



Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto, I. P.

Plano de Atividades 2014





Índice

Índice

- 1 Lista de siglas e abreviaturas
- 2 INTRODUÇÃO
- 3 MISSÃO, VISÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
 - 3.1 Missão
 - 3.2 Visão
 - 3.3 Valores
 - 3.4 Objetivos estratégicos
- 4 PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS
- 5 PROJETOS E ATIVIDADES A DESENVOLVER
 - 5.1.SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO
 - 5.1.1 Gabinete da Qualidade e Auditoria Interna
 - 5.1.1.1 Objetivos
 - 5.1.1.2 Ações
 - 5.1.2 Gabinete Jurídico
 - 5.1.2.1 Objetivos
 - 5.1.2.2 Ações
 - 5.1.3 Gabinete de Estudos e Economia
 - 5.1.3.1 Objetivos
 - 5.1.3.2 Ações
 - 5.1.3 Núcleo do Conhecimento
 - 5.1.3.1 Objetivos
 - 5.1.3.2 Ações
 - 5.2 DIREÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E FINANCEIROS
 - 5.2.1 Objetivos
 - 5.2.2 Ações
 - 5.2.2.1 Sistemas de Informação e Comunicação (SIC)
 - 5.2.2.2 Contabilidade e Aprovisionamento
 - 5.2.2.3 Documentação e Informação
 - 5.2.2.4 Recursos Humanos (RH)
- 6.1.DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE FISCALIZAÇÃO E DE CONTROLO
 - 6.1.1 Objetivos
 - 6.1.2 Ações
 - 6.1.2.1 Serviço de Controlo Administrativo
 - 6.1.2.2 Serviço de Parcelas de Vinha
 - 6.1.2.3 Núcleo de Fiscalização
- 7.1 DIREÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS E DE CERTIFICAÇÃO
 - 7.2.1 Objetivos
 - 7.2.2 Ações
 - 7.2.2.1 Serviço de laboratório
 - 7.2.2.2 Serviço de Prova
- 8.1 SERVIÇO DE PROMOÇÃO E COMUNICAÇÃO
 - 8.2.1 Objetivos
 - 8.2.2 Ações
 - 8.2.3 Loja do Porto e Solares
 - 8.2.3.1. Objetivos
 - 8.2.3.2. Ações



1 Lista de siglas e abreviaturas

- ACD** – Assessoria CD
AD – Aguardente
AE – Agente económico
AGPP - Aplicação de Gestão de Parcelas e Processos
CD – Conselho Diretivo
CI – Conselho Interprofissional
DCP - Declaração de Colheita e Produção
DGAIEC - Direção Geral das Alfândegas e Impostos Especiais sobre o Consumo
DO - Denominação de Origem
DSAF – Direção de Serviços Administrativos e Financeiros
DSFC – Direção de Serviços de Fiscalização e de Controlo
DSTC – Direção de Serviços de Técnicos e de Certificação
EF - Entreposto Fiscal
EN – *European Norm*
GEE – Gabinete de Estudos e Economia
GF – Gabinete de Fiscalização
GJ – Gabinete Jurídico
GP – Gestão de projetos
HORECA – Hotelaria, Restauração e Café
IG - Indicação Geográfica
ISMS – *Information Security Management System*
ISO – International Standard Organization
IT – Instrução de trabalho
IVDP - Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto, I.P.
IVV – Instituto da Vinha e do Vinho, I.P.
L&S – Lojas e Solares
MCP – Método de Classificação de Parcelas
NP – Norma portuguesa
NUC – Núcleo do Conhecimento
OIV – Organização Internacional da Vinha e do Vinho
PA - Plano de Atividades
QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização
RDD - Região Demarcada do Douro
SCA - Serviço de Controlo Administrativo
Sdi – Segurança da informação
SFE - Serviço de Fiscalização Externa
SIC – Sistemas de Informação e Comunicação
SIG - Sistema de Informação Geográfica
SIVD - Sistema de Informação Vitícola do Douro
SPC – Serviço de Promoção e Comunicação
SPV - Serviço de Parcelas de Vinha
TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação
TMR – Tempos médios de resposta



