	Introduzidas		
1	III	14/01/2015	1/29 a 29/29	1/30 a 30/30	2.2, 2.3.1. e 2.3.2 - Inclusão fase revisão e "competências" na FRC3.2.2 (2.º pgfo) 3. - 1.º ponto (rotulagem) 8. – Nome FRC7.1.1 10. - Ortografia	
1	IV	14/01/2015	1/4	1/4	1.- Inclusão "competência" FRC3.2.2	
1	VI	14/01/2015	1/4 a 4/4	1/4 a 4/4	1. Recurso. Atualização de acordo com a norma	
1	VII	14/01/2015	4/9, 5/9, 6/9	4/9, 5/9, 6/9	3. "Fornecedores" por "clientes" 4. acrescento último pgfo 5. 2.º pgfo: "revisão" de informação	
1	Anexo II	14/01/2015	1/2 2/2	1/2 2/2	Inclusão etapa Revisão	
1	Índice	14/01/2015	1/3	1/3	Atualização do índice	
2	III	06/10/2015	3/30; 5/30, 6/30 9/30 a 13/30 19/30, 20/30 26/30	3/30 5/30, 6/30 9/30 a 13/30 19/30, 20/30, 26/30	1.2 Renovação acreditação NP EN ISO 17065 1.4 Refª à NP EN ISO 17065, eliminação NP EN 45011 2.2 Organigrama e tecto: gestão actividades certificação 2.3 Esquema certificação, FR6.7.3 e alteração ordem decisão e autorização selos 5.3 e 7.2 Inclusão Responsável Gestão Actividades Certificação	
2	IV	06/10/2015	2/4, 4/4	2/4, 4/4	2.2. Alterado texto 1.º pgfo, inclusão FR6.1.1 2.3.1. Resp. Ativ. Certificação	

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	2/6	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo I	Revisões do Manual da Qualidade
------------	---------------------------------

Exemplar 01

Número da Revisão	Capítulo	Data da Aprovação	Páginas		Observações	Rubrica
			Retiradas	Introduzidas		
2	VII	06/10/2015	4/9 6/9 a 8/9	4/9 6/9 a 8/9	3. Alterado prazo para 2 anos 5. Retirado “quando aplicável” na apreciação rotulagem; revisão texto. Emissão FR6.7.4 após fornecimento selos. Revisão último pgfo: não alteração ao âmbito 6. Revisão texto: controlo a lotes de produtos e produtos já certificados. Inclusão Responsável Gestão Atividades Certificação aprovação PQC05	
2	VIII	06/10/2015	1/2,2/2	1/2, 2/2	1. 2.ºpgfo “concomitantemente” retirar “certificados”	
2	Anexo I	06/10/2015	1/3 a 3/3	1/4 a 4/4	Revisão FR6.7.4. Inclusão FR6.7.3	
2	Anexo II	06/10/2015	1/2 a 2/2	1/1	Reformulação fluxograma	
2	Índice	06/10/2015	1/3 a 3/3	1/3 a 3/3	Atualização Índice	
3	III	07/12/2016	11/30 a 13/30  16/30  19/30  25/30 30/30	11/30 a 13/30  16/30  19/30  25/30 30/30	2.3.1 – 4); 5); 6) – reorganização de itens 2.3.2 – 6); 8) – reorganização de itens 4 – acrescento “contrato validade jurídica” 5.3.”Responsável pela Gestão Atividades Certificação” – penúltimo pfo  7.2 e 10 – substituição “fornecedor” por “cliente” “FRC6.1.2” – acrescentar “Clientes”	

Actualizado por Responsável da Qualidade	Aprovado por Representante da Direcção
---	---

Página	3/6	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo I	Revisões do Manual da Qualidade
------------	---------------------------------

Exemplar 01

Número da Revisão	Capítulo	Data da Aprovação	Páginas		Observações	Rubrica
			Retiradas	Introduzidas		
3	IV	07/12/2016	4/4	4/4	2.3.1 – fundamentar a não avaliação eficácia na FRC4.2.1	
3	VI	07/12/2016	3/4	3/4	3 e 3.1 – reavisaõ texto de acordo com PC03	
3	VII	07/12/2016	1/9 a 9/9	1/9 a 9/9	Reorganização de todo o capítulo (aproximação pontos norma)	
3	VIII	07/12/2016	2/2	2/2	1. Erro gramatical	
3	Anexo I	07/12/2016	1/4 e 2/4	1/4 e 2/4	Substituição FR6.7.4	
4	VI	26/01/2017	1/4 a 4/4	1/4 a 4/4	1.Recurso – subcontratação a outras entidades (ensaios Fis-Quimicos e Rotulagem)	
4	Índice	26/01/2017	1/3 a 3/3	1/3 a 3/3	Atualização Índice	

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção









Página	1/6	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo II	Do Manual da Qualidade
-------------	------------------------

Exemplar 01

## 1. Objectivo e Campo de Aplicação

O presente Manual, que descreve os requisitos gerais do Sistema da Qualidade implementado na certificação e controlo dos produtos vitivinícolas com direito a Denominação de Origem Protegida (DO) Dão e Lafões e à Indicação Geográfica Protegida (IGP) Terras do Dão, tem como principal função informar, motivar, orientar e apoiar todos os colaboradores e fornecedores nas acções a encetar de modo a obter-se a qualidade desejada e a adaptação ao progresso técnico. Demonstra a conformidade com a norma NP EN ISO/IEC 17065 e demais requisitos definidos pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC).

## 2. Gestão do Manual da Qualidade

### 2.1. Organização e Paginação

O Manual da Qualidade (MQ) é constituído por capítulos devidamente identificados, pelo número e pelo título, em cada página.

As páginas indicam, em janelas próprias, o número da correspondente edição e revisão, bem como a data de aprovação e em rodapé estão indicados os responsáveis pela actualização e pela aprovação do MQ.

A paginação inclui o número da página seguido do número total de páginas do capítulo, em janela própria.

Cada capítulo termina com a designação “Fim do Capítulo”.

Todos os anexos do MQ são identificados com um título, datados e numerados.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	2/6	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo II	Do Manual da Qualidade
-------------	------------------------

Exemplar 01

## 2.2. Responsabilidades no Âmbito do Manual da Qualidade

O responsável pela aprovação do Manual da Qualidade é o Representante da Direcção da Comissão Vitivinícola Regional do Dão, o Responsável pela actualização é o Responsável da Qualidade (RQ).

As correspondentes assinaturas e rubricas autorizadas são:

- ◆ Representante da Direcção

---

(Arlindo Marques Cunha)

- ◆ Responsável da Qualidade

---

(Linda Cristina Ferreira Nunes e Sá Almeida)

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	3/6	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo II	Do Manual da Qualidade
-------------	------------------------

Exemplar 01

## 2.3. Distribuição do Manual da Qualidade

### 2.3.1. Exemplares do Manual da Qualidade


Existem dois exemplares do Manual da Qualidade, distribuídos como a seguir se discrimina no seguinte quadro:

Número	Função
01	Responsável da Qualidade
02	Serviços Técnicos

Todos os exemplares do MQ estão devidamente identificados com o número do exemplar em todas as páginas.

O exemplar número 02 destina-se a leitura e consulta por todos os colaboradores.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

 <p>COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>
--	------------------------------------

Página	4/6	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo II	Do Manual da Qualidade
-------------	------------------------

Exemplar 01

### 2.3.2. Cópias Não Controladas

O Manual da Qualidade pode ser disponibilizado em formato pdf ou em papel (cópias).

Só poderão ser emitidas cópias do Manual da Qualidade mediante autorização do Responsável da Qualidade.

A partir do momento em que são emitidas cópias não controladas, cessa, imediatamente, qualquer responsabilidade da CVR do Dão sobre estas. Em todas as páginas das cópias não controladas é colocado um carimbo, dizendo:

<p>CÓPIA NÃO CONTROLADA NÃO SUJEITA A REVISÃO</p>
---

### 2.3.3. Consulta por Entidades Externas

A consulta do Manual da Qualidade, por entidades externas, é facultada pelo Responsável da Qualidade. Sempre que tal seja solicitado é consultado o exemplar 01 ou disponibilizado o ficheiro em formato pdf.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	5/6	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo II	Do Manual da Qualidade
-------------	------------------------

Exemplar 01

## 2.4. Revisões ao Manual da Qualidade

Qualquer página do MQ é revista, sempre que se considere necessário, de forma a estar permanentemente actualizada e de acordo com as alterações efectuadas no Sistema da Qualidade (SQ). Qualquer colaborador pode sugerir alterações ao MQ. No entanto, as actualizações são efectuadas (elaboradas) pelo RQ e aprovadas pelo Representante da Direcção.

A reedição do MQ é feita sempre que 50% das páginas do Manual da Qualidade tiverem sido revistas.

O RQ assegura a distribuição das novas revisões e edições do MQ e a manutenção do respectivo registo no capítulo I deste manual. Assegura, também, a substituição das folhas alteradas, que são destruídas, com excepção das do exemplar 01, que são arquivadas e marcadas com o carimbo:

DESACTUALIZADA

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

assegurando o RQ a sua conservação, até ao final do quarto ano civil após ser considerado obsoleto.

As revisões do MQ são documentadas pelo preenchimento da tabela do capítulo I do Manual da Qualidade, da responsabilidade do RQ, nos dois exemplares controlados.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	6/6	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo II	Do Manual da Qualidade
-------------	------------------------

Exemplar 01

## 2.5. Terminologia e Definições Utilizadas

A terminologia e as definições, utilizadas ao longo da elaboração do Manual da Qualidade estão identificadas no texto. A demais terminologia segue o descrito na norma NP EN ISO 9000 e na NP EN ISO/IEC 17000.

Fim do Capítulo.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção



COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	1/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Organização
--------------	---

Exemplar 01

## 1. Comissão Vitivinícola Regional do Dão

### 1.1. Súmula Histórica da CVRD

As condições naturais que a actual Região Vitivinícola do Dão possui para a cultura da videira levam a crer que nela esta ampelídea foi implantada desde tempos ancestrais, mais credivelmente aquando da romanização da Península Ibérica.

Concretamente, a partir do século XIV, existe documentação histórica que atesta o apreço que já então desfrutavam os vinhos produzidos nesta Região, os quais, com o passar do tempo, se foram firmando como vinhos de alta qualidade com características próprias e crescente valor económico, o que possibilitou a delimitação da sua área de produção (Carta de Lei de 18 de Setembro de 1908) e, posteriormente, a regulamentação da produção e comercialização dos seus vinhos (Decreto de 25 de Maio de 1910).

Esta legislação sofreu, com o passar dos anos, uma natural evolução e mesmo alterações diversas, justificando-se que fosse reunida num único diploma – o Estatuto da Região Vitivinícola do Dão, aprovado pelo decreto-lei n.º 376/93 – por forma a adequá-la à nomenclatura comunitária relativa aos vinhos de qualidade produzidos em regiões determinadas (V.Q.P.R.D.).

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	2/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Organização
--------------	---

Exemplar 01

## 1.1.1. Organismos Vitivinícolas Regionais

### 1.1.1.1 União Vinícola Regional - Adega do Dão

Decorrente da organização pelo governo, em 1932, da produção vinícola nacional com a finalidade de, pelo menos, assegurar a estabilidade do rendimento mínimo aos que viviam directa ou indirectamente da cultura da vinha, foi criada, por Decreto de Setembro de 1934, a Adega do Dão, que organizou a produção e o comércio do vinho regional do Dão, sendo então definido o que deveria ser considerado "o vinho de pasto regional do Dão". Foi, então, não só criada a respectiva "marca de garantia" mas também foi constituída a União Vinícola Regional que, subsidiariamente, tomou a designação de Adega do Dão, propondo-se a orientar e dirigir superiormente as actividades dos produtores e comerciantes dos vinhos regionais numa forma solidária.

