

# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

INSTITUTO DA VINHA E DO VINHO DOS AÇORES, IPRA

Aprovado por: Gestão de Topo a 16/12/2025

Edição 01

Dezembro 2025

## Índice

Promulgação .....	5
Súmula Histórica do IVV Açores .....	6
1. Objetivo e Âmbito .....	9
2. Referências Normativas .....	10
3. Definições e Siglas .....	11
4. Requisitos Gerais .....	12
4.1. Aspetos Legais e Contratuais .....	12
4.1.1. Personalidade Jurídica .....	12
4.1.2. Contratos .....	12
4.1.2.1. Contrato de Certificação - Organismo de Certificação .....	12
4.1.2.2. Contrato - Laboratório .....	13
4.1.3. Uso de Licença, Certificados e Marcas de Conformidade - Organismo de Certificação .....	13
4.2. Gestão da Imparcialidade .....	13
4.2.1. Compromisso com a Imparcialidade .....	13
4.2.2. Compromisso da Gestão .....	14
4.2.3. Responsabilidade e ausência de pressões indevidas .....	14
4.2.4. Independência Técnica .....	15
4.2.5. Identificação e Tratamento dos Riscos à Imparcialidade .....	16
4.2.6. Comprometimento e Melhoria Contínua .....	16
4.3. Responsabilidade Legal e Financiamento .....	17
4.4. Condições Não Discriminatórias .....	18
4.5. Confidencialidade .....	18
4.5.1. Compromisso com a Confidencialidade .....	18
4.5.2. Responsabilidade e Informação ao Cliente .....	19
4.5.3. Informação Obtida de Outras Fontes .....	20
4.5.4. Pessoal e Recursos Externos .....	20
4.5.5. Gestão de Riscos à Confidencialidade .....	20
4.6. Informação Publicamente Acessível .....	21
5. Requisitos de Estrutura .....	22
5.1. Estrutura Organizacional do IVV Açores .....	22
5.2. Identificação da Gestão - Laboratório .....	23
5.3. Atividades Cobertas pela Norma NP EN ISO/IEC 17025 - Laboratório .....	23

5.4.	Requisitos Aplicáveis e Instalações - Laboratório .....	23
5.5.	Estrutura, Responsabilidade e Documentação .....	25
5.6.	Gestão da Qualidade .....	26
5.7.	Comunicação e Integridade do SG .....	27
5.8.	Mecanismos de Salvaguarda da Imparcialidade - Organismo de Certificação .....	27
6.	Requisitos dos Recursos .....	28
6.1.	Generalidades .....	28
6.2.	Pessoal .....	28
6.2.1.	Recursos Internos .....	29
6.2.2.	Recursos externos (subcontratação) - Organismo de Certificação .....	29
6.2.3.	Recursos Externos -Laboratório .....	30
6.3.	Instalações e Condições laboratoriais .....	31
6.3.1.	Sala Prova .....	31
6.3.2.	Laboratório .....	32
6.4.	Equipamento - Laboratório .....	33
6.5.	Rastreabilidade Metrológica - Laboratório .....	34
6.6.	Produtos e Serviços de Fornecedores Externos - Laboratório .....	34
7.	Requisitos dos Processos .....	35
7.1.	Controlo e Certificação .....	35
7.1.1.	Generalidades .....	35
7.1.2.	Candidatura .....	37
7.1.3.	Análise da Candidatura .....	37
7.1.4.	Avaliação .....	38
7.1.5.	Revisão e Decisão de certificação .....	38
7.1.6.	Documentação de certificação .....	38
7.1.7.	Diretório de produtos certificados .....	39
7.1.8.	Acompanhamento .....	39
7.1.9.	Alterações que afetem a certificação .....	39
7.1.10.	Anulação, redução, suspensão ou retirada da certificação .....	39
7.2.	Laboratório .....	40
7.2.1.	Análise de Consultas, propostas e contratos .....	40
7.2.1.1.	Procedimento .....	40
7.2.1.2.	Regra de decisão .....	41

7.2.1.3.	Cooperação .....	41
7.2.2.	Seleção, Verificação e Validação de Métodos .....	42
7.2.2.1.	Seleção de Métodos .....	42
7.2.2.2.	Verificação e Validação de Métodos .....	42
7.2.2.3.	Desvios aos Métodos .....	43
7.2.3.	Amostragem .....	43
7.2.4.	Manuseamento de Itens de Ensaio ou Calibração .....	43
7.2.5.	Avaliação da Incerteza de Medição .....	44
7.2.6.	Assegurar a Validade dos Resultados .....	44
7.2.6.1.	Registo e análise de dados .....	44
7.2.6.2.	Comparações Interlaboratoriais .....	45
7.2.6.3.	Avaliação de Desempenho .....	45
7.2.7.	Apresentação dos Resultados .....	46
7.2.8.	Trabalho Não Conforme .....	46
7.3.	Requisitos dos Processos comuns do DCC .....	47
7.3.1.	Registos .....	47
7.3.2.	Controlo de Dados e Gestão da Informação .....	48
7.3.3.	Reclamações .....	49
7.3.3.1.	Apresentadas por Clientes .....	49
7.3.3.2.	Apresentadas aos Agentes Económicos .....	49
8.	Requisitos do Sistema de Gestão .....	50
8.1.	Opções .....	50
8.2.	Documentos do Sistema de Gestão .....	50
8.2.1.	Declaração Política da Qualidade .....	50
8.2.1.1.	Compromisso Institucional .....	50
8.2.1.2.	Princípios Orientadores .....	50
8.2.1.3.	Objetivos da Qualidade .....	50
8.2.1.4.	Responsabilidade pela Política .....	51
8.2.2.	Objetivos do Sistema de Gestão .....	51
8.2.3.	Documentação Geral .....	51
8.3.	Controlo de Documentos do Sistema de Gestão .....	53
8.4.	Controlo de Registos .....	53
8.5.	Ações para Tratar Riscos e Oportunidades - Laboratório .....	53

8.6.	Melhoria - Laboratório .....	54
8.7.	Ações Corretivas - Laboratório .....	54
8.8.	Ações Corretivas e Preventivas - Organismo de Certificação .....	55
8.9.	Auditorias Internas .....	55
8.10.	Revisão pela Gestão.....	56
	Histórico de Revisão.....	57

## Promulgação

A aprovação deste Manual pela Gestão de Topo do Instituto da Vinha e do Vinho dos Açores, IPRA (IVV Açores) formaliza o compromisso institucional com a implementação e manutenção estrutura do Sistema de Gestão (SG) do IVV Açores, reconhecendo-o como um pilar essencial na relação com os clientes e no envolvimento dos colaboradores.

A Gestão de Topo reafirma o seu compromisso com a eficácia do SG, promovendo a melhoria contínua, o desenvolvimento da competência técnica, a imparcialidade na tomada de decisões e o cumprimento rigoroso dos princípios estabelecidos.

Compete ao Diretor do Departamento de Controlo e Certificação (DCC), ao Diretor do Laboratório Regional de Enologia (LRE) e aos Responsáveis pela Qualidade (RQ-17025, RQ- 17065) assegurar a divulgação, aplicação e cumprimento das disposições aqui descritas, em alinhamento com a Declaração Política da Qualidade aprovada.

Todos os colaboradores que integram ou colaboram com o IVV Açores devem garantir o cumprimento das determinações constantes neste Manual, contribuindo ativamente para a integridade e eficácia do SG.

### Súmula Histórica do IVV Açores

A vinha nos Açores remonta aos primórdios do seu povoamento, constituindo, nos dias de hoje, um legado com mais de 500 anos de história.

A valorização desse legado iniciou-se em 1994, com a aprovação do Estatuto das Zonas Vitivinícolas para a Região Autónoma dos Açores, através do Decreto-lei n.º 17/94, de 25 de janeiro, no qual foram consagradas e regulamentadas três indicações de proveniência regulamentada, atualmente designadas por Denominações de Origem Protegida, para a produção de “Vinhos de Qualidade”: “Biscoitos”, na ilha Terceira, “Graciosa” e “Pico”, as últimas duas situadas nas ilhas com o mesmo nome.

Teve também um contributo muito importante para essa valorização a criação do Laboratório de Enologia do Serviço de Desenvolvimento Agrário do Pico, que surgiu em 1993 como resposta à necessidade crescente de apoiar tecnicamente os produtores, garantir o controlo de qualidade dos vinhos e incentivar práticas enológicas modernas.

No seguimento da publicação do Decreto-Lei n.º 17/94 de 25 de janeiro, é constituída em Jornal Oficial (III Série - N.º 18 - 29-9-1995) a Comissão Vitivinícola Regional dos Açores, com as competências de defesa das indicações de proveniência regulamentadas, correspondente às suas zonas vitivinícolas, a aplicação da respetiva regulamentação, o fomento e o controlo dos vinhos nelas produzidos e a garantia da sua genuinidade e qualidade, missão que foi mantida por este organismo durante mais de 30 anos.

Em 2004, a Paisagem da Cultura da Vinha da Ilha do Pico é classificada pela UNESCO Património Mundial, constituindo um reconhecimento internacional da singularidade da viticultura dos Açores.

Ainda em 2004, com a Portaria n.º 853/2004, de 19 de julho é criado o “Vinho Regional Açores”, que despoletou a reconversão de muitas vinhas, o aparecimento de novos produtores e o surgimento de novos vinhos certificados.

O Decreto Legislativo Regional n.º 21/2008/A, de 18 de julho, posteriormente alterado pelo Decreto Legislativo Regional nº 12/2011/A, de 21 de abril estabelece a organização do setor vitivinícola na Região Autónoma dos Açores, atualizando, entre outras disposições a nomenclatura de Denominação de Origem (anteriormente reconhecidas por VQPRD, VLQPRD e

VEQPRD) e de Indicação Geográfica (anteriormente reconhecida exclusivamente por “Vinho Regional”).

O reconhecimento e regulamentação dos vinhos com Denominação de Origem Protegida “Biscoitos”, “Graciosa” e “Pico” e Indicação Geográfica “Açores” têm vindo a sofrer alterações legislativas que passaram pela publicação das Portarias n.º 33/2012, de 9 de março e n.º 34/2012, de 12 de março, posteriormente revogadas pela Portaria n.º 30/2019, de 2 de maio, alterada pela Portaria n.º 98/2022, de 17 de novembro de 2022.

Tendo como precursor o Laboratório de Enologia do Serviço de Desenvolvimento Agrário do Pico, que durante anos desempenhou um papel fundamental como ferramenta de apoio à vitivinicultura local, é inaugurado, a 3 de outubro de 2011, o Laboratório Regional de Enologia. Esta nova estrutura veio consolidar e ampliar a capacidade de apoio técnico e científico à produção de vinhos nos Açores, assumindo-se como um centro de retaguarda indispensável para a modernização, certificação e valorização da vitivinicultura açoriana.

A 10 de abril de 2014, a Comissão Vitivinícola Regional dos Açores obtém a acreditação IPAC para Organismos de Certificação, no âmbito da NP EN ISO/IEC 45011, entretanto revogada pela NP EN ISO/IEC 17065. Ainda no âmbito da acreditação, o Laboratório Regional de Enologia obtém, a 19 de julho de 2016 a acreditação para Laboratórios de Ensaio, no âmbito da NP EN ISO/IEC 17025. Estas acreditações tornaram-se muito relevantes para a qualidade dos serviços prestados por estas entidades, constituindo uma mais-valia para o setor vitivinícola na Região Autónoma dos Açores.

Resultado do forte impulso que o setor vitivinícola reconheceu nos últimos anos na Região Autónoma dos Açores, quer na vertente produtiva, sustentada em largas centenas de hectares de vinha reabilitada, quer por via do surgimento de novos vinhos e produtos vitivinícolas, os quais se têm afirmado no mercado pela sua qualidade e singularidade, surgiram novos desafios a todos os agentes intervenientes no setor.

Como parte da resposta a estes desafios, foi publicado em Diário da República, a 22 de março de 2022, o Decreto Legislativo Regional n.º 6/2022/A, que cria o Instituto da Vinha e do Vinho dos Açores, IPRA. Este instituto público dotado de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, sujeito à tutela do membro do Governo Regional com competência em matéria de agricultura, é o organismo regional responsável pela execução das políticas regionais



relacionadas com o setor vitivinícola e o pilar de garantia do cumprimento de todo o quadro legal e regulamentar que o envolve, bem como da qualidade, da autenticidade e da genuinidade dos vinhos e produtos vitivinícolas regionais.

O IVV Açores passou a integrar o Laboratório Regional de Enologia e com o Decreto Legislativo Regional n.º 5/2025/A, de 20 de janeiro, que procedeu à primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional n.º 6/2022/A, de 22 de março, foi prevista a transição para o mesmo das competências da Comissão Vitivinícola Regional dos Açores, entretanto extinta.

## 1. Objetivo e Âmbito

O presente Manual tem como finalidade apresentar a estrutura do SG, os recursos disponíveis para alcançar os objetivos definidos, e os princípios orientadores que garantem a sua eficácia e melhoria contínua.

Este sistema visa assegurar a conformidade com os requisitos das normas NP EN ISO/IEC 17025 e NP EN ISO/IEC 17065, garantindo que todas as atividades desenvolvidas pelo IVV Açores sejam conduzidas de forma imparcial, competente e consistente.

A aplicação rigorosa dos procedimentos e critérios definidos promove a confiança, credibilidade e conformidade dos processos.

