



MANUAL DA QUALIDADE



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

ÍNDICE

	PÁGINA
CAPITULO 1: MANUAL DA QUALIDADE	4
1. APROVAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	4
2. GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	4
3. SIGLAS GERAIS UTILIZADAS NO MQ	6
CAPITULO 2: A CVRVV	8
1. ENQUADRAMENTO NO SECTOR VITIVINÍCOLA	8
2. LOCALIZAÇÃO DA CVRVV	10
3. MISSÃO	10
4. VISÃO	11
5. POLÍTICA	11
6. OBJECTIVOS	12
7. COMUNICAÇÃO	12
CAPITULO 3: ORGANIZAÇÃO DA CVRVV	13
1. GESTÃO POR PROCESSOS	13
2. MAPA DE PROCESSOS	14
3. ORGANOGRAMA FUNCIONAL DA CVRVV	15
4. ESTRUTURA OPERACIONAL	16
4.1 AREA OPERACIONAL DE CERTIFICAÇÃO	16
4.1.1 DEPARTAMENTO DE LABORATÓRIO	16
4.1.2 DEPARTAMENTO DE FLUXOS VINICOS	17
4.1.3 DEPARTAMENTO DE ROTULAGEM	17
4.1.4 DEPARTAMENTO DE VERIFICAÇÃO TÉCNICA	18
4.2 ÁREA OPERACIONAL DE MARKETING	18
4.3 ÁREA OPERACIONAL DE EXPERIMENTAÇÃO	19
4.3.1 DEPARTAMENTO DE APOIO À VINHA	19
4.4 ÁREA OPERACIONAL COMERCIAL	19



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

ÍNDICE (continuação)

	PÁGINA
5. ESTRUTURA DE APOIO	20
5.1 DEPARTAMENTO DA QUALIDADE	20
5.2 DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	20
5.3 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	21
5.4 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE	21
5.4.1 SERVIÇO DE TESOURARIA	21
5.5 DEPARTAMENTO JURÍDICO	22
5.6 DEPARTAMENTO PATRIMONIAL	22
5.6.1 SERVIÇO DE INFRA-ESTRUTURAS	22
5.6.2 SERVIÇO DE CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO	23
5.7 SERVIÇO DE SECRETARIADO	23
6. PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DA GESTÃO	24
6.1 CONSELHO GERAL	24
6.2 COMISSÃO EXECUTIVA	25
6.3 CONSELHO FISCAL	26
6.4 CONSELHO DE CONSUMIDORES	27
6.5 COMITÉ DE MARKETING	27
6.6 RESPONSÁVEIS DE DEPARTAMENTO	28
6.7 FUNÇÕES EXISTENTES NA CVRVV	29
7. DELEGAÇÃO DE AUTORIDADE	29
ANEXO 45011	
ANEXO 17025	
TOTAL DE PÁGINAS	29

ALTERAÇÕES À EDIÇÃO ANTERIOR

Edição 04 de 30-04-2008

Alteração do organograma e clarificação do texto associado. As alterações estão assinaladas por traço lateral e cor diferenciada.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

CAPITULO 1: MANUAL DA QUALIDADE

1. APROVAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade é o documento que constitui o suporte documental da estratégia definida pela Comissão Executiva, através das políticas definidas, responsabilidades e meios adoptados pela Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes, para assegurar a Qualidade dos serviços efectuados.

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 CVRVV e/ou que colaborem funcionalmente com a mesma.

A aprovação do Manual da Qualidade é a declaração formal da aprovação dos Sistemas de Gestão implementados na CVRVV de acordo com as normas NP EN 45011 e NP EN ISO/IEC 17025.

2. GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade é o documento que explicita, divulga e documenta os sistemas de gestão implementados na CVRVV, permitindo demonstrar a sua conformidade com as normas NP EN 45011 e NP EN ISO/IEC 17025, demais critérios do Instituto Português de Acreditação, I.P. (IPAC) e a execução de auditorias internas e externas.

O Manual da Qualidade da CVRVV (MQ_CVRVV/YY) é composto por 3 capítulos transversais às normas NP EN 45011 e NP EN ISO/IEC 17025 e por 2 anexos (MQ_anexo_45011/YY e MQ_anexo_17025/YY) referentes aos requisitos específicos de cada uma das normas referidas.

Cada um dos anexos faz parte integral do MQ e não pode ser separado da estrutura transversal.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

A terminologia utilizada no MQ cumpre a norma NP EN ISO 9000 e o Vocabulário Internacional de Metrologia, estando as siglas específicas utilizadas definidas no capítulo 2, item 3 “Siglas Utilizadas no MQ”.

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

A actividade “MANTER MANUAL DA QUALIDADE” do sub-processo “MONITORAR ACREDITAÇÃO” do processo “GERIR MC” define a metodologia para a gestão do Manual da Qualidade e seus anexos, sendo da competência do Responsável da Qualidade a elaboração/actualização do Manual da Qualidade e seus anexos e:

- A. Da Comissão Executiva a aprovação da estrutura transversal e do anexo 45011.
- B. Do Responsável do Laboratório a aprovação do anexo 17025.

Qualquer colaborador da CVRVV pode sugerir alterações ao conteúdo do MQ e seus anexos. A alteração será analisada pelo RQ, que se necessário desencadeará um processo de revisão.

O MQ e os anexos 45011 e 17025 são revistos/actualizados, no mínimo, uma vez por ano.

Se durante a revisão ocorrerem alterações ao conteúdo dos documentos iniciais, as mesmas são identificadas no próprio texto por traço lateral, justificadas no ponto “Alterações” e mantidas até nova edição do MQ.