### 1.1.1.2. Federação dos Vinicultores do Dão (FVD)

Em Setembro de 1942 reconheceu-se ser necessário modificar a estrutura da organização corporativa do vinho da região, de que resultou a reorganização da União Vinícola do Dão, passando esta a ser denominada Federação dos Vinicultores do Dão, constituída como Organismo Corporativo de interesse público, de administração e funcionamento autónomos, dotada de personalidade jurídica e subordinada aos princípios estabelecidos no Estatuto do Trabalho Nacional.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	3/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	<b>Organismo de Certificação – Organização</b>
--------------	--

Exemplar 01

### 1.1.1.3. Comissão Vitivinícola Regional do Dão – Federação dos Vinicultores do Dão (CVRD - FVD)

Face à adesão de Portugal às então Comunidades Europeias, houve necessidade de se proceder à reformulação orgânica da Federação dos Vinicultores do Dão, através da alteração dos seus estatutos, de maneira a adequá-la ao disposto na Lei n.º 8/85, o que veio a suceder pela constituição, por escritura notarial de Março de 1989, a Comissão Vitivinícola Regional do Dão - Federação dos Vinicultores do Dão.

## 1.2. Identidade Legal e Localização

A Comissão Vitivinícola Regional do Dão (CVR do Dão) é uma associação de direito privado, de carácter interprofissional, constituída por escritura pública de vinte e nove de Março de mil novecentos e oitenta e nove, acreditada, segundo a NP EN 45011, desde Agosto de 2013 com conseqüente renovação da acreditação, em Setembro de 2015 de acordo com a NP EN ISO/IEC 17065 como Organismo de Certificação dos produtos vitivinícolas com direito às DO Dão e Lafões e IG Terras do Dão, nos termos previstos na legislação que as criou e regulamenta. Rege-se pela legislação aplicável ao sector vitivinícola, designadamente, pelo Decreto-lei 212/2004 de 23 de Agosto e pela Portaria n.º 37/2011 de 14 de Janeiro.

O endereço da sua sede social é:

Comissão Vitivinícola Regional do Dão

Solar do Vinhos do Dão

Rua Dr. Aristides de Sousa Mendes – Fontelo

Apartado 10

3501-908 – Viseu

Telefone: 232410060

Fax: 232410065

E-mail : [info@cvrdao.pt](mailto:info@cvrdao.pt)

Website:<http://www.cvrdao.pt/>

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	4/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Organização
--------------	---

Exemplar 01

Possui ainda armazéns em Tondela, Nelas, Vila Nova de Tázem e instalações da anterior sede bem como armazéns em Viseu todos eles desativados.

### 1.3. Competências da Comissão Vitivinícola Regional do Dão

Enquanto entidade certificadora, a CVR do Dão tem como seu objecto o controlo da produção e comércio, a certificação, a disciplina, e a promoção dos produtos vitivinícolas, com direito a DOP e a IGP da área geográfica “Terras do Dão” em conformidade com a lei.

É competência da CVR do Dão, relativamente aos operadores nela inscritos, exercer o controlo da produção, circulação e comércio das uvas e dos produtos vitivinícolas que se encontram ou destinem à sua zona geográfica, podendo, para o efeito, realizar vistorias e colher amostras nas instalações de vinificação, destilação, armazenagem, engarrafamento, distribuição ou venda por grosso ou a retalho e solicitar-lhe toda a documentação e informações necessárias para verificar o cumprimento das regras específicas do sector vitivinícola.

Constituem atribuições da CVR do Dão a promoção e defesa das DOP Dão e Lafões e IGP Terras do Dão competindo-lhe, nomeadamente:

- a) Efectuar o controlo e a certificação dos produtos com direito a DOP ou IGP, emitindo ou autenticando a respectiva documentação;
- b) Proceder à divulgação e promoção dos produtos a certificar;
- c) Efectuar a classificação das parcelas das vinhas propostas pelos viticultores como aptas à produção dos produtos com direito a DOP e IGP;
- d) Assegurar um controlo eficaz das existências de produtos vitivinícolas de cada um dos operadores da sua área de actuação, nomeadamente em sistemas de conta correntes, devendo, para o efeito, recepcionar e utilizar as declarações de existências, de colheita e de produção, os documentos de acompanhamento e os registos vitivinícolas;
- e) Demandar judicialmente ou participar dos autores das infracções à disciplina das DOP e IGP e demais infracções económicas e tributárias, podendo

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	---------------------------

Página	5/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	<b>Organismo de Certificação – Organização</b>
--------------	--

Exemplar 01

proceder à selagem dos produtos ou à apreensão de documentos e outros objectos que constituam resultado ou instrumento de prática de infracções detectadas;

- f) Aplicar as sanções de natureza disciplinar previstas nos estatutos;
- g) Colaborar com os organismos oficiais competentes no âmbito do sector vitivinícola, exercendo as competências que lhe venham a ser delegadas;
- h) Contribuir, para uma melhor coordenação da colocação dos produtos no mercado, designadamente, através de pesquisa e estudos de mercado;
- i) Promover o melhor aproveitamento do potencial de produção;
- j) Fomentar a pesquisa e divulgação de métodos e instrumentos, para melhorar a qualidade dos produtos em todos os estádios da produção, vinificação e comercialização, que sejam compatíveis com a salvaguarda e a melhoria do meio ambiente.

## 1.4. Política

A qualidade dos serviços prestados pela CVR do Dão é considerada como um dos seus principais objectivos. Assim sendo, a Direcção estabeleceu como objectivo estratégico a manutenção da acreditação, pelo Instituto Português de Acreditação, da certificação de vinhos e produtos vitivinícolas produzidos na área geográfica correspondente (DOP's Dão e Lafões e IGP Terras do Dão), segundo a Norma NP EN 17065, e consecutiva melhoria continua.

A manutenção, o desenvolvimento e a melhoria deste Sistema da Qualidade requer o envolvimento e motivação da Direcção e de todos os colaboradores da CVR do Dão, a todos os níveis e em todas as circunstâncias.

Desta forma, a sua actuação é isenta, não discriminatória e transparente, estando os seus serviços acessíveis a todos os requerentes, independentemente da sua dimensão ou pela sua qualidade de membro de qualquer grupo ou associação. A certificação não depende do número de certificados emitidos.

Para a obtenção dos seus objectivos, a CVR do Dão organiza-se de modo a não só controlar factores humanos, técnicos e administrativos que afectam

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	6/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	<b>Organismo de Certificação – Organização</b>
--------------	--

Exemplar 01

directamente a qualidade dos seus serviços, mas também promover a redução, eliminação e, fundamentalmente, a prevenção de todas as deficiências, de forma a melhorar a sua eficácia e eficiência.

## 1.5. Critérios de Avaliação

Os critérios de avaliação dos produtos vitivinícolas são os constantes do presente Manual da Qualidade, do Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo (MPTGC) e demais documentos associados. No capítulo VII serão, pormenorizadamente, abordados os critérios de avaliação.

## 1.6. Âmbito da Certificação

No âmbito da certificação estão contemplados os vinhos e produtos vitivinícolas constantes dos respectivos Estatutos de cada DOP e IGP Terras do Dão, tais como vinhos e vinhos espumantes. É ainda âmbito da certificação os vinhos com ano e casta cujos procedimentos são efectuados de acordo com a Portaria 199/2010 de 14 de Fevereiro e o Manual de Procedimentos e de Especificações para a utilização de ano de colheita e/ou das casta(s) de uva, sendo os pedidos efectuados por submissão electrónica através do Portal SIVV do Instituto da Vinha e do Vinho.

O sistema de certificação utilizado cumpre, com os requisitos do esquema de certificação de produtos N.º 4 com exceção da alínea c) do ponto 6 da NP EN ISO/IEC 17067.

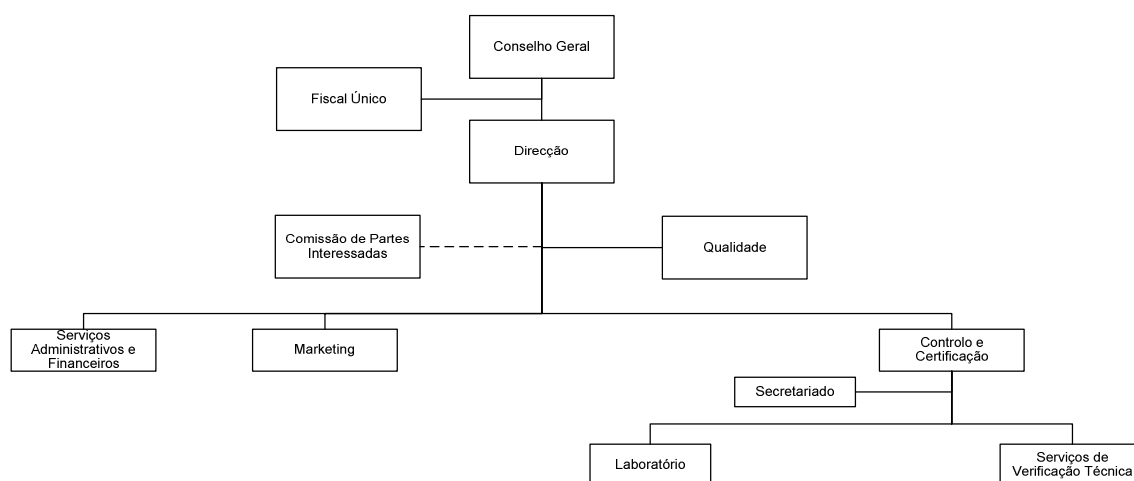
Os produtos vitivinícolas do âmbito da acreditação são os referenciados no Anexo III.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

## 2. Organização

### 2.1. Organigrama da Comissão Vitivinícola Regional do Dão

Para a prossecução das suas atribuições e competências, os serviços da CVR do Dão estruturam-se de acordo com o organigrama seguinte:



A descrição das funções mais relevantes dos órgãos da CVR do Dão, constantes do organigrama, encontra-se na ficha de registo FRC3.2.1.

A área funcional abrangida pela acreditação corresponde à estrutura de Controlo e Certificação, que inclui os Serviços de Verificação Técnica e o Laboratório.

O Laboratório, acreditado segundo a NP EN ISO /IEC 17025 e com Anexo Técnico de Acreditação N.º L0230, possui um Sistema de Gestão próprio.

Actualizado por Responsável da Qualidade	Aprovado por Representante da Direcção
---	---

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	---------------------------

Página	8/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	<b>Organismo de Certificação – Organização</b>
--------------	--

Exemplar 01

De acordo com o organigrama acima definido, a CVR do Dão demonstra ser imparcial, através da independência entre as várias áreas funcionais e demonstra ainda essa imparcialidade e independência através da estrutura documental: Manuais da Qualidade (Laboratório e Controlo e Certificação), Estatutos da CVR Dão, Estatutos das DOP e IGP “Terras do Dão”, Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo (MPTGC) e demais Regulamentos.

A CVR do Dão é responsável pelas suas decisões relativas à concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação das DOP Dão e Lafões e IGP “Terras do Dão”.

A personalidade jurídica da CVR do Dão está referida na secção 1.2. Possui estabilidade financeira, evidenciada nos “Relatórios de Gestão e Contas”, sendo a principal fonte de receitas as taxas de certificação cobradas no acto da atribuição dos Selos de Garantia.

