



VINHOS DE TRÁS-OS-MONTES
COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DE TRÁS-OS-MONTES

MANUAL DA QUALIDADE

DA

CVRTM



VINHOS DE TRÁS-OS-MONTES
COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DE TRÁS-OS-MONTES

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

ÍNDICE

	Página
Siglas utilizadas no MQ.....	5
CAPÍTULO 1 – MANUAL DA QUALIDADE.....	6
1.1. Promulgação do manual da qualidade.....	6
1.2. Gestão o MQ.....	6
CAPÍTULO 2 – CVRTM.....	8
2.1. Localização da CVRTM.....	8
2.2. Missão.....	8
2.3. Visão.....	8
2.4. Política.....	9
2.5. Objectivos.....	9
2.6. Comunicação.....	10
CAPÍTULO 3 – REQUISITOS GERAIS.....	11
3.1. Aspectos Legais e contratuais.....	11
3.1.1. Estatutos.....	11
3.1.2. Identidade Legal.....	11
3.1.3. Atribuições e Área de Atuação.....	11
3.1.4. Âmbito do Sistema de Qualidade.....	12
3.1.5. Contrato de Certificação.....	12
3.1.6. Uso de licenças, certificados e marcas de conformidade.....	13
3.1.7. Gestão da Imparcialidade.....	13
3.1.8. Responsabilidade Legal e Financeira.....	14
3.2. Condições não discriminatórias.....	15
3.3. Confidencialidade.....	15
3.4. Informação publicamente acessível.....	16
CAPÍTULO 4 - REQUISITOS DE ESTRUTURA.....	17
4.1. Gestão e Estrutura Organizacional.....	17
4.1.1. Organograma funcional da CVRTM.....	17



VINHOS DE TRÁS-OS-MONTES
COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DE TRÁS-OS-MONTES

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

4.1.2.Principais competências das funções de gestão.....	18
4.1.2.1. Conselho Geral.....	18
4.1.2.2. Direcção.....	19
4.1.2.3. Conselho Fiscal.....	19
4.1.2.4. Assembleia de Sectores.....	20
4.1.3.Estrutura de apoio.....	20
4.1.4.Estrutura operacional.....	21
4.1.5. Responsáveis de Departamento.....	23
4.1.6. Delegação de autoridade.....	23
4.1.7. Mecanismos para salvaguarda da imparcialidade.....	24
CAPÍTULO 5. REQUISITOS DOS RECURSOS.....	25
5.1.Requisitos para o Pessoal.....	25
5.1.1. Generalidades.....	25
5.1.2.Critérios de Qualificação.....	25
5.1.3.Substituições.....	26
5.2.Requisitos para a Avaliação.....	26
CAPÍTULO 6.REQUISITOS DOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO.....	27
6.1.Requisitos Gerais.....	27
6.2.Candidatura.....	29
6.3.Avaliação.....	29
6.4.Documentos de Certificação.....	30
6.5.Diretório de Produtos Certificados.....	31
6.6.Acompanhamentos.....	31
6.7.Alterações que afetem a Certificação.....	31
6.8.Anulação, Redução, Suspensão ou Retirada da Certificação.....	32
6.9. Registos.....	32
6.10.Reclamações e Recursos.....	32



VINHOS DE TRÁS-OS-MONTES
COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DE TRÁS-OS-MONTES

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

CAPÍTULO 7 – REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO.....	33
7.1.Documentação do Sistema de Gestão.....	33
7.1.1.Controlo de Documentos.....	33
7.1.2. Controlo de Registos.....	34
7.2. Revisão pela Gestão.....	34
7.3. Auditorias Internas.....	35
7.4. Ações Corretivas e Preventivas.....	36
Total de Páginas	36

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

SIGLAS UTILIZADAS NO MQ

AE – Agente económico

CVRTM – Comissão Vitivinícola Regional de Trás-os-Montes

CVRVV – Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes

DI – Direcção

DO – Denominação de Origem

EN – Norma Europeia

IG – Indicação Geográfica

IPAC – Instituto Português de Acreditação

ISO – Norma da International Standards Organization

IVV – Instituto da Vinha e do Vinho

IVDP – Instituto dos Vinhos do Douro e Porto

MOD. – Modelo da Qualidade

MQ - Manual da Qualidade

NC- Não conformidades

NP – Norma Portuguesa

OC – Organismo de Certificação

PGQ – Procedimento Geral da Qualidade

RC – Responsável da Certificação

RQ - Responsável da Qualidade

VTM- Vinhos de Trás-os-Montes

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

CAPÍTULO 1- MANUAL DA QUALIDADE

1.1. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade é o documento que constitui o suporte documental da estratégia definida pela Direcção, para assegurar a qualidade dos serviços prestados no âmbito da certificação. Deste constam as políticas definidas, as responsabilidades e os meios adoptados pela Comissão Vitivinícola Regional de Trás-os-Montes para o correcto exercício das suas funções.

O Manual da Qualidade é também o documento que explicita, divulga e documenta os sistemas de gestão da qualidade implementados na CVRTM, permitindo demonstrar a sua conformidade com a norma NP EN ISO/IEC 17065:2014, demais critérios do Instituto Português de Acreditação (IPAC) e a execução de auditorias internas e externas.

A promulgação do Manual da Qualidade é a declaração formal da aprovação dos Sistemas de Gestão implementados na CVRTM, de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17065:2014.

1.2 GESTÃO DO MQ

Cabe aos Responsáveis dos Departamentos, observar a todos os níveis o cumprimento das determinações constantes neste Manual da Qualidade, devendo ser cumpridas por todos os colaboradores que integram a CVRTM e/ou que colaborem funcionalmente com a mesma

O MQ é um documento controlado do Sistema de Gestão implementado, sendo a sua identificação descrita pela sigla MQ_CVRTM/XX, em que XX indica a edição em vigor.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

É da responsabilidade do RQ a atualização do MQ. É da responsabilidade da DI a aprovação do MQ (estrutura transversal).

Qualquer colaborador da CVRTM, pode sugerir alterações ao conteúdo do MQ. A alteração é analisada pelo RQ que, se necessário desencadeia um processo de revisão.

O MQ é revisto/atualizado, no mínimo, uma vez por ano, sendo as alterações identificadas no próprio documento, pela aposição de uma barra lateral. O texto alterado é mantido até nova reedição do MQ.

As edições são numeradas sequencialmente iniciando-se em 01.

Conservam-se os originais do MQ_CVRTM/XX, em suporte papel e digital, na sede. O acesso aos conteúdos existentes é restrito a 2 níveis:

- RQ – acesso total como utilizador para alterar e eliminar;
- Colaboradores CVRTM - acesso restrito como utilizadores para leitura e impressão.