## 2. Referências Normativas

O SG do IVV Açores integra as atividades do Organismo de Certificação e do LRE, assegurando a conformidade com os requisitos normativos aplicáveis a cada área de atuação.

O IVV Açores encontra-se acreditado para a certificação de vinhos, em conformidade com a norma NP EN ISO/IEC 17065, que estabelece os requisitos para organismos de certificação de produtos. Já o LRE está acreditado para a realização de ensaios laboratoriais, em conformidade com a norma NP EN ISO/IEC 17025, que define os requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibração.

Ambos os departamentos operam em estrita conformidade com a legislação nacional e comunitária aplicável, bem como com as determinações emanadas pelo Instituto da Vinha e do Vinho (IVV) e demais entidades reguladoras relevantes.

As normas, regulamentos e documentos externos que sustentam o SG encontram-se identificados na respetiva Lista de Controlo de Documentos Internos e Externos Relevantes para a Qualidade. A gestão destas listas, incluindo a verificação da aplicabilidade e atualização das edições, é realizada de acordo com os procedimentos definidos no presente Manual, garantindo a conformidade contínua e a integridade do sistema.

### 3. Definições e Siglas

Agente Económico - pessoa singular ou coletiva, bem como o agrupamento destas, que exerce atividade(s) prevista(s) no Decreto-Lei nº 178/99 de 21 de maio, na área geográfica da Região Autónoma dos Açores, tendo como finalidade a certificação de produtos vínico com DOP Biscoitos, DOP Graciosa, DOP Pico e IGP Açores

Cliente laboratorial - Pessoa singular ou coletiva que estabelece uma relação contratual com o IVV Açores para a prestação de serviços na área de realização de Ensaaios Laboratoriais abrangidos pela Lista de Ensaaios em vigor do LRE

Cliente - Engloba a definição de cliente laboratorial e Agente Económico

CPI - Comissão de Partes Interessadas

DATIM - Departamento de Apoio Técnico, Informação e Mercados

DCC - Departamento de Controlo e Certificação

DOP - Denominação de Origem Protegida

DPQ - Declaração da Política da Qualidade

GQ - Grupo da Qualidade

IGP - Indicação Geográfica Protegida

IPAC - Instituto Português de Acreditação

IPRA - Instituto Público da Região Autónoma

IVV - Instituto da Vinha e do Vinho

IVV Açores - Instituto da Vinha e do Vinho dos Açores, IPRA

LRE - Laboratório Regional de Enologia

MFA - Mecanismos de autenticação multifator

MRC - Materiais de Referência Certificados

MSG - Manual do Sistema de Gestão

OIV - Organização Internacional da Vinha e do Vinho

PQ - Procedimento da Qualidade

PT-LRE - Procedimento Técnico do Laboratório Regional de Enologia

PT-OC - Procedimento Técnico do Organismo de Certificação

RGPD - Regulamento Geral de proteção de Dados

RQ - Responsável da Qualidade

RQ-17025 - Responsável da Qualidade pela NP EN ISO/IEC 17025

RQ-17065 - Responsável da Qualidade pela NP EN ISO/IEC 17065

SG - Sistema de Gestão

VEQPRD - Vinhos Espumantes de Qualidade Produzidos em Região Determinada

VLQPRD - Vinhos Licorosos de Qualidade Produzidos em Região Determinada

VQPRD - Vinhos de Qualidade Produzidos em Região Determinada

## 4. Requisitos Gerais

### 4.1. Aspetos Legais e Contratuais

#### 4.1.1. Personalidade Jurídica

O IVV Açores é um instituto público dotado de autonomia administrativa, financeira e patrimonial sujeito à tutela do membro do Governo Regional com competência em matéria de agricultura.

Com sede na ilha do Pico, o IVV Açores, é um organismo regional responsável pela execução das políticas regionais relacionadas com o setor vitivinícola e o pilar de garantia do cumprimento de todo o quadro legal e regulamentar que o envolve, bem como da qualidade, da autenticidade e da genuinidade dos vinhos e produtos vitivinícolas regionais, através da respetiva certificação, controlo e fiscalização, contribuindo ainda para a sua promoção e divulgação junto dos mercados consumidores.

Criado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 6/2022/A, o IVV Açores tem os seus estatutos aprovados pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2025/A. Esses estatutos definem a organização interna do IVV Açores, que obedece a um modelo de estrutura pouco hierarquizada e flexível, sendo constituída pelos seguintes serviços, que funcionam na dependência do respetivo conselho diretivo:

- 1) Departamento de Controlo e Certificação
  - a) Laboratório Regional de Enologia.
- 2) Departamento de Apoio Técnico, Informação e Mercados.
- 3) Secção Administrativa e Financeira.

#### 4.1.2. Contratos

##### 4.1.2.1. Contrato de Certificação - Organismo de Certificação

No ato de inscrição para a atividade, o IVV Açores estabelece um contrato assinado pelo Agente Económico e pelo IVV Açores, com validade jurídica no domínio da certificação, assegurando que os mesmos cumprem as disposições constantes da legislação relevante e do Manual de Apoio à Certificação, cumprindo o previsto no PQ7.1.2 - 01 - Inscrição do Agente Económico.

#### 4.1.2.2. Contrato - Laboratório

Os pedidos efetuados ao LRE por qualquer cliente laboratorial, no âmbito da prestação de serviços de realização de ensaios físico químicos e/ou sensoriais constantes da sua Lista de Ensaios em Vigor, são registados num documento específico, denominado Relatório de Entrada, e constituem contrato de prestação de serviços.

#### 4.1.3. Uso de Licença, Certificados e Marcas de Conformidade - Organismo de Certificação

A marca de conformidade aprovada e emitida pelo IVV Açores para evidenciar a certificação de produto vínico é o Selo de Garantia. Este selo é apostado nas embalagens a utilizar na comercialização de produtos vitivinícolas certificados pelo IVV Açores, com direito às Denominações de Origem Protegida Biscoitos, Graciosa e Pico e à Indicação Geográfica Protegida Açores.

A impressão dos selos de garantia é efetuada por tipografias com as quais o IVV Açores estabelece um protocolo. Antes da assinatura deste protocolo, é realizada por parte do IVV Açores uma avaliação prévia da tipografia, de modo a ser averiguada se a mesma se encontra habilitada para a impressão de rótulos/selos ou contra-rótulos/selos, ficando o registo dessa avaliação documentada.

O IVV Açores controla as condições de produção dos selos de garantia por parte das tipografias, de acordo com o previsto no PT-OC.06 - Ações de Controlo e Acompanhamento.

### 4.2. Gestão da Imparcialidade

#### 4.2.1. Compromisso com a Imparcialidade

O IVV Açores assume o compromisso de conduzir todas as suas atividades com independência, objetividade e imparcialidade, garantindo que nenhuma influência indevida interna ou externa compromete a integridade das suas decisões, resultados ou certificações.

Este compromisso está formalmente expresso na Declaração da Política da Qualidade do IVV Açores, divulgada internamente e afixada nas suas instalações (edifício do DCC e do LRE).

Todos os colaboradores e dirigentes assinam a Declaração de Compromisso com a Imparcialidade e Inexistência de Conflitos de Interesse, reforçando a responsabilidade individual e institucional na salvaguarda deste princípio.

#### 4.2.2. Compromisso da Gestão

A Gestão de Topo garante que a imparcialidade é mantida em todas as etapas das atividades dos seus organismos de Controlo e Certificação e Laboratorial, assegurando a separação de funções: no organismo de Controlo e Certificação, entre os responsáveis pelas avaliações e aqueles que decidem sobre as certificações; e no Laboratório, entre os pela emissão e validação de resultados e aqueles que os realizam.

O IVV Açores compromete-se a:

- Implementar uma estrutura organizacional independente, que evita interferências entre a área de Controlo e Certificação e a área Laboratorial.
- Identificar e tratar, de forma contínua, os riscos à imparcialidade, decorrentes das atividades, relacionamentos institucionais ou pessoais do seu pessoal, conforme definido no PQ8.5 - 01 Ações para Tratar Riscos e Oportunidades.
- Integrar medidas preventivas em todos os processos relevantes, de modo a eliminar ou mitigar riscos identificados.
- Manter registos sistemáticos de identificação, avaliação e acompanhamento de riscos à imparcialidade, conforme previsto na Matriz de Riscos para a Imparcialidade.
- Garantir que as decisões de certificação no organismo de Controlo e Certificação sejam sempre tomadas por pessoal independente daquele que realiza as avaliações ou auditorias.
- Garantir que a emissão e validação de resultados no Laboratório sejam sempre realizadas por pessoal independente daquele que executa os ensaios, reforçando a imparcialidade em cada processo.

#### 4.2.3. Responsabilidade e ausência de pressões indevidas

O IVV Açores assegura que as suas atividades são conduzidas sem pressões comerciais, financeiras, políticas ou outras que possam comprometer a imparcialidade, nomeadamente:

- Os colaboradores afetos ao DCC não avaliam, no âmbito das suas funções, qualquer produto candidato a certificação ou certificado, no qual participem na conceção, produção, instalação, distribuição ou manutenção, nem para o qual prestem consultoria.
- A análise sensorial e a assistência técnica facultadas pelo LRE aos seus clientes são realizadas por colaboradores do DATIM com base em resultados laboratoriais validados. Sendo eventuais interações prévias devidamente controladas pelo Responsável Técnico e enquadradas na gestão de riscos aplicável.
- A remuneração do pessoal não está relacionada com o número ou resultado de controlos, certificações ou análises realizadas.
- As relações institucionais com outras entidades públicas ou privadas são geridas com transparência, respeitando a independência técnica do IVV Açores.
- Qualquer situação de potencial conflito de interesse é identificada e tratada segundo o previsto no ponto 4.2.5.

#### 4.2.4. Independência Técnica

O IVV Açores mantém total autonomia técnica na execução de ensaios laboratoriais, na validação e na emissão dos respetivos resultados, tendo como princípio de que a Gestão de Topo está comprometida com a Imparcialidade e a Inexistência de Conflito de Interesses, pelo que a validação e emissão de resultados é da exclusiva responsabilidade do LRE.

As atividades Laboratoriais e de Controlo e Certificação decorrem de forma independente e imparcial, sem qualquer interferência de outros departamentos ou entidades externas.

Nos casos em que sejam prestados serviços complementares (como aconselhamento técnico decorrente de análises físico-químicas), o IVV Açores adota medidas para prevenir conflitos de interesse, garantindo a separação clara entre funções de ensaio, de certificação, de controlo e de consultoria.



#### 4.2.5. Identificação e Tratamento dos Riscos à Imparcialidade

O IVV Açores implementou um mecanismo contínuo de identificação, avaliação e gestão dos riscos à imparcialidade, com base na metodologia definida no PQ8.5 - 01 Ações para Tratar Riscos e Oportunidades.

São considerados riscos à imparcialidade todos os fatores que possam afetar a objetividade das atividades de certificação, controlo ou ensaio, incluindo os decorrentes de relacionamentos institucionais, comerciais ou pessoais.

A Matriz de Riscos para a Imparcialidade regista:

- A identificação e descrição de cada risco.
- A probabilidade e gravidade da sua ocorrência.
- As ações definidas para eliminar ou mitigar o risco.
- Os mecanismos de monitorização e reavaliação periódica.

A revisão da imparcialidade é realizada anualmente, no âmbito da Revisão pela Gestão, ou sempre que ocorram alterações significativas que possam impactar as condições inicialmente avaliadas.

#### 4.2.6. Comprometimento e Melhoria Contínua

O IVV Açores compromete-se a manter uma cultura organizacional baseada na ética, transparência e responsabilidade, assegurando que todos os colaboradores:

- Compreendem o impacto das suas ações sobre a imparcialidade.
- Têm acesso aos documentos relevantes, incluindo a Matriz de Riscos e as Políticas aplicáveis.
- Participam ativamente na identificação e prevenção de situações que possam comprometer a imparcialidade.

A Gestão de Topo revê periodicamente a eficácia do sistema e promove melhorias contínuas no controlo e mitigação de riscos, reforçando a confiança nas atividades do IVV Açores junto das partes interessadas.

### 4.3. Responsabilidade Legal e Financiamento

Para além dos seguros de obrigatoriedade legal, o IVV Açores detém um seguro de Responsabilidade Civil, que garante que as responsabilidades decorrentes das suas atividades se encontram cobertas por eventuais danos ou dolos causados.

O IVV Açores dispõe de receitas provenientes de dotações que lhe são atribuídas no Orçamento da Região Autónoma dos Açores.

Constituem ainda receitas próprias as seguintes:

- a) Os rendimentos de bens próprios.
- b) Quaisquer outros rendimentos ou valores provenientes da sua atividade ou que, por lei ou contrato, devam pertencer-lhe, nomeadamente o produto das taxas cobradas e das multas ou coimas aplicadas.
- c) As participações, dotações, subsídios e compensações financeiras que lhe forem atribuídas pela Região Autónoma dos Açores ou por quaisquer outras entidades públicas.
- d) O produto da alienação de bens próprios e da constituição de direitos sobre eles;
- e) As heranças, legados ou doações de que venha a ser beneficiário.
- f) Os dividendos ou lucros que resultem da sua participação no capital social de empresas.
- g) Os saldos apurados no final de cada ano económico podem transitar para o ano seguinte, nos termos previstos na lei aplicável, a fim de serem utilizados pelo IVV Açores.