2 INTRODUÇÃO

O presente Plano de Atividades atende à atual situação económica e financeira do país e ao programa de reajustamento estrutural e de assistência financeira internacional em curso. É por isso compromisso do IVDP,IP diligenciar no sentido de, face à contenção orçamental exigida para 2014, diminuir custos internos e racionalizar os investimentos no sentido de alcançar uma execução orçamental que garanta as condições adequadas ao exercício das atividades de regulação, controlo certificação e promoção das DO Porto, Douro e Indicação Geográfica Duriense.

A estrutura do presente Plano de Atividades (PA), para 2014, foi concebida tendo como base os objetivos estratégicos.

Na área da certificação será dada continuidade à modernização do potencial analítico com vista a dotar o laboratório dos mais modernos meios que permitam o cumprimento dos rigorosos requisitos qualitativos exigidos aos Vinhos do Porto e Douro, dos quais se destacam os que se prendem com a certificação da Denominação de Origem e a avaliação da segurança como produto alimentar.

Na área do Controlo e fiscalização, pretende-se promover as ações de controlo e fiscalização das DO, garantindo um aumento gradual dos vinhos certificados, racionalizando as metodologias e procedimentos de fiscalização.

Será privilegiada a utilização das TIC para melhorar os sistemas de controlo e fiscalização, nomeadamente no relacionamento com os operadores do setor

Na área da Proteção e Regulação dar-se-á prioridade ao Registo das denominações de origem Porto e Douro e indicação geográfica Duriense em diversos países enquanto direitos de propriedade industrial, nomeadamente nos países com os quais a EU celebra acordos e países estratégicos (China e Rússia), com vista a impedir a usurpação das denominações de origem que o IVDP controla e certifica no mercado interno e externo.

Terão igualmente continuidade, as reclamações relativas a registo de marcas junto do INPI, incluindo recurso judicial das decisões do INPI; Interposição/contestação de ações judiciais a nível nacional e no estrangeiro, designadamente no Reino Unido, na Argentina, em Espanha e na União Europeia no âmbito da proteção das



denominações de origem e indicações geográficas controladas e certificadas pelo IVDP, I.P.

Dar-se-á o necessário acompanhamento a todas as negociações bilaterais e multilaterais destinadas a proteger indicações geográficas de modo a assegurar um elevado nível de proteção e aplicação efetiva daqueles direitos, onde se incluem as denominações de origem Porto e Douro.

Na área da promoção, com o objetivo de contribuir para o aumento do valor das exportações dos vinhos com Denominação de Origem produzidos na Região Demarcada do Douro nos mercados tradicionais, potenciais e emergentes, definidos através da implementação de uma estratégia de promoção dos seus produtos *premium* (as categorias especiais e designações complementares), apoiando a internacionalização dos agentes económicos do setor com vista à valorização económica transversal ao território duriense, serão efetuadas atividades de acordo com o PPI – Plano de Internacionalização validado no Conselho Interprofissional do IVDP, I.P.

Nos capítulos seguintes é feita uma exposição por cada unidade orgânica (Direções de Serviços e Serviços), identificando-se, com maior detalhe, os projetos e as atividades a desenvolver.

Assim, o PA inclui os projetos e ações a desenvolver na prossecução dos objetivos referidos, respetivas métricas e responsabilidade de execução.

Peso da Régua, 31 de outubro de 2013

O Conselho Diretivo



3 MISSÃO, VISÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

3.1 Missão

Certificar, controlar, defender e promover as denominações de origem “Douro” e “Porto”.

3.2 Visão

Potenciar a Qualidade, trabalhar no futuro.