Cópias de documentos em suporte papel só são consideradas controladas quando validadas por assinatura e datadas pelo seu emissor.

A gestão dos backups é da responsabilidade do RQ, que garante uma cópia de segurança.

A divulgação interna efetua-se por cópia controlada.

A divulgação externa efetua-se através do Website da CVRTM www.cvrtem.pt.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

CAPÍTULO 2- CVRTM

2.1. LOCALIZAÇÃO DA CVRTM

A CVRTM está localizada na Av.^a Eng.º Luís Castro Saraiva, N.º42C – 5430 - 472 Valpaços.

A CVRTM possui um Campo Vitivinícola Experimental, na Rua do Tramagal, 43 – 5430-466 Valpaços, para apoio aos viticultores da região.

2.2. MISSÃO

A CVRTM tem como missão:

- a) Certificar produtos com denominação de origem Trás-os-Montes e indicação Geográfica Transmontano e controlar as condições subjacentes à certificação.
- b) Promover a divulgação dos produtos víquicos (com denominação de origem Trás-os-Montes e Indicação Geográfica Transmontano).
- c) Dinamizar, apoiar e promover a melhoria da qualidade da vinha e dos produtos víquicos com denominação de origem Trás-os-Montes e Indicação Geográfica Transmontano.
- d) Defender o património Regional e Nacional que constitui a Denominação de Origem Trás-os-Montes.

2.3. VISÃO

A visão da CVRTM consiste em, ser uma instituição de prestígio como entidade certificadora e promotora da denominação de origem Trás-os-Montes, reconhecida a nível nacional e internacional e de referência no sector vitivinícola.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

2.4. POLÍTICA

A CVRTM pauta a prestação dos seus serviços pela transparência, rigor, agilidade e isenção nos processos que regulam toda a atividade económica da Região Vitivinícola de Trás-os-Montes e que contribuem para acrescentar valor aos Viticultores e restantes Agentes Económicos da fileira.

A CVRTM atua de forma imparcial e independente, na promoção da competitividade do sector e no desenvolvimento da região, assumindo-se como parceiro para a inovação e o desenvolvimento de novos mercados.

O modelo de funcionamento da CVRTM assenta num compromisso com a melhoria contínua da organização, com vista à satisfação dos requisitos e ao ultrapassar das expectativas dos seus clientes.

Os colaboradores da CVRTM constituem os recursos estratégicos por excelência que garantem a implementação da metodologia adotada pela Comissão e a observação dos padrões de qualidade estabelecidos.

2.5. OBJECTIVOS

ESTRATÉGICOS (3 ANOS)

- a) Manter e reforçar o estatuto de entidade certificadora da Denominação Trás-os-Montes
- b) Desenvolver as condições para a competitividade da fileira de Vinho Trás-os-Montes
- c) Garantir o equilíbrio económico-financeiro
- d) Valorizar o produto como produto natural, tradicional e parte integrante da cultura

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

OPERACIONAIS (1 ANO)

- a) Garantir a competitividade dos serviços
- b) Garantir a eficiência e motivação adequada dos colaboradores
- c) Reforçar o impacto na valorização da imagem do VTM junto do Consumidor
- d) Reforçar a influência junto da ViniPortugal
- e) Contribuir para aumento de competitividade dos Clientes (AE e Viticultores)
- f) Reforçar a parceria com Associações do Sector
- g) Potenciar a carteira de serviços
- h) Incentivar a comunidade científica e cultural a valorizar o VTM

Para cada objetivo são anualmente definidos indicadores e metas a atingir.

2.6. COMUNICAÇÃO

A política e os objetivos da qualidade são dados a conhecer em toda a organização, pela sua difusão em reuniões gerais, pela distribuição dos documentos, por ações de informação e formação realizadas, por canais de comunicação estabelecidos internamente, além da informação hierárquica de rotina.

Os resultados obtidos são reportados e comunicados em relatórios periódicos sendo analisados em reuniões, a diferentes níveis. São igualmente promovidas reuniões periódicas para divulgação de ações do sistema, dos resultados das atividades e dos objetivos e de ações preconizadas.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

CAPÍTULO 3- REQUISITOS GERAIS

3.1-ASPECTOS LEGAIS E CONTRATUAIS

3.1.1. ESTATUTOS

Os Estatutos da CVRTM foram objecto de escritura pública, em 9 de Maio de 1997, e publicados em Diário da República N.º77 de 2 de Abril de 2002. Estes foram objecto de alteração e publicados em Diário da República, 2.ª Série-N.º124 – 29 de Junho de 2007-Anúncio (extracto) n.º4118/2007.

Os mesmos encontram-se disponíveis no website www.cvrtem.pt.

3.1.2. IDENTIDADE LEGAL

A Comissão Vitivinícola Regional de Trás-os-Montes, que também usa a sigla CVRTM é um Organismo Interprofissional, que tem por objecto a representação dos interesses das profissões envolvidas na produção e comércio da denominação de origem (DO) Trás-os-Montes e da indicação geográfica (IG) Transmontano, bem como a defesa do património colectivo que as mesmas constituem, revestindo nessa qualidade, a forma jurídica de uma associação regional, pessoa colectiva de Direito Privado e Utilidade Pública, sem fins lucrativos e durará por tempo indeterminado, matriculada no Cartório Notarial de Bragança em 14/02/2008.

3.1.3. ATRIBUIÇÕES E ÁREA DE ATUAÇÃO

As atribuições e competências da CVRTM são as definidas no Artigo 3.º dos seus estatutos, resumidamente a promoção e defesa da DO Trás-os-Montes e IG Transmontano, seu controlo, certificação e utilização.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

A CVRTM desempenha a sua atividade na área geográfica de produção da DO Trás-os-Montes e IG Transmontano, ambas delimitadas pelos respectivos regulamentos de produção e comércio (Portaria 1203/2006 e 1204/2006).

Com vista ao cumprimento do estipulado no Artigo 4º dos seus estatutos, a CVRTM atua também fora das referidas áreas geográficas, com o objetivo de exercer a sua competência de controlo, sobre a circulação e comércio de uvas e produtos vitivinícolas com direito à DO Trás-os-Montes e à IG Transmontano.

3.1.4. ÂMBITO DO SISTEMA DE QUALIDADE

A entrada em vigor da Portaria n.º1234/2008, de 29 de Outubro, designou a CVRTM, como Entidade Certificadora, com autonomia para certificar produtos vitivinícolas com direito à Denominação de Origem (DO) Trás-os-Montes e à Indicação Geográfica (IG) Transmontano. Assim como exercer funções de controlo de todas as suas etapas de produção e comércio.

