

MANUAL DE CERTIFICAÇÃO “VIOLA BRAGUESA - PORTUGAL”



ADERE-CERTIFICA

Elaborado por:	[Responsável do Gabinete de Qualidade]
Verificado por:	[Gerente]
Aprovado por:	[Gerente]

Controlo de Revisões do Documento:

Edição	Data	Página	Descrição da Revisão
0	07-09-2017	---	Edição inicial

Sempre que ocorrerem alterações no presente documento, esta tabela é actualizada.

Este documento é propriedade da Adere-Certifica, sendo proibida a sua reprodução sob qualquer meio, salvo as previstas no próprio documento.

INTRODUÇÃO

O presente regulamento tem por objectivo estabelecer as normas de funcionamento do esquema de certificação da IG “VIOLA BRAGUESA - PORTUGAL”, de acordo com o Caderno de Especificações em vigor e em observância da norma ISO/IEC 17065, referencial de acreditação a que devem obedecer os organismos de certificação de produtos.

O processo de certificação realiza-se de forma imparcial e não discriminatória, podendo candidatar-se à mesma qualquer unidade produtiva artesanal.

PARTE I – ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO

Artigo 1º

(Responsabilidades e Organização)

A execução das acções de controlo e certificação dos produtos com direito a Indicação Geográfica “Viola Braguesa - Portugal” é da responsabilidade da Comissão Técnica de Certificação (C.T.) da Adere-Certifica.

A Comissão Técnica de Certificação tem uma autonomia funcional e orgânica relativamente aos outros serviços da Adere-Certifica e total autonomia quanto à elaboração dos planos anuais de controlo, definição das equipas de trabalho que irão executar as acções de controlo previstas e adopção das decisões relativas à concepção, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação dos produtos.

Artigo 2º

(Obrigações do Requerente)

O requerente da certificação de produtos obriga-se a:

1. Cumprir os requisitos de certificação constantes do presente manual e Caderno de Especificações, e a tomar todas as medidas necessárias para realização da avaliação, incluindo fornecer toda a informação necessária para avaliação dos produtos a certificar, bem como fornecer o acesso a todas as áreas e registos para fins de avaliação;
2. Não usar a sua certificação de produto por qualquer forma susceptível de causar o descrédito do Organismo de Certificação;
3. Não fazer qualquer referência ou menção à certificação de produto, Indicação Geográfica ou marca de certificação, que o Organismo de Certificação possa considerar enganosa ou não autorizada;
4. Não colocar as etiquetas de produto certificado fornecidas pela Adere-Certifica em peças/produtos que não se enquadrem na tipologia dos produtos que submeteram à avaliação, garantindo que as mesmas não sejam usadas de forma enganadora;
6. Informar a Adere-Certifica de qualquer alteração feita ao produto ou processo de fabrico que possam afectar a conformidade do produto;
7. Se a unidade produtiva artesanal fornecer cópias dos documentos emitidos no âmbito do processo de certificação a terceiros, os documentos devem ser reproduzidos na íntegra ou como especificados no esquema de certificação;
8. Em caso de suspensão ou anulação da certificação, devolver todos os documentos de certificação solicitados pela Adere-Certifica;
9. Cumprir os requisitos do art.º 5º quando fizer referência à certificação dos seus produtos em meios de informação e comunicação (brochuras e/ou publicidade);
10. Manter e colocar à disposição os registos de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas relativamente a desconformidades do produto;
11. Providenciar as devidas medidas que possibilitem a participação de observadores no âmbito do processo de certificação do produto, sempre que aplicável, sendo garantido pelo Organismo de Certificação o disposto no artigo 9.º do presente documento;

12. Tomar as devidas medidas para eliminar o motivo da reclamação, devendo ser mantidas evidências das medidas implementadas. Em anexo (anexo III) é facultado um modelo de ficha de reclamação, que poderá ser adoptado pelo fornecedor (produtor), caso este o entenda.

13. Informar a Adere-Certifica, sem atraso, de alterações que poderão afectar a sua capacidade de cumprir com os requisitos de certificação. Como exemplos de alterações podem considerar-se as seguintes:

- Estatuto legal, comercial, organizacional ou de propriedade;
- Organização e gestão (p.ex. pessoal chave e gestor, decisor ou técnico);
- Morada de contacto e locais de produção.

