

# MANUAL DE CERTIFICAÇÃO “VIOLA BEIROA - PORTUGAL”



**A.CERTIFICA**

Edição 1, de 19 de Maio de 2021

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	27-02-2018	---	Edição inicial
1	19-05-2021	8; 11; 12	Revisão geral do documento com a substituição da designação Adere-Certifica para A.CERTIFICA; Exclusão da emissão da declaração de certificação (Artigo 3º ponto 2.12); Alteração do artigo 7º, ponto 2.3 passando as UPA's com certificação anulada a não constar no website do O.C.; Inclusão do ponto 2.5 Artigo 7º

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

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

## **INTRODUÇÃO**

O presente regulamento tem por objetivo estabelecer as normas de funcionamento do esquema de certificação da IG “VIOLA BEIROA - 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 ações de controlo e certificação dos produtos com direito a Indicação Geográfica “Viola Beiroa - Portugal” é da responsabilidade da Comissão Técnica de Certificação (C.T.) da A.CERTIFICA.

A Comissão Técnica de Certificação tem uma autonomia funcional e orgânica relativamente aos outros serviços da A.CERTIFICA e total autonomia quanto à elaboração dos planos anuais de controlo, definição das equipas de trabalho que irão executar as ações de controlo previstas e adoção das decisões relativas à conceção, 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 A.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 A.CERTIFICA de qualquer alteração feita ao produto ou processo de fabrico que possam afetar 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 A.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 A.CERTIFICA, sem atraso, de alterações que poderão afetar 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 ou 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 A.CERTIFICA, encontra-se disponibilizada na sua página eletrónica; esta documentação também poderá ser diretamente disponibilizada ao candidato, caso este a solicite.
- 1.1.4 Ao candidato é disponibilizado o Caderno de Especificações para a Certificação da “Viola Beiroa - Portugal”, o presente Manual de Certificação (MC.015), formulário de candidatura relativo ao processo de certificação (IMP.VBP.001) e Ficha de Caracterização do Processo Produtivo (IMP.VBP.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 A.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 Receção e Análise da Candidatura**

1.2.1 Durante a fase de receção e análise da candidatura, a A.CERTIFICA 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 receção e análise de candidatura atribui o código do processo, assim que se verificar a sua conformidade.

1.2.2 A candidatura será encerrada 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 efetuado 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 A.CERTIFICA e o requerente estão resolvidas;
- d) A A.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 objetivo avaliar a conformidade com os requisitos de certificação estabelecidos no Caderno de Especificações da Viola Beiroa - 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 com periodicidade anual, 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 seleção efetuada de forma a garantir a competência técnica necessária ao cumprimento dos objetivos da avaliação, a inexistência de conflitos de interesse e imparcialidade do processo.

2.4 Antes da realização das visitas, a A.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 A.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 A.CERTIFICA estabelece um plano da avaliação a realizar ao produtor (hora, local e ações) e acorda com o mesmo a data de realização. Na sequência da confirmação da data, é remetido ao candidato o Plano de Atividades 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 A.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 aspetos avaliados e listando eventuais não conformidades. O relatório é elaborado e remetido ao candidato avaliado.

2.9 No caso de identificadas não conformidades no relatório de avaliação, deverão ser definidas pelo produtor ações corretivas a empreender de forma a satisfazer todos os requisitos da certificação.

2.10 O produtor deverá definir ações corretivas que permitam a resolução das não conformidades identificadas, comunicando-as à A.CERTIFICA, num prazo máximo de 30 dias consecutivos contados a partir do dia da tomada de conhecimento, a fim de ser efetuada 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, a unidade produtiva artesanal 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* 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 fator 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 efetuadas eventuais retificações necessárias relativas ao processo elaborado no decurso das fases anteriores. A A.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 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 da unidade produtiva, a data da atribuição da autorização e a validade do mesmo. Constituem exceção 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 prazo de validade de doze meses, sendo renováveis anualmente mediante comunicação da C.T. estas visitas serão realizadas com periodicidade anual, 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 Beiroa - Portugal” 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 A.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 objetivo 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 A.CERTIFICA poderá ainda realizar visitas de controlo decorrentes de:

1.3.1 Necessidade de validação da implementação de ações corretivas solicitadas à unidade produtiva artesanal, no decurso de processos de suspensão;

1.3.2 No seguimento de reclamações/ denúncias devidamente fundamentadas apresentadas à A.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 Beiroa - 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, 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 A.CERTIFICA 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 Viola Beiroa - Portugal)

1. Os certificados de autorização, bem como as etiquetas de certificação distribuídas às unidades produtivas da Viola Beiroa - Portugal, são registados em documento próprio;
2. Será divulgada no sítio da A.CERTIFICA na internet [www.aderecertifica.pt](http://www.aderecertifica.pt), a informação relativa às unidades produtivas artesanais certificadas e autorizadas a utilizar a I.G. “Viola Beiroa - 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 A.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 ações corretivas decorrentes das visitas de acompanhamento, no prazo definido pela A.CERTIFICA;
- c) Quando se verificar o uso indevido das etiquetas de certificação;
- d) A pedido fundamentado da unidade produtiva artesanal;
- 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 A.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 A.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 A.CERTIFICA 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 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 da unidade produtiva artesanal;

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 A.CERTIFICA, nas condições definidas no ponto 1.2, do artigo 7.º.

2.2 A A.CERTIFICA procederá à imediata notificação à unidade produtiva em situação de anulação.

2.3 As unidades produtivas com certificação anulada, deixarão de ser publicitadas no website da A.CERTIFICA.

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

2.5 A unidade produtiva com certificação anulada não pode utilizar as etiquetas de certificação, ou qualquer forma de publicitação com referência à certificação do produto, pelo que terá que devolver as etiquetas de certificação à A.CERTIFICA.

#### Artigo 8º

(Valores a cobrar)

1. A Unidade Produtiva Artesanal pagará à Adere-Certifica o valor de 150€, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, pela concessão e por cada renovação, sendo este valor devido no ato da concessão/renovação. No entanto aquelas UPA's que já são aderentes a outro processo de certificação de instrumentos musicais, pagarão apenas 50€ acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, pela concessão e por cada renovação, sendo este valor devido no ato da concessão/renovação.
2. No que respeita às etiquetas e autocolantes para colocação nas peças, as mesmas serão disponibilizadas pelo Município de Castelo Branco, na primeira fase.

#### Artigo 9º

(Confidencialidade)

A A.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 atuem em seu nome. No âmbito da certificação acreditada, a A.CERTIFICA reserva-se do direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes de Organismos de Acreditação. Quando a A.CERTIFICA estiver obrigada por lei a divulgar informação a uma terceira parte, o produtor será notificado antecipadamente da informação a fornecer, salvo se tal ação for proibida por lei.

## PARTE II – RECLAMAÇÕES APRESENTADAS À C.T.

### Artigo 10º

#### (Reclamações e recursos)

#### 1. Reclamações apresentadas à A.CERTIFICA

- a) As reclamações relativas ao processo de certificação, deverão ser comunicadas e enviadas por escrito para a A.CERTIFICA, sendo tratadas e analisadas pela C.T.
- b) Em face da reclamação apresentada é desencadeado um processo de tratamento da reclamação que consiste num diagnóstico de causas e na implementação de ações corretivas, sempre que necessário.
- c) O candidato à certificação poderá apresentar recurso relativo às decisões de certificação tomadas pela A.CERTIFICA, devendo para isso solicitar formulário próprio na sede da mesma. Os recursos são tratados de acordo com procedimentos internos (constantemente no MGQ da A.CERTIFICA) e que poderão ser disponibilizados a pedido.
- d) Após análise do recurso ou da reclamação, a A.CERTIFICA comunicará as suas decisões ao reclamante ou ao recorrente, respetivamente, por escrito e devidamente fundamentadas.
- e) A decisão de resolução da reclamação ou recurso é feita, revista ou aprovada por membros da A.CERTIFICA que não tenham estado envolvidos nas atividades de certificação relacionadas com a reclamação ou recurso apresentado.
- f) O pessoal da A.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 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 A.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 A.CERTIFICA.