A acreditação da CVRTM, como Entidade Certificadora, tem como âmbito a certificação e controlo dos produtos descritos no Certificado de Acreditação N.ºC0020.

3.1.5. CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO

A inscrição dos agentes económicos na CVRTM implica o cumprimento por parte destes, dos requisitos legalmente estipulados na legislação em vigor. Previamente à inscrição, é disponibilizado ao AE, o Manual da Qualidade por forma a que este, tome conhecimento dos requisitos e procedimentos do Sistema da Qualidade implementado na CVRTM, bem como o Manual da Certificação, para que o AE conheça os requisitos de certificação que é obrigado a cumprir.

Aquando da inscrição é ainda celebrado um Contrato de Certificação (MOD.052), no qual rege os

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

direitos e obrigações, por parte do Agente Económico.

3.1.6. USO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE

É através do selo de garantia, fornecido pela CVRTM, que se evidencia publicamente a certificação da denominação de origem ou da indicação geográfica.

O modelo do selo de garantia emitido pela Comissão Vitivinícola Regional de Trás-os-Montes a fim de ser utilizado nos produtos certificados com direito a denominação de origem e indicação geográfica, encontra-se publicado no diário da república n.º120/2013, série II - Aviso N.º8089/2013 de 25 de Junho de 2013.

Os selos de garantia são individualizados por um sistema alfanumérico sequencial, de forma a garantir a sua autenticidade e controlo de utilização.

Os selos de garantia são produzidos em tipografias autorizadas pela CVRTM, a pedido do operador económico e de acordo com as regras estabelecidas para os produtos víquicos com direito à denominação de origem ou à indicação geográfica.

No Manual de Certificação são definidas as regras de utilização dos selos de garantia.

3.1.7. GESTÃO DA IMPARCIALIDADE

A CVRTM tem por base a imparcialidade na prestação dos seus serviços, garantindo que todo o pessoal do organismo de certificação, interno ou externo (prestação de serviços), assim como os órgãos de apoio à gestão de topo, atuam de forma imparcial, através do preenchimento de uma Declaração de Imparcialidade e Confidencialidade. Para além deste procedimento, a CVRTM

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

desenvolveu um Plano de Análise de Riscos e Salvaguarda da Imparcialidade com vista à identificação de riscos à imparcialidade, sendo este um procedimento contínuo e abrange o pessoal do OC, bem como entidades e organizações com que o mesmo contacta.

A aprovação do referido Plano é da responsabilidade da Direcção, sendo o mesmo revisto anualmente e apresentado em sede própria ao Conselho Geral e Órgão Consultivo.

Os colaboradores internos da CVRTM envolvidos nos processos de certificação/controlo, têm contratos de trabalho independentes dos resultados dos mesmos e não são agentes económicos inscritos na CVRTM, nem prestam consultoria no âmbito da certificação, garantindo assim total isenção e imparcialidade nas decisões tomadas. Os contratos de trabalho preveem ainda uma cláusula de exclusividade com a CVRTM para a atividade que a mesma desenvolve.

Todos os colaboradores, prestadores de serviços e estagiários da CVRTM são obrigados ao sigilo profissional resultante da aplicação do art. art.121 n.º1 alínea e) da Lei n.º 99/2003 de 27 de Agosto.

Por forma a garantir que, a prestação de serviços no âmbito da certificação efetuada pela CVRTM é realizada de forma imparcial, foi criada uma estrutura de apoio à Gestão de topo denominada Órgão Consultivo, tendo este a função de auxiliar a Direcção nas tomadas de decisão, garantindo assim que as mesmas são efetuadas de forma imparcial.

Possui ainda, a função de avaliar e analisar de forma contínua o Plano de Risco e Salvaguarda da Imparcialidade.

3.1.8. RESPONSABILIDADE LEGAL E FINANCEIRA

A CVRTM tem um seguro de responsabilidade civil que cobre os riscos decorrentes do exercício da sua atividade, bem como os seguros que são obrigatórios por Lei. Os mesmos são renováveis anualmente.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

A CVRTM tem autonomia financeira, sendo as suas principais receitas, os proveitos gerados pela cobrança das taxas e serviços prestados. A taxa de certificação cobrada ao abrigo do Decreto-Lei n.º94/2012 de 20 de Abril de 2012 é anualmente revista, aprovada em Conselho Geral e posteriormente publicada em Diário da República, sendo esta igualmente publicitada no website da CVRTM.

3.2. CONDIÇÕES NÃO DISCRIMINATÓRIAS

As políticas e procedimentos segundo os quais a CVRTM funciona, e a gestão destes não são discriminatórios.

O acesso dos agentes económicos aos serviços de certificação da DO Trás-os-Montes e IG Transmontano é permitido, sempre que, estes se enquadrem dentro dos requisitos definidos na legislação existente para o sector vitivinícola e Manual de Certificação em vigor.

3.3. CONFIDENCIALIDADE

A CVRTM considera que, toda a informação obtida durante o processo de certificação e eventuais processos disciplinares aplicados é proprietária, garantindo a total salvaguarda da sua confidencialidade. Todos os colaboradores da CVRTM, estão cientes dos procedimentos de segurança das informações a que têm acesso.

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

Eventuais parceiros institucionais/fornecedores de serviços que colaborem com a CVRTM e que no decurso das suas tarefas tenham acesso aos dados existentes na CVRTM estão abrangidos pelas



VINHOS DE TRÁS-OS-MONTES
COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL DE TRÁS-OS-MONTES

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

normas legais existentes para a protecção de dados (Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro e da Lei n.º 109/2009 de 15 de Setembro).