O IVV Açores mantém atualizada em <https://ivva.azores.gov.pt/>, uma tabela de preços onde constam as taxas de certificação, os preços dos ensaios realizados no laboratório, assim como outros honorários.

Com uma gestão eficiente dos recursos, o IVV Açores assegura a sua sustentabilidade e estabilidade financeira para assegurar o normal desenvolvimento da sua atividade, tanto ao nível do controlo e certificação como ao nível da prestação de serviços do laboratório.

O controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do IVV Açores é feita pelo Fiscal Único. Este órgão tem as competências previstas no regime jurídico dos institutos públicos e fundações regionais, sendo nomeado de entre os revisores oficiais de

contas ou sociedades de revisores oficiais de contas, por despacho conjunto dos membros do Governo Regional responsáveis pela área das finanças e da agricultura.

#### 4.4. Condições Não Discriminatórias

As regras constantes deste manual e dos diversos documentos internos foram concebidas de modo a assegurar um acesso não discriminatório de todos os clientes que pretendam aceder ao processo de certificação e/ou aos serviços do laboratório e garantem o cumprimento das disposições seguintes:

- Não é impedida a candidatura a qualquer cliente que cumpra as regras estabelecidas e resultantes das normas aplicáveis, assim como os requisitos definidos na legislação existente para o sector vitivinícola.
- Os serviços do IVV Açores são acessíveis a todos os clientes que atuem no âmbito da sua atividade.
- O acesso à certificação não está dependente da dimensão do Agente Económico ou da sua qualidade de membro de outra associação ou grupo, nem do número de selos de garantia e de certificações já emitidas para esse Agente Económico. Não existem condições limitativas, financeiras ou outras indevidas.
- O acesso aos serviços do laboratório não está dependente da dimensão do cliente laboratorial, nem da quantidade de ensaios por ele solicitados. Não existem condições limitativas, financeiras ou outras indevidas.

Não obstante o exposto, o IVV Açores pode declinar aceitar uma candidatura ou manter um contrato de um cliente quando existam razões demonstradas ou fundamentadas, tais como a participação de cliente em atividades ilegais, a existência de um histórico de não cumprimento repetido com os requisitos definidos ou assuntos similares relacionados com o cliente.

#### 4.5. Confidencialidade

##### 4.5.1. Compromisso com a Confidencialidade

O IVV Açores assume o compromisso de proteger rigorosamente toda a informação obtida ou gerada no decurso das suas atividades, assegurando que seja tratada com sigilo, integridade e

confidencialidade. Este compromisso aplica-se a todos os colaboradores, dirigentes e recursos externos envolvidos nas atividades de Controlo e Certificação e nas atividades Laboratoriais, incluindo informações relativas a produtos e a clientes.

A confidencialidade é formalmente garantida através de:

- Funcionários públicos: vinculados legalmente ao dever de sigilo no exercício das suas funções, conforme previsto no Código Penal (artigos 383º e 384º) e no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD - Regulamento 2016/679).
- Colaboradores sem vínculo público e pessoal externo: assinam a Declaração de Compromisso com a Confidencialidade antes de aceder a qualquer informação sensível.
- Procedimentos internos que asseguram proteção, arquivo e transmissão segura da informação, incluindo meios eletrónicos.
- Acesso controlado às instalações e áreas de trabalho laboratorial, limitado a pessoas autorizadas e devidamente acompanhadas quando necessário.

#### 4.5.2. Responsabilidade e Informação ao Cliente

O IVV Açores assume total responsabilidade pela confidencialidade das informações de clientes, comprometendo-se a não divulgar qualquer dado a terceiros sem autorização prévia, por escrito, do interessado, exceto quando exigido por lei. Nesses casos, o cliente é notificado formalmente sobre a informação disponibilizada, sempre que permitido.

Exceções em que a confidencialidade não se aplica incluem:

- Informação cedida a entidades reguladoras do setor (IVV) ou ao IPAC para a preparação, execução e fecho das avaliações.
- Situações específicas de divulgação autorizada pelo cliente, por exemplo, em atividades promocionais ou em resposta a reclamações.

O Presidente do IVV Açores é responsável por garantir que todas as notificações relacionadas com divulgação de informações confidenciais sejam formalizadas e documentadas.

#### 4.5.3. Informação Obtida de Outras Fontes

Toda a informação sobre clientes, obtida de terceiros (como entidades reguladoras, reclamantes ou parceiros), é tratada como confidencial, mantendo-se sigilosa a identidade da fonte, salvo autorização expressa desta para divulgação.

#### 4.5.4. Pessoal e Recursos Externos

Todos os colaboradores, fornecedores e pessoal externo que atuem em nome do IVV Açores devem manter sigilo absoluto sobre qualquer informação obtida ou gerada no âmbito das atividades da entidade, sendo a confidencialidade garantida através dos mecanismos definidos no ponto 4.5.1:

- Colaboradores públicos estão vinculados por dever legal de sigilo.
- Pessoal externo ou colaboradores sem vínculo público assinam uma declaração de confidencialidade antes de aceder a qualquer informação.

O acesso às áreas restritas das instalações do IVV Açores por pessoas externas é condicionado, exigindo autorização prévia do respetivo Diretor e acompanhamento por responsável interno.

#### 4.5.5. Gestão de Riscos à Confidencialidade

Eventuais situações que possam colocar em risco a confidencialidade são geridas de acordo com o PQ8.5 - 01 Ações para Tratar Riscos e Oportunidades, para o LRE e o, PQ8.8 - 01 - Ações Corretivas e Preventivas, - Organismo de Certificação, garantindo:

- NP EN ISO/IEC 17025 (Laboratório): avaliação, acompanhamento e registo contínuo de riscos na Matriz de Riscos e Oportunidades, incluindo a definição de medidas para prevenção, mitigação ou correção de situações que possam comprometer a confidencialidade.
- NP EN ISO/IEC 17065 (Certificação): identificação de riscos e implementação de ações preventivas para proteger a confidencialidade e a imparcialidade.
- Monitorização e revisão periódica da eficácia das medidas adotadas.
- Documentação e rastreabilidade de todas as ações implementadas.

O IVV Açores assegura a melhoria contínua dos processos de confidencialidade, promovendo a consciencialização de todos os colaboradores e reforçando a proteção da informação frente a qualquer risco interno ou externo.

#### 4.6. Informação Publicamente Acessível

O IVV Açores compromete-se a disponibilizar, no seu site ou a pedido, pelo menos a seguinte informação:

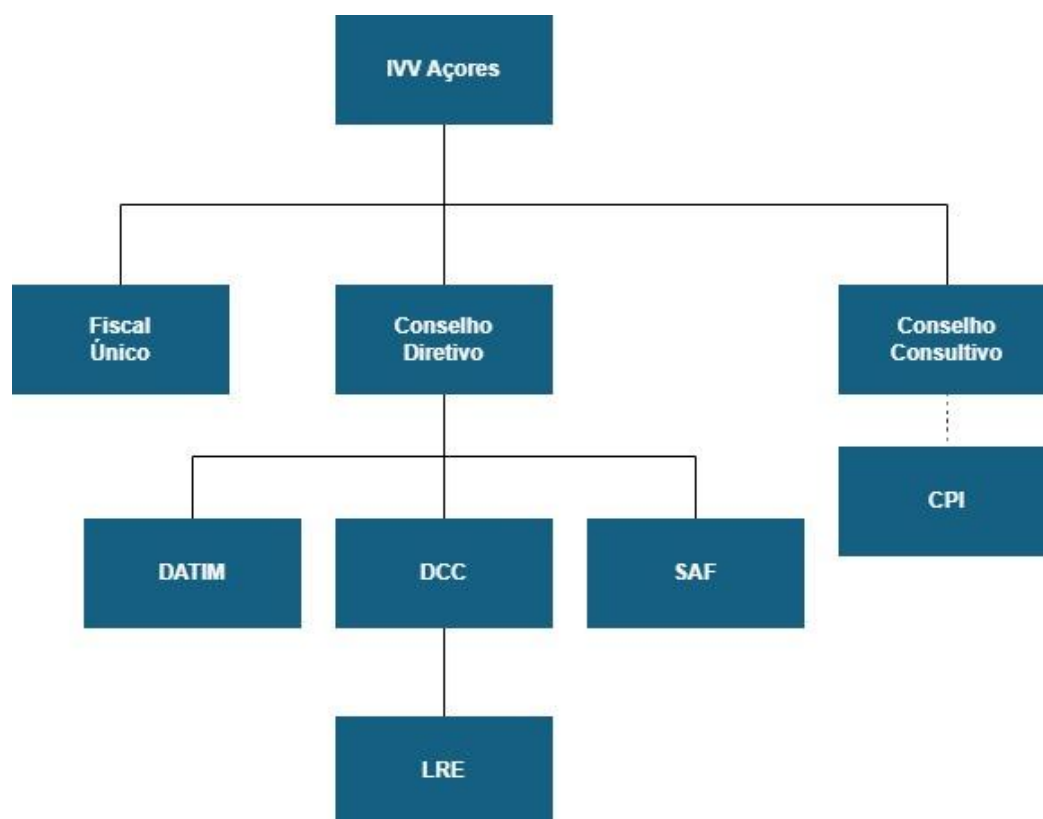
- Manual do Sistema de Gestão
- Declaração Política da Qualidade
- Certificado da Acreditação pelo referencial NP EN ISO/IEC 17025
- Certificado da Acreditação pelo referencial NP EN ISO/IEC 17065
- Anexo Técnico da Acreditação pelo referencial NP EN ISO/IEC 17025
- Anexo Técnico da Acreditação pelo referencial NP EN ISO/IEC 17065
- Manual de Apoio à Certificação
- Regulamento de Rotulagem
- PQ7.3.3 - 01 - Reclamações
- Diretório de Produtos Certificados
- Lista de Certificações sob Acreditação Flexível
- Lista de Ensaios sob Acreditação Flexível Intermédia
- Lista de Ensaios
- Listagem de Agentes Económicos
- Tabela de Preços

O IVV Açores utiliza como meio de divulgação de informação ao exterior o website <https://ivva.azores.gov.pt/>, o correio eletrónico [geral.ivva@azores.gov.pt](mailto:geral.ivva@azores.gov.pt), as cartas e o contato pessoal.

## 5. Requisitos de Estrutura

### 5.1. Estrutura Organizacional do IVV Açores

O IVV Açores está organizado conforme organograma seguinte:



Organograma 1 - Organograma geral IVV Açores

Os serviços do IVV Açores funcionam em estreita cooperação e interligação funcional com os respetivos órgãos, e entre si, visando a prossecução da missão, atribuições e competências conferidas ao Instituto.

O quadro de pessoal dirigente e de chefia do IVV Açores, aprovado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2025/A, encontra-se detalhado na Tabela 1:

Tabela 1 - Pessoal dirigente do IVV Açores

Número de lugares	Pessoal dirigente
1	Presidente do conselho diretivo, cargo de direção superior de 1.º grau
1	Diretor do Departamento de Controlo e Certificação, cargo de direção intermédia de 1.º grau
1	Diretor do Laboratório Regional de Enologia, cargo de direção intermédia de 2.º grau
1	Diretor do Departamento de Apoio Técnico, Informação e Mercados, cargo de direção intermédia de 2.º grau
1	Coordenador técnico da Secção Administrativa e Financeira, da carreira de assistente técnico

## 5.2. Identificação da Gestão - Laboratório

A gestão global do LRE é da responsabilidade da Gestão de Topo, composta pelo Presidente do IVV Açores, pelo Diretor do DCC e pelo Diretor do LRE.

A Gestão de Topo tem a responsabilidade de decidir sobre as políticas, os bens e os recursos necessários à obtenção e manutenção da acreditação do Laboratório. O comprometimento da Gestão de Topo, aplica-se na realidade, à sua participação na Revisão do Sistema, no seu cumprimento integral da disposição da Declaração Política da Qualidade e na disponibilização dos recursos necessários à concretização dos Objetivos da Qualidade.

A participação da Gestão de Topo na melhoria contínua é evidenciada nos processos de comunicação referenciados no Capítulo 5.7 - Comunicação e Integridade do SG, devendo esta disponibilizar os recursos necessários para atingir os objetivos do Laboratório.

## 5.3. Atividades Cobertas pela Norma NP EN ISO/IEC 17025 - Laboratório

As atividades laboratoriais realizadas pelo LRE, que se encontram no âmbito da acreditação, compreendem a realização dos ensaios físico-químicos que constam do Anexo Técnico de Acreditação N.º L0691, em vigor.

Sempre que um ensaio incluído no âmbito de acreditação seja permanente (períodos superiores a seis meses) ou sistematicamente realizado por fornecedores externos, o Laboratório solicitará ao IPAC a sua suspensão ou anulação. No entanto, admite-se recorrer a fornecedores externos, de forma temporária e esporádica em caso, por exemplo, de avaria, ausência de pessoal ou sobrecarga de trabalho.

O LRE não realiza amostragem, sendo esta atividade da responsabilidade do cliente laboratorial. O Relatório de Entrada e o Relatório de Ensaio contêm as seguintes informações: “Responsável pela Colheita: Cliente” e “A amostragem efetuada não se encontra incluída no âmbito da acreditação”.