Ficam dispensadas da marcação por traço lateral, todas as revisões ortográficas e revisões de fundo que introduzam alterações em mais de 90% do texto inicial. Nesses casos, no ponto “Alterações” é registado o objectivo da nova edição.

Caso da revisão não surjam alterações ao manual da qualidade regista-se em acta, ou na revisão pela gestão, que a revisão foi efectuada e que o documento se mantém válido até à próxima revisão.

As edições são numeradas sequencialmente iniciando-se em 01.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

Conservam-se os originais do MQ_CVRVV/YY e seus anexos, em suporte digital, na forma de ficheiro pdf, estando localizados no repositório documental existente na intranet.

O acesso aos conteúdos dos documentos existentes é restrito a 3 níveis:

- RQ - utilizador com acesso total para alteração e/ou eliminação de conteúdos;
- Colaboradores da CVRVV - utilizadores com acesso restrito para leitura e/ou impressão;
- SI/TIC - acesso total para a administração do sistema informático existente.

Todos os documentos em suporte de papel tornam-se imediatamente obsoletos no momento da sua impressão, excepto quando validados por assinatura e datados pelo seu impressor.

A divulgação interna do manual da qualidade e anexos efectua-se por correio electrónico com recibo de entrega o qual fica arquivado na pasta pessoal “pteixeira” existente no Outlook do computador do RQ.

A divulgação externa efectua-se através do website da CVRVV www.vinhoverde.pt.

A gestão das cópias de segurança dos documentos existentes no repositório documental interno é da responsabilidade do departamento de SI/TIC, que garante a **existência** de cópia de segurança diária dos dados que constam nos servidores da CVRVV.

3. SIGLAS GERAIS UTILIZADAS NO MQ

ADM SEC - Administrativo do Secretariado

AM - Acção de Melhoria

CCERT - Comité de Certificação

CE - Comissão Executiva

Cliente - Operador económico e viticultor

CVRVV - Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes

DL - Decreto-Lei

DO - Denominação de Origem

EN - Norma Europeia

EVAG - Estação Vitivinícola Amândio Galhano



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

HSST - Higiene Saúde e Segurança no Trabalho

I.P. - Instituto Público

IG - Indicação Geográfica

ISO - Norma da International Standards Organization

IVV - Instituto da Vinha e do Vinho

MA - Ministério da Agricultura ou seu representante

MC - Melhoria Contínua

MQ - Manual da Qualidade

MQ_anexo_17025/YY - Manual da Qualidade anexo 17025, edição YY

MQ_anexo_45011/YY - Manual da Qualidade anexo 45011, edição YY

MQ_CVRVV/YY - Manual da Qualidade estrutura transversal, edição YY

NC - Não - Conformidade

NP - Norma Portuguesa

PI - Propriedade Industrial

R - Responsável de departamento

R CDOC - Responsável do Centro de Documentação

R COM - Responsável pelas compras

R CONT - Responsável da Contabilidade de Gestão

R FV - Responsável dos Fluxos Vínicos

R INFRA - Responsável das Infra-Estruturas

R LAB - Responsável do Laboratório

R MKT - Responsável do Marketing

R PROJ - Responsável de Projecto

R RH - Responsável dos Recursos Humanos

R SI - Responsável dos SI/TIC

RDVV - Região Demarcada dos “Vinhos Verdes”

RH - Recursos Humanos

ROC - Revisor Oficial de Contas

RQ - Responsável da Qualidade

SG - Sistema de Gestão

SI/TIC - Sistemas de Informação / Tecnologias de Informação e Comunicação



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

CAPITULO 2: A CVRVV

1. ENQUADRAMENTO NO SECTOR VITIVINICOLA

A orientação para a qualidade e a regulamentação da Produção e Comércio do Vinho Verde surgiram no início do século XX, tendo a Carta de Lei de 18 de Setembro de 1908 e o Decreto de 1 de Outubro do mesmo ano, demarcado pela primeira vez a Região dos Vinhos Verdes.

No entanto, o texto da Carta de Lei de 1908 apenas é regulamentado no ano de 1926 através do Decreto n.º 12:866, o qual veio estabelecer o regulamento da Produção e Comércio do Vinho Verde, consagrando o estatuto próprio da Região Demarcada, definindo os seus limites geográficos, caracterizando os seus vinhos e criando a Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes (CVRVV) instituída para o por em execução. Posteriormente, em 1929, o referido regulamento viria a ser objecto de reajustamento através do Decreto n.º 16:684.

Como consequência da entrada de Portugal na Comunidade Europeia, é promulgada, em 1985, a Lei-Quadro das Regiões Demarcadas (Lei n.º8/85, de 4 de Junho), que determinaria a reformulação dos estatutos das Regiões Demarcadas e da estrutura orgânica das respectivas Comissões Vitivinícolas.

A CVRVV passa a ter um Conselho Geral com representação paritária do Comércio e da Produção.

A sua Comissão Executiva é eleita pelo Conselho Geral, à excepção do seu Presidente, que é nomeado pelo ministério da tutela.

Por força do DL n.º 104/87, de 6 de Março, é transformada a natureza jurídica da CVRVV e a sua estrutura orgânica, passando a ser uma Associação Regional, Pessoa Colectiva de Direito Privado e Utilidade Pública, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto com o número 53/87 1211.

Em 1987, são publicados os Estatutos da CVRVV e o Laboratório é reconhecido como oficial pela Portaria n.º 534/88, de 9 de Agosto.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

O DL n.º 350/88, de 30 de Setembro, desenvolve o regime da disciplina e fomento dos vinhos de qualidade.