2.2. Os produtores, sempre que recebam reclamações dos seus produtos certificados, deverão proceder ao respetivo registo e tratamento bem como disponibiliza-las à A.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 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 atualizada encontra-se sempre disponível através do site [www.aderecertifica.pt](http://www.aderecertifica.pt) ou nas nossas instalações em Rua Damião de Góis nº 211, Maximinos, 4700-028 Braga.

ANEXO I

SÍMBOLO DE INDICAÇÃO GEOGRÁFICA “VIOLA BEIROA - PORTUGAL”



## ANEXO II

### ETIQUETA DE CERTIFICAÇÃO DA VIOLA BEIROA - PORTUGAL



A Viola Beiroa ou Bandurra pertence à família das Violas de Arame tradicionais portuguesas.

Sendo originária da Região da Beira Baixa, aparece com maior predominância na zona raiana, na faixa leste do Distrito de Castelo Branco. Tem cinco ordens de duas cordas de aço e duas cordas suplementares muito agudas - as requintas ou cantadeiras, que são tocadas soltas só com a mão direita e que serviram, sobretudo, para acompanhar o canto.

Esta particularidade diferencia a Viola Beiroa das suas congéneres do Norte, Sul e Ilhas. Este instrumento foi desaparecendo da cena musical tradicional, estando atualmente a ser feito um esforço no sentido da sua revitalização, quer no que concerne à construção, quer ao seu uso em repertórios musicais.



The Beira Guitar ("Viola Beiroa" or "Bandurra", in Portuguese) belongs to the family of traditional steel-stringed Portuguese guitars. It first appeared in the Beira Baixa Region and then spread throughout the surrounding area. It has five double-stringed courses and two high-pitch drone strings known as "requintas" or "cantadeiras". These drone strings are designed to be plucked by the right hand and mainly serve to accompany the voiced parts. This characteristic distinguishes the Beira Guitar from its northern, southern and island cousins. Although the instrument has gradually been disappearing from the traditional music scene, efforts are being made to bring it back, both in terms of construction and as a part of the musical repertoire.



UNI:

N.º Certificado:

La Viola Beiroa o Bandurra pertenece a la familia de las "Violas de Arame" (guitarras de alambre) tradicionales portuguesas. Originaria de la Región de Beira Baixa, aparece con mayor predominancia en la zona raiana, en la franja este del Distrito de Castelo Branco. Tiene cinco ordenes de dos cuerdas de acero y dos cuerdas adicionales muy agudas - las "requintas" o "cantadeiras", que se tocan sueltas solo con la mano derecha, y que servían principalmente para acompañar el canto. Esta particularidad diferencia a la Viola Beiroa de sus congéneres del norte, sur e ilhas. Este instrumento fue desapareciendo de la escena musical tradicional, y actualmente se están realizando esfuerzos de cara a su revitalización, tanto en lo que se refiere a la construcción como a su uso en repertorios musicales.



Assessor  
Artístico-Científica  
Diana Pereira de Castro, [jp@acertifica.pt](mailto:jp@acertifica.pt)



### ANEXO III

### FICHA DE RECLAMAÇÕES

#### FICHA DE RECLAMAÇÕES

Ficha nº \_\_\_\_/\_\_\_\_

#### IDENTIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

**Tipo de Reclamação:** Produto  Serviço  Outros  \_\_\_\_\_

**Identificação do Cliente:** \_\_\_\_\_

**Contacto:** \_\_\_\_\_ Etiqueta de Certificação nº \_\_\_\_\_

#### DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

--

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_

#### ANÁLISE DA CAUSA DA RECLAMAÇÃO

--

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_

AÇÕES IMPLEMENTADAS			
DESCRIÇÃO			
<b>Assinatura:</b>		<b>Data:</b>	