## 5.4. Requisitos Aplicáveis e Instalações - Laboratório

Os ensaios são realizados de modo a cumprir as especificações regulamentares existentes para o sector vitivinícola, satisfazendo as necessidades dos clientes laboratoriais, do próprio



IVV Açores (organismo regulador regional), do organismo regulador nacional- IVV, da norma NP EN ISO/IEC 17025 e das organizações que afetam o reconhecimento.

O SG implementado no LRE abrange os ensaios realizados nas suas instalações permanentes, em edifício próprio (Figuras 1 e 2), sito às Cafuínhas, Estrada Regional S/N, 9940-333 Madalena do Pico, telefone 292241240, e-mail [LRE@azores.gov.pt](mailto:LRE@azores.gov.pt) e website <https://ivva.azores.gov.pt/>.



Figura 1 - Edifício do LRE

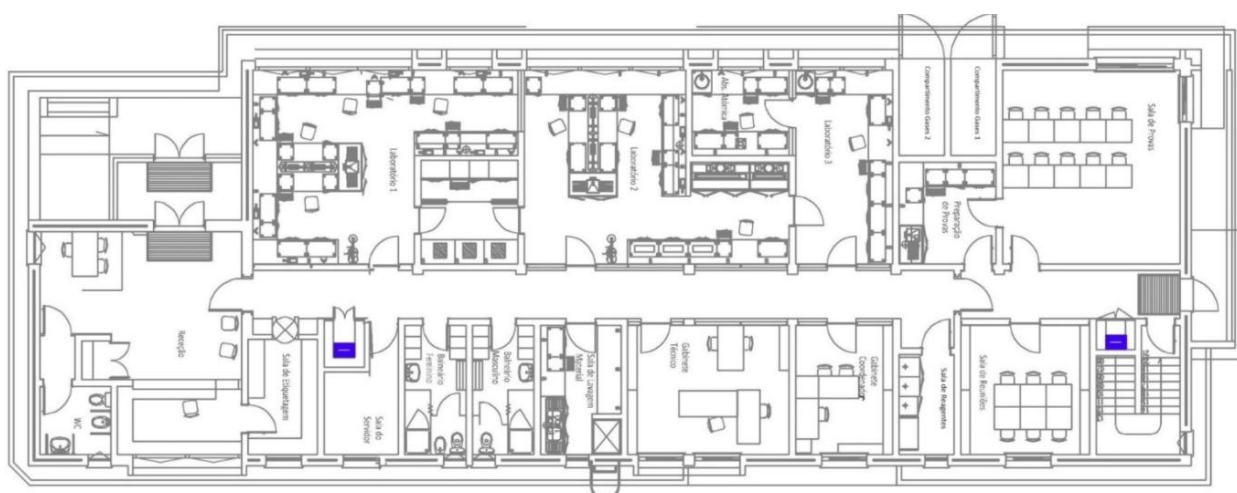
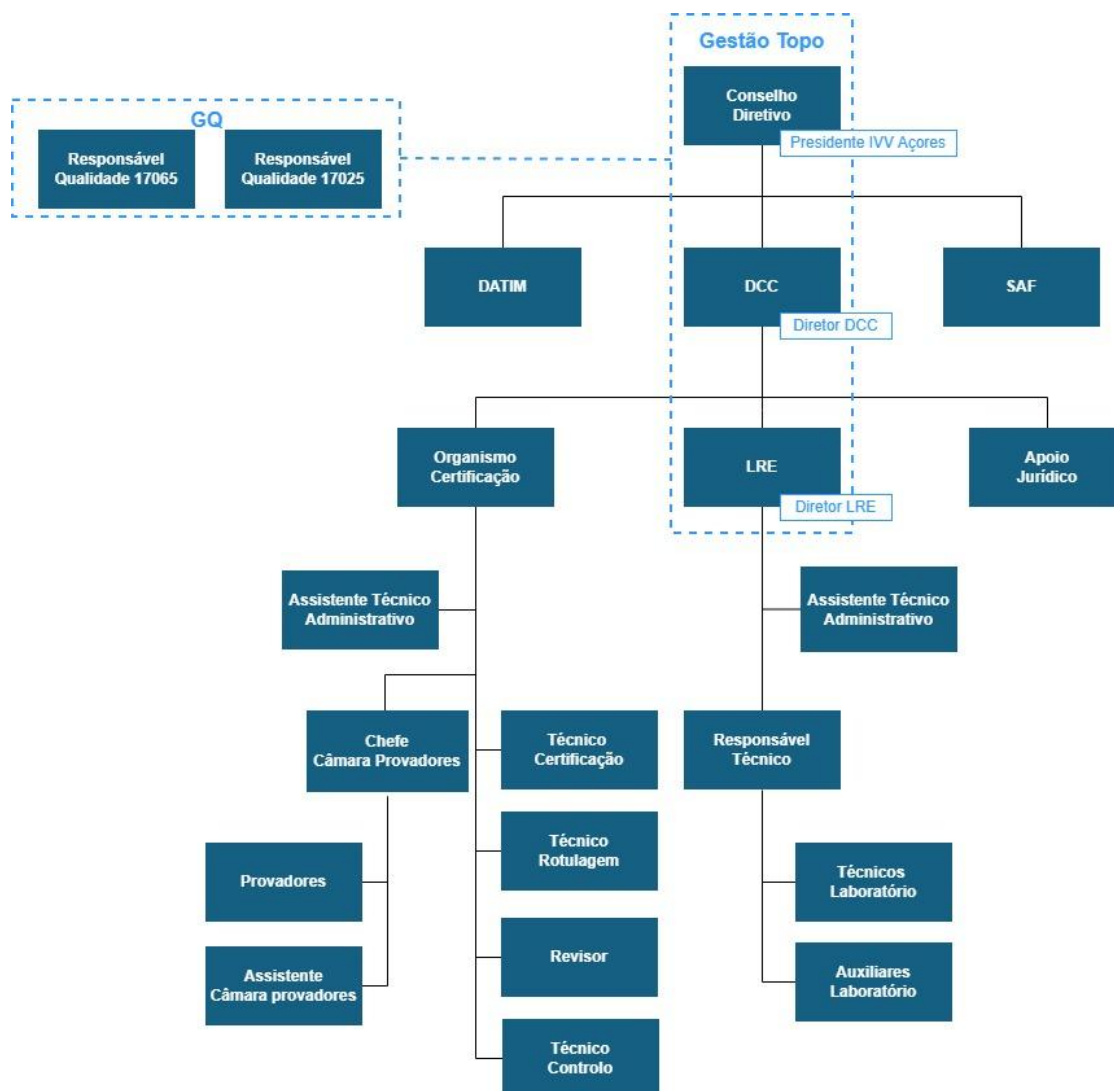


Figura 2 - Planta do LRE

### 5.5. Estrutura, Responsabilidade e Documentação

A estrutura hierárquica em que o DCC está inserido já foi descrita anteriormente no ponto 4.1. As inter-relações e estrutura funcional do DCC encontram-se especificadas no organograma abaixo:



Organograma 2 - Organograma do DCC

O DCC possui um Grupo da Qualidade (GQ), comum ao LRE e ao Organismo de Certificação, que integra um Responsável para a NP EN ISO/IEC 17025 e um Responsável para NP EN ISO/IEC 17065, os quais têm a competência reconhecida pela Gestão, de modo a manter-se a garantia de integridade do sistema. Este grupo é responsável pelo planeamento, implementação e manutenção do SG do IVV Açores e responde diretamente à Gestão de Topo.

As nomeações para os cargos do DCC são da competência:

- conjunta do Presidente do Governo e do membro do Governo Regional com competência em matéria de agricultura no caso do Presidente do IVV Açores;
- do Presidente do IVV Açores no caso dos Diretores do DCC e do LRE.

As nomeações e substituições dos restantes colaboradores são da competência da Gestão de Topo, num documento que identifica o âmbito da substituição, em que circunstâncias podem ocorrer e a sua duração.

Aquando da definição das substituições são tidas em consideração as competências necessárias para as funções que vão substituir. Estas delegações pontuais de responsabilidades podem ser motivadas por períodos de férias, doença, formação, ou outros trabalhos fora do local habitual. A sua duração será sempre igual aos períodos de ausência dos colaboradores. Dentro do Laboratório não estão previstas delegações permanentes.

A Gestão de Topo declara que o seu pessoal está consciente da relevância e importância das suas atividades e que conta com o empenho de todos os colaboradores para se atingir os objetivos do SG, já que há um permanente diálogo e motivação nesse sentido.

O IVV Açores tem implementado um Sistema de Gestão documentado que permite assegurar a aplicação consistente das suas atividades, tanto ao nível do organismo certificador como ao nível laboratorial, e a validade dos resultados obtidos e cujas linhas orientadoras estão definidas na sua Declaração da Política da Qualidade. A estrutura documental encontra-se detalhada no Capítulo 8.2 e foi desenhada tendo em consideração a complexidade dos procedimentos e as qualificações e experiência dos respetivos utilizadores, de modo assegurar a execução reproduzível dos mesmos.

### 5.6. Gestão da Qualidade

A Gestão de Topo compromete-se a manter mecanismos que permitam aperfeiçoar o sistema da gestão da qualidade continuamente em função da avaliação regular da sua eficácia. Para esse fim, promoverão a sua participação ativa nas reuniões periódicas de revisão pela gestão, definindo objetivos do SG, avaliando o seu grau de cumprimento, delineando estratégias de

acompanhamento e melhoria dos referidos objetivos e disponibilizando os recursos necessários para atingir os objetivos do sistema.

Os responsáveis que integram o GQ comprometem-se a cumprir e fazer cumprir as políticas estabelecidas, na norma NP EN ISO/IEC 17025 e na norma NP EN ISO/IEC 17065, assim como, demais procedimentos e documentos do sistema implementado.

As responsabilidades pela Gestão da Qualidade estão especificadas no Manual de Funções. As nomeações e substituições para esse cargo encontram-se no Documento - Nomeações e Substituições do DCC.

#### 5.7. Comunicação e Integridade do SG

A comunicação entre o pessoal afeto ao SG efetua-se através de reuniões periódicas, contato direto, telefone, avisos por Labway e por e-mail de modo a assegurar a eficácia do sistema.

O IVV Açores procura conhecer e entender os requisitos dos seus clientes, diretos e indiretos, bem como requisitos regulamentares ou outros aplicáveis ao sector vitivinícola. Estes requisitos são comunicados a todo o pessoal envolvido na prestação dos serviços em questão para que sejam plenamente aplicados.

#### 5.8. Mecanismos de Salvaguarda da Imparcialidade - Organismo de Certificação

O mecanismo para salvaguarda da imparcialidade traduz-se na Comissão de Partes Interessadas (CPI), cuja constituição e funcionamento estão previstos no seu regulamento. A função da CPI, que reúne anualmente, salvo convocatória extraordinária, consiste em fornecer recomendações sobre:

- As políticas e procedimentos relativos à imparcialidade das suas atividades de certificação.
- Qualquer tendência por parte do organismo de certificação para permitir que aspetos comerciais ou de outra natureza impeçam o consistente fornecimento imparcial de atividades de certificação.
- Matérias que afetem a imparcialidade e confiança na certificação, incluído a transparência e a imagem pública.

- Potenciais conflito de interesses e situações que possam afetar a imparcialidade do IVV Açores.
- Resultados do levantamento de riscos à imparcialidade.
- Potenciais conflitos de interesse sobre admissão de pessoal ou mudança de funções.

## 6. Requisitos dos Recursos

### 6.1. Generalidades

Compete à Gestão de Topo disponibilizar os recursos necessários à execução das atividades do IVV Açores, nomeadamente, pessoal, instalações, equipamentos, sistemas e serviços de suporte.

### 6.2. Pessoal

O IVV Açores possui uma estrutura de recursos humanos em número suficiente para cobrir as atividades relacionadas com o controlo e certificação dos produtos vitivinícolas e laboratoriais.

As funções do pessoal afeto ao IVV Açores encontram-se descritas no Documento - Funções e Requisitos mínimos dos colaboradores afetos ao Controlo, Certificação e Laboratório, devidamente divulgado aos colaboradores, onde se encontram definidas as responsabilidades, atribuições e perfil das funções de cada elemento que constitui os vários níveis hierárquicos.

As qualificações e experiência profissional dos colaboradores do IVV Açores encontram-se descritas e evidenciadas, por colaborador, na respetiva ficha.

Para os colaboradores do Laboratório, a demonstração de perícia e conhecimento técnico, com vista à elaboração da Matriz de Qualificação é feita de acordo com o Procedimento – Qualificação dos Colaboradores, com uma periodicidade anual.

Os colaboradores afetos aos LRE têm conhecimento dos seus deveres, responsabilidades pela divulgação dos documentos:

- Lista de Colaboradores funções e vínculos;
- Matriz de Competências
- Matriz de Qualificação e/ou Relatório de Supervisão, que estabelece nominalmente quais os ensaios ou tarefas que podem realizar.

Estas matrizes são elaboradas e revistas pelo Grupo da Qualidade e a sua aprovação é da responsabilidade do Diretor do LRE e do Responsável Técnico, respetivamente. Os colaboradores têm conhecimentos dos seus deveres, responsabilidades e autoridades através da divulgação destas matrizes.

Para todos os colaboradores do IVV Açores que desenvolvem atividades chave no âmbito da certificação são definidas responsabilidades claras, o que contribui para a garantia da imparcialidade, possíveis conflitos de interesse e eventuais pressões comerciais, financeiras ou outras que possam influenciar negativamente os resultados da certificação.