No desenvolvimento do regime jurídico previsto no DL n.º 10/92, foram aprovados os Estatutos da Região Demarcada dos Vinhos Verdes, de 3 de Fevereiro. Nos estatutos da RDVV, foram obrigatoriamente definidos a delimitação geográfica da área da Região, a natureza dos solos, o encepamento (castas recomendadas e autorizadas, e suas percentagens), as práticas culturais, designadamente sistemas de condução da vinha, os métodos e práticas de vinificação, o teor alcoólico mínimo natural, os rendimentos por hectare, as práticas enológicas e as características químicas e organolépticas dos produtos da região.

Neste diploma legal, veio confirmar-se o reconhecimento das 6 sub-regiões (Amarante, Braga, Basto, Penafiel, Lima, Monção) produtoras com direito à Denominação de Origem Controlada “Vinho Verde”, já consagradas anteriormente.

O desenvolvimento do “Vinho Verde”, tanto no mercado interno como junto de uma comunidade de consumidores cada vez mais alargada, recomendava que os Estatutos fossem revistos no sentido de melhor os adaptar à dupla tarefa de defender a sua genuinidade e tradição e de acompanhar os desafios de diversificação e de sintonia com as exigências dos consumidores.

Assim, decidiu o Governo, sob proposta do IVV, e com o pleno acordo da CVRVV, reformular o diploma base que regulamenta e protege as designações “Vinho Verde”, “Vinho Verde Espumante”, “Aguardente de Vinho da Região dos Vinhos Verdes”, “Aguardente Bagaceira da Região dos Vinhos Verdes” e “Vinagre de Vinho Verde”, sendo que algumas constituem novidades de relevo no diploma. Esta actualização foi efectuada pelo DL n.º 263/99, de 14 de Julho, o qual veio a ser objecto de ligeiras correcções de redacção fixadas pelo DL n.º 449/99, de 4 de Novembro.

Ao abrigo do disposto no artigo 3º dos Estatutos da RDVV, anexo DL n.º 263/99, de 14 de Julho, actualizado pelo DL n.º 449/99, de 4 de Novembro, é publicada a Portaria n.º 28/01, de 16 de Janeiro alterando as sub-regiões da área geográfica de produção de vinhos com direito à Denominação de Origem “Vinho Verde” anteriormente previstas no DL n.º 10/92 para 9 sub-regiões (Amarante, Ave, Baião, Basto, Cavado, Lima, Monção, Paiva e Sousa).



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

Em 2004 foi publicado o DL n.º212/2004 de 23 de Agosto, que estabeleceu a nova organização institucional do sector vitivinícola, revogando a Lei n.º 8/85, entre outras normas legais. Na sequência deste diploma foi efectuada a alteração dos Estatutos da CVRVV, tendo sido objecto de escritura pública em 04 de Maio de 2007 no Cartório Notarial de M. Rosário Costa Gomes, situado no Porto.

Em 2008 foi publicada a Portaria n.º 297/2008 de 17 de Abril, [D.R. 1ª Série - Nº 76](#), designou a CVRVV como entidade certificadora para exercer funções de controlo da produção e comércio e de certificação dos produtos vitivinícolas com direito à DO “Vinho Verde” e à IG “Minho”.

2. LOCALIZAÇÃO DA CVRVV

A CVRVV tem a sua sede localizada na Rua da Restauração 318; 4050-501 Porto.

A CVRVV possui ainda como seu património, a Estação Vitivinícola Experimental Amândio Galhano situada nos Arcos de Valdevez e um armazém situado na Maia.

3. MISSÃO

- A. CERTIFICAR E CONTROLAR OS PRODUTOS VÍNICOS (VINHO, AGUARDENTES, ESPUMANTES E VINAGRES) COM DIREITO ÀS DENOMINAÇÕES DE ORIGEM E INDICAÇÕES GEOGRÁFICAS ACOMETIDAS À CVRVV.
- B. PROMOVER A DIVULGAÇÃO DOS PRODUTOS VÍNICOS COM DIREITO ÀS DENOMINAÇÕES DE ORIGEM E INDICAÇÕES GEOGRÁFICAS ACOMETIDAS À CVRVV.
- C. DINAMIZAR, APOIAR E PROMOVER A MELHORIA DA QUALIDADE DA VINHA E DOS PRODUTOS VÍNICOS COM DIREITO ÀS DENOMINAÇÕES DE ORIGEM E INDICAÇÕES GEOGRÁFICAS ACOMETIDAS À CVRVV.
- D. DEFENDER O PATRIMÓNIO REGIONAL E NACIONAL QUE CONSTITUI A DENOMINAÇÃO DE ORIGEM “VINHO VERDE”.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

4. VISÃO

SER UMA INSTITUIÇÃO DE PRESTÍGIO, COMO ENTIDADE CERTIFICADORA E PROMOTORA DA DENOMINAÇÃO DE ORIGEM “VINHO VERDE”, RECONHECIDA A NÍVEL NACIONAL E INTERNACIONAL E DE REFERÊNCIA NO SECTOR VITIVINÍCOLA.

5. POLÍTICA

A CVRVV PAUTA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PELA TRANSPARÊNCIA, RIGOR, AGILIDADE E ISENÇÃO NOS PROCESSOS QUE REGULAM TODA A ACTIVIDADE ECONÓMICA DA REGIÃO DOS VV E QUE CONTRIBUEM PARA ACRESCENTAR VALOR AOS VITICULTORES E RESTANTES AGENTES ECONÓMICOS DA FILEIRA.