3.3 Valores

Competitividade, credibilidade, integridade e inovação.

3.4 Objetivos estratégicos

Incrementar a relevância internacional da Região Demarcada do Douro (RDD) e das Denominações de Origem “Douro” e “Porto”;

Promover a melhoria contínua do desempenho da organização, num quadro de rigor, credibilidade e eficiência;

Dotar o IVDP de uma forte presença na RDD adotando um posicionamento institucional moderno e inovador.

4 PRINCIPAIS LINHAS DE ATUAÇÃO

a) Propor a orientação estratégica e executar a política vitivinícola para a Região Demarcada do Douro, designadamente assegurando o conhecimento de toda a fileira e da estrutura de produção e comércio, incluindo a exportação, e as ações que lhe venham a ser delegadas pelo IVV;

b) Promover a convergência dos interesses da produção e do comércio na defesa do interesse geral da RDD, disciplinando, controlando e fiscalizando a produção e a comercialização dos vinhos produzidos na RDD, promovendo o ficheiro das parcelas de vinha desta região, controlando o recenseamento dos viticultores, efetuando as verificações adequadas para este efeito e determinando as correções necessárias;



- c) Controlar, promover e defender as denominações de origem e indicação geográfica da RDD, bem como os restantes vinhos e produtos v\u00ednicos produzidos, elaborados ou que transitem na RDD, sem preju\u00edzo das atribui\u00e7\u00f5es do IVV;
- d) Instruir os processos de contraordena\u00e7\u00e3o e aplicar \u00e0s infra\u00e7\u00f5es detetadas, pelos seus servi\u00e7os ou por outras entidades, as san\u00e7\u00f5es relativamente \u00e0s quais disponha de compet\u00eancia;
- e) Estimular a ado\u00e7\u00e3o das melhores pr\u00e1ticas no dom\u00ednio da vitivinicultura e do desenvolvimento tecnol\u00f3gico;
- f) Propor e implementar a pol\u00edtica de promo\u00e7\u00e3o e internacionaliza\u00e7\u00e3o dos vinhos do Douro e do Porto;
- g) Promover e implementar uma pol\u00edtica de tratamento dos subprodutos resultantes da produ\u00e7\u00e3o vitivin\u00edcola da RDD, salvaguardando os princ\u00edpios da sustentabilidade econ\u00f3mica e ambiental, sem preju\u00edzo das atribui\u00e7\u00f5es do IVV.



5. PROJETOS E ATIVIDADES A DESENVOLVER

5.1.SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO

5.1.1 Gabinete da Qualidade e Auditoria Interna

5.1.1.1 Objetivos

A - Consolidar o sistema de gestão da norma NP EN 45011, assegurando a concretização do programa da Qualidade (Melhoria contínua).

B - Consolidar a política de sustentabilidade.

C - Preparar a implementação da norma ISO 17065 (inclui requisitos da NP EN 45011 e da norma ISO 9001).

D - Colaborar na implementação da norma ISO 27001.

E - Realizar ações de auditoria interna, visando o respeito pelas normas estabelecidas.

5.1.1.2 Ações

A.1. Assegurar o acompanhamento da avaliação dos manuais e instruções de trabalho no âmbito da acreditação.

B.1. Acompanhar o plano de ações de sustentabilidade nas diferentes vertentes.

C.1. Dar continuidade à implementação das alterações no sistema de gestão decorrentes da publicação da ISO 17065.

D.1. Dar continuidade à implementação da ISO 27001 na vertente dos requisitos de gestão.

E.1. Realizar ações de auditoria interna, visando o respeito pela norma NP EN ISO/IEC 17025.



Ação	Indicador	Meta
A.1.	% de processos/IT avaliadas	50%
B.1.	Realizado/Não realizado	1
C.1.	Realizado/Não realizado	1
D.1.	Implementa/Não implementa	1
E.1.	Realizado/Não realizado	1

5.1.2 Gabinete Jurídico

5.1.2.1 Objetivos

A – Proteger as denominações de origem Porto e Douro.