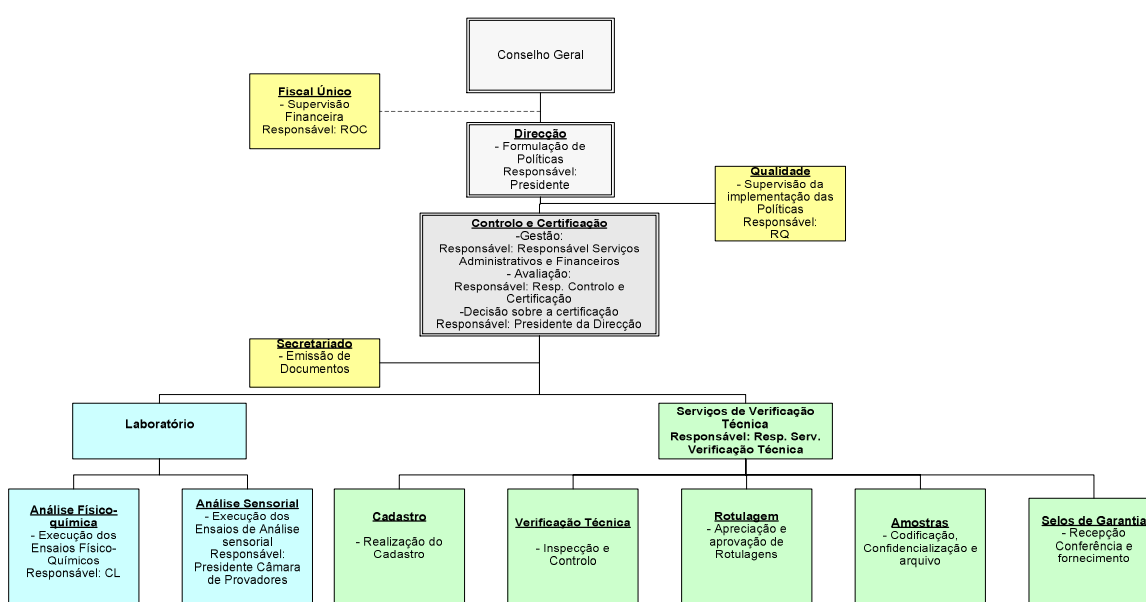
A CVR do Dão cumpre as regras estipuladas no respectivo estatuto (artigo 19º), para a nomeação de quaisquer comissões envolvidas no processo de certificação. Essas comissões, à semelhança de todos os colaboradores do Controlo e Certificação, estão livres de ceder a quaisquer pressões. Estão no âmbito destas a Comissão de Partes Interessadas, estrutura formal, não executiva, cujos membros são escolhidos por forma a garantir um equilíbrio de interesses e em que nenhum interesse individual predomine, permitindo também a auscultação do interesse “clientes” - Regulamento da Comissão de Partes Interessadas.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção



## 2.2. Organigrama Funcional

O Organigrama Funcional identifica as áreas funcionais envolvidas no processo de controlo e certificação, assim como os respectivos responsáveis.



A CVR do Dão, através do envolvimento das várias áreas funcionais no processo de certificação, permite evidenciar que as propostas de gestão, revisão e/ou decisão da certificação são tomadas por uma pessoa diferente das que efectuaram a avaliação. A gestão das actividades de certificação é da responsabilidade do Responsável dos serviços Administrativos e Financeiros. A revisão/decisão final é da responsabilidade do Presidente da Direcção, não detendo este uma influência significativa na tomada de decisão, isto é, tendo em conta a automatização dos processos, com a validação de cada fase de avaliação, não há a possibilidade de alteração dos resultados, pelo que não é possível condicionar, induzir ou alterar uma proposta de decisão. Esta proposta resulta do somatório dos diferentes resultados de avaliação nas diversas fases do processo global de certificação obtidos pelos diversos sectores envolvidos na avaliação.

Actualizado por Responsável da Qualidade	Aprovado por Representante da Direcção
---	---

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	10/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	<b>Organismo de Certificação – Organização</b>
--------------	--

Exemplar 01

Para a prossecução das suas competências, a CVR do Dão possui os meios adequados para cobrir os riscos da sua actividade, nomeadamente, seguros de responsabilidade civil, seguro de acidentes de trabalho, seguros de incêndio e roubo, segurança, Higiene e Medicina no Trabalho.

A CVR do Dão dispõe de recursos humanos suficientes, dotados de qualificações e competências técnicas necessárias para o desempenho adequado ao cumprimento da sua missão.

A FRC3.2.2 define a qualificação, as competências e a experiência mínima requerida para o desempenho das várias funções envolvidas no controlo e certificação, enquanto que a FRC3.2.3 identifica os colaboradores, as habilitações literárias e as funções de cada um.

De acordo com o organigrama funcional e com a FRC3.2.2, todas as tarefas estão sob a responsabilidade de um quadro superior.

Os órgãos de gestão quer de gestão, quer técnica (Laboratório) e da qualidade, e todos os colaboradores dos Serviços de Verificação Técnica comprometem-se a não ceder a pressões e influências internas ou externas de natureza comercial, financeira ou outra, evidenciado na FRC3.5.1 – Compromisso com a Política da Qualidade.

## 2.3. Esquema de Certificação

### 2.3.1. Vinhos

A CVR do Dão, como Organismo de Certificação de produtos vitivinícolas, com direito a DOP e a IGP da área geográfica “Terras do Dão” adoptou o sistema de Certificação seguinte cumprindo com os requisitos do esquema de certificação de produtos N.º 4 com exceção da alínea c) do ponto 6 da NP EN ISO/IEC 17067:

- 1) Recepção de amostras do lote a certificar de acordo com o descrito no Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo (MPTGC, Capítulo IV – Certificação e PCO4 – Colheita e Recolha de Amostras);
- 2) Determinação das características do produto de acordo com os critérios das análises físico-químicas e sensoriais estabelecidos no Plano de Selecção de Ensaio do Sistema de Gestão do Laboratório (PQ03);

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	11/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	<b>Organismo de Certificação – Organização</b>
--------------	--

Exemplar 01

- 3) Avaliação das condições de aptidão dos produtos para certificação incluindo a rotulagem;
- 4) Avaliação do produto através da execução dos ensaios físico-químicos e sensoriais no Laboratório, com emissão dos relatórios das análises físico-químicas (FR5.3.5 - Boletim de Ensaio) e sensoriais (FR6.7.3 – Relatório de Avaliação de Lote) do Sistema de Gestão do Laboratório;
- 5) Revisão da informação e dos resultados relacionados com a avaliação do produto e da rotulagem;
- 6) Decisão do processo de certificação e emissão do relatório de certificação para o Agente Económico (FR6.7.4 – Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação) autorizando a utilização de certificados de conformidade do produto de acordo com o descrito no MPTGC (Capítulo VII - Selos de Garantia);
- 7) Acompanhamento e controlo de amostras dos produtos certificados no mercado (MPTGC – capítulo X e Programa Acções de Controlo (PQC05);
- 8) Acompanhamento e controlo de amostras dos produtos certificados nas instalações dos Agentes Económicos (PQC05).

### 2.3.2. Vinhos Espumantes

A CVR do Dão, como Organismo de Certificação de produtos vitivinícolas, com direito a DOP e a IGP da área geográfica “Terras do Dão” adoptou o sistema de Certificação seguinte cumprindo com os requisitos do esquema de certificação de produtos N.º 4 com exceção da alínea c) do ponto 6 da NP EN ISO/IEC 17067:

- 1) Certificação dos vinhos base espumante de acordo com o descrito nos pontos 1, 2, 3 (excluindo a rotulagem), 4, 5 (excluindo a rotulagem), e 9 da secção 2.3.1.
- 2) Avaliação do método tecnológico utilizado de acordo com o descrito no ponto 4 do Artigo 10.º da Portaria 155/2014 de 7 de Agosto e da alínea a) do ponto 5

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	---------------------------

Página	12/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Organização
--------------	---

Exemplar 01

do Artigo 11.º da Portaria 246/2014 de 25 de Novembro, através da verificação da segunda fermentação em garrafa nas instalações do Agente Económico.

- 3) Recepção de amostras do lote de vinho espumante a certificar de acordo com o descrito no Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo (MPTGC, capítulo IV – Certificação e PC04 – Colheita e Recolha de Amostras);
- 4) Determinação das características do produto de acordo com os critérios das análises físico-químicas e sensoriais estabelecidos no Plano de Selecção de Ensaio do Sistema de Gestão do Laboratório (PQ03);
- 5) Avaliação das condições de aptidão dos produtos para certificação incluindo a rotulagem;
- 6) Avaliação do produto através da execução dos ensaios físico-químicos e sensoriais no Laboratório, com emissão dos relatórios das análises físico-químicas (FR5.3.5 - Boletim de Ensaio) e sensoriais (FR6.7.3 – Relatório de Avaliação de Lote) do Sistema de Gestão do Laboratório;
- 7) Revisão da informação e dos resultados relacionados com a avaliação do produto e da rotulagem;
- 8) Decisão do processo de certificação e emissão do relatório de certificação para o Agente Económico (FR6.7.4 – Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação) autorizando a utilização de certificados de conformidade do produto de acordo com o descrito no MPTGC (Capítulo VII - Selos de Garantia);
- 9) Acompanhamento e fiscalização de amostras dos produtos certificados no mercado (MPTGC – capítulo X e Programa Acções de Controlo (PQC05);
- 10) Acompanhamento e fiscalização de amostras dos produtos certificados nas instalações dos Agentes Económicos (PQC05).

## 2.4. Delegação de Autoridade

O Sistema da Qualidade, no que se refere às funções de garantia do seu funcionamento e manutenção e da gestão documental, na ausência ou impedimento

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	13/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Organização
--------------	---

Exemplar 01

do Responsável da Qualidade, é assegurado pelo Responsável do Controlo e Certificação por um período máximo de quatro meses.

Nas suas funções de avaliação dos processos submetidos ao âmbito da certificação, dar informações aos fornecedores relacionados com o seu processo de certificação e apreciação e aprovação de rotulagens, na ausência ou impedimento do Responsável do Controlo e Certificação, assume estas funções, por um período máximo de dois meses, o Agente de Verificação Técnica mais habilitado à execução de tarefas (PQC03) e com maiores habilitações literárias.

Na sua função de decisão sobre a certificação, a responsabilidade e autoridade é assegurada, na ausência ou impedimento do presidente da CVR do Dão, pelo Vogal da Produção.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção



COMISSÃO VITIVINÍCOLA  
REGIONAL DO DÃO  
C.V.R. do DÃO

MANUAL  
DA  
QUALIDADE

Página	14/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Confidencialidade, Objectividade e Imparcialidade
--------------	---

Exemplar 01

## 2.5. Confidencialidade, Objectividade e Imparcialidade

Para garantir a confidencialidade, a objectividade e a imparcialidade das suas certificações, a CVR do Dão, além do anteriormente referido, não concebe produtos vitivinícolas, não fornece serviços de consultadoria aos requerentes da certificação e executa as actividades de certificação e controlo baseada em procedimentos objectivos, não permitindo qualquer tipo de ambiguidades nas decisões.

Todo o pessoal envolvido no processo de controlo e certificação está obrigado ao sigilo profissional, tendo, por isso, conhecimento da natureza confidencial dos trabalhos que se realizam. Este compromisso é evidenciado quer pelo preenchimento da ficha de registo FRC3.5.1. (“Compromisso com a Política da Qualidade”), quer pela Declaração de Confidencialidade (FRC3.5.4), assumida por todos os colaboradores e pelos órgãos sociais.

A CVR do Dão distingue-se por oferecer uma imagem de credibilidade, de confiança e de rigor técnico, na prestação dos seus serviços de controlo e certificação. Assim sendo, adopta políticas e procedimentos que permitem resolver as reclamações e os recursos que lhe sejam apresentados, analisando-os de forma cuidada e efectuando o seu tratamento de acordo com os procedimentos estabelecidos para cada situação.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	15/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Funcionamento
--------------	---

Exemplar 01

### 3. Funcionamento

Para desenvolver o processo de controlo e certificação, a CVR do Dão elaborou manuais baseados em Normas e Regulamentação Comunitária e Nacional em vigor relativas ao Sector Vitivinícola. O presente Manual da Qualidade faz referência genérica a todos os documentos, mais especificadamente:

- nos Serviços de Verificação Técnica cumpre-se o descrito no MPTGC, em particular no que respeita a inscrições, inspecção, verificação e controlo, cadastro, gestão de amostras, rotulagem (avaliação, revisão e aprovação) e gestão de selos de garantia, sendo a avaliação da conformidade expressa nos documentos enviados ao requerente, identificados no respectivo manual;
- no Laboratório de análises físico-químicas, Acreditado com Anexo Técnico de Certificado de Acreditação N.º L0230, cumpre-se o descrito no Manual da Qualidade (NP EN ISO/IEC 17025), estando a avaliação da conformidade expressa nos documentos emitidos.
- no Laboratório de análise sensorial cumpre-se o descrito no Regulamento de Análise Sensorial e nos procedimentos PC07 – Análise Sensorial – Avaliação Resultados da Sessão de Prova – e PC08 – Análise Sensorial – Qualificação e Avaliação Desempenho dos Provedores, estando a avaliação de conformidade expressa nos documentos emitidos.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

## 4. Subcontratação

A CVR do Dão não recorre, em princípio, a organismos externos para a realização de tarefas relacionadas com a certificação. Contudo, se tal for necessário, a preferência é por entidades cujos requisitos de competência sejam idênticos aos da CVR do Dão, isto é, entidades acreditadas pelo Instituto Português de Acreditação ou por um dos organismos de acreditação signatários do Acordo Multilateral da EA, segundo a NP EN ISO/IEC 17025 (Laboratório) e/ou a NP EN ISO/IEC 17065, cumprindo-se sempre os requisitos de imparcialidade do pessoal de avaliação estipulados na norma relevante. Neste caso, é solicitado o envio de uma cópia do respectivo certificado de acreditação. No recurso à subcontratação é estabelecido um contrato com validade jurídica com a entidade onde constam requisitos de confidencialidade e conflitos de interesse.