3.4. INFORMAÇÃO PUBLICAMENTE ACESSÍVEL

Os requisitos, deveres e obrigações dos operadores económicos inscritos na CVRTM, para a certificação e controlo dos produtos vitivinícolas com DO Trás-os-Montes e IG Transmontano, encontram-se definidos, no Manual da Qualidade, Manual da Certificação, Portarias N.º 1203 e 1204 /2006, Regulamentos Internos, bem como em toda a documentação inerente à certificação. Todos os referidos documentos encontram-se publicamente disponíveis para consulta, seja a pedido na CVRTM, ou por consulta direta no Website da CVRTM www.cvrtm.pt.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

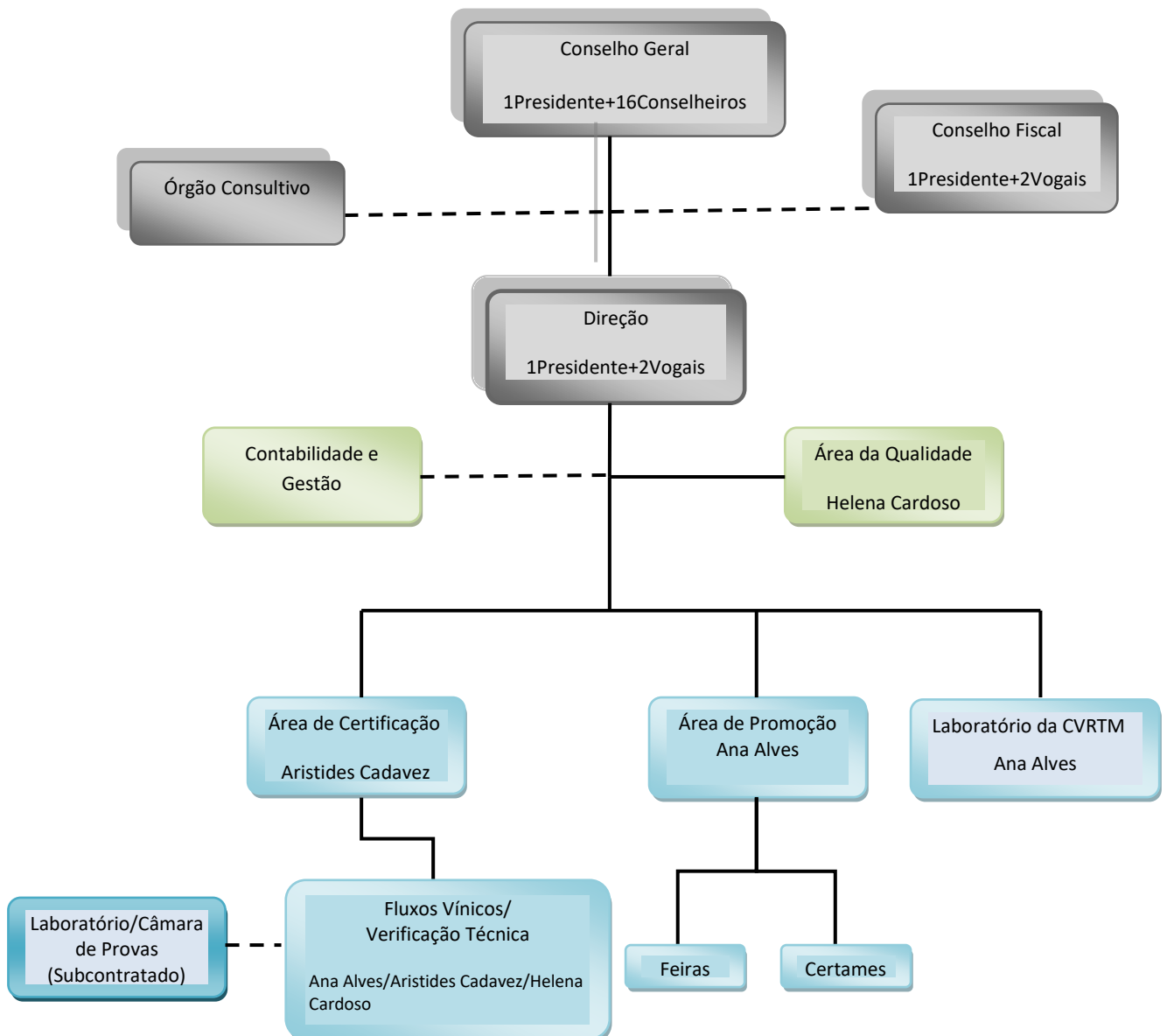
Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

CAPÍTULO 4-REQUISITOS DE ESTRUTURA

4.1-GESTÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

4.1.1-ORGANOGRAMA FUNCIONAL DA CVRTM



MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

4.1.2. PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DAS FUNÇÕES DE GESTÃO

Na CVRTM estão definidas as funções existentes, os colaboradores a quem estão atribuídas as funções, as substituições, as dependências hierárquicas / funcional e características profissionais necessárias ao desempenho de cada função.

4.1.2.1. CONSELHO GERAL

Conforme o estipulado no Capítulo III – Secção I – Artigo 8.º - Estatutos, são competências do Conselho Geral:

- a) Eleger e destituir o Presidente da Direcção e os membros do Conselho Fiscal;
- b) Definir e aprovar a política geral da CVRTM e apreciar a acção dos restantes órgãos;
- c) Apreciar e aprovar o relatório e contas do exercício findo, os planos de actividade e os orçamentos para o exercício seguinte;
- d) Aprovar os regulamentos internos da CVRTM, nomeadamente o regulamento disciplinar dos agentes económicos e o regulamento de funcionamento das assembleias de sectores;
- e) Dar parecer sobre os grandes problemas da DO Trás-os-Montes e da IG Transmontano;
- f) Definir diretivas sobre a promoção e divulgação de vinhos e produtos vînicos;
- g) Deliberar sobre as alterações dos estatutos e sobre a extinção da CVRTM;
- h) Aprovar o seu regulamento interno;
- i) Criar comissões especiais de carácter consultivo;
- j) Deliberar sobre qualquer outra matéria não cometida, por via legal ou estatutária, aos outros órgãos, por sua iniciativa ou sob proposta da Direcção ou do Conselho Fiscal.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

4.1.2.2. DIRECÇÃO

A Direcção tem como competências (Secção II – Artigo 12.º -Estatutos):

- a) Elaborar anualmente o plano de actividades e o orçamento para o exercício seguinte e o relatório e contas do exercício findo, a apresentar ao Conselho Geral;
- b) Dirigir os serviços e assegurar a gestão corrente da CVRTM;
- c) Representar a CVRTM, em juízo e fora dele;
- d) Programar e dirigir os meios e as operações de controlo e certificação e exercer as demais competências inerentes à qualidade de entidade certificadora reconhecida;
- e) Promover a realização de auditorias internas e de revisões periódicas do sistema da qualidade;
- f) Tomar as medidas necessárias para a execução das directivas definidas pelo Conselho Geral;
- g) Fazer executar as normas do regulamento de produção e comércio da DO e da IG;
- h) Aprovar o seu regulamento interno;
- i) Requerer a convocação do Conselho Geral.

