

# MANUAL DE CERTIFICAÇÃO DA “OLARIA DE BARCELOS”



ADERE-MINHO

Edição n.º 5, de 30 de Dezembro de 2015

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

**Controlo de Revisões do Documento:**

Edição	Data	Página	Descrição da Revisão
1	16-10-2012	---	Edição inicial (Nota: o presente documento resulta duma revisão do documento “Certificação do Olaria de Barcelos – Regulamento”, que é extinto e dá lugar ao Manual de Certificação, onde constam os procedimentos relativos à certificação do produto, destinado ao produtor que se candidata, e Regulamento Interno da Estrutura de Certificação, que define as regras de funcionamento desta última).
2	19-09-2013	Várias	Revisão geral do documento; alteração do artigo 3.º, artigo 4.º, artigo 6.º e artigo 7.º
3	14-02-2014	3, 4, 8, 12	Revisão da norma de referência; revisão do artigo 2.º e introdução do ponto 2, 3, 7, 11 para alinhamento com a norma de referência; inclusão do ponto 3. “Revisão”; introdução do artigo 9.º
4	13-10-2015	2, 5, 7, 10, 11, 13	Eliminação da identificação dos detentores de cargos. Introdução do ponto 12 no artigo 2º - Obrigações do Requerente. Substituição de IEFPP/PART por CEARTE e Introdução de referências relativas ao Dec. Lei nº121/2015 de 30 de Junho Introdução do ponto 1.5 e 1.6 no artigo 10º - Reclamações e Recursos, alteração do ponto 1.4. Substituição de “sistema de certificação” por “esquema de certificação”; “fornecedor” por “cliente” no que se refere aos produtores de artigos artesanais; “subcontratação” por “contratação” de agentes de controlo. Alteração do critério de aceitação de candidatura, artigo 3º, ponto 1.1.2.
5	30-12-2015	11	Alteração da descrição do artigo 7º, ponto 2.1, alínea a) de acordo recomendação da CA.

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

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

## INTRODUÇÃO

O presente manual tem por objectivo estabelecer as normas de funcionamento do esquema de certificação da IG “Olaria de Barcelos”, 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 artesão ou 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 “Olaria de Barcelos” é da responsabilidade da Comissão Técnica de Certificação (C.T.) da Adere-Minho.

A C.T. tem uma autonomia funcional e orgânica relativamente aos outros serviços da Adere-Minho 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 concessão, 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-Minho, em peças que não se enquadrem na tipologia dos produtos que submeteram à avaliação, garantindo que as mesmas não sejam usadas de forma enganadora;
5. Informar a Adere-Minho de qualquer alteração feita ao produto ou processo de fabrico que possam afectar a conformidade do produto;
6. Em caso de suspensão ou anulação da certificação, devolver todos os documentos de certificação solicitados pela Adere-Minho;
7. Cumprir os requisitos do art.º 5º, quando fizer referência à certificação dos seus produtos em meios de informação e comunicação (brochuras ou publicidade).
8. Se o artesão 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;
9. Manter e colocar à disposição os registos de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas relativamente a desconformidades do produto;
10. 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;
11. 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 cliente (produtor do produto certificado), caso este o entenda.

12. Informar a Adere-Minho, 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 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 estar reconhecidos, no âmbito do Estatuto do Artesão e da 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-Minho, 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 da “Olaria de Barcelos”, o presente Manual de Certificação (MC.002), formulário de candidatura relativo ao processo de certificação (IMP.OL.001) e Ficha de Caracterização do Processo Produtivo (IMP.OL.007);

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-Minho 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-Minho verifica se o processo de candidatura se encontra completo, nomeadamente, se o mesmo inclui o Formulário de Candidatura devidamente preenchido e 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 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-Minho e o requerente estão resolvidas;
- d) A Adere-Minho 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 Olaria de Barcelos, 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 com 45 dias de antecedência face à data de validade do certificado anterior.
  - 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-Minho 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-Minho 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-Minho 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-Minho).
  - 2.7 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 remetido ao candidato avaliado.
  - 2.8 No caso de identificadas não conformidades no relatório de avaliação, deverão ser definidas pelo produtor acções correctivas a emprender de forma a satisfazer todos os requisitos da certificação.
  - 2.9 O produtor deverá definir acções correctivas que permitam a resolução das não conformidades identificadas, comunicando-as à Adere-Minho, 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.
  - 2.10 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.

- 2.11 A C.T. autorizará a utilização da I.G. “Olaria de Barcelos” (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).
- 2.12 Ao artesão ou 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-Minho 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 CT compromete-se a emitir o certificado de autorização no prazo máximo de sessenta 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 2.4. do presente artigo, prevalecendo para as mesmas um período adicional de 30 dias consecutivos;
- 4.2 Os certificados de autorização terão um primeiro prazo de validade de seis meses, sendo depois renováveis por períodos de doze meses mediante comunicação da CT. As visitas de renovação serão realizadas com quarenta e cinco dias de antecedência face à data de renovação (ver artigo 4.º Acompanhamento do Processo de Certificação).