A CVRVV ACTUA 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 CVRVV ASSENTA NUM COMPROMISSO COM A MELHORIA CONTINUA DA ORGANIZAÇÃO, COM VISTA À SATISFAÇÃO DOS REQUISITOS E AO ULTRAPASSAR DAS EXPECTATIVAS DOS SEUS CLIENTES.

OS COLABORADORES DA CVRVV CONSTITUEM OS RECURSOS ESTRATÉGICOS POR EXCELÊNCIA QUE GARANTEM A IMPLEMENTAÇÃO DA METODOLOGIA ADOPTADA PELA EMPRESA E A OBSERVAÇÃO DOS PADRÕES DE QUALIDADE ESTABELECIDOS.

A política da CVRVV foi estabelecida pela Comissão Executiva e está afixada na entrada do departamento de Fluxos Vínicos.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

6. OBJECTIVOS

- A. Contribuir para a promoção da DO “Vinho Verde”;
- B. Credibilizar a Certificação;
- C. Contribuir para rentabilidade da Viticultura e da Enologia;
- D. Contribuir para o reforço dos instrumentos económico-políticos do sector;
- E. Garantir o equilíbrio económico-financeiro.

Para cada objectivo foram definidos indicadores e metas a atingir.

Os resultados obtidos são reportados e comunicados em relatórios periódicos, sendo analisados em reuniões a diferentes níveis.

7. COMUNICAÇÃO

A política, os objectivos da qualidade, os processos e metodologias do Sistema de Melhoria Contínua são dados a conhecer à CVRVV, através da realização de reuniões periódicas (globais/parciais), informações/comunicações enviadas por correio electrónico, distribuição dos documentos, ordens de serviço, acções de informação/formação e pela informação hierárquica de rotina.

A CVRVV fomenta o contacto directo com os seus colaboradores para uma maior abertura dos canais internos de comunicação.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

CAPITULO 3: ORGANIZAÇÃO DA CVRVV

1. GESTÃO POR PROCESSOS

A CVRVV tem a sua organização e modo de funcionamento descritos na forma de processos.

O repositório de processos, “Repositório CVRVV”, é desenhado num software específico denominado por “MooD” e que está disponível na intranet (formato de HTML) a todos os colaboradores da CVRVV.

A gestão do repositório é efectuada pelo Responsável da Qualidade sendo da responsabilidade dos departamentos informar eventuais alterações funcionais que ocorram internamente, de modo a que o modelo esteja sempre actualizado.

Para os principais processos operacionais e de suporte foram estabelecidos objectivos e indicadores para a respectiva monitorização.

Periodicamente o departamento da qualidade elabora um relatório de controlo de gestão que é enviado aos responsáveis de departamento para análise. Sempre que ocorram desvios ao previamente estabelecido, os responsáveis de departamento terão de os justificar e implementar as adequadas acções de melhoria.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

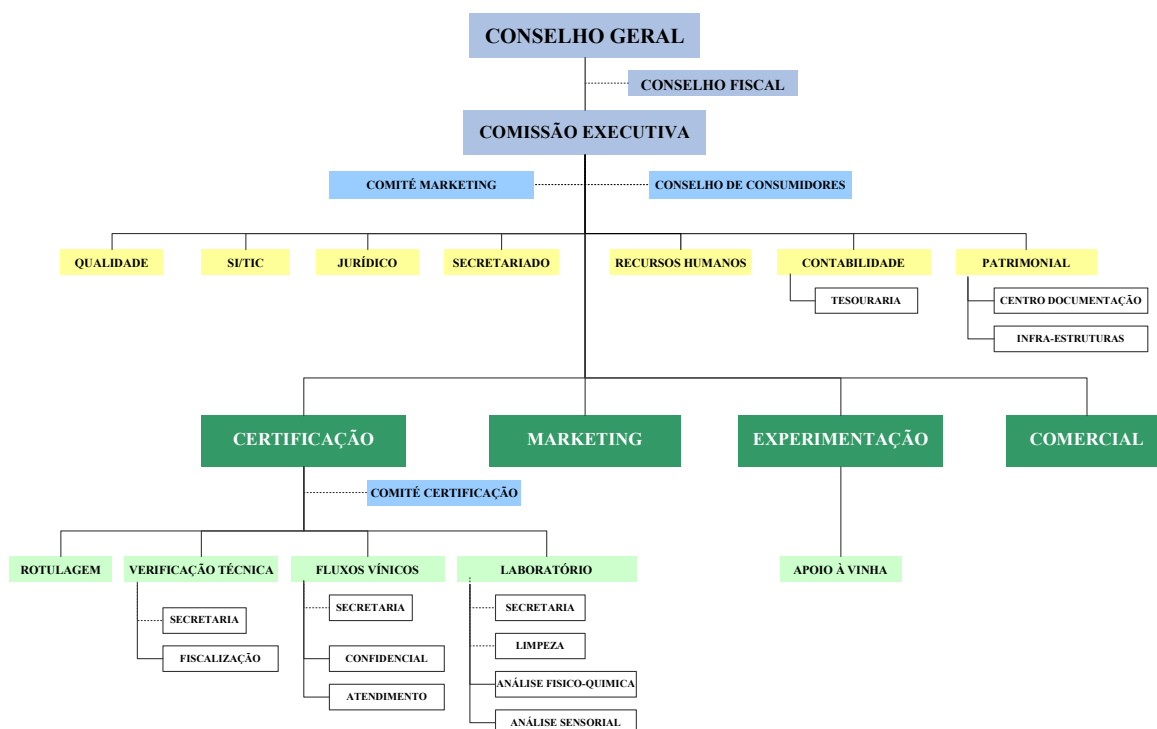
Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