4.1.2.3. CONSELHO FISCAL

Compete ao Conselho Fiscal (Secção III – Artigo 15.º - Estatutos):

- a) Fiscalizar a actuação da Direcção e dos serviços e velar pela observância da lei, dos estatutos e dos regulamentos internos, bem como dos procedimentos exigidos pelo reconhecimento da CVRTM como entidade certificadora;
- b) Verificar a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhe servem de suporte;

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

- c) Verificar, quando e pela forma que julgue conveniente, a extensão da caixa e as existências de qualquer espécie dos bens ou valores pertencentes à CVRTM ou por ela recebidos em garantia, depósito ou outro título;
- d) Verificar a exactidão do balanço e da demonstração de resultados;
- e) Verificar se os critérios valorimétricos adoptados conduzem a uma correcta avaliação do património e dos resultados;
- f) Elaborar o relatório anual sobre a sua acção fiscalizadora e dar parecer sobre o relatório e contas, sobre as propostas apresentadas pela Direcção e sobre pedidos de esclarecimento do Conselho Geral;
- g) Requerer a convocação do Conselho Geral, quando o julgue conveniente, e convocá-lo, quando o respectivo Presidente, devendo fazê-lo, não o faça.

4.1.2.4 ASSEMBLEIA DE SECTORES

A competência da Assembleia de Sectores (capítulo IV – Artigo 17.º - Estatutos), incide essencialmente, no seguinte:

- Reunir em Assembleia Ordinária, os representantes dos sectores da produção e do comércio, no quarto trimestre do ano do termo de cada mandato dos seus representantes no Conselho Geral, com vista à eleição dos seus representantes no mandato seguinte.

4.1.3 ESTRUTURAS DE APOIO

CONTABILIDADE DE GESTÃO – Subcontratada

Tem como competência realizar todas as atividades necessárias para garantir a gestão dos recursos financeiros, bem como o cumprimento das obrigações fiscais.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

ORGÃO CONSULTIVO

Ao Órgão Consultivo compete:

- a) Apoiar a Direcção na tomada de decisões necessárias e relativas a matérias ligadas com a actividade desenvolvida pela CVRTM, através da emissão de pareceres que lhe sejam solicitados ou de sua iniciativa quando considerar oportuno.
- b) Analisar o tratamento efetuado de reclamações apresentadas por terceiros e propor medidas preventivas para evitar as mesmas. Entende-se por terceiros todos aqueles que estão na cadeia alimentar até ao consumidor final, e não são clientes diretos da CVRTM.
- c) Avaliar e analisar de forma contínua o Plano de Risco e Salvaguarda da Imparcialidade.

4.1.4 ESTRUTURA OPERACIONAL

ÁREA DA QUALIDADE – Responsável: Helena Cardoso

Tem como competência realizar todas as atividades necessárias para definir e manter o modelo de gestão da qualidade de acordo com a estratégia da CVRTM e com o referencial normativo adotado.

ÁREA DE CERTIFICAÇÃO – Responsável: Aristides Cadavez

Tem como competências realizar todas as atividades para certificar e proteger a DO Trás-os-Montes e a IG Transmontano.

A área de Certificação divide-se nos departamentos Laboratório e Fluxos Vínicos/Verificação Técnica.

RESPONSABILIDADES DAS FUNÇÕES DE GESTÃO DA ÁREA DE CERTIFICAÇÃO

De forma sucinta, as principais responsabilidades das funções de gestão existentes na área de certificação são as seguintes:

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

Responsável dos Fluxos Vínicos - RFV

Tem a competência de gestão:

- a) Monitorar Fluxos Vínicos
- b) Gerir Selos
- c) Gerir Relação com Clientes
- d) Gerir Prestação de Serviços de Certificação
- e) Reporta hierarquicamente e funcionalmente à Área de Certificação.

Responsável da Verificação Técnica - RVT

Tem a competência da gestão:

- a) Auditar o Exercício da Actividade Económica
- b) Reporta hierarquicamente e funcionalmente à Área de Certificação.

LABORATÓRIO/CÂMARA DE PROVADORES

Os ensaios físico-químicos e sensoriais são realizados no Laboratório subcontratado do IVDP, acreditado pelo IPAC como consta nos Certificados de Acreditação N.ºs L0115 e L0235, respetivamente. Os ensaios físico-químicos poderão ainda ser realizados no Laboratório subcontratado da CVRVV, acreditado pelo IPAC como consta no Certificado de Acreditação N.º L0226.

O Laboratório subcontratado do IVDP cumpre com os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17025:2005 e realiza todos os ensaios de acordo com a regulamentação vitivinícola em vigor.

LABORATÓRIO DA CVRTM - Responsável: Ana Alves

Tem como competências realizar análises Físico-Químicas aos Agentes Económicos e aos Viticultores em geral.

O serviço realizado no laboratório não se encontra no âmbito da Certificação.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

ÁREA DE PROMOÇÃO – Responsável: Ana Alves

Tem como competências realizar todas as atividades para promover a comercialização dos produtos víquicos com DO Trás-os-Montes e IG Transmontano.

4.1.5 RESPONSÁVEIS DE DEPARTAMENTO

Todos os responsáveis de departamento, para além das responsabilidades específicas da gestão dos processos em que os departamentos estão envolvidos, têm ainda as seguintes responsabilidades transversais:

- a) Definir / coordenar a informação a ser divulgada pelo departamento;
- b) Gerir a rotina do departamento;
- c) Gerir o arquivo corrente do departamento;
- d) Gerir/coordenar projectos elaborados pelo departamento;
- e) Identificar fontes de informação externas necessárias para a actividade do departamento;
- f) Identificar necessidades de formação dos seus colaboradores;
- g) Tratar NC detectadas no departamento;
- h) Tratar reclamações colocadas ao departamento.

4.1.6 DELEGAÇÃO DE AUTORIDADE

A Direcção nomeia o Responsável da Qualidade como seu representante, sendo delegada a autoridade e a responsabilidade necessárias para:

- a) Assegurar que todos os níveis da organização têm consciência dos procedimentos Estabelecidos;
- b) Elaborar e gerir o manual da qualidade;
- c) Informar a Direcção sobre o desempenho do sistema de gestão da qualidade e qualquer necessidade de melhoria.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

A Direcção delega, no Responsável de Certificação (RC) ou no responsável da qualidade (RQ) (quando o Responsável da Certificação (RC) estiver envolvido no processo de certificação), a responsabilidade e a autoridade necessárias para:

- a) Deliberar sobre processos submetidos no âmbito da certificação;
- b) Elaborar pareceres a pedido da Direcção no âmbito da certificação;
- c) Elaborar proposta de alterações legislativas no âmbito da certificação e controlo da DO e IG;
- d) Planear e implementar os procedimentos necessários à certificação e controlo da DO e IG;
- e) Propor reorganização funcional e estrutural dos departamentos envolvidos na área de certificação;
- f) Tratar reclamações e recursos no âmbito da gestão da certificação, excepto os legalmente estipulados.