Caso haja recurso a subcontratação de serviços, é preenchida a FRC3.4.1, na qual é formalizada, por escrito, a aceitação pelo requerente da subcontratação do serviço. Do mesmo modo, é preenchida a FRC3.4.2 com as condições de contrato entre a CVR do Dão e a entidade subcontratada. Compete à CVR do Dão avaliar e monitorizar as entidades subcontratadas, mantendo os respectivos registos desta actividade.

A CVR do Dão é responsável, perante o requerente, pelo trabalho efectuado pelo subcontratado, cumprimento de prazos e custos, metodologias acordadas ou cumprimento de outros requisitos contratuais, assim como assegurar que a entidade que fornece os serviços subcontratados, e pessoal que esta utiliza não estão envolvidos, quer direta, quer através de qualquer outro empregador, de uma forma tal que a credibilidade dos resultados possa ser comprometida.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção



## 5. Sistema da Qualidade

### 5.1. Política da Qualidade

A qualidade é observada como a totalidade das características e funções de um determinado produto ou serviço. Assim, a Direcção da CVR do Dão aposta, cada vez mais, na implementação e manutenção de um Sistema da Qualidade económico, eficaz e dinâmico, de forma que permita satisfazer as necessidades e expectativas dos utentes do Organismo de Certificação e cumprimento das especificações estabelecidas.

Para o efeito, a CVR do Dão estabeleceu um Sistema da Qualidade, cuja implementação e manutenção passa pela:

- a) satisfação dos requerentes:
  1. Criar uma imagem de credibilidade, de imparcialidade, de confiança e rigor técnico na prestação dos seus serviços;
  2. Fornecer respostas ao solicitado num tempo e custo aceitáveis,
- b) Estrutura interna da CVR do Dão:
  1. Assegurar que as tarefas de controlo e certificação são efectuadas com rigor técnico;
  2. Actuar em conformidade com procedimentos sistematizados e no cumprimento dos requisitos das normas, legislação e regulamentos aplicáveis sendo estes do conhecimento de todos os colaboradores;
  3. Responsabilizar activamente, e pela positiva, todos os intervenientes e inculir-lhes um sentimento de segurança, motivação e espírito de equipa;
  4. Observar rigorosamente os princípios da confidencialidade e do sigilo profissional no que diz respeito a toda a informação a que têm acesso no desempenho das suas funções, incluindo a

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Exemplar 01

independência de interesses comerciais ou outros e informações sobre os produtos vitivinícolas e/ou fornecedores;

5. Declarar quaisquer anteriores e/ou actuais ligações por si próprios com um fornecedor ou com quem concebeu os produtos vitivinícolas, cuja avaliação ou certificação lhe seja atribuída;
6. Procurar uma actualização contínua dos conhecimentos aplicáveis;
7. Optimizar os recursos materiais e humanos existentes;
8. Garantir a integridade das pessoas, meios técnicos e instalações;
9. Promover a implementação de acções de melhoria contínua, de acções preventivas e cuidar da revisão do Sistema da Qualidade.

A implementação e a manutenção do Sistema da Qualidade requer o compromisso e participação de todos os colaboradores da CVR do Dão, ao nível adequado às funções desempenhadas. Por isso, todos os colaboradores envolvidos nesta actividade são conhecedores da Política da Qualidade e das normas e procedimentos que têm que cumprir. Este compromisso está registado na FRC3.5.1.

A adopção do Sistema da Qualidade é direccionada à melhoria dos processos de controlo e certificação com o objectivo de um funcionamento eficaz e eficiente da CVR do Dão.


O Sistema da Qualidade é definido e desenvolvido ao longo deste Manual da Qualidade, assim como de toda a documentação a ele associada, sendo obrigatório o seu cumprimento por todos os colaboradores da CVR do Dão no exercício das suas actividades.

## 5.2. Objectivos da Qualidade

Tendo por base a Política da Qualidade definida, a CVR do Dão estabeleceu os seguintes objectivos da Qualidade:

- Estabelecer as regras e os princípios fundamentais das práticas instituídas na CVR do Dão, em respeito pelos requisitos da norma de

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

	COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO		MANUAL DA QUALIDADE	

Página	19/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2015
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Sistema da Qualidade
--------------	--

Exemplar 01

referência NP EN ISO/IEC 17065, de modo a cumprir a Política da Qualidade definida;

- Garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos para a certificação do produto;
- Garantir o cumprimento do Plano Anual de Controlo.

### 5.3. Comunicação

A manutenção, o desenvolvimento, o controlo, a gestão e a documentação do Sistema da Qualidade são da responsabilidade de todos os colaboradores da CVR do Dão, no nível adequado às funções desempenhadas.


O envolvimento de todos os colaboradores requer uma ampla comunicação interna, de forma a garantir o conhecimento e o acompanhamento dos objectivos por todos os intervenientes neste projecto e a divulgação dos progressos realizados.

A comunicação na CVR do Dão é feita por via descendente, através de Ordens de Serviço ou Comunicações Internas, e via ascendente por Comunicações Internas, escritas ou verbais, ao superior hierárquico. A comunicação escrita é efectuada através de e-mail, comunicação dos resultados das revisões pela gestão e actas de reuniões.

O Responsável da Qualidade é responsável pela observância dos princípios definidos no Manual da Qualidade e pelas alterações do Sistema, tendo competência para organizar acções de avaliação do desempenho da CVR do Dão e autoridade para definir ou propor ao Responsável do Controlo e Certificação e/ou ao Responsável pela gestão das Atividades de Certificação (quando necessário) projectos que melhorem o nível da qualidade desta estrutura.

A gestão de topo garante a integridade do Sistema da Qualidade quando ocorrem alterações ao mesmo. Nesta sequência, o Responsável da Qualidade, o Chefe de Laboratório, o Responsável do Controlo e Certificação, o Responsável pela

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

	COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO		MANUAL DA QUALIDADE	

Página	20/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2015
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Sistema da Qualidade
--------------	--

Exemplar 01

Gestão da Certificação e o Representante da Direcção propõem alterações que são analisadas em reunião de revisão do Sistema.

## 5.4. Estrutura Documental do Sistema da Qualidade

A FRC3.5.2 contém a descrição de todos os documentos do Sistema da Qualidade. Sumariamente:

1. **Manual da Qualidade (MQ)** – estabelece a política e os objectivos do Sistema da Qualidade, define as linhas gerais de orientação e a estratégia a seguir para a manutenção dos requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17065, e refere os procedimentos e documentos de apoio ao Sistema da Qualidade.
2. **Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo (MPTGC)** - prevê os seguintes aspectos: inscrição dos agentes económicos, registo das instalações, execução do cadastro vitícola, controlo das contas correntes, colheita de amostras, acções de controlo, relativas aos vinhos e produtos vínicos com direito às DOP e IGP contempladas no âmbito deste manual.
3. **Planos e Programas da Qualidade (PQC)** – os Planos da Qualidade contêm a planificação de actividades importantes inerentes ao Sistema da Qualidade, tais como Distribuição de Tarefas e Actividades de Avaliação. Os Programas da Qualidade calendarizam e planificam as actividades de Formação, Acções de Controlo e Auditorias Internas.
4. **Procedimentos da Qualidade (PC)** – descrevem as responsabilidades, as funções e o modo de execução relativos às operações de índole geral no normal funcionamento da estrutura de Controlo e Certificação.
5. **Regulamentos Internos** – tais como o Regulamento do Conselho Geral, o Regulamento da Direcção, o Regulamento Eleitoral, o Regulamento de Rotulagem que define as normas a utilizar na elaboração da rotulagem, o Regulamento Disciplinar que define as sanções disciplinares aplicáveis em

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Exemplar 01

caso de infracção às regras estabelecidas, o Regulamento da Análise Sensorial e o Regulamento das Comissões de Partes Interessadas.

**6. Documentação Externa** – inclui Normas, Guias, Regulamentos, Legislação e demais documentos de interesse para o Sistema da Qualidade e para a estrutura de Controlo e Certificação.

**7. Registos da Qualidade** – contêm os registos de actividades da estrutura de Controlo e Certificação no âmbito do Sistema da Qualidade, as fichas de registos (FRC), as actas (ASQC), e os documentos do Sistema da Qualidade (Documento Sistema da Qualidade da Certificação – DSQC - e Sistema da Qualidade Certificação: Comunicação -SQCC).

Toda a documentação está acessível aos colaboradores da CVR do Dão que dela necessitem, sendo por estes compreendida e aplicada.

## 5.5. Controlo de Documentos

A CVR do Dão possui dois tipos de documentos:

- Documentos Internos – todos os documentos elaborados pela CVR do Dão, no âmbito do Sistema da Qualidade.
- Documentos Externos: Normas, Guias, Regulamentos, Legislação (Portuguesa e Comunitária) e demais documentos de interesse ao Sistema da Qualidade não elaborados internamente, cujo registo é efectuado na FRC3.5.3.

No Procedimento PC01 – Controlo de Documentos e Registos – está descrita a metodologia de controlo dos documentos e dos registos.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO		MANUAL DA QUALIDADE
--	--	---------------------------

Página	22/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da Certificação
--------------	---

Exemplar 01

## 6. Concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da Certificação

Para a concessão da certificação seguem-se os seguintes passos:

- Inscrição dos agentes económicos (requerentes), mantendo-se válida enquanto não houver alterações nas estruturas físicas, organizacional e/ou do âmbito da certificação (definição do tipo de produto vitivinícola). O Registo é efectuado na FRC3.6.1 – Inscrição de Agentes Económicos, e na FRC3.6.2 – Ficha de Registo de Armazéns.
- Elaboração do processo de certificação dos produtos vitivinícolas com direito às DOP e IGP “Terras do Dão” contempladas no âmbito da inscrição do requerente, efectuado para cada campanha vitivinícola. Esta fase corresponde ao pedido de certificação e é formalizado através da plataforma informática SIVDÃO, mediante a atribuição de um nome do utilizador e de palavra passe individualizada por requerente ou pelo preenchimento e envio da FRC3.6.3 – Pedido de Certificação - Registo de Amostras (Plano de Contingência) para registo na plataforma SIVDAO pelos serviços da CVR do Dão.

A manutenção da certificação é garantida enquanto se mantiverem as condições atrás descritas e o produto continuar a satisfazer os requisitos da certificação, verificados por acções de controlo.

A extensão ou redução da certificação tem lugar quando se verificarem alterações ao âmbito da certificação definido no processo de inscrição. A extensão ou redução é conduzida como se de um novo processo de concessão se tratasse.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	23/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------


Capítulo III	Organismo de Certificação – Concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da Certificação
--------------	---

Exemplar 01

A suspensão ou anulação da certificação pode ocorrer a pedido do agente económico ou como resultado de acções de controlo efectuadas pela CVR do Dão, verificando-se, neste caso, que o produto vitivinícola deixou de satisfazer os requisitos estipulados. Sempre que o produto deixe de satisfazer os requisitos estipulados, o Responsável do Controlo e Certificação elabora um relatório pormenorizado onde constem os itens não conformes e sua fundamentação de acordo com os regulamentos e legislação em vigor. Este relatório é enviado para a Direcção que decide, com base nessa informação, sobre a suspensão ou anulação da certificação de acordo com o Regulamento Disciplinar. A decisão de suspensão ou anulação da certificação não pode ser efectuada pelo representante do produto a certificar, sendo, neste caso formalizada por um substituto.