3. ORGANOGRAMA FUNCIONAL DA CVRVV

P: DEFINIR E MANTER ESTRATÉGIA DA CVRVV

A estrutura interna da CVRVV é constituída por quatro áreas operacionais, sendo que três (área de certificação, área de promoção e área de experimentação) estão vocacionadas para a missão da CVRVV e a quarta (área comercial) está vocacionada para a rentabilização do potencial de infra-estruturas existente com vista a contribuir para a redução das despesas decorrentes da actividade de certificação, promoção e experimentação, e uma estrutura de apoio a todas as áreas de negócio de acordo com o seguinte organograma funcional:





MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

4. ESTRUTURA OPERACIONAL

4.1 ÁREA OPERACIONAL DE CERTIFICAÇÃO

À área de certificação está acometido o macro-processo “GERIR CERTIFICAÇÃO” e tem como competências realizar todas as actividades para certificar e controlar os produtos víquicos com direito às DO e IG acometidas à CVRVV.

A área de certificação divide-se nos departamentos Laboratório, Fluxos Víquicos, Rotulagem e Verificação Técnica.

COMITÉ DE CERTIFICAÇÃO

O Comité de Certificação é um órgão colegial que exerce as suas funções no âmbito das competências delegadas pela Comissão Executiva relacionadas com a gestão do macro-processo “GERIR CERTIFICAÇÃO”.

A nomeação do Comité de Certificação é da competência da Comissão Executiva abrangendo os departamentos relevantes no processo de certificação dos produtos com direito à DO “Vinho Verde” e IG “Minho”, sendo a sua constituição formada por número ímpar de membros.

O funcionamento do Comité de Certificação é descrito em regulamento próprio.

4.1.1 DEPARTAMENTO DE LABORATÓRIO

RESPONSÁVEL: ANTÓNIO LUÍS CERDEIRA

Ao departamento de Laboratório compete a gestão do processo “GERIR LABORATÓRIO” que visa a:

- A. Resposta às solicitações de análises físico-químicas, sensoriais e microbiológicas;
- B. Avaliação técnica dos produtos víquicos com direito às DO e/ou IG acometidas à CVRVV;
- C. O apoio à promoção através da participação em acções de formação/promoção dos produtos víquicos com direito às DO e/ou IG acometidas à CVRVV;
- D. Tratar os recursos técnicos.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

O Laboratório está acreditado, Certificado de Acreditação n.º L0226, pela norma NP EN ISO/IEC 17025 desde 1998 para os ensaios que constam do Anexo Técnico de Acreditação.

4.1.2 DEPARTAMENTO DE FLUXOS VÍNICOS

RESPONSÁVEL: JOAQUIM COSTA E SÁ

Ao departamento de Fluxos Vínicos compete a gestão:

- A. Dos sub-processos “MONITORAR FLUXOS VÍNICOS”, “GERIR SELOS”, do processo “GERIR CERTIFICAÇÃO”;
- B. Do sub-processos “GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO” E “GERIR DELEGAÇÕES” do processo “GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS”;
- C. Do processo “GERIR RELAÇÃO COM CLIENTES” com excepção das actividades “TRATAR RECLAMAÇÕES” e “TRATAR RECURSOS”.

Que visam a:

- A. Avaliação administrativa dos produtos vlnicos desde a sua origem até à participação dos selos de garantia;
- B. Assegura resposta às solicitações de bens e serviços;
- C. Assegura a relação com os operadores económicos directamente ou através de uma rede adequada de delegações.

4.1.3 DEPARTAMENTO DE ROTULAGEM

RESPONSÁVEL: PAULA MINNEMANN

Ao departamento de Rotulagem compete a gestão do sub-processo “AVALIAR CONFORMIDADE DOS REQUISITOS LEGAIS DA ROTULAGEM” do processo “GERIR CERTIFICAÇÃO”, que realiza todas as actividades necessárias de avaliação dos requisitos legais da rotulagem entregue pelos operadores económicos.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

4.1.4 DEPARTAMENTO DE VERIFICAÇÃO TÉCNICA

RESPONSÁVEL: JOAQUIM COSTA E SÁ

Ao departamento de Verificação Técnica compete a gestão do sub-processo “AUDITAR O EXERCÍCIO DA ACTIVIDADE ECONÓMICA” do processo “GERIR CERTIFICAÇÃO”, que visa controlo das normas aplicáveis à produção e comercialização dos produtos víquicos com às DO e/ou IG acometidas à CVRVV.

4.2 **ÁREA OPERACIONAL DE MARKETING**

RESPONSÁVEL: CARLA CUNHA

À área de Marketing compete a gestão dos processos:

- A. PROMOVER A REGIÃO E PRODUTOS VÍNICOS
- B. MONITORAR EVOLUÇÃO DO MERCADO DO SECTOR
- C. GERIR IMAGEM DA CVRVV

Que visam:

- A. A promoção a comercialização dos produtos víquicos com DO “Vinho Verde”;
- B. A monitorização do negócio do VV e enquadrar no âmbito do sector;
- C. A garantia do prestígio da imagem da CVRVV e reconhecimento das suas competências;
- D. A gestão da relação com a Comunicação Social.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

4.3 ÁREA OPERACIONAL DE EXPERIMENTAÇÃO

RESPONSÁVEL: COMISSÃO EXECUTIVA

A área de experimentação é constituída pelo departamento de Apoio à Vinha.

As actividades relacionadas com a experimentação no âmbito da viticultura e da enologia são subcontratadas [Quinta Campos do Lima Agro-Turismo Unipessoal LDA](#).