4.1.7. MECANISMOS PARA SALVAGUARDA DA IMPARCIALIDADE

A CVRTM para garantir a salvaguarda da imparcialidade elaborou um Plano de Análise de Riscos e salvaguarda da imparcialidade aplicável a todos os serviços e colaboradores. Possui ainda, Declarações de Imparcialidade dos elementos dos órgãos constituintes, bem como dos Técnicos da Entidade.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

CAPÍTULO 5-REQUISITOS DOS RECURSOS

5.1. REQUISITOS PARA O PESSOAL

5.1.1.GENERALIDADES

A CVRTM garante o número suficiente de pessoal para cobrir todas as atividades relacionadas com o esquema de certificação, as competências necessárias para a realização das referidas atividades de certificação e controlo são também asseguradas, através da definição de requisitos de admissão de pessoal.

Os colaboradores da CVRTM têm, condições ambientais e ergonómicas, métodos de trabalho, equipamentos, etc. adequados ao correto desempenho da sua atividade profissional.

5.1.2. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO

Os procedimentos para a qualificação e gestão dos recursos humanos da CVRTM, estão definidos no PGQ08 – Gestão de Recursos Humanos.

Com vista ao cumprimento dos procedimentos, a CVRTM mantém um processo individual, com os dados pessoais, informação da escolaridade, formação e saber fazer de cada colaborador.

A actualização dos Curricula Vitae, para todos os técnicos envolvidos no processo de certificação, efectua-se anualmente ou sempre que se verifique alguma alteração, por novas funções atribuídas ou por formação recebida.

Na admissão de novos colaboradores, a CVRTM garante que são verificados os requisitos de competência definidos para as funções em causa.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

A apreciação de desempenho dos colaboradores envolvidos no processo de certificação é efetuada pelo superior hierárquico directo sendo sempre analisada e aprovada pela Direcção.

Esta apreciação permite identificar diversas situações entre as quais, eventuais necessidades de formação e avaliação da eficácia das acções realizadas.

Os responsáveis de Área da CVRTM efectuam anualmente um levantamento de necessidades de formação dos colaboradores hierarquicamente dependentes, com base nesta informação é elaborado o Plano Anual de Formação que é aprovado pela Direcção. A gestão do Plano de Formação é da responsabilidade do RQ.

O Responsável da Qualidade, tem contrato individual de trabalho garantindo uma relação de continuidade e confiança entre a CVRTM e o IPAC.

5.1.3. SUBSTITUIÇÕES

Os responsáveis das Áreas podem pontualmente (férias e/ou ausências imprevistas), definir outras substituições.

O prazo de duração da substituição será formalmente comunicado ao colaborador designado.

É de notar que, quem substitui é independente de todo o processo de avaliação.

5.2. RECURSOS PARA A AVALIAÇÃO

Para a avaliação a CVRTM utiliza recursos externos, efetuando a subcontratação dos ensaios físico-químicos e sensoriais, conforme o definido no Capítulo 4-Requisitos de Estrutura - Ponto 4.1.4.-Estrutura Operacional – Laboratório/Câmara de Provadores, no caso específico, o Laboratório do IVDP. Por forma a salvaguardar todos os procedimentos, a CVRTM possui com o

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

IVDP um contrato de validade Jurídica no qual estão salvaguardadas, para além de outras, as questões de confidencialidade e conflitos de Interesses.

Os recursos externos da CVRTM, fazem parte integrante da lista de fornecedores aprovados de serviços subcontratados, sendo os referidos serviços, devidamente acompanhados, avaliados e qualificados.

A CVRTM assume a responsabilidade por todas as atividades subcontratadas a outra entidade.

CAPÍTULO 6. REQUISITOS DOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

6.1. REQUISITOS GERAIS

A certificação dos produtos vínicos com direito a denominação de origem Trás-os-Montes ou Indicação Geográfica “Transmontano”, efetua-se de acordo com as regras definidas no Manual de Certificação, este tem por base os requisitos legais em vigor no sector vitivinícola e nos Estatutos da Região de Trás-os-Montes.

A Área de Certificação, com base na regulamentação legal existente para o sector vitivinícola, e no cumprimento dos requisitos definidos no Manual de Certificação, propõe à Direcção os critérios de concessão, manutenção e suspensão da certificação.

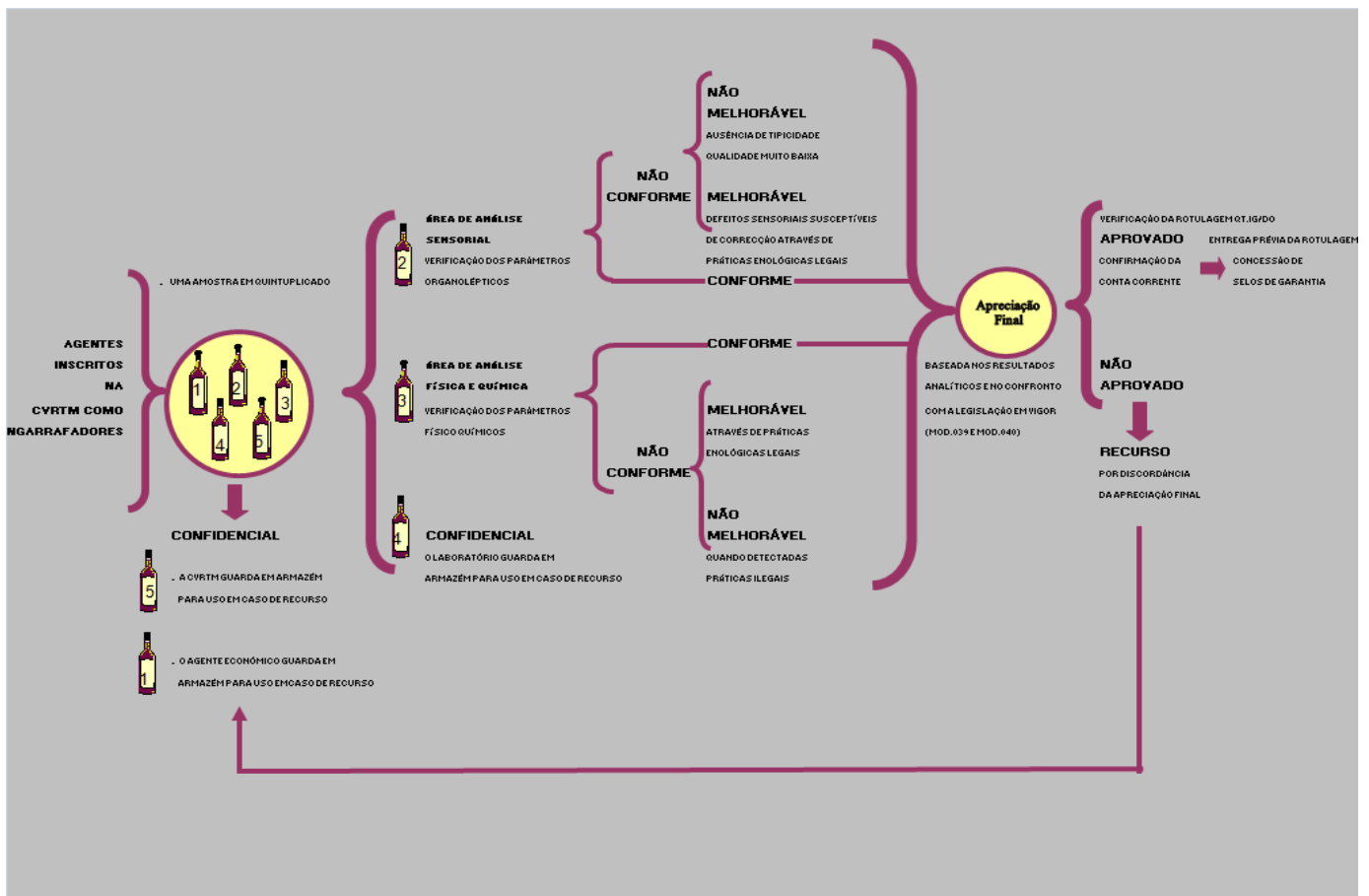
MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