#### 6.2.1. Recursos Internos

Os recursos internos do IVV Açores relacionados com a atividade de controlo e certificação e as atividades do Laboratório, são geridos conforme estabelecido no Manual de Funções, e de acordo com o estipulado pelas normas em vigor NP EN ISO/IEC 17065 e NP EN ISO/IEC 17025.

Para além dos colaboradores internos, o IVV Açores recorre, para a sua atividade de Análise Sensorial, a Provedores que não possuem vínculo laboral com o IVV Açores, respeitando os documentos Regulamento da Câmara de Provedores, Manual de Funções, PT-OC.03 - Análise Sensorial e Manual de Avaliação do Desempenho dos Provedores. Os provedores que não possuem vínculo laboral com o IVV Açores, estão também sob o seu controlo direto, sendo considerados recursos internos.

#### 6.2.2. Recursos externos (subcontratação) - Organismo de Certificação

Para a realização das atividades de controlo e certificação o IVV Açores poderá subcontratar laboratórios de análise físico-química.

Nas situações em que ocorra subcontratação, é formalizado, entre o IVV Açores e o subcontratado, um contrato que contém as disposições acordadas e salvaguarda aspetos relacionados com a confidencialidade e conflito de interesses.

Em caso de subcontratação de serviços, o IVV Açores assegura o seguinte:

- A responsabilidade pela concessão, manutenção, extensão, suspensão ou revogação da certificação;
- Que o Agente Económico autoriza a realização das atividades subcontratadas, pela entidade com quem o IVV Açores mantenha protocolos/contratos de cooperação, no processo de certificação;
- A responsabilidade final pela qualidade das tarefas subcontratadas;
- Que a pessoa ou organismo subcontratado não está envolvido direta ou indiretamente (por exemplo através do seu empregador) na conceção ou produção do produto, e, portanto, não compromete a sua imparcialidade;
- A competência da entidade subcontratada e o cumprimento dos requisitos exigidos, entre os quais a acreditação pela Norma NP EN ISO/IEC 17025, para a realização de ensaios.

### 6.2.3. Recursos Externos -Laboratório

Quando se recorre à contratação externa, é necessário garantir que:

- Existe um contrato entre todas as partes, isto é, entre o Laboratório e empresa que contrata o pessoal e entre esta empresa e cada pessoa contratada indiretamente.
- É identificado pelo Laboratório nas disposições contratuais, o nome das pessoas que são contratadas nesta modalidade;
- O Laboratório responsabiliza-se por integrar o pessoal que contrata indiretamente no seu sistema de gestão;
- O Laboratório responsabiliza-se por assegurar a competência necessária às funções a desempenhar, bem como a formação e a supervisão;
- O Laboratório assume a total responsabilidade pelos ensaios executados por estas pessoas;
- No contrato deve ficar estabelecido que o pessoal contratado indiretamente fica sob as linhas de autoridade e subordinação funcional e hierárquica do Laboratório;
- O Contrato deve assegurar o cumprimento por parte do pessoal contratado indiretamente das condições de confidencialidade e imparcialidade exigidas normativa ou contratualmente ao Laboratório;



- O contrato deve estabelecer inequivocamente que não há qualquer direito de uso dos símbolos de acreditação ou referência ao estatuto de entidade acreditada pela empresa que contrata diretamente o pessoal, e que o contrato cessará automática e imediatamente se tal ocorrer.

Excetuando os abrangidos por programas de emprego do Governo Regional dos Açores, que seguem as regras dos próprios programas, podendo não existir um contrato. No entanto, o trabalhador está integrado no sistema de gestão do Laboratório, ficando obrigado aos mesmos direitos e deveres da mesma categoria.

### 6.3. Instalações e Condições laboratoriais

#### 6.3.1. Sala Prova

As instalações utilizadas pela Câmara de Provadores do IVV Açores, localizadas nas instalações do LRE, respeitam a norma *ISO 8589 - Sensory Analysis - General Guidance for the Design of Test Rooms* e são compostas por:

- a) Sala de ensaio, que permite o trabalho individual
- b) Sala de reuniões e de apoio administrativo, que permite o trabalho de grupo
- c) Sala de preparação das amostras e lavagem de material

Para além destas áreas, o IVV Açores dispõe ainda, de um local para o armazenamento dos duplicados, localizado nas instalações do DCC.

A sala de prova apresenta as seguintes características:

**Localização** - A sala de prova de ensaio situa-se junto à sala de preparação da amostra, para facilitar a distribuição e deslocação da amostra. As salas apesar de contíguas, têm acessos independentes para que os provadores não passem pela sala de preparação de amostra e as amostras não passem pela sala de prova.

**Temperatura** - A temperatura do local de ensaio é constante e controlável. Em geral a temperatura ronda os  $20 \pm 3$  °C.



**Ruído** - A ausência de ruído é fundamental para a concentração dos provadores. A sala de prova da Câmara de Provadores do IVV Açores está bem localizada, estando isenta de ruídos externos.

**Odores** - O local de ensaio é bem ventilado e livre de odores. Dispõe de ar condicionado equipado com filtros de carvão ativado e o chão é de material não poroso.

**Cor das Instalações** - As paredes da sala de prova são de cor neutra - branca.

**Iluminação geral** - A iluminação geral do local de ensaio é uniforme, sem sombras e controlável. Grande parte da iluminação é natural.

**Cabinas de prova para ensaios individuais** - Na sala de provas existem cabinas de ensaio individuais de modo a serem limitadas as distrações e de modo a evitar a comunicação entre os provadores. Cada cabina tem um computador utilizado para o registo das provas.

### 6.3.2. Laboratório

As instalações do LRE permitem a correta realização dos seus ensaios, dispondo para isso de ar condicionado, iluminação, fontes de energia e sistemas de ventilação reforçados.

A segurança individual é uma preocupação do LRE, pelo que estão à disposição de todos os colaboradores equipamentos de proteção individual, tais como batas, óculos, luvas, pipetadores e outros dispositivos tais como, chuveiros, lava-olhos, caixa de primeiros socorros e hotes, existindo também controlo e prevenção de incêndios, com alarme, detetores e extintores.

O Laboratório encara proactivamente a proteção ambiental através da recolha de resíduos químicos, plástico, papel, vidro, pilhas, rolhas e lâmpadas. Existem ecopontos para triagem dos resíduos de papel e cartão, metais e embalagens, e vidro, posteriormente recolhidos pelos serviços municipais.

Os resíduos químicos são recolhidos por fornecedor qualificado e autorizado para o efeito.

Toda a gestão de instalações e condições ambientais é realizada de acordo com o PQ6.3- 01 - Instalações e Condições Ambientais.

Para as atividades laboratoriais que exijam condições ambientais ou de instalações específicas, os respetivos requisitos encontram-se documentados nos procedimentos técnicos.

O Laboratório faz uma monitorização adequada que permite a verificação dos requisitos definidos no ponto anterior. Para o efeito utiliza equipamentos de medição que respeitem o ponto 6.4 deste manual.

As condições de admissão de pessoas ao LRE estão definidas e controladas de modo adequado.

A limpeza do LRE é feita por pessoal externo e interno, estando garantido em contrato a confidencialidade dos dados e a integridade dos equipamentos e dos itens a ensaiar.

O LRE não realiza atividades laboratoriais acreditadas em locais ou instalações fora do seu controlo permanente.

#### 6.4. Equipamento - Laboratório

O Laboratório tem acesso ao equipamento, que inclui os instrumentos de medição, software, padrões de medição, materiais de referência, dados de referência, reagentes, consumíveis ou dispositivos auxiliares, necessário para o correto desempenho das atividades e que possam influenciar os resultados.

A gestão do equipamento é efetuada de acordo com o PQ6.4 - 01 - Gestão de Equipamentos, incluindo equipamento fora de controlo permanente.

O Laboratório não prevê a utilização de equipamento fora do controlo permanente, nomeadamente, cedendo temporariamente o seu equipamento para uso por pessoas ou entidades externas, ou mesmo, a possibilidade de o Laboratório usar equipamento externo, cedido por terceiros para utilização nas suas instalações no âmbito da acreditação. De qualquer modo, no caso de uma pessoa externa ao Laboratório usar equipamento do LRE, define-se a necessidade de ficarem claras as metodologias nomeadamente quanto às condições de cedência e utilização do equipamento, condições de acesso às instalações onde se encontra o equipamento e registo de uso do equipamento nessas condições. Em qualquer dos casos o Laboratório assume a responsabilidade da confirmação da adequabilidade desse equipamento face ao uso previsto.

Todo o equipamento relevante é calibrado/verificado de modo a garantir o seu bom estado de funcionamento e a rastreabilidade das medições efetuadas, de acordo com o Plano de

Calibrações /Verificações /Manutenções estabelecido anualmente de acordo com o PQ6.4 - 01 - Gestão de Equipamentos e o PQ6.4 - 02 - Verificações Intermédias.

### 6.5. Rastreabilidade Metrológica - Laboratório

A rastreabilidade das medições do LRE é assegurada pela:

- Realização de calibrações/verificações das condições de funcionamento dos equipamentos, do LRE, por entidades externas acreditadas e reconhecidas pelo IPAC para as grandezas de medição ou ensaio requeridas;
- Utilização de materiais de referência certificados (MRC);
- Participação em ensaios interlaboratoriais reconhecidos pelo IPAC.

A forma como a rastreabilidade é assegurada encontra-se definida no PQ6.5 - 01 - Rastreabilidade das Medições.

### 6.6. Produtos e Serviços de Fornecedores Externos - Laboratório

A aquisição de bens e serviços processa-se de acordo com o PQ6.6 - 01 - Aquisição de Produtos e Serviços, tendo em conta a legislação aplicável em vigor para as contratações públicas.

Os fornecedores de consumíveis, de produtos e serviços que influenciem a qualidade do serviço prestado pelo DCC são avaliados, de acordo com o descrito no mesmo procedimento.

O LRE não recorre a fornecedores externos para a realização de ensaios. Contudo, no caso de eventual avaria de equipamento, falta de pessoal qualificado ou outros casos, e nunca por um período superior a 6 meses, o Laboratório poderá recorrer à aquisição de serviços analíticos, preferencialmente a Laboratórios acreditados para o efeito. Estas contratações serão objeto de registo e nestes casos o ensaio será indicado como fora do âmbito de acreditação.

O cliente laboratorial será informado por escrito e deverá aprovar a contratação da mesma forma. O LRE será responsável pelo trabalho contratado exceto nos casos em que o cliente laboratorial ou a entidade regulamentadora estipulem qual o processo a utilizar.

A gestão dos contratos é da responsabilidade do Diretor do LRE.

## 7. Requisitos dos Processos

### 7.1. Controlo e Certificação

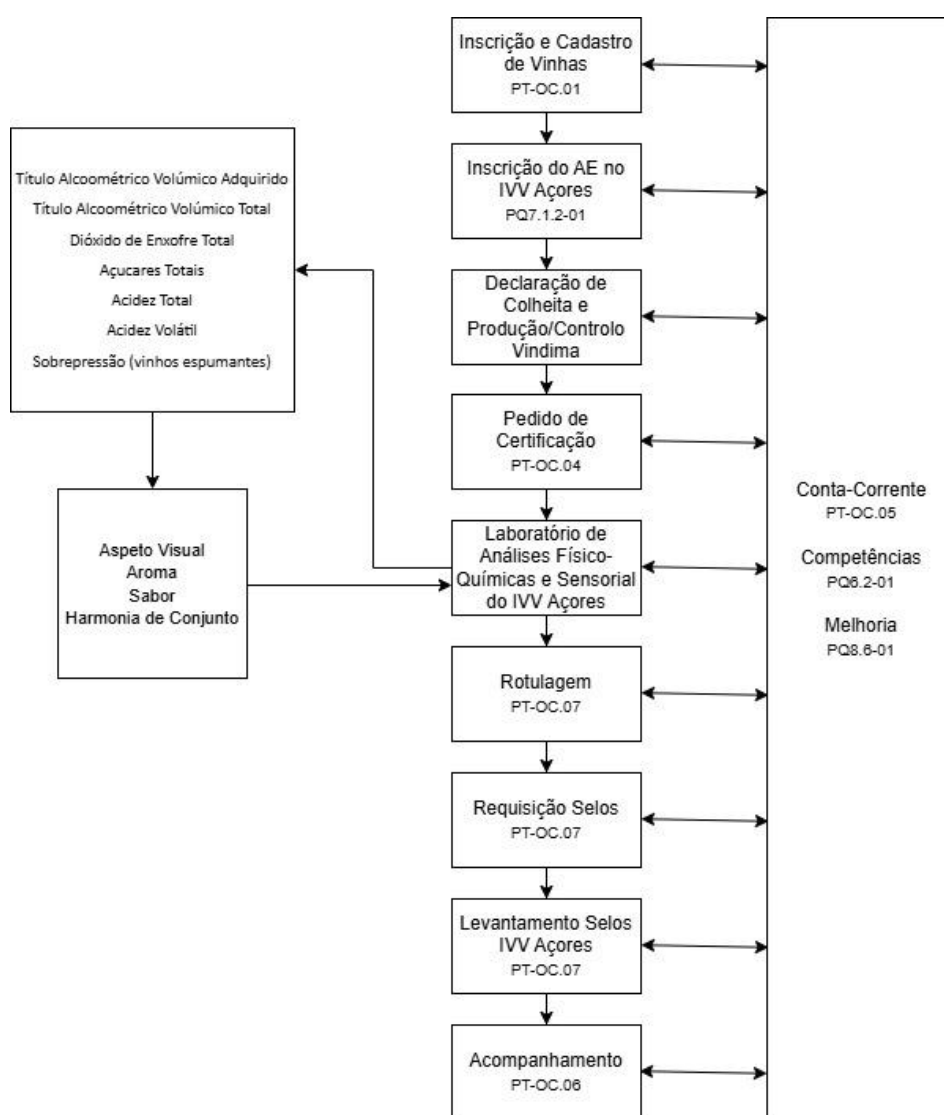
#### 7.1.1. Generalidades

O IVV Açores estabelece as regras e procedimentos do processo de pedido, preparação, avaliação e decisão da certificação dos produtos vitivinícolas com DOP Biscoitos, Graciosa e Pico e IGP Açores no Manual de Apoio à Certificação.