Artigo 3º

(Funcionamento do processo de concessão da certificação)

O processo de certificação pressupõe três fases:

1. Pedido de Certificação

1.1 Candidatura

1.1.1 O processo de candidatura à certificação de produtos é totalmente voluntário, podendo candidatar-se ao mesmo qualquer Unidade Produtiva Artesanal, que cumpra a condição estabelecida no ponto seguinte;

1.1.2 Os produtores que pretendam candidatar-se terão que ser portadores da carta de unidade produtiva artesanal, de acordo com o referido no artigo 3º, ponto 1 do Decreto-Lei nº121/2015 de 30 de Junho.

1.1.3 A documentação de candidatura à certificação, a ser preenchida e enviada para a Adere-Certifica, encontra-se disponibilizada na sua página electrónica. Esta documentação também poderá ser directamente disponibilizada ao candidato, caso este a solicite.

1.1.4 Ao candidato é disponibilizado o Caderno de Especificações para a Certificação “Viola Braguesa - Portugal”, o presente Manual de Certificação (MC.013), formulário de candidatura relativo ao processo de certificação (IMP.VB.001) e Ficha de Caracterização do Processo Produtivo (IMP.VB.008);

1.1.5 O processo de candidatura implica a aceitação dos termos do presente Manual, bem como de outros documentos nele referenciados, e as eventuais futuras alterações que lhes sejam introduzidas.

1.1.6 A Adere-Certifica prestará, ao candidato, todos os esclarecimentos julgados necessários para a formulação da candidatura.

1.1.7 A presente fase não se aplica em situações de renovação da certificação.

1.2 Recepção e Análise da Candidatura

1.2.1 Durante a fase de recepção e análise da candidatura, a Adere-Certificação verifica se o processo de candidatura se encontra completo, nomeadamente se o mesmo inclui o Formulário de Candidatura devidamente preenchido e/ou os documentos comprovativos solicitados. Na eventualidade de se encontrarem documentos em falta, serão os mesmos solicitados ao candidato. O técnico responsável pela recepção e análise de candidatura atribui o código do processo, assim que se verificar a sua conformidade.

1.2.2 A candidatura será arquivada caso não sejam fornecidos, pelo candidato, os elementos necessários à conclusão do processo de análise, num prazo de máximo de 30 dias a contar da data de notificação relativa aos elementos em falta. Também poderá ser efectuado o encerramento a pedido do candidato.

1.2.3 Durante a fase de análise do pedido de certificação é verificado pelo técnico se estão reunidas as condições necessárias e suficientes para aceitação da candidatura, nomeadamente se:

- a) São cumpridos os requisitos mínimos de certificação definidos em 1.1.2;
- b) A produção em questão se enquadra no processo de certificação a que o requerente se candidata;
- c) Eventuais divergências de entendimento entre a Adere-Certifica e o requerente estão resolvidas;
- d) A Adere-Certifica tem capacidade para prestar o serviço de certificação.

1.2.4 Se a candidatura for aceite é desencadeado o processo de avaliação (ponto 2.) e a aceitação comunicada, por escrito (carta ou email), ao requerente.

2. Avaliação

- 2.1 A fase de avaliação do processo pressupõe uma avaliação presencial no local de produção do candidato, e tem como objectivo avaliar a conformidade com os requisitos de certificação estabelecidos no Caderno de Especificações da Viola Braguesa - Portugal, conforme se encontra descrito no artigo 4º, ponto 2, do Decreto-Lei nº121/2015 de 30 de Junho;
- 2.2 Nas situações de renovação da certificação, as avaliações presenciais deverão ser realizadas antes do término da validade do certificado;
- 2.3 O Organismo de Certificação poderá recorrer à contratação de técnicos especializados externos para realização da visita de avaliação presencial (Agente de Controlo), sendo a sua selecção efectuada de forma a garantir a competência técnica necessária ao cumprimento dos objectivos da avaliação, a inexistência de conflitos de interesse e imparcialidade do processo;
- 2.4 Antes da realização das visitas, a Adere-Certifica comunica ao candidato o Agente de Controlo nomeado, devendo ser garantido o consentimento do requerente relativamente a este técnico. Havendo a discordância por parte do candidato, deverá este fundamentar as razões da sua discordância, cabendo à Adere-Certifica avaliar as razões apresentadas e proceder à nomeação de novo técnico, caso considere necessário. Na eventualidade de não haver concordância entre as partes, poderá ser anulada a candidatura pelo Organismo de Certificação;
- 2.5 A Adere-Certifica estabelece um plano da avaliação a realizar ao produtor (hora, local e acções) e acorda com o mesmo a data de realização. Na sequência da confirmação da data, é remetido ao candidato o Plano de Actividades da Avaliação, com um mínimo de antecedência de 3 dias;
- 2.6 As visitas serão realizadas pelo Agente de Controlo nomeado e um Responsável de Controlo (técnico interno da Adere-Certifica);
- 2.7 No caso de serem avaliadas peças que cumpram com as condições de inovação descritas no Caderno de Especificações, o Agente de Controlo procede ao preenchimento das tabelas da ficha técnica destinadas à análise da conformidade da inovação do produto;
- 2.8 Após a visita, a C.T. elabora um relatório com os resultados da avaliação, focando os aspectos avaliados e listando eventuais não conformidades. O relatório é elaborado e remetida uma cópia ao candidato avaliado, juntamente com a comunicação de decisão relativa ao processo;
- 2.9 No caso de identificadas não conformidades no relatório de avaliação deverão ser definidas pelo produtor acções correctivas a empreender de forma a satisfazer todos os requisitos da certificação;