Para definir e manter a estratégia da CVRTM, o organograma funcional do procedimento de certificação é o seguinte:



Qualquer pedido de informação sobre o estado do processo de certificação do lote do produto vínico, desde a entrega da Declaração de Colheita e Produção (DCP) até à disponibilização dos selos de garantia, deverá ser efectuado junto da CVRTM.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

6.2. CANDIDATURA

A candidatura é efetuada na CVRTM, sendo por parte dos seus serviços técnicos, recolhida toda a informação necessária para completar o processo de certificação. Posteriormente é efetuada uma avaliação de conformidade dos referidos dados, com base nos requisitos obrigatórios, uma vez que todas as pessoas singulares ou colectivas que se dediquem à produção e comercialização, excluindo a distribuição e venda a retalho, de produtos víquicos com direito às DO Trás-os-Montes e/ou à IG Transmontano, são obrigados a cumprir as regras de inscrição descritas no Manual de Certificação.

As minutas para a candidatura e preços aplicados na CVRTM estão disponíveis no website da CVRTM (www.cvrtem.pt).

6.3. AVALIAÇÃO

A CVRTM tem definido um plano para as actividades de avaliação, que se encontra referido no Manual de Certificação.

As actividades de avaliação são efectuadas pelos recursos externos e internos da CVRTM, estando para o efeito, devidamente designado o pessoal responsável para cada tarefa de avaliação, aos quais é disponibilizada toda a informação e documentação necessária para o exercício das referidas actividades.

A avaliação físico-química e sensorial dos produtos é efectuada pelo Laboratório do IVDP (Subcontratado), com base nos requisitos do âmbito da certificação. Sendo da responsabilidade da CVRTM os resultados das actividades exercidas por entidades subcontratadas, a CVRTM garante que os resultados dessas avaliações, são posteriormente avaliados pelos seus recursos internos, sendo destes a decisão final da avaliação.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

O RC avalia todas as etapas do processo de certificação, incluindo os boletins de análise emitidos pelo IVDP, posteriormente o RQ revê todo o processo e emite a decisão final da certificação.

As várias avaliações são efectuadas de modo imparcial e independente.

A CVRTM garante que qualquer Não-Conformidade constatada no decorrer do processo de avaliação, é prontamente comunicada ao AE em questão, e aferida a intenção de colmatar a referida NC e prosseguir com o processo de avaliação.

No caso de a CVRTM não conceder a certificação, o AE em questão é notificado de tal decisão, sendo identificadas as suas razões.

6.4. DOCUMENTO DE CERTIFICAÇÃO

O resultado da certificação é evidenciado no “Documento de Certificação”, no qual consta a informação requerida pelo esquema de certificação, nomeadamente:

- Identificação do OC
- Identificação do Cliente
- Identificação do produto
- Âmbito da certificação
- Data da certificação e validade da mesma

O presente documento è autenticado pelo responsável da decisão final da certificação, devidamente designado pelo OC.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

6.5. DIRETÓRIO DE PRODUTOS CERTIFICADOS

A CVRTM disponibiliza no seu website (www.cvrtnm.pt), um directório actualizado anualmente, dos produtos certificados, no qual consta, a identificação do cliente, identificação do produto e as normas segundo as quais os produtos foram certificados.

6.6. ACOMPANHAMENTOS

A CVRTM efectua o acompanhamento dos produtos cobertos pela decisão de certificação, de acordo com o seu esquema de certificação, desde a produção até à sua comercialização conforme o estipulado no PGQ 09.

As acções de controlo são planeadas de acordo com os objectivos definidos anualmente e que podem ser ajustados sempre que a CVRTM o entenda como necessário, tendo por base pedidos de certificação, denúncias ou outras situações de risco.

Sempre que sejam detectados factos que se enquadrem numa infracção disciplinar, de acordo com o Regulamento Disciplinar dos Operadores Económicos Inscritos na CVRTM, é instaurado o respectivo processo disciplinar.

6.7. ALTERAÇÕES QUE AFETEM A CERTIFICAÇÃO

A CVRTM garante que as alterações aos requisitos de certificação/controlo são aprovadas pela Direcção e sempre que se justifique promulgadas pelo Conselho Geral.

A CVRTM garante ainda que, efectua a divulgação a todos os AE's das alterações ocorridas através do Website da CVRTM www.cvrtnm.pt.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

6.8. ANULAÇÃO, REDUÇÃO, SUSPENSÃO OU RETIRADA DA CERTIFICAÇÃO

O Manual de Certificação explicita todos os procedimentos necessários para a concessão, manutenção e extensão da certificação.

O Regulamento Disciplinar dos Operadores Económicos Inscritos na CVRTM, aprovado em Conselho Geral de 12-12-2007, explicita o regime disciplinar por infracções cometidas pelos operadores económicos.