O IVV Açores como organismo de certificação de produtos vínicos com direito a DOP Biscoitos, DOP Graciosa, DOP Pico e IGP Açores, adotou o esquema de certificação 4, exceto alínea c) do ponto VI da NP EN ISO/IEC 17067. O esquema de certificação adotado abrange:

1. Inscrição de vinha apta à produção de vinho ou produtos vínicos, com DOP Biscoitos, DOP Graciosa, DOP Pico ou IGP Açores (PT-OC.01 – Inscrição e Cadastro de Vinhas).
2. Inscrição do Agente Económico (pessoa coletiva ou singular) que pretenda produzir e/ou comercializar produtos vínicos com direito a DOP Biscoitos, DOP Graciosa, DOP Pico ou IGP Açores (PQ7.1.2-01 – Inscrição do Agente Económico).
3. Apreciação das condições de aptidão dos produtos para a certificação, através da verificação de Declarações de Colheita e Produção/Contas-correntes e Controlo de Vindima (PT-OC.05 – Gestão de Contas Correntes).
4. Receção e verificação de conformidade do Pedido de Certificação (PT-OC.04 – Certificação).
5. Recolha de amostras representativas do lote a certificar (PT-OC.02 – Recolha de Amostras).
6. Determinação das características do produto de acordo com os critérios das análises físico-químicas e sensoriais legalmente estabelecidos.
7. Avaliação do produto através da emissão do relatório das análises físico-químicas e sensoriais.
8. Revisão do processo de certificação.
9. Decisão do processo de certificação e emissão da resposta ao Agente Económico.
10. Autorização e controlo da utilização de certificados de conformidade do produto (PT-OC.07 – Rotulagem e Requisição de Selos e PT-OC.05 – Gestão de Contas Correntes).

11. Acompanhamento e fiscalização de amostras dos produtos certificados nas instalações dos agentes económicos (PT-OC.06– Ações de Controlo e Acompanhamento).
12. Acompanhamento e fiscalização de amostras dos produtos certificados no mercado (PT-OC.06– Ações de Controlo e Acompanhamento).



Fluxograma 1 - Esquema de certificação adotado pelo IVV Açores

### 7.1.2. Candidatura

Previamente à candidatura de certificação de produtos vínicos com DOP Biscoitos, DOP Graciosa, DOP Pico e IGP Açores é assinado um contrato de certificação entre o IVV Açores e o Agente Económico que inclui os direitos e obrigações, assim como:

- cumprimento das disposições estabelecidas;
- tomada de medidas para que sejam possíveis as avaliações a realizar pelo IVV Açores, disponibilizando toda a informação e locais necessários à avaliação;
- declarar estar certificado apenas para o âmbito concedido;
- não utilizar a certificação de modo enganoso ou que possa desacreditar o IVV Açores;
- não utilizar os materiais publicitários da certificação em caso de suspensão ou revogação do certificado;
- utilizar a certificação apenas para indicar a conformidade com os requisitos exigidos;
- tomada de precauções para evitar o uso indevido de certificados e outros documentos associados à certificação;
- cumprir os requisitos estipulados sempre que fizer publicidade à certificação.

O processo de candidatura é submetido com o Pedido de Certificação e segue o descrito no Manual de Apoio à Certificação, disponível a todas as partes interessadas através da sua página web (<https://ivva.azores.gov.pt/>).

### 7.1.3. Análise da Candidatura

O IVV Açores analisa o pedido de certificação de forma a garantir que:

- a informação sobre o Agente Económico e o produto vínico, incluindo o âmbito, é suficiente para a condução do processo;
- qualquer diferença de entendimento entre o IVV Açores e o Agente Económico é resolvida;
- o IVV Açores tem competência e capacidade para efetuar a atividade de certificação.

Caso seja identificada alguma divergência em relação à documentação e solicitação enviada, o Agente Económico será contactado para resolução da situação.

#### 7.1.4. Avaliação

Após a realização das atividades de avaliação, nomeadamente rotulagem, análise físico-química e sensorial, realizadas pelos colaboradores internos das diversas áreas, é efetuada revisão da conformidade dos resultados. A evidência desta realização é documentada, com o registo da identificação individualizada dos colaboradores em cada etapa.

#### 7.1.5. Revisão e Decisão de certificação

O IVV Açores é responsável pelas suas decisões relativas à certificação.

Toda a informação e resultados relacionados com a avaliação é revista pelo revisor, sem envolvimento no processo de avaliação.

Após revisão, há lugar à tomada de decisão de certificação por parte do diretor do DCC, sem envolvimento nos processos de avaliação e revisão.

A avaliação, revisão e decisão de certificação é realizada conforme descrito no PT-OC.04 - Certificação.

#### 7.1.6. Documentação de certificação

A decisão de certificação é notificada ao Agente Económico através do documento Relatório de Certificação, que identifica o seguinte:

- Nome e morada do IVV Açores
- Nome e morada do AE
- Data em que a certificação foi concedida
- Validade da certificação
- Âmbito da certificação (identificação do produto, do esquema de certificação, dos documentos normativos, incluindo a data da sua publicação, face aos quais a conformidade do produto foi verificada)
- Assinatura do responsável pela tomada de decisão da certificação
- Qualquer outra informação requerida pelo esquema de certificação

#### 7.1.7. Diretório de produtos certificados

O IVV Açores disponibiliza informação sobre os produtos vitivinícolas certificados como DOP Biscoitos, DOP Graciosa, DOP Pico e IGP Açores, no Diretório de Produtos Certificados.

Esta informação é disponibilizada via internet, em <https://ivva.azores.gov.pt/>, e atualizada anualmente, reportando sempre ao período de quatro anos civis anteriores.

#### 7.1.8. Acompanhamento

O IVV Açores exerce atividades de acompanhamento baseadas no esquema de certificação adotado.

O Manual de Apoio à Certificação e o PT-OC.06 - Ações de Controlo e Acompanhamento estabelecem as metodologias de acompanhamento periódico a seguir pelo IVV Açores, sob as quais se elabora o Plano Anual de Controlo.

O Plano Anual de Controlo tem previstas ações de controlo e acompanhamento que incidem sob as vinhas, as instalações do AE e o mercado, podendo existir controlos físicos e/ou administrativos.

#### 7.1.9. Alterações que afetem a certificação

Os requisitos de certificação podem ser alterados, quer por alteração do referencial, quer por alteração de metodologias de certificação. Estas alterações são devidamente introduzidas na documentação do sistema e comunicadas/divulgadas aos AE com indicação da data de entrada em vigor.

#### 7.1.10. Anulação, redução, suspensão ou retirada da certificação

Sempre que verificada uma não conformidade com os requisitos de certificação, quer como resultado do acompanhamento ou outra atividade, o IVV Açores decide sobre as ações consideradas apropriadas. Estas ações podem incluir:

- Manutenção da certificação sob condições estabelecidas (por exemplo vigilância aumentada)
- Redução do âmbito da certificação



- Suspensão da certificação até implementação de ações corretivas adequadas
- Retirada da certificação

Dependendo da ação implementada e da decisão, o IVV Açores efetua as alterações necessárias no sentido de assegurar a conformidade ao nível da documentação e uso da marca de certificação.

## 7.2. Laboratório

### 7.2.1. Análise de Consultas, propostas e contratos

#### 7.2.1.1. Procedimento

A análise de consultas, propostas e contratos do LRE é efetuada de acordo com o PQ7.2.1 - 01 - Análise de Consultas, Propostas e Contratos. Desta forma o LRE assegura que as análises que conduzam a contratos garantem que os requisitos, incluindo os métodos a utilizar, estejam adequadamente definidos, documentados e compreendidos, sendo estes selecionados de modo a satisfazer os requisitos do cliente laboratorial. É tida ainda em consideração a capacidade e os recursos existentes para satisfazer os requisitos. Quando se recorre a fornecedores externos para serviços analíticos, o Laboratório informa o cliente laboratorial das atividades laboratoriais específicas realizadas pelo fornecedor externo, sendo necessária a aprovação deste.

O Laboratório seleciona os métodos de ensaio de modo a satisfazer as necessidades dos seus clientes laboratoriais.

Sempre que aplicável, utiliza-se a seguinte hierarquia:

1. Método de ensaio publicado pelo OIV / publicado em Regulamento UE/publicado em norma
2. Método de ensaio interno equivalente ao publicado no OIV/Regulamento UE/norma
3. Método de ensaio interno

A seleção dos métodos é feita com base no conhecimento e experiência dos técnicos, tendo como objetivo a satisfação das necessidades do cliente laboratorial e que sejam apropriadas para os ensaios que realiza.

O cliente laboratorial é sempre informado, quando apresenta o pedido de análises, dos métodos seguidos pelo LRE.

Nos casos em que o cliente laboratorial solicita um método de ensaio considerado inadequado ou desatualizado, o Laboratório informa o cliente laboratorial desta situação.

As diferenças entre a consulta ou a proposta e o contrato apresentados são resolvidas antes do início das atividades do Laboratório. Quando o cliente laboratorial solicita um desvio, estes não devem afetar a integridade do Laboratório ou a validade dos resultados.

O cliente laboratorial é informado de qualquer desvio ao contrato. Se um contrato for alterado após o início do trabalho é repetida a análise de contrato e todas as alterações são comunicadas ao pessoal envolvido.

O LRE mantém registos relevantes incluindo os prazos de entrega de resultados, preços, recurso a fornecedores de serviços de ensaio externos e a responsabilidade pela amostragem.

#### 7.2.1.2. Regra de decisão

Os pedidos de declaração de conformidade são negociados com o cliente laboratorial assim como as regras de decisão a adotar e ficará documentada no Relatório de Entrada, de acordo com o PQ7.2.1 - 01 - Análise de Consultas, Propostas e Contratos.

#### 7.2.1.3. Cooperação

O Laboratório coopera com os clientes laboratoriais, ou com os seus representantes, no sentido de apoiar e prestar a informação necessária no âmbito das suas competências e capacidades, para que se possa formular corretamente o pedido de ensaio. Também podem ser prestados esclarecimentos correspondentes à colheita de amostra da responsabilidade do cliente laboratorial e quanto aos resultados dos ensaios ou a dúvidas decorrentes da sua realização e interpretação.

A cooperação com o cliente laboratorial pode incluir visitas às instalações e assistência à realização de análises com marcação prévia e autorização do Diretor do LRE, desde que salvaguardados as condições operatórias e/ou ambientais necessárias para não invalidarem os

resultados, as condições de confidencialidade em relação a trabalhos de outros clientes laboratoriais e eventuais condições de segurança.

Normalmente, após a disponibilização do relatório de ensaio ao cliente laboratorial, as sobras das amostras são destruídas, a não ser que o cliente laboratorial no ato de contratação do serviço solicite a sua devolução, caso em que o cliente laboratorial deverá proceder à sua recolha no prazo máximo de 10 dias após a comunicação de que o relatório está disponível para entrega.

## 7.2.2. Seleção, Verificação e Validação de Métodos

### 7.2.2.1. Seleção de Métodos

O LRE utiliza na rotina diária métodos de ensaio adequados ao setor vitivinícola, conforme previsto no ponto 7.2.1.1. Os procedimentos de ensaio e a documentação de suporte, são mantidas atualizadas e estão acessíveis. Quando existem atualizações dos métodos usados, o LRE, desenvolve as ações necessárias de modo a assegurar que utiliza a última versão válida de um método, a menos que não seja adequado ou possível fazê-lo. Nas situações em que o cliente laboratorial não especifica, qual o método a ser utilizado, o LRE seleciona um método adequado às necessidades do cliente laboratorial informando-o do método escolhido.

### 7.2.2.2. Verificação e Validação de Métodos

O LRE faz a verificação dos métodos normalizados, de modo a demonstrar a implementação do método em cumprimento com as características de desempenho e quando aplicável, a sua adequabilidade à utilização específica pretendida.

A validação de métodos é feita quando se está na presença de métodos não normalizados, métodos desenvolvidos pelo próprio Laboratório e métodos normalizados utilizados fora do âmbito de utilização previsto, ou de outra forma modificados. Quando são introduzidas alterações a um método validado, é feita uma análise da influência dessas alterações e, caso afetem a validação original, precede-se a uma nova validação do método.

A verificação ou validação de métodos é feita de acordo com o PQ7.2.2 - 01 - Validação de Métodos de Ensaio.

A documentação de cada método de ensaio implementado está organizada na Pasta do Método em suporte informático no servidor.

A gestão dos ensaios no âmbito da acreditação flexível intermédia é feita através do PQ7.2.2 - 02 - Gestão da Acreditação Flexível Intermédia, nomeadamente da Lista de Ensaios sob Acreditação Flexível Intermédia.