4.3.1 DEPARTAMENTO DE APOIO À VINHA

RESPONSÁVEL: GONÇALO MAGALHÃES

Ao departamento de Apoio à Vinha compete a gestão dos sub-processos “APOIAR A VITICULTURA” e “CONCEBER E REALIZAR ACÇÕES DE FORMAÇÃO” do processo “DINAMIZAR, APOIAR E PROMOVER A MELHORIA DA QUALIDADE GERIR CERTIFICAÇÃO”, cujas principais competências consistem em:

- A. Prestar informações técnicas aos viticultores da região dos vinhos verdes;
- B. Emitir de pareceres/declarações no âmbito da viticultura e dos projectos de reestruturação da vinha;
- C. Desenvolver acções de formação/divulgação técnicas para colmatar necessidades do sector vitícola da região dos vinhos verdes.

4.4 ÁREA OPERACIONAL COMERCIAL

RESPONSÁVEL: [COMISSÃO EXECUTIVA](#)

Ao departamento Comercial compete a gestão do processo “GERIR NEGÓCIOS COMPLEMENTARES” que visa a realização de actividades que rentabilizem as infra-estruturas existentes no Porto e na Maia.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

5. ESTRUTURA DE APOIO

A estrutura de apoio é constituída pelos departamentos Qualidade, Sistemas de Informação, [Contabilidade de Gestão](#), Recursos Humanos, Jurídico, Patrimonial e Secretariado.

5.1 DEPARTAMENTO DA QUALIDADE

RESPONSÁVEL: PAULA TEIXEIRA OLIVEIRA

Ao departamento da Qualidade compete a gestão do processo “GERIR MC” e dos sub-processos “PLANEAR E CONTROLAR MC”, “DEFINIR MODELO DE MC”, “MONITORAR ACREDITAÇÃO”, “COORDENAR MELHORIA DOS PROCESSOS” e “GERIR AUDITORIAS INTERNAS”, os quais visam a definição e manutenção do modelo de melhoria contínua adoptado de acordo com a estratégia da CVRVV e com os referenciais normativos implementados.

5.2 DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

RESPONSÁVEL: JOSÉ LUÍS REIS

Ao departamento de Sistemas de Informação compete a gestão do processo “GERIR SI/TIC” e dos sub-processos “PLANEAR E CONTROLAR SI/TIC”, “ELABORAR PLANEAMENTO ESTRATÉGICO SI/TIC”, “ADMINISTRAR SISTEMAS”, “INSTALAR E MANTER HW E SW DE SISTEMAS, COMUNICAÇÕES E UPS”, “GERIR PEDIDOS DE SI/TIC”, “GERIR HELPDESK” e “GERIR PORTAL”, os quais visam a gestão e desenvolvimento dos sistemas e tecnologias de comunicação existentes de acordo com a estratégia da CVRVV.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

5.3 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

RESPONSÁVEL: LUÍSA ARAÚJO

Ao departamento de Recursos Humanos compete a gestão do processo “GERIR RH” e todos sub-processos “PLANEAR E CONTROLAR RH”, “ADMINISTRAR RH”, “DESENVOLVER RH”, “RECRUTAR E SELECIONAR RH”, “ASSEGURAR HSST”, “GERIR ACIDENTES DE TRABALHO” e “COORDENAR ESTÁGIOS”, os quais visam assegurar o desenvolvimento dos RH de acordo com a estratégia da CVRVV conciliando, também, os interesses dos colaboradores, e ainda assegurar o cumprimento das normas legais impostas, por exemplo, pelo Código de Trabalho.

5.4 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

RESPONSÁVEL: MARLENE COIMBRA

O departamento de Contabilidade engloba o serviço de Tesouraria.

Ao departamento de Contabilidade compete a gestão do processo “GERIR RECURSOS FINANCEIROS” e sub-processos “PLANEAR E CONTROLAR RECURSOS FINANCEIROS”, “ASSEGURAR GESTÃO FISCAL” e “GERIR TESOURARIA” e que visam as actividades relacionadas com a gestão dos recursos financeiros, bem como o cumprimento das obrigações fiscais.

5.4.1 SERVIÇO DE TESOURARIA

RESPONSÁVEL: RUI FOLHA

Ao serviço de Tesouraria está acometido o sub-processo “ASSEGURAR A FACTURAÇÃO E COBRANÇA” do processo “GERIR PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS” que visa a facturação e cobrança dos serviços prestados pela CVRVV.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

5.5 DEPARTAMENTO JURIDICO

RESPONSÁVEL: PATRÍCIA PAIS LEITE

Ao departamento Jurídico compete a gestão dos sub-processos “GERIR DIREITOS DE PI”, “GERIR ASSUNTOS JURIDICOS” e “MONITORAR LEGISLAÇÃO” do processo “GERIR PROCESSOS JURIDICOS” que visam assegurar a protecção dos direitos de propriedade industrial das DO e IG acometidas à CVRVV e garantir o apoio jurídico a toda a CVRVV.

5.6 DEPARTAMENTO PATRIMONIAL

RESPONSÁVEL: COMISSÃO EXECUTIVA

O departamento Patrimonial divide-se nos Serviços de Infra-Estruturas e Centro de Documentação.

5.6.1 SERVIÇO DE INFRA-ESTRUTURAS

RESPONSÁVEL: RUI FOLHA

Ao serviço de Infra-Estruturas compete a gestão dos sub-processos “GERIR SEGURANÇA”, “ASSEGURAR A GESTÃO CORRENTE DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS NA SEDE E NA MAIA”, “GERIR PATRIMÓNIO” e “GERIR FROTA” do processo “GERIR INFRA-ESTRUTURAS” que visam para assegurar a gestão do património físico da CVRVV e da segurança contra intrusão e contra incêndio.