B – Assegurar o rigoroso e atempado cumprimento das regras da contratação pública.

C – Conferir segurança jurídica ao processo de emissão de certificados de existência.

D – Vigiar o processo de registo de marcas comunitárias que possam contender com os direitos de denominação de origem Porto e Douro.

5.1.2.2 Ações

A.1. Agir, de forma sistemática, contra as utilizações na União Europeia das denominações de origem Porto e Douro em produtos não comparáveis.

A.2. Dar parecer sobre a evolução das negociações entre a União Europeia e os EUA com vista à proteção das denominações de origem e indicações geográficas nos EUA, em especial a denominação de origem Porto.

A.3. Impedir o registo na União Europeia de marcas (marca comunitária) contendo as expressões «Porto», «Douro» ou similares.

B.1. Elaborar regulamento de contratação pública, contemplando os novos mecanismos de compras centralizadas e partilha de serviços.

C. 1. Elaborar procedimento de emissão de certificados de existência.

D.1. Implementar um sistema interno de monitorização dos pedidos de registo de marcas comunitárias contendo as expressões «Porto», «Douro» ou similares.



Ação	Indicador	Meta
A.1.	Realizado/Não realizado	100%
A.2.	Realizado/Não realizado	50%
A.3	Realizado/Não realizado	100%
B.1.	Prazo de realização	Mar
C.1.	Prazo de realização	Abr
D.1.	Prazo de realização	Fev.

5.1.3 Gabinete de Estudos e Economia

5.1.3.1 Objetivos

A - Assegurar a recolha, tratamento, análise e divulgação atempada de informação estatística referente à RDD e aos seus vinhos (em termos de território, viticultura, produção, vendas, etc).

B - Produzir informação estatística a partir de dados disponíveis no cadastro e nas contas correntes, nomeadamente tendo em vista a preparação do Comunicado de Vindima.

C – Assegurar com eficácia a gestão dos projetos com financiamento comunitário.

D – Identificar e propor novos projetos compatíveis com a missão e os objetivos da organização.

5.1.3.2 Ações

A.1. Elaborar e enviar aos Agentes Económicos (AE) que comercializam vinhos do Porto, DO Douro e Regional Duriense, ficha individual com a indicação da sua posição relativa, naquelas vendas, no ano anterior.

A.2. Melhorar a informação estatística do IVDP no seu site (em especial em “Estatística Geral”), quer pela introdução de nova informação, como pela sua disponibilização em outras línguas que não apenas o português.

A.3. Reforçar a divulgação da informação estatística que o IVDP disponibiliza, quer internamente, quer junto dos agentes económicos e/ou entidades do setor vitivinícola.



B.1. Divulgar aos AE e membros do Conselho Interprofissional (CI) os dados sintéticos (volumes), relativos a Vinho do Porto e Douro, por operador.

B.2. Divulgar informação de suporte à definição do quantitativo de mosto a beneficiar.

C.1. Acompanhar, em articulação com os serviços que são responsáveis, a gestão e coordenação de projetos garantindo a sua boa execução física e financeira.

D.1. Propor candidaturas que reforcem a capacidade institucional para o exercício das atribuições do IVDP, I.P. em matéria de promoção e comunicação, nomeadamente no âmbito da "Promoção de Vinhos em Mercados de Países Terceiros".

Ação	Indicador	Meta
A.1.	Data de envio	30/6
A.2.	nº de itens novos de informação divulgada e nº de novas línguas	8 itens 1 língua
A.3.	nº de ações de divulgação	2
B.1.	Data de divulgação	30/6
B.2.	Data de divulgação	31/7
C.1.	Atinge/não atinge os 65%	4
D.1.	Aprova/não aprova	1

5.1.3 Núcleo do Conhecimento

5.1.3.1 Objetivos

A - Desenvolver, coordenar e gerir uma plataforma de conhecimento que acrescente valor ao produto de forma progressiva e permanente, através de contributos multidisciplinares, mobilizando a capacidade de resposta disponível em universidades e outras instituições públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras.