O LRE não desenvolve métodos de ensaio.

O Laboratório faz a verificação dos métodos normalizados, conservando registos que demonstram a implementação do método em cumprimento com as características de desempenho do mesmo e, se aplicável, a sua adequabilidade à utilização específica pretendida. Periodicamente efetuam-se revalidações de alguns parâmetros previamente estudados na validação, como por exemplo repetibilidade, precisão intermédia, limiares analíticos quando aplicáveis, etc.

#### 7.2.2.3. Desvios aos Métodos

Quando existam desvios aos métodos acreditados, os ensaios são assinalados como não acreditados, indicando-se ter sido feito um desvio ao método. Nestas situações o LRE justifica tecnicamente as opções tomadas, registando-as, sendo necessário a autorização e aceitação por parte do cliente laboratorial.

#### 7.2.3. Amostragem

As amostras entregues no LRE são da responsabilidade do cliente laboratorial ou interessado. No relatório de ensaio consta a identificação do responsável pela colheita da amostra e informa que os resultados se referem exclusivamente aos ensaios realizados sobre a amostra entregue no LRE.

#### 7.2.4. Manuseamento de Itens de Ensaio ou Calibração

A metodologia de manuseamento dos itens a ensaiar está definida no PQ7.2.4 - 01 - Manuseamento dos Itens a Ensaiair, que garante a proteção e integridade das amostras, salvaguardando o interesse do cliente laboratorial.

De acordo com os procedimentos definidos no ponto 7.2.1 deste Manual, o Laboratório colaborará com o cliente laboratorial no esclarecimento das condições de colheita e transporte das amostras. As condições de execução dos ensaios, no que diz respeito, e.g., à informação ao cliente laboratorial dos métodos a usar são definidas no ponto 7.2.1.

No ato de receção das amostras no Laboratório, se alguma amostra se apresentar num estado que suscite dúvidas sobre a sua adequabilidade, o Laboratório regista este facto, informa o cliente laboratorial e pede a substituição da amostra. Se o cliente laboratorial apresenta razões que o impedem de substituir a amostra, então a aceitação desta só será feita após análise do Responsável Técnico. Quando seja inequívoco que a amostra não satisfaz as condições especificadas, podendo afetar os resultados, considera-se que está em causa um desvio ao método pelo que os resultados associados serão assinalados como não-acreditados, indicando-se ter sido feito um desvio ao método. O cliente laboratorial será então informado que no Relatório de Ensaio irá constar uma nota dando conta das condições de receção da amostra, e que os ensaios serão marcados como não acreditados. Também não serão emitidas análises de conformidade com a legislação, ou referenciais análogos.

O sistema de codificação das amostras garante que as amostras não são confundidas fisicamente ou quando referidos em registos ou outros documentos. O sistema de codificação possibilita a subdivisão das amostras e a sua transferência no interior ou para fora do Laboratório, mantendo-se sempre o número, estando definido no PQ7.2.4 - 01 - Manuseamento dos Itens a Ensaiair.

#### 7.2.5. Avaliação da Incerteza de Medição

O método utilizado pelo LRE para a estimativa das incertezas está discriminado no PQ7.2.5 - 01 - Estimativa de Incertezas.

#### 7.2.6. Assegurar a Validade dos Resultados

##### 7.2.6.1. Registo e análise de dados

O LRE garante a qualidade dos seus resultados dos ensaios que realiza através de:

- Participação em ensaios interlaboratoriais

- Uso de materiais de referência
- Uso de padrões de controlo com cartas de controlo
- Ensaaios em replicado
- Novo ensaio de amostras retidos
- Correlação dos resultados de características diferentes de uma mesma amostra
- Análise de resultados apresentados
- Comparações intralaboratoriais
- Verificação do funcionamento do equipamento de medição e ensaio
- Verificações intermédias do equipamento de medição
- Ensaio de amostra cega

Esta monitorização é revista sempre que necessário de modo a assegurar continuamente a validade dos resultados.

#### 7.2.6.2. Comparações Interlaboratoriais

O Laboratório participa em ensaios de aptidão (desde que existentes) com o objetivo de demonstrar a competência técnica em cada técnica ou tipo de ensaios. A participação em Ensaios Interlaboratoriais deve ser feita, com a periodicidade definida no DRC005.

O Laboratório privilegia a sua participação em ensaios de aptidão que satisfaçam os requisitos pela ISO/IEC 17043. A participação em outras comparações interlaboratoriais não dispensa a participação em ensaios de aptidão. Por outro lado, a indisponibilidade de ensaios de aptidão não dispensa a participação noutras comparações interlaboratoriais eventualmente disponíveis. Sempre que não for possível participar em qualquer comparação, são conservados os registos de pesquisas que comprovem a inexistência de ensaios de aptidão, se for esse o caso.

#### 7.2.6.3. Avaliação de Desempenho

Os dados monitorizados são analisados, usados para controlar e, se aplicável, para melhorar as atividades do Laboratório. A frequência da monitorização e critérios de aceitação/rejeição estão definidos nos respetivos Procedimentos Técnicos e PQ7.2.6 - 01 -Controlo de Qualidade.

Quaisquer controlos que se considerem pontualmente aplicáveis poderão sê-lo sem prejuízo deste controlo mínimo pré-definido.

A garantia da validade dos resultados é realizada de acordo com os procedimentos: PQ7.2.6 - 01 - Controlo de Qualidade e PQ7.2.6- 02 - Lavagem de Material de Laboratório.

Os dados resultantes são registados de modo que sejam detetadas tendências e, sempre que praticável, são aplicadas técnicas estatísticas na análise dos resultados.

Se os resultados da análise dos dados da monitorização estiverem fora dos critérios predefinidos, são tomadas ações apropriadas para evitar a apresentação de resultados incorretos.

#### 7.2.7. Apresentação dos Resultados

Os resultados dos ensaios são apresentados ao cliente laboratorial na forma de um Relatório de Ensaio.

A forma como este relatório é elaborado e controlado encontra-se definido no PQ7.2.7 - 01 - Apresentação de Resultados.

#### 7.2.8. Trabalho Não Conforme

Sempre que qualquer aspeto das atividades do Laboratório, ou dos resultados desse trabalho, não esteja conforme com os procedimentos ou com os requisitos acordados com o cliente laboratorial (por exemplo, equipamento ou condições ambientais estão fora dos limites especificados, resultados da monitorização não cumprem os critérios especificados) abre-se um trabalho não conforme e executa-se o PQ7.2.8 - 01 - Gestão do Trabalho Não Conforme, onde estão descritas as responsabilidades e autoridades para a gestão do trabalho não conforme.

As ações a tomar, incluindo, se necessário, a interrupção ou repetição do trabalho e a suspensão da emissão de relatórios, são baseadas em níveis de risco estabelecidos pelo Laboratório, sendo esta situação identificada no Relatório de Ocorrências e registada na Matriz de Riscos e Oportunidades, seguindo-se o descrito no ponto 8.5 deste Manual.

Relativamente a cada trabalho não conforme é efetuada uma avaliação da importância, incluindo uma análise do impacto em resultados anteriores e é tomada uma decisão relativa à

aceitação do trabalho não conforme. Por outro lado, sempre que necessário, o cliente laboratorial é notificado e o trabalho reavaliado, ficando registadas todas as ações tomadas no relatório de ocorrências.

Quando a avaliação indica que há possibilidade de trabalho não conforme voltar a ocorrer ou que há dúvida quanto à conformidade do funcionamento do Laboratório, são implementadas ações corretivas, seguindo-se o ponto 8.7 deste manual.

### 7.3. Requisitos dos Processos comuns do DCC

#### 7.3.1. Registos

O IVV Açores mantém registos, em suporte informático e/ou em suporte papel, de forma a assegurar a confidencialidade, integridade e salvaguarda dos mesmos, assim como o cumprimento dos requisitos aplicáveis às atividades desenvolvidas, em conformidade com os dois referenciais normativos NP EN ISO/IEC 17025 e NP EN ISO/IEC 17065.

O período de retenção dos registos encontra-se definido no procedimento PQ8.4 - 01 - Controlo de Registos.

O acesso aos registos em suporte de papel é de acesso condicionado aos colaboradores, na medida adequada às funções desempenhadas.

No que diz respeito à informação registada em suporte informático, a segurança é garantida pelos Serviços de Informática do Governo Regional dos Açores, com acessos condicionados na plataforma SharePoint.

O sistema de registos técnicos do laboratório implementado possibilita recolher os dados das observações originais, os dados delas resultantes e outras informações necessárias para ser possível o estabelecimento de uma linha de auditoria.

As emendas em registos técnicos devem respeitar as regras definidas no PQ8.4 - 01 - Controlo de Registos.



### 7.3.2. Controlo de Dados e Gestão da Informação

Os Serviços de Informática do Governo Regional dos Açores implementam e mantêm os sistemas de segurança da informação do IVV Açores, garantindo a proteção dos dados e a continuidade das operações. Estas medidas visam impedir acessos não autorizados, prevenir a adulteração ou perda de informação e reforçar a resiliência tecnológica da infraestrutura. Entre as ações adotadas incluem-se a instalação e atualização regular de soluções antivírus e firewalls, a aplicação de políticas de autenticação robustas, a utilização de mecanismos de autenticação multifator e a monitorização contínua de potenciais ameaças.

Sempre que pertinente, são igualmente realizadas auditorias internas, atualizações de segurança e ações de sensibilização para boas práticas de cibersegurança.

No caso de existirem falhas no sistema de gestão da informação, as mesmas são registadas e acionadas as respetivas correções ou ações corretivas.

Quando um sistema de gestão da informação é gerido e mantido fora do IVV Açores ou através de um fornecedor externo, o Instituto deve assegurar que o fornecedor cumpre os requisitos da confidencialidade e demais condições previstas neste ponto.

Todos os softwares encontram-se num servidor que executa cópias de segurança diária, cujos acessos estão limitados por password.

O LRE assegura que todos os seus equipamentos operam em condições ambientais adequadas, garantindo a preservação e integridade da informação e dos dados armazenados.

O sistema de Gestão Laboratorial, Labway, foi testado aquando da sua implementação, no que diz respeito ao seu funcionamento, por comparação dos resultados obtidos quando se usa o sistema com os obtidos por meios independentes. Esta análise abrange os resultados obtidos enquanto base de dados, assim como, as fórmulas incorporadas no mesmo sistema. O LRE define que no caso de ocorrerem alterações, estas serão autorizadas, documentadas e validadas antes da sua implementação.

Quando são desenvolvidas folhas de cálculo, ou outros documentos análogos, as mesmas serão validadas antes de sua implementação sendo conservados registos destas validações.

Os cálculos, bem como as transferências de dados e transcrição de resultados são submetidos a verificações apropriadas de forma sistemática, por exemplo, através de auditorias verticais, ou

por confrontação dos registos primários com as resultantes de operações de transcrição ou cálculo.

Os resultados dos ensaios poderão ser obtidos por cálculos efetuados em base de dados, folhas de cálculo ou equipamentos. Por norma, estes dados serão introduzidos no Labway, que fornecerá o resultado final. O LRE utiliza assinaturas digitais nos documentos que emite para o exterior.

O controlo é realizado de acordo com o PQ7.3.2 - 01 - Validação de Software e Controlo de Dados.

### 7.3.3. Reclamações

#### 7.3.3.1. Apresentadas por Clientes

Todas as Reclamações ou Recursos de Processos de Certificação quer sejam apresentadas por clientes ou terceiros são registadas, tratadas e resolvidas, assim como as ações decorrentes do seu tratamento, de acordo com o PQ7.3.3- 01 - Reclamações, disponibilizado via internet, na página do IVV Açores.

O IVV Açores, de acordo com o mesmo procedimento recebe, acusa formalmente a sua receção, avalia e toma decisões sobre as reclamações e recursos.

De acordo com a reclamação apresentada, o IVV Açores desencadeia um processo de tratamento, que consiste na análise das causas e na implementação de ações corretivas, sempre que necessário.

O IVV Açores é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.

#### 7.3.3.2. Apresentadas aos Agentes Económicos

Os fornecedores de produtos vitivinícolas certificados pelo IVV Açores devem proceder ao registo e tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas, referentes aos seus produtos. Estes registos devem ser disponibilizados ao IVV Açores, sempre que por este solicitados no decorrer das ações de controlo.

## 8. Requisitos do Sistema de Gestão

### 8.1. Opções

O IVV Açores estabeleceu, documentou, implementou e mantém um Sistema de Gestão integrado capaz de assegurar o cumprimento dos requisitos dos referenciais normativos NP EN ISO/IEC 17025 e NP EN ISO/IEC 17065, ambos de acordo com a opção A.

### 8.2. Documentos do Sistema de Gestão

#### 8.2.1. Declaração Política da Qualidade

##### 8.2.1.1. Compromisso Institucional

O IVV Açores assume o compromisso de promover a excelência na certificação, no controlo analítico, na fiscalização e na valorização dos produtos vitivinícolas dos Açores, assegurando a satisfação dos agentes económicos, consumidores, fornecedores, clientes, colaboradores e instituições envolvidas no sector.