Os critérios de reavaliação dos produtos vitivinícolas certificados estão definidos no MPTGC, que também descreve as etapas e respectivas exigências para se proceder à concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

	COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO		MANUAL DA QUALIDADE	

Página	24/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Auditorias internas e revisões pelo órgão de gestão
--------------	---

Exemplar 01

## 7. Auditorias Internas e Revisões pelo Órgão de Gestão

### 7.1. Auditorias Internas

Para além das auditorias efectuadas pela entidade acreditadora, realizam-se auditorias internas de acordo com o Programa da Qualidade – **PQC01** (“Programa Anual de Auditorias Internas”), com a finalidade de assegurar que se cumprem os requisitos da NP EN ISO/IEC 17065, os objectivos definidos na política da qualidade, a adequabilidade do sistema implementado e todos os requisitos de controlo e certificação aplicáveis. É também objectivo verificar a eficácia do Sistema da Qualidade, fornecer informações para eventuais acções correctivas ou preventivas e ver se se cumprem as disposições planeadas.

Além desta auditoria anual podem ser desencadeadas auditorias internas intercalares, não programadas, sempre que:

- o Responsável da Qualidade ou o Responsável do Controlo e Certificação o entendam, nomeadamente para confirmar a eficácia de acções correctivas (Auditoria Complementar);
- as auditorias anteriores o definam;


estas podem envolver apenas uma avaliação da componente formal ao Sistema da Qualidade ou uma avaliação do desempenho do processo de controlo e certificação. As auditorias anuais compreendem ambos os tipos de avaliação.

As auditorias internas são realizadas por elementos externos à CVR do Dão, sem qualquer responsabilidade nem ligação directa aos produtos, no âmbito da certificação e de acordo com o descrito no procedimento **PC02** (“Auditorias Internas”). O registo das Auditorias Internas é feito na ficha de registo FRC3.7.1.

O Procedimento **PC02** estabelece em detalhe as competências para a realização das auditorias e os princípios relativos ao seu planeamento, à preparação,

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção



	COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO		MANUAL DA QUALIDADE	

Página	25/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Auditorias internas e revisões pelo órgão de gestão
--------------	---

Exemplar 01

à execução e acompanhamento, ao registo de dados e resultados, à redacção do relatório da auditoria e à sua conclusão.

Todos os colaboradores envolvidos no processo de certificação tomam conhecimento do relatório da auditoria.


## 7.2. Revisão pelo Órgão de Gestão

A revisão pelo Órgão de Gestão é efectuada, pelo menos, uma vez por ano.

A seguir à auditoria interna anual, o Responsável da Qualidade elabora um Relatório Anual de Revisão (FRC3.7.2) no qual descreve todas as medidas desencadeadas ao longo do último ano no sentido de verificar a adequabilidade das políticas e procedimentos e garantir a eficácia do Sistema da Qualidade. Para o efeito, utiliza a informação proveniente de:

- registos de auditorias do Instituto Português de Acreditação;
- registos de auditorias internas (FRC3.7.1);
- registos de Trabalho Não Conforme e acções correctivas (FRC6.3.1) decorrentes de não conformidades detectadas durante a actividade normal ou durante a realização de auditorias;
- registos de acções preventivas e de melhoria(FRC6.4.1);
- registos de reclamações e sugestões dos clientes (FRC6.1.1), dos colaboradores ou da Direcção;
- Registos de satisfação dos Agentes Económicos e Clientes (FRC6.1.2);
- registos de formação de colaboradores (FRC4.2.1 e PQC02);
- alterações do volume de trabalho;
- monitorização e acompanhamento do Plano de Actividades;
- outros registos associados decorrentes da actividade, relevantes para o processo.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

	<p>COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>
--	--	------------------------------------

Página	26/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Auditorias internas e revisões pelo órgão de gestão
--------------	---

Exemplar 01

O relatório é enviado à Direcção que o analisa. Uma cópia é também enviada ao Responsável do Controlo e Certificação e Responsável pela gestão da Certificação.

De seguida é efectuada uma reunião entre a Direcção, Responsável da Qualidade e todos os responsáveis das várias áreas envolvidas no processo de controlo e certificação para avaliação conjunta do conteúdo do relatório e da eficácia das acções empreendidas, onde são estabelecidas metas, objectivos e planos de acção para o ano seguinte.

Na reunião, da qual é elaborada uma acta (FRCASQ), é deliberado ou que o Sistema da Qualidade continua a satisfazer os requisitos da Norma NP EN ISO/IEC 17065, assim como da política e dos objectivos da qualidade estabelecidos, ou que, pelo contrário, tal não acontece e é necessário desencadear medidas imediatas de correcção e ajuste do Sistema da Qualidade. A FRC3.7.2 – Relatório Anual de Revisão - é assinado pela Direcção e por todos os responsáveis das áreas envolvidas no processo de controlo e certificação, tendo o Responsável da Qualidade a responsabilidade do seu arquivo.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO		VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	--	--------------	---------------------------

Página	27/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Documentação
--------------	--

Exemplar 01

## 8. Documentação

A CVR do Dão rege-se pelas disposições contidas no Decreto-Lei n.º 212/2004 de 23 de Agosto que estabelece a auto regulação interprofissional do sector vitivinícola em Portugal.

A CVR do Dão coloca à disposição de todos os interessados toda a documentação actualizada inerente à actividade de certificação e controlo, da qual se destaca:

- Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo (MPTGC);
- Manual da Qualidade;
- Regulamento de Rotulagem;
- Regulamento Disciplinar;
- Preçário;
- Direitos e Obrigações dos Requerentes e dos Fornecedores – Contrato de Certificação (FRC7.1.1);
- Metodologia para tratamento de reclamações e recursos (Cap.VI, Secção 1);
- Lista de Fornecedores com produtos vitivinícolas certificados;
- Informação estatística sobre quantidades certificadas, comercializadas e exportadas relativas aos produtos vitivinícolas.

Esta informação é mantida actualizada e fornecida, sempre que solicitada. Parte desta informação é divulgada através do envio de cartas, de circulares, de e-mail, da afixação em painéis estrategicamente colocados, do contacto pessoal e através da página da Internet ( <http://www.cvrdao.pt/> ).

A CVR do Dão estabelece, no procedimento de Controlo de Documentos e Registos (PC01), toda a metodologia relativa à actualização, à aprovação, ao arquivo e à distribuição, assim como as responsabilidades inerentes a cada tarefa. Além disto, a FRC3.5.2 contém a lista actualizada de todos os documentos do Sistema, indicando a edição, a revisão e a data de aprovação, assim como os responsáveis pela

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

<p>COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO</p>  <p>VITIVINÍCOLA</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>
---	------------------------------------

Página	28/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Documentação
--------------	--

Exemplar 01

elaboração e aprovação, a quem é distribuído o documento e local de arquivo. Os documentos estão arquivados em locais apropriados, de modo a estarem disponíveis a todos os colaboradores que deles necessitem, sendo o prazo de arquivo até ao final do quarto ano civil após serem considerados obsoletos.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	29/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Registos
--------------	--------------------------------------

Exemplar 01

## 9. Registos

A CVR do Dão possui registos em suporte informático e/ou em suporte papel.

O modo como é efectuado a identificação, o acesso, o arquivo e a manutenção, dos registos da qualidade, está definido no procedimento de Controlo de Documentos e Registos (PC01).

A CVR do Dão conserva também, nos dossiers correspondentes e/ou em registo informático, todos os registos das actividades inerentes ao processo de controlo e certificação, incluindo os pedidos de certificação, relatórios de avaliação, actividades de acompanhamento e outros documentos relativos à concessão, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação, que permitem a repetição teórica do processo, desde a inscrição até à atribuição do Selo de Garantia (marca de conformidade). Tais registos possibilitam também a identificação do colaborador que realizou a(s) tarefa(s).

Nos registos são permitidas emendas manuscritas, desde que o texto seja corrigido, datado e rubricado por quem fez a alteração.

Todos os registos em suporte papel relativos à actividade de certificação são arquivados por um período mínimo de dez anos, permitindo demonstrar uma confiança continuada durante o período legalmente exigido. Após este tempo, são destruídos por forma a garantir a integridade do processo e a confidencialidade da informação.

Nos registos informáticos é efectuada cópia de segurança diária para disco e para um servidor externo.

Todos os registos em suporte papel são de acesso condicionado aos colaboradores da estrutura de Controlo e Certificação, na medida adequada às funções desempenhadas.

Quanto à informação registada em suporte informático, a sua segurança é garantida pelo Responsável da Informática que condiciona o acesso a cada um dos módulos mediante a atribuição de passwords personalizadas.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	---------------------------

Página	30/30	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-------	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo III	Organismo de Certificação – Confidencialidade
--------------	---

Exemplar 01

## 10. Confidencialidade

De acordo com o descrito na Política da Qualidade todos os colaboradores estão obrigados a observar, rigorosamente, os princípios da confidencialidade e do sigilo profissional no que diz respeito a toda a informação a que têm acesso no desempenho das suas funções, incluindo informações sobre os produtos vitivinícolas e/ou clientes, evidenciado pela FRC3.5.1 e pela FRC3.5.4.

A informação a terceiros, obtida durante as actividades de certificação de um determinado produto vitivinícola ou cliente, só pode ser facultada mediante a aprovação, por escrito, por parte do cliente, excepto nas condições exigidas por Lei, sendo nestes casos informado o cliente, nos termos legais.

Fim de Capítulo

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO		VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	--	--------------	---------------------------

Página	1/4	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo IV	Pessoal do Organismo de Certificação
-------------	--------------------------------------

Exemplar 01

## 1. Colaboradores afectos à estrutura de Controlo e Certificação - Generalidades

A CVR do Dão garante que os colaboradores afectos à estrutura de Controlo e Certificação possuem competência técnica para as funções que desempenham e são, de acordo com os organigramas das secções 2.1 e 2.2. do Capítulo III:

- Laboratório – com Sistema de Gestão próprio (NP EN ISO/IEC 17025);
- Serviços de Verificação Técnica.

A FRC3.2.2 descreve as habilitações mínimas requeridas, as competências, a experiência mínima requerida e a descrição de todas as funções inerentes às tarefas que os colaboradores desempenham.

A FRC3.2.3 lista os nomes de todos os colaboradores, as habilitações literárias e as funções que desempenham na estrutura de Controlo e Certificação.

## 2. Critérios de Qualificação

Conforme já referido os critérios mínimos de competência dos colaboradores da estrutura de Controlo e Certificação estão descritos na FRC3.2.2.

### 2.1. Contratação de Pessoal

A contratação de novos colaboradores é efectuada através de um contrato de trabalho. Contudo, para o exercício de determinada função, é exigido que um novo colaborador tenha cumprido na CVR do Dão um período mínimo requerido e seja efectuada a sua avaliação pelo superior hierárquico. Essa avaliação é registada no ficheiro do colaborador.

Conforme expresso na FRC3.5.1. (“Compromisso com a Política da Qualidade”), e na FRC3.5.4 (“Declaração de Confidencialidade”) todos os

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	2/4	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo IV	Pessoal do Organismo de Certificação
-------------	--------------------------------------

Exemplar 01

colaboradores respeitam as regras de confidencialidade, independência de interesses comerciais e outros, assim como comprometem-se a cumprir os requisitos definidos no Manual da Qualidade.

Qualquer colaborador da CVR do Dão, afecto à estrutura de Controlo e Certificação, é obrigado a declarar a existência de ligações, anteriores ou actuais, com fornecedores ou com quem concebeu o produto, cuja avaliação ou certificação lhes seja atribuída (FRC3.5.4).

Não estando previsto o recurso à subcontratação, caso ocorra, as exigências requeridas em relação aos colaboradores mantêm-se para os colaboradores da entidade subcontratada.