- 4.3 Ao produtor que vir autorizado o seu pedido de utilização de I.G. “Olaria de Barcelos” será entregue um conjunto de etiquetas numeradas sequencialmente, as quais deverão ser colocadas pelos próprios nas peças 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-Minho 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 (6 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-Minho 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-Minho, 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 da I.G. “Olaria de Barcelos” 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, ponto 1 do Decreto-Lei nº121/2015 de 30 de Junho;
2. No caso de se verificarem situações que não cumprem com o especificado no presente artigo, a Adere-Minho reserva-se o direito de suspender ou anular 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 Olaria de Barcelos)

1. Os certificados de autorização, bem como as etiquetas de certificação distribuídas aos artesãos/ unidades produtivas da Olaria de Barcelos, são registados em documento próprio;
2. Será divulgada no sítio da Adere-Minho na internet [www.adereminho.pt](http://www.adereminho.pt), a informação relativa aos artesãos certificados e autorizados a utilizar a I.G. “Olaria de Barcelos”, 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-Minho 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-Minho;
- 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-Minho, 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-Minho 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-Minho procederá à anulação do certificado nas seguintes condições:

- a) Quando a carta de unidade produtiva artesanal não for renovada, encontrando-se fora da 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-Minho, nas condições definidas no ponto 1.2, do artigo 7.º.

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

2.3 Os artesãos com certificação anulada serão publicitados no sítio da Adere-Minho 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. Os valores a cobrar pela certificação são simbólicos, uma vez que se pretende numa primeira fase a grande adesão por parte dos artesãos e unidades produtivas. Assim, o produtor pagará à Adere-Minho o valor de 30€ (trinta euros) pelo processo de candidatura inicial e, posteriormente, 15€ (quinze euros) por cada renovação, ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor, sendo estes devidos no acto da candidatura.

2. No que respeita às etiquetas para colocação nas peças, numa primeira fase, e por um período de dois anos, as mesmas serão disponibilizadas, a título gratuito, pelo Município de Barcelos.

#### Artigo 9º

(Confidencialidade)

A Adere-Minho 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-Minho reserva-se do direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes de Organismos de Acreditação. Quando a Adere-Minho 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 CT

### Artigo 9º

#### (Reclamações e recursos)

#### 1. Reclamações apresentadas à Adere-Minho

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

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-Minho, devendo para isso solicitar formulário próprio na sede da mesma. Os recursos são tratados de acordo com procedimentos internos (constantes no MGQ da Adere-Minho) e que poderão ser disponibilizados a pedido.

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

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

1.6 – O pessoal da Adere-Minho 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 ou recurso 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-Minho 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-Minho.

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-Minho, 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 CT, devem ser analisadas pela Comissão de Acompanhamento, podendo daí resultar orientações específicas para a CT., 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.adereminho.pt](http://www.adereminho.pt) ou nas nossas instalações em Largo Comendador Manuel Joaquim de Faria, n.º 1 – Soutelo, 4730-577 Vila Verde.

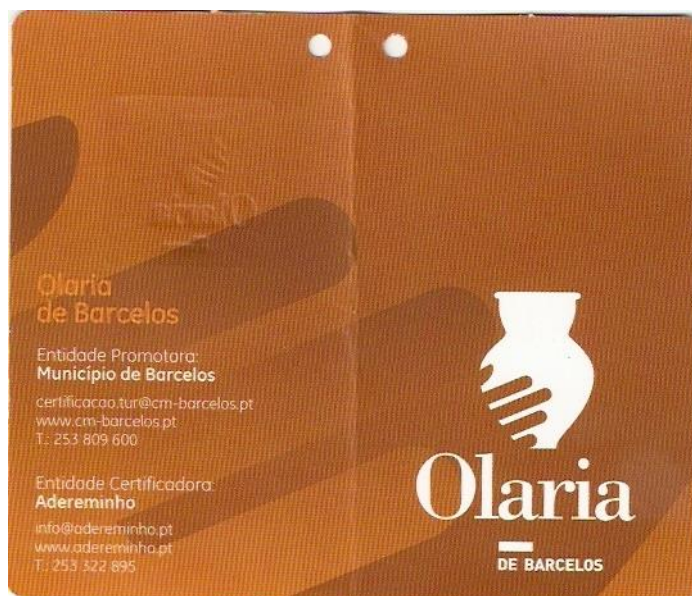
ANEXO I

SÍMBOLO DE INDICAÇÃO GEOGRÁFICA “OLARIA DE BARCELOS”



## ANEXO II

### ETIQUETA DE CERTIFICAÇÃO “OLARIA DE BARCELOS”





**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 :	