Compete ainda a gestão da actividade “ASSEGURAR ATENDIMENTO GERAL” do processo “ASSEGURAR ATENDIMENTO / CORRESPONDÊNCIA” e visa garantir a execução de determinadas tarefas relacionadas com a comunicação com o exterior.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

5.6.2 SERVIÇO DE CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

RESPONSÁVEL: CONCEIÇÃO OSÓRIO

Ao serviço de Centro de Documentação compete a gestão dos sub-processos “IDENTIFICAR FONTES DE INFORMAÇÃO RELEVANTES”, “GERIR DOCUMENTAÇÃO” e “GERIR ARQUIVO” do processo “GERIR CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO” que visam assegurar a gestão do património documental da CVRVV.

5.7 SERVIÇO DE SECRETARIADO

ADMINISTRATIVA: LUCINDA CORREIA

O serviço de Secretariado visa garantir a execução das tarefas relacionadas com a comunicação interna e transportes internos das actividades “ASSEGURAR CORRESPONDÊNCIA E TRANSPORTES INTERNOS” do processo “ASSEGURAR ATENDIMENTO / CORRESPONDÊNCIA”.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

6. PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DA GESTÃO

A CVRVV tem como órgãos sociais o Conselho Geral, a Comissão Executiva e o Conselho Fiscal cujas competências são descritas nos Estatutos da Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes, alterados em 04/04/2007 e objecto de escritura pública em 04/05/2007 no Cartório Notarial de M. Rosário Costa Gomes, situado no Porto, complementados pelos regulamentos de funcionamento do Conselho Geral e Comissão Executiva.

São ainda órgãos consultivos, o Conselho de Consumidores e o Comité de Marketing.

6.1 CONSELHO GERAL

O Conselho Geral representa os interesses do sector da produção e do sector do comércio dos produtos víquicos da RDVV, sendo eleito pelas respectivas Assembleias de Sector.

A sua composição e funcionamento são descritos na Secção I do Capítulo II dos Estatutos da CVRVV, sendo presidido pelo Presidente da Comissão Executiva.

São competências do Conselho Geral (artigo 8º, Secção I, Capítulo II dos Estatutos da CVRVV)

- A. Eleger e destituir o Presidente da Comissão Executiva e os membros do Conselho Fiscal;
- B. Definir e aprovar a política geral da CVRVV 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 CVRVV, nomeadamente o regulamento disciplinar dos agentes económicos e o regulamento de funcionamento das assembleias de sectores;
- E. Dar pareceres sobre os grandes problemas da DO “Vinho Verde” e da IG “Minho”;
- F. Definir directivas sobre a promoção e divulgação de vinhos e produtos víquicos;
- G. Deliberar sobre as alterações dos estatutos e sobre a extinção da CVRVV;
- 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 Comissão Executiva ou do Conselho Fiscal.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

6.2 COMISSÃO EXECUTIVA

A composição e funcionamento da Comissão Executiva são descritos na Secção II do Capítulo II dos Estatutos da CVRVV. A Comissão Executiva é eleita pelo Conselho Geral.

São competências da Comissão Executiva (artigo 12º, Secção II, Capítulo II dos Estatutos da CVRVV)

- 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 CVRVV;
- C. Representar a CVRVV, 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 revisão 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.

Cabe à Comissão Executiva gerir:

- A. Os sub-processos “ELEGIR ORGÃO SOCIAIS”, “ASSEGURAR FUNCIONAMENTO DO CONSELHO GERAL”, “ASSEGURAR FUNCIONAMENTO DO CONSELHO FISCAL”, “ASSEGURAR FUNCIONAMENTO DA COMISSÃO EXECUTIVA” e “ASSEGURAR COMITÉS CONSULTIVOS” do processo “ASSEGURAR ELEIÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS ÓRGÃOS”.
- B. O processo “DEFINIR E MANTER ESTRATÉGIA DA CVRVV”;
- C. O processo “GERIR RELAÇÃO COM MA”;
- D. O processo “GERIR RELAÇÃO COM PARCEIROS / ENTIDADES OFICIAIS”;
- E. O processo “PLANEAR E CONTROLAR GESTÃO”;
- F. O processo “GERIR PROCESSOS JURÍDICOS” e o sub-processo “PLANEAR E CONTROLAR JURÍDICO”;



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

- G. O processo “GERIR SEGUROS” e os sub-processos “GERIR SEGUROS DE COLHEITA” E “GERIR SEGUROS DA CVRVV”;
- H. O processo “NEGÓCIOS COMPLEMENTARES”.

6.3 CONSELHO FISCAL

A composição e funcionamento do Conselho Fiscal são descritos na Secção III do Capítulo II dos Estatutos da CVRVV. O Conselho Fiscal é eleito pelo Conselho Geral e é composto por três membros (um presidente e dois vogais). No entanto, um dos vogais tem que ser Revisor Oficial de Contas.