- 2.10 O produtor deverá definir acções correctivas que permitam a resolução das não conformidades identificadas, comunicando-as à Adere-Certifica, num prazo máximo de 30 dias consecutivos contados a partir do dia da tomada de conhecimento, a fim de ser efectuada uma reavaliação do processo de candidatura.
- 2.11 As recomendações de melhoria emitidas não implicam uma resposta formal, uma vez que não colocam em causa o processo de certificação. Contudo, o artesão deverá fazer prova da implementação dessas recomendações na visita seguinte, sendo as mesmas consideradas para efeitos de renovação da certificação;
- 2.12 A C.T. autorizará a utilização da I.G. “Viola Braguesa - Portugal” (conforme simbologia constante do anexo I), caso se verifique a conformidade do produto avaliado com os requisitos da certificação, através da emissão de um *Certificado*, *Declaração de Certificação* e etiquetas de certificação (constante do anexo II);
- 2.13 À unidade produtiva artesanal compete o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis ao tipo de produto que produz, sendo esse um factor preponderante de avaliação para a concessão/ renovação da certificação;

3. Revisão

A informação e resultados relativos a toda a fase de avaliação são revistos pelo Responsável de Verificação, cabendo a este proceder à emissão de uma recomendação relativa a uma decisão de certificação, baseada na informação analisada. Nesta fase serão efectuadas eventuais rectificações necessárias relativas ao processo elaborado no decurso das fases anteriores. A Adere-Certifica garante que o Responsável de Verificação não teve qualquer envolvimento com a fase de avaliação;

4. Decisão da Certificação

A decisão sobre certificação é conduzida pelo *Responsável de Certificação* e é suportada pela análise da Ficha Técnica de Produto e Relatório de Avaliação resultantes da visita realizada ao produtor.

4.1 A C.T. compromete-se a emitir o certificado de autorização no prazo máximo de 60 dias consecutivos a contar da data de entrega da candidatura, do qual constará o nome do artesão ou da unidade produtiva, a data da atribuição da autorização e a validade do mesmo. Constituem excepção as

situações previstas no ponto 2.9. do presente artigo, prevalecendo para as mesmas um período adicional de 30 dias consecutivos;

4.2 Os certificados de autorização terão um prazo de validade de 12 meses, sendo depois renováveis anualmente mediante comunicação da C.T. As visitas de renovação serão realizadas antes do término da validade do certificado (ver artigo 4.º Acompanhamento do Processo de Certificação);

4.3 Ao produtor que vir autorizado o seu pedido de utilização de I.G. “Viola Braguesa - Portugal” será entregue um conjunto de etiquetas numeradas sequencialmente, as quais deverão ser colocadas pelos próprios nos instrumentos que se enquadrem nas tipologias de produtos que submeteram à avaliação.

4.4 No caso de indeferimento da candidatura inicial, ou de não renovação do certificado de autorização, serão as razões do mesmo comunicadas, por escrito, ao requerente.

4.5 O requerente pode em qualquer altura solicitar à Adere-Certifica alteração, suspensão ou anulação da certificação (ver artigo 7º);

Artigo 4º

(Acompanhamento do processo de certificação)

1.1 Uma vez decorrido o período da primeira concessão (12 meses) serão realizadas visitas periódicas – visitas de renovação - com o objectivo de avaliar a manutenção das condições que levaram à concessão da certificação. Estas visitas serão realizadas com periodicidade anual, coincidindo com os períodos de validade do certificado;