## 2.2. Ficheiro dos Colaboradores

Para além do processo individual, existente nos Serviços Administrativos, os colaboradores do Controlo e Certificação possuem uma ficha individual (FRC4.2.1 ou FR6.1.1 - Laboratório) na qual estão enumerados os seguintes itens:

1. Identificação do colaborador;
2. Endereço;
3. Data de nascimento;
4. Funções que desempenha;
5. Habilitações literárias;
6. Formação;
7. Data da última actualização dos registos.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção



COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	3/4	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo IV	Pessoal do Organismo de Certificação
-------------	--------------------------------------

Exemplar 01

### 2.2.1. Avaliação do Desempenho Profissional

Anualmente, o Superior Hierárquico de cada sector funcional do Controlo e Certificação avalia o desempenho técnico dos colaboradores que estão sob a sua dependência. Essa avaliação é registada na FRC4.2.2. para os colaboradores dos Serviços de Verificação Técnica. O colaborador em causa toma conhecimento da referida avaliação assinando a respectiva ficha, sendo sempre sujeita a análise e aprovação por parte da Direcção, e arquivada junto do seu ficheiro individual.

A avaliação do desempenho é feita, também, aquando da admissão de novos colaboradores, após cumprimento do período mínimo requerido para exercer determinada função.

### 2.3. Formação

Com a finalidade de melhorar a qualificação dos colaboradores realizam-se dois tipos de acções de formação:

- Formação Interna;
- Formação Externa.

Tudo o que é relativo à formação é arquivado no Dossier de Formação.

#### 2.3.1. Política e Objectivos

É política da CVR do Dão facultar aos seus colaboradores acções de formação interna e externa, dado que assim se combatem as áreas carenciadas.

O objectivo destas acções de formação é manter, permanentemente, actualizados todos os colaboradores no que respeita a legislação e outros aspectos relacionados com o controlo e certificação de produtos vitivinícolas.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	4/4	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo IV	Pessoal do Organismo de Certificação
-------------	--------------------------------------

Exemplar 01

Todos os colaboradores que iniciam as suas funções na CVR do Dão são internamente submetidos a um processo de aprendizagem.

Anualmente é elaborado um Programa de Formação (PQ02) com base nas necessidades de formação apresentadas pelos colaboradores (FRC4.2.3 – Levantamento das Necessidades Formação) ou detectadas pelos serviços. O Plano de Formação, antes da sua aprovação, é submetido à apreciação da Direcção, que o aprova e o assina. É, contudo, um plano dinâmico, podendo ser alterado, caso se tenha conhecimento de uma acção de formação não planeada, e neste caso, requer aprovação individual da acção pela Direcção.

Após a frequência de acções de formação é feita uma avaliação dos conhecimentos adquiridos, que inclui a observação do desempenho no posto de trabalho, se aplicável, registada na FRC4.2.1. Sempre que não seja aplicável a avaliação da eficácia da acção de formação é necessário fundamentar sendo este registo efectuado na FRC4.2.1 no campo respectivo.

As acções de formação, no âmbito da Qualidade, são avaliadas pelo Responsável da Qualidade. O superior hierárquico avalia as acções de formação do domínio do Controlo e Certificação. A Direcção avalia as acções de formação do Responsável da Qualidade, do Responsável pelo Controlo e Certificação e do Responsável pela gestão da Certificação.

Por fim é feita a actualização da ficha individual do colaborador (FRC4.2.1).

Fim de Capítulo.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	1/1	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo V	Alterações dos Requisitos de Certificação
------------	---

Exemplar 01

## 1. Alterações dos Requisitos de Certificação

Sempre que seja previsível efectuar alterações aos requisitos de certificação e controlo, a CVR do Dão divulga-as, através dos meios considerados convenientes, por exemplo, circulares ou página de Internet. As informações divulgadas incluem os prazos para recepção de opiniões pelas partes interessadas, as quais serão tidas em conta antes da decisão sobre a forma e data de entrada em vigor das alterações.

Após aprovação e divulgação dos requisitos alterados, o fornecedor é informado do prazo estipulado pela CVR do Dão para efectuar os ajustamentos necessários. Compete à CVR do Dão avaliar se as alterações foram implementadas e decidir sobre as acções apropriadas a executar.

Fim de Capítulo.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	1/4	Edição	3	Revisão	4	Data de Aprovação	26/01/2017
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VI	Recursos e reclamações
-------------	------------------------

Exemplar 01

## 1. Recursos e Reclamações

O modo como um fornecedor ou outras partes podem obter informações para apresentar e conhecer o respectivo tratamento do recurso ou reclamação, está-lhes acessível através da afixação em painéis localizados estrategicamente nos Serviços e através do e-mail disponível no site da CVR do Dão, no menu “contactos”.

A CVR do Dão efectua o tratamento de todos os recursos e reclamações que lhe sejam apresentados, procedendo ao seu registo e avaliação, implementando e avaliando a eficácia das medidas subsequentes consideradas adequadas.

As reclamações, verbais ou escritas, feitas pelo fornecedor ou outras partes e o respectivo seguimento são registados na ficha de registo FRC6.1.1 (“Registo de Reclamações e Sugestões”), sendo sempre acusada a sua receção junto do fornecedor. O mesmo procedimento é seguido caso seja um recurso.

As reclamações ou recursos são encaminhadas para o Responsável do Controlo e Certificação e deste para o Responsável da Qualidade e para o Responsável da respectiva área. Estes, em conjunto, apreciarão as possíveis causas das reclamações ou recursos, recolhendo e verificando toda a informação necessária para levar a reclamação ou recurso a uma decisão. Se for entendido que o reclamante/recorrente não tem razão, ele é informado por escrito e é encerrada a reclamação/recurso. Se, pelo contrário, for detectada anomalia é preenchida a ficha de registo FRC6.3.1 e são implantadas as respectivas acções correctivas. Só no final destas é que é dada por concluída a reclamação/recurso e informado o fornecedor. A revisão e decisão de resolução da reclamação ou recurso são feitas por um colaborador não envolvido na actividade de certificação relacionada com a reclamação ou recurso. Para garantir que não existe conflitos de interesses, o pessoal, incluindo os órgãos de gestão, que forneceu consultoria para um cliente, ou foi empregado por um cliente, não revê ou aprova a decisão da reclamação ou recurso para esse cliente durante dois anos após o fim da consultoria ou emprego. A Direcção toma

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Capítulo VI	<b>Recursos e reclamações</b>
-------------	-------------------------------

Exemplar 01

conhecimento da reclamação assinando a correspondente FRC6.1.1., se aplicável ou através de outros registos (mails, informação interna, DSQC).

O prazo definido pela CVR do Dão para apresentação das reclamações ou recursos é de 30 dias após a data de expedição da documentação contendo os resultados/decisões, exceto para a análise sensorial cujo prazo é definido no seu Regulamento.

Os litígios que surjam entre a CVR do Dão e os clientes ou outras partes, resultantes da não concordância das decisões, podem ser objecto de recurso judicial para as entidades competentes.

Os clientes podem interpor recurso dos resultados dos ensaios físico-químicos e/ou sensoriais assim como da apreciação da rotulagem. Os recursos dos ensaios Físico-Químicos serão tratados internamente como reclamações, contudo os ensaios sujeitos a recurso serão subcontratados a um laboratório externo com o mesmo grau de exigência do laboratório da CVR, de acordo com o procedimento descrito no Manual da Qualidade do Sistema de Gestão do Laboratório (capítulo V).

Os recursos referentes a ensaios sensoriais serão tratados através da Junta de Recurso (Regulamento de Análise Sensorial).

Os recursos referentes à apreciação de rotulagem são tratados internamente como reclamações, sendo contudo a avaliação do recurso subcontratada a outra entidade certificadora, acreditada, com o mesmo âmbito da CVR do Dão.

## 2. Sugestões

A CVR do Dão é receptiva a qualquer sugestão apresentada pela Direcção, pelos colaboradores, pelos clientes e outras partes interessadas.

As sugestões apresentadas e o respectivo seguimento ficam registadas na ficha de registo FRC6.1.1 e desencadeiam, se aplicável, acções de melhoria.

A CVR do Dão envia anualmente a todos os Agentes Económicos inscritos um inquérito de satisfação (FRC6.1.2), obtendo, deste modo, o feedback positivo ou negativo destes. Estes inquéritos são alvo de uma análise ponderada por parte do

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Exemplar 01

Responsável da Qualidade, que, juntamente com o Responsável do Controlo e Certificação, avaliam a implementação das eventuais acções sugeridas.

### 3. Não Conformidades

Na CVR do Dão são consideradas dois tipos de não conformidades: logísticas e técnicas. As não conformidades logísticas estão associadas ao funcionamento do Sistema da Qualidade como um todo, enquanto as não conformidades técnicas referem-se às tarefas inerentes à estrutura de Controlo e Certificação.

As não conformidades são comunicadas ao Responsável da Qualidade e/ou ao Responsável do Controlo e Certificação. Estes reencaminham para o Responsável da respectiva área (Laboratório ou Serviços de Verificação Técnica), de modo a serem desencadeadas as correcções e as respectivas acções correctivas, se aplicável. Nesta situação, segue-se o descrito no Procedimento **PC03** ("Trabalho Não Conforme, Acções Correctivas, Acções Preventivas e Acções de Melhoria").

#### 3.1. Correcção e Acções Correctivas

Entende-se por correcção o acto imediato de corrigir a não conformidade e por acção correctiva, a correcção da causa da não conformidade.

Em qualquer situação segue-se o constante no Procedimento **PC03** ("Trabalho Não Conforme, Acções Correctivas, Acções Preventivas e Acções de Melhoria"), que assenta fundamentalmente em:

1. Responsabilização de todos os colaboradores da estrutura de Controlo e Certificação na detecção de ocorrência de trabalho não conforme, e na comunicação ao Responsável da Qualidade e/ou ao Responsável do Controlo e Certificação, de forma a se estabelecerem as correcções e eventuais acções correctivas;

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	4/4	Edição	3	Revisão	4	Data de Aprovação	26/01/2017
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VI	Recursos e reclamações
-------------	------------------------

Exemplar 01

2. Registo, análise da causa, avaliação e consequência das não conformidades na ficha de registo FRC6.3.1;
3. Correção do trabalho não conforme;
4. Selecção e implementação das correspondentes acções correctivas;
5. Acompanhamento e avaliação da eficácia das acções correctivas;
6. Fecho do Trabalho Não Conforme (FRC6.3.1);
7. Eventual definição de acções preventivas ou de acções de melhoria (FRC6.4.1);
8. Eventual realização de auditorias complementares;
9. Arquivo das FRC6.3.1. e FRC6.4.1. no dossier de acções correctivas/acções preventivas.

As auditorias complementares são realizadas sempre que a descrição, a causa, a consequência ou o fecho de não conformidades suscitem dúvidas sobre se o Sistema da Qualidade continua a satisfazer os requisitos que garantam o cumprimento da sua política. A realização de auditorias complementares segue o Procedimento **PC02** (Auditorias Internas).

#### 4. Acções Preventivas e de Melhoria

As acções preventivas são efectuadas para evitar a ocorrência de não conformidades. As acções de melhoria funcionam como progressos no Sistema da Qualidade. O registo destas acções é efectuado na FRC6.4.1.

As acções preventivas podem ser desencadeadas por várias razões conforme o descrito no **PC03** ("Trabalho Não Conforme, Acções Correctivas, Acções Preventivas e Acções de Melhoria").

Fim do Capítulo.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	1/9	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VII	Certificação – Pedido de Certificação
--------------	---------------------------------------

Exemplar 01

## 1. Informação sobre o Processo

A CVR do Dão fornece aos requerentes documentação pormenorizada e actualizada sobre a adequação aos esquemas de certificação, nomeadamente, através da disponibilização do Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo, Regulamento de Rotulagem, Regulamento Disciplinar, Preçário e informações sobre os ensaios físico-químicos e sensoriais a realizar, através de consulta na CVR do Dão ou na página da Internet.

Os direitos e obrigações dos requerentes e dos fornecedores estão descritos na FRC7.1.1. - Direitos e Obrigações dos Requerentes e dos Fornecedores – Contrato de Certificação - distribuída no início do processo de certificação.

Os requerentes e os fornecedores devem cumprir as regras descritas no Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo, na FRC7.1.1 e demais legislação e regulamentação em vigor. Tal compromisso é registado na FRC7.1.1.