##### 8.2.1.2. Princípios Orientadores

- Foco Regional: Atuação centrada nos interesses da Região Autónoma dos Açores e nos requisitos legais e normativos aplicáveis à certificação e à análise físico-química.
- Qualidade e Melhoria Contínua: Implementação de metodologias eficazes e eficientes, com vista à melhoria contínua dos serviços prestados.
- Imparcialidade e Independência: Garantia de que todas as atividades são realizadas de forma não discriminatória, com total independência e sem conflitos de interesse.
- Confidencialidade: Proteção da informação dos clientes, assegurando que não será divulgada sem consentimento formal, salvo obrigação legal.
- Conformidade Normativa: Alinhamento com os requisitos das normas NP EN ISO/IEC 17065 e NP EN ISO/IEC 17025, conforme aplicável às atividades do Instituto.

##### 8.2.1.3. Objetivos da Qualidade

- Cumprir rigorosamente os requisitos normativos e legais aplicáveis.

- Prestar serviços com base em boas práticas profissionais e métodos reconhecidos.
- Assegurar a imparcialidade, integridade e sigilo profissional em todas as ações.
- Disponibilizar os recursos humanos e materiais necessários à concretização da política da qualidade.
- Promover a comunicação interna e a motivação dos colaboradores, garantindo o conhecimento e aplicação dos procedimentos de qualidade.

#### 8.2.1.4. Responsabilidade pela Política

A Política da Qualidade do IVV Açores é definida pela Gestão de Topo, com o envolvimento de todos os colaboradores, que assumem o compromisso com a sua implementação, manutenção e melhoria contínua.

Esta política será revista periodicamente, garantindo a sua adequação às necessidades da Região e às exigências dos sistemas de certificação, de acreditação de ensaios físico-químicos e valorização vitivinícola.

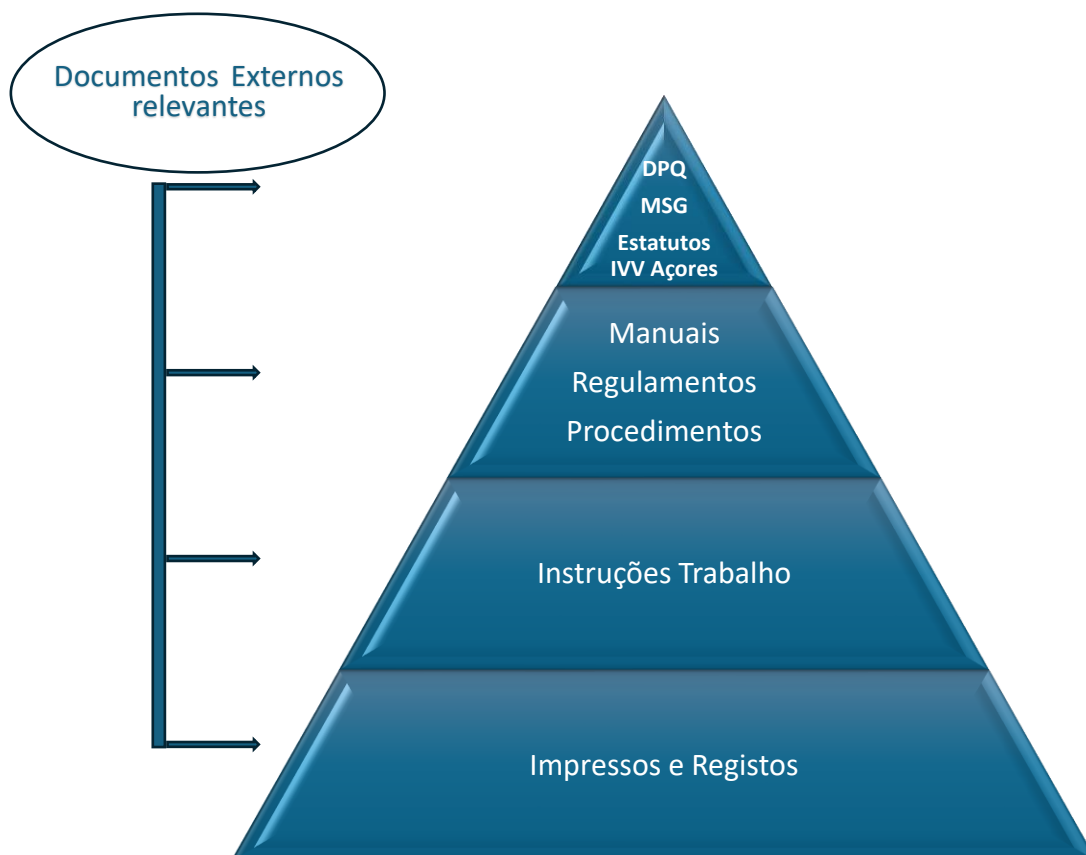
#### 8.2.2. Objetivos do Sistema de Gestão

Os objetivos do Sistema de Gestão são periodicamente revistos de modo a manterem-se de acordo com a estratégia definida pela Gestão de Topo e rastreáveis aos objetivos globais implícitos na Política de Gestão da Qualidade do IVV Açores, encontrando-se documentados e explicitados no Programa de Gestão.

As políticas e objetivos têm em consideração a competência, a imparcialidade e o funcionamento consistente do Laboratório.

#### 8.2.3. Documentação Geral

O Sistema de Gestão do IVV Açores está formalizado num conjunto de documentos que se encontram hierarquizados do seguinte modo:



**Declaração da Política da Qualidade (DPQ)** - documento estratégico que define as intenções e objetivos da organização, formulado pela gestão de topo para orientar o sistema de gestão.

**Estatutos** - documento que define a estrutura, funcionamento e objetivos da entidade, funcionando como a sua “constituição”.

**Manual do Sistema de Gestão (MSG)** - define a estrutura do SG, os recursos disponíveis para alcançar os objetivos definidos e os princípios orientadores que garantem a sua eficácia e melhoria contínua.

**Regulamentos Internos** - documentos que definem as funções e competências, as orientações, os princípios e as regras do IVV Açores.

**Procedimentos de Qualidade** - descreve as medidas tomadas pelo SG de forma a garantir a qualidade da atividade do instituto e a conformidade com os requisitos normativos.

**Manuais e Procedimentos Técnicos** - definem como se realizam as atividades de carácter técnico, de acordo com o referencial normativo adotado.

**Instrução de Trabalho** - instrumento que descreve a execução de uma determinada tarefa ou conjunto de tarefas, aumentando o nível de detalhe dos procedimentos associados.

**Impressos** - documento ou ficheiro que constitui suporte para efetuar o registo de uma determinada atividade ou o resultado de um ensaio.

### 8.3. Controlo de Documentos do Sistema de Gestão

O controlo de documentos do SG do IVV Açores encontra-se estabelecido no PQ8.3 - 01 - Elaboração e Controlo de documentos, que estabelece a forma de criação, revisão, atualização, aprovação, difusão, e arquivo dos documentos internos e externos.

### 8.4. Controlo de Registos

Os resultados da aplicação das orientações constantes dos documentos do Sistema de Gestão geram registos que devem ser controlados. Este controlo é feito de acordo com o PQ8.4 - 01 - Controlo de Registos, que inclui regras para a sua identificação, indexação, armazenamento/arquivo, proteção, recuperação, acesso, tempo de retenção e eliminação.

### 8.5. Ações para Tratar Riscos e Oportunidades - Laboratório

O Laboratório considera os riscos e oportunidades associados às suas atividades de modo a:

- Assegurar que o Sistema de Gestão alcança os resultados pretendidos.
- Aumentar as oportunidades para atingir o propósito e os objetivos do Laboratório.
- Prevenir, ou reduzir, impactos indesejáveis e potenciais falhas nas atividades do Laboratório.
- Obter a melhoria.

Encontra-se descrita no PQ8.5 - 01 - Ações para Tratar Riscos e Oportunidades, a metodologia para identificação, análise, avaliação e tratamento dos riscos e oportunidades, incluindo os referentes às atividades.

Após a identificação de um risco ou oportunidade, o Laboratório planeia ações para tratar estes riscos e oportunidades, integra e implementa estas ações no seu sistema de gestão e avalia a

eficácia destas ações. Os registos deste processo são feitos na Matriz de Riscos e Oportunidades.

As ações desencadeadas para tratar riscos e oportunidades são proporcionais ao potencial impacto na validade dos resultados apresentados pelo Laboratório.

#### 8.6. Melhoria - Laboratório

O LRE assegura a melhoria contínua da eficácia do seu Sistema de Gestão, através de utilização das políticas, objetivos globais, análise dos procedimentos, resultados de auditorias, ações corretivas, revisão pela gestão, avaliação de satisfação dos clientes e colaboradores, avaliação do risco, análise de dados e resultados de ensaios de aptidão.

Anualmente são efetuadas reuniões, onde são avaliados indicadores que possam contribuir para a melhoria contínua e sustentada da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Com base nas conclusões obtidas são estabelecidos planos de melhoria a serem implementados.

É feito um acompanhamento programado da eficácia das melhorias e os resultados da avaliação são divulgados dentro do LRE como forma de motivação do pessoal envolvido. Para tal segue-se o PQ8.6 - 01 - Melhoria.

#### 8.7. Ações Corretivas - Laboratório

Sempre que sejam detetadas situações de Trabalho Não Conforme ou desvios relativos às políticas e procedimentos estabelecidos no Sistema de Gestão ou nas operações técnicas, que poderão ser identificados através de controlo de Trabalho Não Conforme, auditoria interna ou externa, revisão pela gestão, retorno da informação dos clientes ou comentários dos colaboradores, são desencadeadas ações corretivas, seguindo o PQ8.7 - 01 - Ações Corretivas - Laboratório.

Quando ocorre uma não conformidade, o Laboratório analisa as consequências e avalia a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade. De seguida desencadeia as ações adequadas de modo a controlar e corrigir as situações encontradas. Registrando todo este

processo no Relatório de Ocorrências. Também se determina a existência ou potencial ocorrência de não conformidades semelhantes.

Para as ações corretivas implementadas é feita uma avaliação da eficácia, de modo a aferir se as causas as não conformidade foram resolvidas.

Neste processo, e sempre que necessário, é feita uma atualização dos riscos e oportunidades identificados durante o planeamento, seguindo o definido no ponto 8.5. Estas situações são identificadas no impresso Relatório de Ocorrências.

### 8.8. Ações Corretivas e Preventivas - Organismo de Certificação

Através do PQ.8.8 - 01 - Ações Corretivas e Preventivas - Organismo de Certificação todas as situações de não conformidade são devidamente documentadas, analisadas as causas e definidas ações de correção e/ou ações corretivas e preventivas. As oportunidades de melhoria identificadas no âmbito do sistema de gestão e certificação de produtos são igualmente registadas e tratadas de acordo com o procedimento atrás referido.

### 8.9. Auditorias Internas

O IVV Açores realiza auditorias internas com o objetivo de verificar a conformidade do seu sistema de gestão com os requisitos aplicáveis — incluindo os decorrentes das suas atividades, bem como das normas NP EN ISO/IEC 17025 e NP EN ISO/IEC 17065 — e de assegurar que este se encontra eficazmente implementado e mantido.

O procedimento PQ8.9 - 01 - Auditorias Internas define a forma como o IVV Açores planeia, gere, controla e executa as auditorias internas, constituindo igualmente a base para a elaboração do Programa de Auditorias do LRE.

As auditorias internas têm como objetivos principais:

- verificar o cumprimento das diretrizes estabelecidas e a aplicação efetiva das normas e procedimentos;
- identificar oportunidades de melhoria nas áreas e documentos auditados;



- avaliar alterações significativas ocorridas no Sistema de Gestão e/ou nos respetivos processos;
- comprovar a adequação do Sistema de Gestão face às normas de referência e demais documentos aplicáveis.

As auditorias internas são realizadas anualmente, assegurando a cobertura de todos os requisitos aplicáveis de ambos os referenciais normativos. Sempre que adequado, estas auditorias poderão ser conduzidas de forma conjunta, permitindo a avaliação integrada dos processos comuns às normas ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17065, garantindo a conformidade e promovendo a melhoria contínua do sistema de gestão. Caso a periodicidade prevista não seja cumprida, a alteração deverá ser registada, incluindo a respetiva justificação.

Compete ao GQ comunicar previamente a realização das auditorias aos auditados e garantir que os resultados são divulgados ao pessoal relevante.

Na sequência das auditorias, podem ser necessárias ações como a implementação de Correções, Ações Corretivas ou Ações Preventivas (no caso do Organismo de Certificação), bem como a atualização da Matriz de Riscos e Oportunidades do LRE.

#### 8.10. Revisão pela Gestão

O Sistema de Gestão é revisto anualmente em reunião da Gestão de Topo com os Responsáveis da Qualidade, conforme previsto no PQ8.10 - 01 - Revisão pela Gestão, que inclui a avaliação do desempenho do ano e a definição de metodologias e objetivos para o ano seguinte, tendo em atenção as entradas e saídas exigidas pelos referenciais NP EN ISO/IEC 17025 e NP EN ISO/IEC 17065.

Esta reunião ocorre, preferencialmente, durante o primeiro trimestre de cada ano e é promovida pelo GQ.

A presença dos intervenientes mencionados nesta reunião garante a integridade do Sistema de Gestão relativamente a propostas de alteração ao mesmo.

#### Histórico de Revisão

<b>Edição</b>	<b>Data</b>	<b>Capítulos/Subcapítulos alterados</b>	<b>Descrição das alterações Introduzidas</b>
01	16/12/2025	Todos	Versão inicial do MSG do IVV Açores