6.9. REGISTOS

A CVRTM estabelece e mantém registos para proporcionar evidências da conformidade com os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17065:2014 e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade.

Os procedimentos implementados para a identificação, armazenagem, protecção, tempo de retenção e eliminação de registos, bem como os controlos efectuados, estão devidamente definidos no PGQ 02.

Todos os registos são gerados e mantidos de forma confidencial.

6.10. RECLAMAÇÕES E RECURSOS

A CVRTM tem implementado um processo devidamente documentado, de receção, avaliação e tratamento de Reclamações e Recursos, conforme o estipulado no PGQ 10, sendo que a mesma está disponível para consulta desde que devidamente solicitada.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

Qualquer reclamação ou recurso apresentado à CVRTM, é devidamente registado, e avaliado, no sentido de identificar se está relacionado com as actividades de certificação, caso esteja, o tratamento da reclamação, será efectuada por pessoas que não estejam directamente envolvidas nas actividades de certificação relacionadas com a reclamação ou recurso em causa.

A CVRTM garante a recolha de toda a informação necessária para o devido tratamento da reclamação ou recurso em causa.

A decisão final do tratamento da reclamação é sempre dada a conhecer ao reclamante.

CAPÍTULO 7. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO

7.1-DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

A gestão de topo estabelece, documenta e mantém políticas e objectivos, que permitem cumprir com os requisitos da Norma NP/EN ISO 17065:2014, bem como com os requisitos do esquema de certificação (Capítulo 2, pontos 2.4 e 2.5).

Anualmente são reavaliados os objectivos e estabelecidos os indicadores e as metas a atingir.

A CVRTM garante o desenvolvimento documentação e realização de registos que permitam evidenciar a correcta actuação do sistema de gestão da qualidade implementado.

7.1.1.CONTROLO DE DOCUMENTOS

A estrutura documental segue o definido no procedimento PGQ 01, consistindo a subestrutura documental nos manuais específicos, regulamentos, procedimentos de gestão da qualidade, e registos (dados originais e derivados, documentos de certificação, actas de reuniões, relatórios de auditorias, etc.).

A CVRTM estabelece e mantém procedimentos para controlar os documentos requeridos pelo sistema de gestão da qualidade (PGQ01). A sua gestão garante o uso de documentos actualizados, aprovados e disponibilizados a todos os que dele necessitem.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

Estão definidas as responsabilidades pela emissão e aprovação dos documentos da CVRTM, assim como para a sua alteração e distribuição, sendo os documentos revistos e aprovados, quanto à sua adequabilidade, antes de serem emitidos.

A distribuição e a remoção dos documentos substituídos são controladas, de modo a assegurar a disponibilidade dos documentos nos locais de utilização respectivos, bem como a sua pronta substituição aquando da nova edição.

A CVRTM disponibiliza a documentação necessária para a certificação (ex.: requisitos para inscrição - minutas, etc.).

7.1.2. CONTROLO DE REGISTOS

A CVRTM estabelece e mantém registos para proporcionar evidências da conformidade com os requisitos da norma NP EN 17065:2014 e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade.

O procedimento PGQ02 define os controlos necessários para a identificação, armazenagem protecção, tempo de retenção e eliminação de registos.

Os registos internos permitem uma linha de auditoria desde a inscrição do operador económico até à aposição do selo de garantia.

7.2. REVISÃO PELA GESTÃO

A Gestão de Topo reúne sempre que achar conveniente, no sentido de efectuar a revisão do sistema de qualidade implementado na CVRTM, de forma a assegurar que o mesmo se mantém apropriado adequado e eficaz, a reunião decorre pelo menos uma vez por ano.

Esta revisão inclui a avaliação de oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações ao sistema de gestão da qualidade da CVRTM, incluindo a política e os objectivos da qualidade.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

A entrada para a revisão pela gestão inclui a seguinte informação:

- Resultados de revisões anteriores;
- Análise de adequação de estratégias, políticas e procedimentos;
- Relatórios de responsáveis de Áreas – Alterações de pessoal;
- Resultados dos desvios das metas dos indicadores dos objectivos da qualidade;
- Resultados de auditorias realizadas;
- Resultados de acções de melhoria (correctivas, preventivas e oportunidades de melhoria) implementadas;
- Análise de alterações do volume e tipo de trabalho,
- Análise do retorno da satisfação de clientes (feedback) e de partes interessadas;
- Análise de reclamações e recursos;
- Análise da formação efectuada;
- Análise de outros factores relevantes para a CVRTM,
- Retorno de informação do mecanismo para salvaguarda da imparcialidade

A saída da revisão pela gestão consiste no Relatório de Revisão pela Gestão e que inclui para cada um dos pontos analisados as acções a desencadear.

O acompanhamento da revisão efectua-se pelo Responsável da Qualidade.

7.3. AUDITORIAS INTERNAS

A CVRTM tem estabelecido procedimento PGQ03 para planeamento e realização de auditorias internas, que permite avaliar a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os requisitos específicos da norma de referência e garantir que o mesmo está devidamente implementado e mantido com eficácia.

Anualmente, é definido um programa de auditorias, abrangendo todas as áreas funcionais relacionadas com o sistema de gestão da qualidade.

MANUAL DA QUALIDADE

ID:MQ_CVRTM/11

Atualizado por: Responsável da Qualidade; Helena Cardoso

Aprovado por: Direcção da CVRTM

A CVRTM tem definido os requisitos de formação e experiência para os auditores internos, para garantir a sua independência face às áreas auditadas e para se assegurar da correcta avaliação do sistema de gestão da qualidade implementado.

A CVRTM utiliza preferencialmente, como auditores internos, elementos externos à mesma.

Na sequência das auditorias, são definidas acções para eliminar as não conformidades detectadas e as suas causas, que são implementadas pelos responsáveis das áreas auditadas.

7.4. AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

A CVRTM tem estabelecido um procedimento para identificação e tratamento de não-conformidades no seu funcionamento, conforme o definido no PGQ 05.

Por forma a tratar as não-conformidades identificadas, a CVRTM garante a implementação de acções (Acções Correctivas), que visam a eliminação das causas das não-conformidades por forma a evitar a sua recorrência.

A CVRTM assegura a identificação de acções preventivas, uma vez que não só dá ênfase aos problemas (que configuraram uma correcção ou uma acção correctiva), mas também aos objectivos, permitindo assim antecipar soluções para os problemas que ainda não se manifestaram. As actuações a seguir no tratamento de acções preventivas estão definidas no procedimento PGQ06.