1.2 As visitas de renovação seguem os procedimentos descritos no artigo 3.º, ponto 2. Avaliação;

1.3 A Adere-Certifica poderá ainda realizar visitas de controlo decorrentes de:

- 1.3.1 Necessidade de validação da implementação de acções correctivas solicitadas ao artesão/ unidade produtiva artesanal, no decurso de processos de suspensão;
- 1.3.2 No seguimento de reclamações/denúncias devidamente fundamentadas apresentadas à Adere-Certifica, relacionadas com o cliente (produtor do produto certificado);
- 1.3.3 No seguimento da comunicação de alterações significativas ao processo, pelo cliente (produtor do produto certificado);

1.4 Os custos inerentes às visitas extraordinárias ficarão a cargo do Organismo de Certificação, salvo situações de reclamação ou denúncias que se constatem ser fundamentadas;

Artigo 5º

(Regras de Utilização das Etiquetas de Certificação)

1. O requerente a quem foi concedida a autorização para utilização de I.G. “Viola Braguesa - Portugal” deverá utilizar nas peças que se enquadrem nas tipologias de produtos certificados, e apenas nestas, a etiqueta constante do Anexo II, conforme se encontra descrito no artigo 17º, do Decreto-Lei nº121/2015 de 30 de Junho;
2. No caso de verificadas situações que não cumprem com o especificado no presente artigo, reserva-se à Adere-Certifica o direito de suspender ou revogar a certificação, sem que o requerente tenha direito a qualquer reembolso;
3. Não é permitida a utilização da etiqueta de certificação nos produtos ou documentos em situações de suspensão ou anulação;

Artigo 6º

(Registos da Viola Braguesa - Portugal)

1. Os certificados de autorização, bem como as etiquetas de certificação distribuídas às unidades produtivas artesanais da Viola Braguesa, são registados em documento próprio.
2. Será divulgada no sítio da Adere-Certifica na internet, www.aderecertifica.pt, a informação relativa aos artesãos certificados e autorizados a utilizar a I.G. “Viola Braguesa - Portugal”, bem como disponibilizados os documentos relativos ao processo de certificação, nomeadamente Caderno de Especificações, formulários de candidatura e outra informação relevante;

Artigo 7º

(Suspensão e anulação da certificação)

1. Suspensão

- 1.1 Um certificado poderá ser suspenso pela Adere-Certifica por um determinado período, nas seguintes condições:

- a) No caso de se verificar o incumprimento, por parte do produtor, dos pressupostos nos quais assentou a autorização;
- b) Quando não se verificar a implementação de acções correctivas decorrentes das visitas de acompanhamento, no prazo definido pela Adere-Certifica;
- c) Quando se verificar o uso indevido das etiquetas de certificação;
- d) A pedido fundamentado do artesão ou unidade produtiva;
- e) Em caso de alterações ao produto ou processo de fabrico que coloquem em causa a conformidade do produto com as especificações;
- f) Em caso de incumprimento de pagamento dos valores devidos pelo processo de candidatura/ renovação de certificação;

1.2 A suspensão, por iniciativa da Adere-Certifica, é comunicada ao produtor através de exposição devidamente fundamentada e com a devida referência às condições para levantamento da suspensão. A suspensão só será levantada uma vez confirmado, pela Adere-Certifica, que as causas da mesma foram devidamente eliminadas;

1.3 Durante o período de suspensão o produtor não pode utilizar as etiquetas de certificação ou qualquer forma de publicitação com referência à certificação do produto suspenso.

2. Anulação

2.1 A Adere-Certifica procederá à anulação do certificado nas seguintes condições:

- a) Quando a carta de unidade produtiva artesanal não for renovada, encontrando-se fora de validade, ou caso ocorra a revogação da mesma, neste último caso mediante informação a prestar pelo CEARTE;
- b) Verificando-se o incumprimento das condições impostas para levantamento de uma situação de suspensão;
- c) A pedido fundamentado do artesão ou unidade produtiva;
- d) Em caso de mudanças na propriedade, na gestão ou natureza jurídica da unidade produtiva;
- e) No caso de se verificar que deixaram de ser respeitadas as especificações que levaram à concessão da certificação;

- f) No caso de não ser respeitada a regulamentação legal, que de alguma forma coloque em causa as condições de segurança do produto;
- g) No caso de cobrança não sucedida de valores em dívida relativos ao pagamento do processo de certificação, após término do período de suspensão dado pela Adere-Certifica, nas condições definidas no ponto 1.2, do artigo 7.º;

2.2 A Adere-Certifica procederá à imediata notificação ao artesão ou unidade produtiva em situação de anulação;

2.3 As unidade produtivas com certificação anulada serão publicitados no sítio da Adere-Certifica na internet;

2.4 Nos casos de anulação, o requerente não terá direito a qualquer reembolso dos custos com a certificação;

Artigo 8º

(Valores a cobrar)

1. A Unidade Produtiva Artesanal pagará à Adere-Certifica o valor de 150,00 €, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, pelo processo de candidatura inicial e por cada renovação, sendo este devido no acto da candidatura/renovação;

2. No que respeita às etiquetas de certificação, o Município de Braga disponibilizará gratuitamente 200 etiquetas a cada produtor/unidade produtiva artesanal.