Todos os pedidos de informação relacionados com o processo de certificação, desde o início até ao final do respectivo ciclo de certificação, deverão ser solicitadas ao Responsável do Controlo e Certificação que, eventualmente, pode delegar nos responsáveis pelas diversas áreas, a divulgação das informações solicitadas.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção



COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO	VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	--------------	---------------------------

Página	2/9	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VII	Certificação – Candidatura
--------------	----------------------------

Exemplar 01

## 2. Candidatura / Análise de Candidatura

A candidatura envolve duas fases: a inscrição na CVR do Dão e os pedidos de avaliação dos produtos vitivinícolas com vista à sua certificação.

Na formalização da inscrição é preenchida a FRC3.6.1 “Inscrição de Agentes Económicos” que inclui a identificação da Empresa (nome, endereço e estatuto jurídico), a definição dos produtos a certificar, que engloba a selecção da DO (Dão ou Lafões) e/ou IG Terras do Dão, bem como uma declaração, por parte do requerente, segundo a qual se compromete a cumprir os requisitos de certificação e a fornecer toda a informação necessária para a avaliação dos produtos a certificar, a FRC3.6.2 – Ficha de Registo de Armazéns e a FRC7.1.1 – Direitos e Obrigações dos Requerentes e dos Fornecedores – Contrato de Certificação. É ainda exigida a entrega de outros documentos especificados no MPTGC.

O pedido de avaliação do produto com vista à sua certificação é submetido através da plataforma informática SIVDÃO segundo o descrito no Manual de Procedimentos técnicos de Gestão e controlo – Capítulo IV. O acesso é efectuado mediante atribuição de um nome do utilizador e palavra passe individualizada por requerente.

Em plano de contingência pode ser preenchida a FRC3.6.3 - “Pedido de Certificação - Registo de Amostras – Plano de Contingência”. No pedido consta qual a DO e/ou IG a certificar e a identificação objectiva e inequívoca do produto: o lote, a quantidade, o tipo (vinho e vinho espumante), a espécie (tinto, branco, rosado), o ano de colheita, e o designativo ou menção tradicional e castas, se aplicável.

Todas as eventuais divergências de entendimento, em relação ao estipulado no MPTGC, entre o requerente e a CVR do Dão, ficam esclarecidas nesta fase, procedendo-se aos esclarecimentos e registos considerados necessários.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

Página	3/9	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VII	Certificação – Candidatura
--------------	----------------------------

Exemplar 01

A inscrição é efectuada uma única vez e actualizada sempre que ocorram alterações às informações constantes do processo de inscrição, enquanto que os pedidos de avaliação dos produtos são efectuados por lote.

Em plano de contingência os dados referentes ao pedido de certificação são introduzidos no sistema informático pelos colaboradores habilitados constantes do “Plano de Distribuição de Tarefas” (**PQC03**), condicionada pela verificação da conformidade dos registos efectuados na FRC3.6.3, e validada através de data e assinatura. Os registos atrás referidos são arquivados no processo individual de cada agente económico.

A análise da candidatura está descrita no MPTGC e consta sumariamente na apreciação da informação obtida, para garantir que o processo de certificação pode prosseguir.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 VITIVINÍCOLA <small>COMISSÃO          VITIVINÍCOLA          REGIONAL          DO DÃO</small>	MANUAL DA QUALIDADE
--	--	---------------------------

Página	4/9	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VII	Certificação – Preparação da Avaliação
--------------	--

Exemplar 01


### 3. – Preparação da Avaliação

Todas as actividades de avaliação são devidamente planeadas, seguindo as acções previstas no MPTGC.

O “Plano de Actividades de Avaliação” (**PQC04**), respeitante ao pedido de certificação, encontra-se em anexo ao MPTGC.

Os colaboradores destacados para desempenharem as tarefas relativas à avaliação constam do Plano de Distribuição de Tarefas (PQC03). Estes dispõem dos documentos necessários à execução das suas tarefas e a sua imparcialidade está assegurada no compromisso com a Política da Qualidade (FRC3.5.1) e na Declaração de Confidencialidade (FRC3.5.4). Além disso, nenhum colaborador da CVR do Dão que efectue actividades de avaliação tem ligações com clientes ou com quem concebeu o produto cuja avaliação ou certificação lhes seja atribuída, nos dois anos anteriores à execução desta tarefa. No caso dos elementos da Câmara de Provedores a sua avaliação não é considerada para a avaliação final do produto, quando existem ligações destes com os clientes.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

	<p>COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>
---	--	------------------------------------

Página	5/9	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VII	Certificação – Avaliação
--------------	--------------------------


Exemplar 01

## 4 – Avaliação e Revisão

As actividades de avaliação são as descritas no “Plano de Actividades de Avaliação” (**PQC04**), anexo ao MPTGC. A avaliação é efectuada cumprindo as normas aplicáveis identificadas no MPTGC; no Sistema de Gestão do Laboratório, para as análises físico-químicas; no Regulamento de Análise Sensorial, Procedimentos da Qualidade PC07 (Análise Sensorial – Avaliação Resultados Sessão de Prova) e PC08 (Análise Sensorial – Qualificação e Avaliação Desempenho Provadores) para análise sensorial e demais legislação.

Em cada actividade de avaliação é efectuada uma revisão e/ou aprovação à informação ou resultados obtidos, por um colaborador habilitado diferente daquele que efectuou a avaliação.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

	<p>COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>
---	--	------------------------------------

Página	6/9	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VII	Certificação – Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação
--------------	--

Exemplar 01

## 5 - Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação

De cada avaliação, efectuada pelos diferentes sectores, é emitido um relatório (FR6.7.4 – Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação - Anexo I) com base na constatação da conformidade de:


- Execução de acções de controlo, se aplicável – Serviços de Verificação Técnica;
- Execução dos Ensaio Físico-Químicos – Laboratório análises físico-químicas;
- Execução dos Ensaio Sensoriais – Laboratório Análise Sensorial;
- Apreciação de Processos de Rotulagem – Serviços de Verificação Técnica.

Estes relatórios são encaminhados para o Representante da Direcção que revê toda a informação constante, os valida e assina informaticamente, não sendo permitido, pelo sistema informático, nenhuma alteração às constatações de conformidade efectuadas pelos vários sectores na avaliação. A validação do Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação é um acto formal de homologação do processo de certificação. O sistema informático impede ainda que a validação do Relatório de Avaliação e Decisão da Certificação seja efectuada por um representante do produto a certificar, sendo, neste caso formalizada por um substituto.

Após a validação do Relatório, no mesmo momento, o sistema informático envia um e-mail ao fornecedor com o Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação (FR6.7.4), assim como com a informação relativa aos requisitos de análise físico-química e sensorial requeridos, rotulagem e identificação completa relativa ao produto.

Caso o fornecedor o solicite, o secretariado da estrutura de Controlo e Certificação procede à impressão dos documentos supra citados.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

	<p>COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO</p>	<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>
---	--	------------------------------------

Página	7/9	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VII	Certificação – Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação
--------------	--

Exemplar 01

O Relatório de Avaliação e Decisão sobre a Certificação (FR6.7.4) só é emitido após o fornecimento das marcas de conformidade (Selos de Garantia) evidenciando que todos os itens de avaliação estão conformes.

O prazo para comunicação dos resultados ao requerente encontra-se estipulado no “Plano das Actividades de Avaliação” (**PQC04**), anexo ao MPTGC.

Considera-se a data efectiva de Certificação a indicada no relatório de avaliação, que contém também informação sobre o prazo de validade da Certificação.

A CVR do Dão não permite alterações ao âmbito de um certificado já concedido.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	---------------------------

Página	8/9	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VII	Certificação - Acompanhamento
--------------	-------------------------------

Exemplar 01

## 6 - Acompanhamento

Após a aprovação de lotes de produtos, e estabelecimento das respectivas contas correntes, conforme descrito no MPTGC, a CVR do Dão procede a acções de acompanhamento, que se baseiam em análises físico-químicas e sensoriais e verificação administrativa dos registos (movimentos das contas correntes, rotulagem, documentos de transporte, etc). Além destas acções de acompanhamento, efectuam-se controlos de engarrafamento, controlos de mercado, e outros que sejam considerados necessários para verificar a manutenção de conformidade do produto vitivinícola já certificado ou em processo de certificação. Toda a metodologia inerente aos controlos está descrita no Procedimento **PC06** – Acções de Controlo.

O Responsável da Qualidade e o responsável do Controlo e Certificação elaboram ainda um “Programa Acções de Controlo” (**PQC05**), contendo os critérios de incidência das acções de controlo, estabelecidos em função do número de agentes económicos inscritos, dos volumes comercializados, do nível de preços de comercialização e do histórico de infracções. Este programa é analisado na reunião de revisão do sistema e aprovado pelo Responsável pela gestão da certificação. Destas acções de controlo são elaborados relatórios validados pelos Agentes de Verificação Técnica e pelo Agente Económico, sempre que possível.

As acções de acompanhamento são executadas pelos Agentes de Verificação Técnica sendo preenchida a FRC7.6.4 (“Acções de Acompanhamento e Controlo Agentes Económicos – Check List”). Sempre que haja lugar a colheita de amostras estas seguem o percurso normal das amostras do processo de certificação.

A CVR do Dão exige que o fornecedor a informe sobre quaisquer modificações efectuadas ao produto, tais como: lotes, transferências de armazém, engarrafamentos e transacções. Todos estes registos podem ser efectuados, através da plataforma informática SIVDÃO, pelo fornecedor, e cuja aceitação e validação, pela CVR do Dão, é efectuada por colaborador habilitado (**PQC03**). Em plano de contingência o registo

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO REGIONAL DO DÃO C.V.R. do DÃO	 VITIVINÍCOLA	MANUAL DA QUALIDADE
--	---	---------------------------

Página	9/9	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo VII	Certificação - Acompanhamento
--------------	-------------------------------

Exemplar 01

dos lotes é efectuado na FRC7.6.1 (Lotes – Informação). A FRC7.6.2 (Comunicação de Engarrafamento) regista a comunicação referente ao engarrafamento do produto vitivinícola certificado, enquanto a FRC7.6.3 (Comunicação de Transporte) regista as transferências de armazém e a comunicação de venda e transporte de produtos vitivinícolas entre Agentes Económicos inscritos na CVR do Dão.

Em função destas alterações a CVR do Dão avaliará da necessidade de se proceder a acções de acompanhamento subsequentes. Neste caso, o Agente Económico é informado da impossibilidade de movimentar o produto vitivinícola em causa até que seja notificado pela CVR do Dão do resultado da referida acção de acompanhamento. O conhecimento desta exigência por parte do Agente Económico é evidenciada através da FRC7.1.1.

A CVR do Dão avaliará, periodicamente, os produtos certificados marcados quer através de controlos de mercado, quer por colheita de amostras nas instalações dos Agentes Económicos, de acordo com o estabelecido no “Programa de Acções de Controlo” (**PQC05**).

O Anexo II apresenta o fluxograma de todo o processo de certificação.

Fim do Capítulo

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção



Página	1/2	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

## Capítulo VIII Utilização de Marcas de Conformidade

Exemplar 01

### 1 - Utilização de Marcas de Conformidade

A CVR do Dão tem como marca de conformidade o Selo de Garantia, apostado apenas nas embalagens utilizadas na comercialização de produtos vitivinícolas. O Procedimento **PC05** – Selos de Garantia descreve toda a metodologia inerente à marca de conformidade.

A atribuição do Selo de Garantia, fornecido pela CVR do Dão, é efectuada concomitantemente com a certificação dos produtos vitivinícolas.

Os Selos de Garantia são identificados por uma série alfanumérica sequencial, permitindo que cada exemplar seja único. A CVR do Dão disponibiliza Selos de Garantia na forma de cavaleiro, contra-rótulo e os designados por série-própria. Estes últimos são impressos na rotulagem do Agente Económico, previamente aprovada pela CVR do Dão.

A impressão dos selos de garantia é efectuada por tipografias com as quais a CVR do Dão estabelece um protocolo (FRC3.4.3 – Protocolo Tipografias). Antes da assinatura, por ambas as partes da FRC3.4.3, é efectuada, pelos Agentes de Verificação Técnica, uma visita prévia à tipografia preenchendo-se a FRC3.4.4 (Acções de Acompanhamento Tipografias – Check list) com o objectivo de verificar a conformidade no funcionamento. A mesma FRC é utilizada quando das vistas anuais às tipografias de acordo com o planeado no Programa de Ações de Controlo – PQC05.