São competências do Conselho Fiscal (artigo 15º, Secção III, Capítulo II dos Estatutos da CVRVV):

- A. Fiscalizar a actuação da Comissão Executiva e dos serviços e velar pela observância da lei, dos estatutos e dos regulamentos internos, bem como dos procedimentos exigidos pelo reconhecimento da CVRVV como entidade certificadora;
- A. Verificar a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhe servem de suporte;
- B. Verificar, quando e pela forma que julgue conveniente, a extensão da caixa e as existências de qualquer espécie dos bens ou valores pertencentes à CVRVV ou por ela recebidos em garantia, depósito ou outro título;
- C. Verificar a exactidão do balanço e da demonstração de resultados;
- D. Verificar se os critérios valorimétricos adoptados conduzem a uma correcta avaliação do património e dos resultados;
- E. Elaborar o relatório anual sobre a sua acção fiscalizadora e dar parecer sobre o relatório e contas, sobre as propostas apresentadas pela Comissão Executiva e sobre pedidos de esclarecimento do Conselho Geral;
- F. Requerer a convocação do Conselho Geral, quando o julgue conveniente, e convocá-lo, quando o respectivo Presidente, devendo fazê-lo, não o faça.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

6.4 CONSELHO DE CONSUMIDORES

O Conselho de Consumidores é um órgão com funções consultivas da Comissão Executiva de modo a representar as partes interessadas no desenvolvimento de matérias ligadas ao produto final certificado, tais como: políticas e princípios relacionados com o conteúdo e o funcionamento do sistema de certificação, a qualidade dos vinhos, a sua genuinidade e as actividades de promoção, bem como a defesa do consumo responsável das bebidas alcoólicas.

O Comité de Consumidores é constituído pelo Presidente do Conselho Geral, que o preside, e por seis membros convidados pela Comissão Executiva.

6.5 COMITÉ DE MARKETING

O Comité de Marketing é um órgão com funções consultivas da Comissão Executiva que tem por competência assisti-la na tomada das medidas necessárias para a execução das directivas do Conselho Geral em sede da promoção e divulgação dos produtos da Região, nomeadamente através da emissão de pareceres que lhe sejam solicitados ou de sua iniciativa quando considerar oportuno.

O Comité de Marketing é constituído pelo Presidente do Conselho Geral, que o preside, e por três membros indicados pelos membros do Conselho Geral.

O funcionamento do Comité de Marketing está descrito em regulamento de funcionamento próprio.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

6.6 RESPONSÁVEIS DE DEPARTAMENTO

São competências transversais a todos os responsáveis de departamento/serviço:

- A. Gerir a rotina do departamento/serviço;
- A. Gerir os processos de que são responsáveis;
- B. Gerir os recursos humanos do departamento/serviço conforme descrito nos sub-processos “GERIR FORMAÇÃO RH”, “MONITORIZAR DESEMPENHO RH” e “GERIR FUNÇÕES” do processo (2º nível) “DESENVOLVER RH”, e ainda de acordo com o definido no sub-processo “RECRUTAR E SELECIONAR RH” do processo “GERIR RH”;
- C. Melhorar os processos de que é responsável;
- D. Definir objectivos, indicadores e metas para os processos que é responsável;
- E. Gerir as compras do departamento/serviço conforme descrito nos sub-processos “GERIR ENCOMENDAS A FORNECEDOR”, “NEGOCIAR COM FORNECEDORES”, “GERIR FORNECEDORES” e “GERIR CONTRATOS” do processo “GERIR COMPRAS”;
- F. Gerir a informação do departamento/serviço conforme descrito nas actividades “DEFINIR DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO” e “DIVULGAR A INFORMAÇÃO” do processo “DIVULGAR INFORMAÇÃO / COMUNICAÇÃO”;
- G. Gerir a documentação e o arquivo do departamento/serviço conforme descrito nos sub-processos “GERIR DOCUMENTAÇÃO” e “GERIR ARQUIVO” do processo “GERIR CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO”;
- H. Gerir os acessos no departamento/serviço conforme descrito no sub-processo “ASSEGURAR A GESTÃO CORRENTE DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS NA SEDE E NA MAIA” do processo “GERIR INFRA-ESTRUTURAS”;
- I. Gerir/coordenar projectos elaborados pelo departamento;
- J. Tratar NC e implementar AM no departamento/serviço conforme descrito nos sub-processos “PLANEAR E CONTROLAR MC” e “COORDENAR MELHORIAS DOS PROCESSOS” do processo “GERIR MC”;
- K. Tratar reclamações colocadas ao departamento/serviço conforme descrito na actividade “TRATAR RECLAMAÇÕES” do processo “GERIR RELAÇÃO COM CLIENTES”.



MANUAL DA QUALIDADE DA CVRVV

ID: MQ_CVRVV/05

Actualizado por: Responsável da Qualidade - Paula Teixeira Oliveira

Aprovado por: Comissão Executiva

6.7 FUNÇÕES EXISTENTES NA CVRVV

No Repositório da CVRVV é definida a estrutura organizacional que engloba as funções existentes, substituições, dependências hierárquicas e funcionais e [as características profissionais mínimas para o seu desempenho](#).

No repositório da CVRVV está alocado a cada colaborador da CVRVV, a função que desempenha permitindo efectuar a descrição pormenorizada de todas as tarefas que o mesmo realiza.

De acordo com o estabelecido no sub-processo “GERIR COLABORADOR RH” do processo “GERIR RH”, no departamento de RH existe um processo individual de cada colaborador da CVRVV, com a informação [da escolaridade, experiência e formação profissional recebida enquanto colaborador da CVRVV](#).

Aquando da admissão de novos colaboradores, a CVRVV cumpre com o descrito no sub-processo “RECRUTAR E SELECIONAR RH” do processo “GERIR RH”, garantindo assim o cumprimento dos requisitos de competência definidos.

7. DELEGAÇÃO DE AUTORIDADE

A Comissão Executiva delegou autoridade e responsabilidade no:

- A. Responsável da Qualidade - para assegurar que todos os níveis da organização têm consciência do SG implementado e informá-la sobre o desempenho do mesmo;
- B. Comité de Certificação - para o exercício das suas competências;
- C. Responsável do Laboratório - a aprovação do anexo 17025 do Manual da Qualidade.