Artigo 9º

(Confidencialidade)

A Adere-Certifica assegura a confidencialidade de toda a informação a que tem acesso durante o processo de certificação de produtos, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões, organismos ou colaboradores externos que actuem em seu nome. No âmbito da certificação acreditada, a Adere-Certifica reserva-se do direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes de Organismos de

Acreditação. Quando a Adere-Certifica estiver obrigada por lei a divulgar informação a uma terceira parte o produtor será notificado antecipadamente da informação a fornecer, salvo se tal acção for proibida por lei;

PARTE II – RECLAMAÇÕES APRESENTADAS À EC

Artigo 10º

(Reclamações e recursos)

1. Reclamações apresentadas à Adere-Certifica

1.1. As reclamações relativas ao processo de certificação deverão ser comunicadas e enviadas por escrito para a Adere-Certifica, sendo tratadas e analisadas pela C.T.

1.2. Em face da reclamação apresentada é desencadeado um processo de tratamento da reclamação que consiste num diagnóstico de causas e na implementação de acções correctivas, sempre que necessário.

1.3. O candidato à certificação poderá apresentar recurso relativo às decisões de certificação tomadas pela Adere-Certifica, devendo para isso solicitar formulário próprio na sede da mesma. Os recursos são tratados de acordo com procedimentos internos (constantes no MGQ da Adere-Certifica) e poderão ser disponibilizados a pedido;

1.4. Após análise do recurso ou da reclamação, a Adere-Certifica comunicará as suas decisões ao reclamante ou recorrente, respectivamente, por escrito e devidamente fundamentadas;

1.5. A decisão da resolução da reclamação ou recurso é feita, revista ou aprovada por membros da Adere-Certifica que não tenham estado envolvidos nas actividades de certificação relacionadas com a reclamação ou recurso apresentado;

1.6 – O pessoal da Adere-Certifica que forneceu consultoria para um cliente, ou foi empregado por um cliente, não poderá ser utilizado para rever ou aprovar a resolução de uma reclamação para esse cliente durante dois anos após o fim da consultoria ou emprego, salvaguardando-se assim possíveis conflitos de interesse;

2. Reclamações apresentadas ao produtor

2.1. As reclamações relativas a produtos certificados pela Adere-Certifica deverão ser preferencialmente remetidas ao produtor. No caso de o reclamante considerar que não foi dado o devido tratamento à reclamação poderá formalizar a situação, por escrito, à Adere-Certifica;

2.2. Os produtores, sempre que recebam reclamações dos seus produtos certificados, deverão proceder ao respectivo registo e tratamento bem como disponibiliza-las à Adere-Certifica, para consulta, sempre que esta o solicite;

Artigo 11º

(Dúvidas)

Todas as situações não previstas no presente regulamento, e que suscitem dúvidas ao bom funcionamento da C.T., devem ser analisadas pela Comissão de Acompanhamento, podendo daí resultar orientações específicas para a C.T., ou eventuais alterações de regulamentação.

O presente documento poderá ser revisto sem notificação prévia. A versão actualizada encontra-se sempre disponível através do site www.aderecertifica.pt ou nas nossas instalações na Rua Damião de Góis nº 211, Maximinos, 4700-028 Braga.

ANEXO I

SÍMBOLO DE INDICAÇÃO GEOGRÁFICA “VIOLA BRAGUESA - PORTUGAL”



ANEXO II

ETIQUETA DE CERTIFICAÇÃO DA VIOLA BRAGUESA

ANEXO III

FICHA DE RECLAMAÇÕES

FICHA DE RECLAMAÇÕES

Ficha n.º ____/____

IDENTIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Tipo de Reclamação: Produto ☐ Serviço ☐ Outros ☐ _____

Identificação do Cliente:

Contacto:

Etiqueta Certificação n.º:

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Assinatura:

Data:

ANÁLISE DA CAUSA DA RECLAMAÇÃO

Assinatura:

Data:

FICHA DE RECLAMAÇÕES

Ficha n.º ____/____

ACÇÕES IMPLEMENTADAS	
Descrição	
Assinatura:	Data :