A utilização dos Selos de Garantia designados por série-própria requer a solicitação à CVR do Dão, por parte do Agente Económico, da atribuição de numeração e série, formalizada pela introdução dos elementos na plataforma informática SIVDAO, que após processamento pela CVR do Dão, atribui automaticamente numeração e série gerando um documento de autorização de impressão, FRC8.1.2 (Autorização de Impressão de Selos de Garantia), o qual é enviado à Tipografia. A requisição dos Selos de Garantia pelo fornecedor à CVR do Dão é efectuada igualmente através da Plataforma SIVDAO. Em caso de inexistência

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

## Capítulo VIII Utilização de Marcas de Conformidade

Exemplar 01

de produtos vitivinícolas em conta corrente, o sistema informático impossibilita o seu fornecimento. Todas estas solicitações podem ser efectuadas, em plano de contingência, pelo preenchimento da FRC8.1.1 (Pedido de Envio de Numeração para Série-Própria) e da FRC8.1.3 (Requisição de Selos de Garantia).

O processamento da Requisição de Selos de Garantia gera, informaticamente, o documento “Nota de Entrega de Selos de Garantia” (FRC8.1.4).

Cada fornecimento de Selos de Garantia produz registos informáticos, e movimenta automaticamente as contas correntes dos produtos vitivinícolas.

O levantamento dos Selos de Garantia é efectuado pelo Agente Económico e só são entregues aos colaboradores autorizados para o efeito, segundo o declarado pelo próprio na FRC8.1.5 (“Pessoas Autorizadas a Levantar Selos de Garantia”). Na impossibilidade do levantamento ser efectuado por mão própria, o Agente Económico informa a CVR do Dão do modo como pretende que os Selos de Garantia sejam enviados (por correio, transportadora) através da FRC8.1.3 ou do preenchimento do campo de observações da plataforma informática SIVDÃO.

As regras pormenorizadas da utilização, assim como de possíveis pedidos de destruição ou devolução dos Selos de Garantia estão estabelecidas no MPTGC.

A utilização indevida do Selo de Garantia é passível de actuação por parte da CVR do Dão, que pode ir da simples advertência, à anulação da certificação do produto vitivinícola. O Regulamento Disciplinar descreve as penalizações a aplicar em caso de estabelecimento de processo disciplinar.

Fim do Capítulo.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

<p>C.V.R. COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO</p> <p>COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO</p>	<p>COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DO DÃO do DÃO</p> <p>MANUAL DA QUALIDADE</p>
--	--

Página	1/1	Edição	3	Revisão	0	Data de Aprovação	09/12/2014
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Capítulo IX	Reclamações Apresentadas aos Fornecedores
-------------	---

Exemplar 01

## 1 - Reclamações Apresentadas aos Fornecedores

Qualquer fornecedor de produtos vitivinícolas certificados é obrigado a manter os registos de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas quanto à conformidade do produto, bem como das medidas implementadas para tratamento das referidas reclamações. Todos estes registos têm de estar disponíveis sempre que a CVR do Dão os solicite. O conhecimento desta obrigação por parte do fornecedor está evidenciado na FRC7.1.1.

Fim do Capítulo.

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

COMISSÃO  
REGIONAL DO DÃO  
C.V.R. do DÃO



VITIVINÍCOLA

MANUAL  
DA  
QUALIDADE

Página	1/4	Edição	3	Revisão	3	Data de Aprovação	07/12/2016
--------	-----	--------	---	---------	---	-------------------	------------

Anexo I	Relatórios
---------	------------

Exemplar 01

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção

## Relatório de Avaliação de Lote

Apartado 10 - 3501-908 Visu - Portugal  
Tel: +351 232 410 060 - Fax: +351 232 410 065  
Email: info@cvrdao.pt - www.cvrdao.pt

### Cliente:

**Conta Corrente:** A conta corrente está em conformidade com o volume abaixo discriminado.

**Rotulagem:** O fornecimento de selos de garantia para o produto relativo a este relatório está sujeito à prévia aprovação da(s) respectiva(s) rotulagem(ns).

### Ensaio Técnico:

Refª de Lote	Produto	Instalação	Lote	Qtd (Litros)	Bol. Ensaio	An. Sensorial (%)	Conformidade

**O Responsável do Controlo e Certificação**

Visu,

Prazo de Validade para requisição de Marcas de Garantia:

Produto em Granel: 270 dias a contar da data do presente relatório

Produtos engarrafados:

Vinhos Tintos / Vinhos Espumantes Tintos: 4 anos a contar da data do presente relatório

Vinhos Rosados / Vinhos Espumantes Rosados: 2 anos a contar da data do presente relatório

Vinhos Brancos / Vinhos Espumantes Brancos : 2 anos a contar da data do presente relatório

Dados relativos aos Ensaio Técnico: Boletim de Ensaio Anexo

**Cliente:**

**Boletim Nº:**

**Data Registo da Amostra:**

**Amostra Nº:**

**Finalidade:**

**Espécie:**

Ensaio	Valor	Unidades	Método

Viseu, (+)

**O Chefe do Laboratório**

(Maria da Assunção Martins Agostinho)

- Os ensaios assinalados com (x) ou os métodos assinalados com () não estão incluídos no âmbito da acreditação.
  - Os ensaios assinalados com (?) foram subcontratados a laboratório acreditado.
  - Os resultados apresentados no relatório referem-se exclusivamente aos itens ensaiados.
  - O Laboratório declina toda a responsabilidade na reprodução parcial do Boletim de Ensaio quando tal ocorrer sem a sua autorização expressa.
  - O prazo de reclamações é de 30 dias.
  - Início dos Ensaios - Primeiro dia útil após a data de registo da amostra.
  - MI = Método Interno.
  - "< ....." indica um valor menor que o limite de quantificação para o ensaio em causa.
  - A amostragem não foi realizada pelo laboratório.
- (+) Data de finalização dos ensaios  
- "OIV" - Compêndio dos Métodos Internacionais de Análise dos Vinhos e Mostos, da Organisation Internationale de la Vigne et du Vin (OIV).

**Cliente:**

**Conta Corrente:** A conta corrente está em conformidade com o volume abaixo discriminado.

**Rotulagem:**

Marca	Refª Aprovação	Conformidade

**Ensaio Técnico:**

Refª Certificação	Produto	Instalação	Lote	Qtd (Litros)	Bol. Ensaio	An. Sensorial (%)	Conformidade

**Decisão:** Atribuída a Certificação aos Produtos assinalados Conforme, de acordo com o Manual de Procedimentos Técnicos de Gestão e Controlo (MPTGC) de 20-07-2015 e com os requisitos do esquema de certificação de produtos N.º 4, com exceção da alínea c) do ponto 6 da NP EN ISO/IEC 17067.

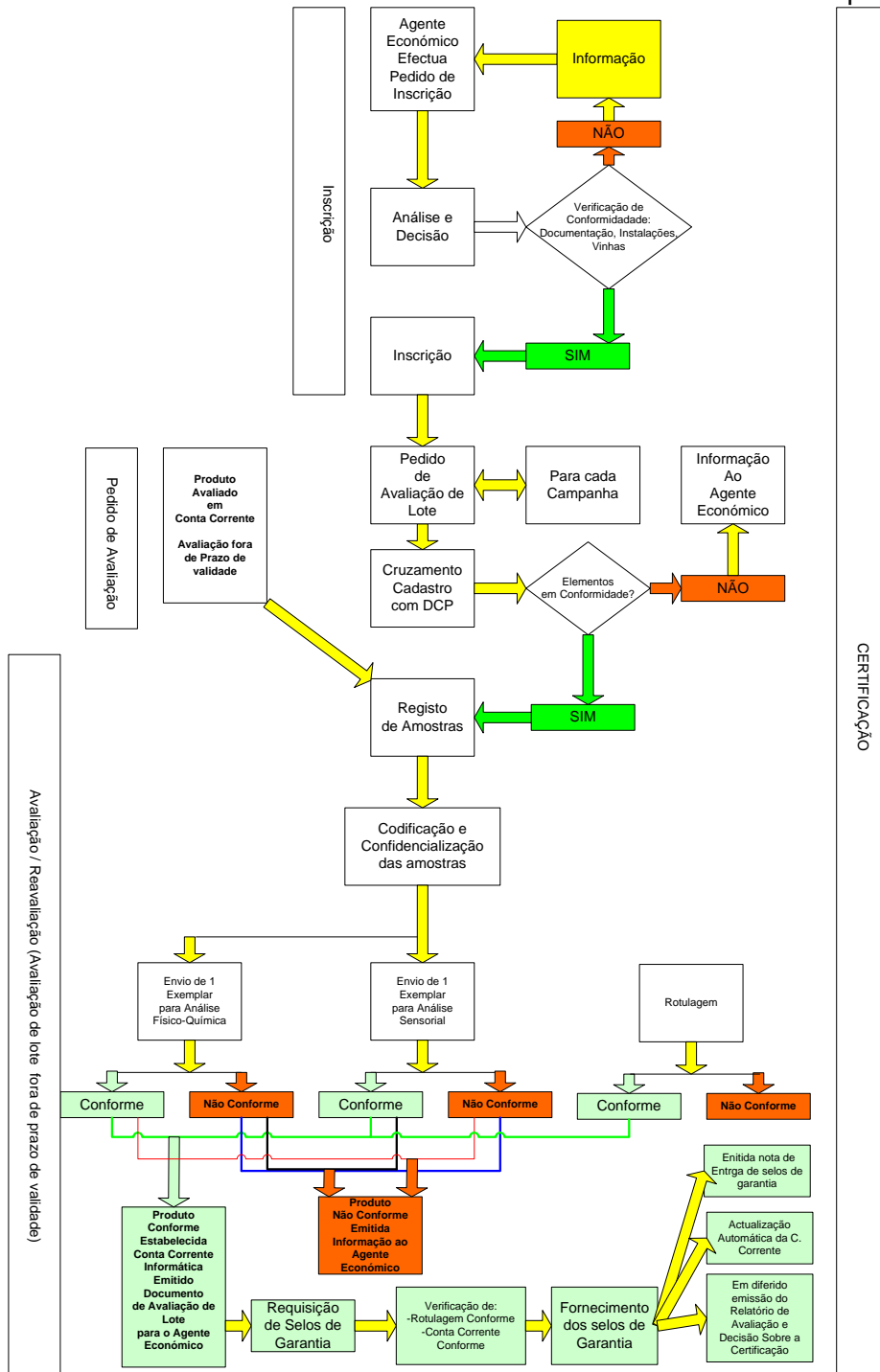
**O Representante da Direcção**

Viseu,

Prazo de validade da Certificação: Indeterminada a partir da presente data (dado que o fornecimento de marcas de garantia já foi efectuado).

Anexo II Fluxograma do Processo de Certificação

Exemplar 01



Actualizado por Responsável da Qualidade	Aprovado por Representante da Direcção
---	---



## PRODUTOS DO ÂMBITO DA ACREDITAÇÃO

Produto	Documentos de Referência	Sistema de Certificação
Vinho com Denominação de Origem "Dão"	Portaria n.º 246/2014 (D.R. I Série n.º 228 de 25 de Novembro)	4 Exceto alínea c) do Ponto 6 da NP EN ISO/IEC 17067
Vinho com Denominação de Origem "Lafões"	Decreto-Lei n.º 296/90 (D.R.I Série-A n.º 220 de 22 de Setembro)	4 Exceto alínea c) do Ponto 6 da NP EN ISO/IEC 17067
Vinho com Indicação Geográfica "Terras do Dão"	Portaria n.º 155/2014 (D.R. I Série n.º 151 de 7 de Agosto)	4 Exceto alínea c) do Ponto 6 da NP EN ISO/IEC 17067
Vinho espumante com Denominação de Origem "Dão"	Portaria n.º 246/2014 (D.R. I Série n.º 228 de 25 de Novembro)	4 Exceto alínea c) do Ponto 6 da NP EN ISO/IEC 17067

Actualizado por	Aprovado por
Responsável da Qualidade	Representante da Direcção