B - Reunir, gerir e tratar informação prospetiva respeitante à composição de produtos vitivinícolas, com vista a antecipar, prevenir ou resolver problemas concretos com que a atividade vitivinícola da RDD se possa vir a deparar, que comprometam a sua reputação ou constituam potenciais barreiras económicas ao setor, em mercados específicos.

5.1.3.2. Ações

A.1. Estabelecer formas de compilação do Conhecimento, identificação de contributos multidisciplinares e mobilização de Centros de Saber

B.1. Implementar medidas relativamente ao progresso no Conhecimento composicional dos produtos

Ação	Indicador	Meta
A.1.	(N.º de exemplares coletados + Nº de interlocutores mobilizados)	Σ 25
B.1.	N.º de Tópicos abordados (dossiers)	2

5.2. DIREÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E FINANCEIROS

5.2.1. Objetivos

A – Reforçar a eficiência dos processos e a qualidade do serviço.

B – Garantir a qualidade da informação de gestão.

C – Desenvolver uma política de recursos humanos baseada nos Valores do IVDP e orientada para o desempenho.

D – Garantir a Fiabilidade dos sistemas de informação numa política de modernização e inovação.

E – Racionalizar e simplificar o modelo organizacional dos sistemas de informação garantindo a sua segurança de acordo com os normativos da ISO 27001.



5.2.2. Ações

5.2.2.1 Sistemas de Informação e Comunicação

- A.1. Integrar o programa de fiscalização com outras unidades orgânicas e permitir a sua interligação com diferentes aplicações informáticas;
- A.2. Integrar os dados das parcelas do GeoPortal no Método de Classificação de Parcelas (MCP) e disponibilizar consulta de dados das parcelas de anos anteriores a 2008.
- A.3. Intervenções na Aplicação de Gestão de Parcelas e Processos (AGPP):
- Desenvolver o módulo de Gestão de Direitos de Enquadramento Legal.
 - Migrar documentos de suporte e associar documentos digitalizados.
- D.1. Disponibilizar aos agentes de fiscalização novas ferramentas de controlo, com acesso à informação indispensável à sua atividade.
- D.2. Reestruturar o "Modelo Dados" residente no AS400. Adequar a informação a novos modelos de gestão e controlo.
- D.3. Desenvolver alertas de monitorização de validades de registos de acordo com a legislação em vigor.
- D.4. Concluir a aplicação de gestão da enoteca do Porto e desenvolver a sua articulação com outras aplicações.
- D.5. Introduzir no circuito do laboratório equipamentos e rotinas que evitem erros de inserção de dados.
- D.6. Criar um repositório de dados no laboratório com o objetivo de desenvolver uma fonte de informação que permita criar uma base de dados de conhecimento sobre métodos e dados analíticos.
- D.7. Iniciar o desenvolvimento de um novo modelo de informação ao viticultor.
- D.8. Disponibilizar nova informação estatística de base territorial e de bebidas concorrentes. Criar o *Back Office* da aplicação.



D.9. Assegurar a disponibilização da informação do funcionamento do laboratório a todos os utilizadores de acordo com as regras de permissão pré definidas.

D.10. Apoiar o desenvolvimento tecnológico de reestruturação e organização do sistema de Gestão e informação do Laboratório do IVDP, I.P.

5.2.2.2. Contabilidade e Aprovisionamento

A.6. Implementar um sistema de arquivo dos processos de compra e respetivos documentos contabilísticos, normalizado, de fácil acesso e consulta.

B.1. Adaptar a solução GeRFiP – Gestão de Recursos Financeiros Partilhada, ao modelo de “negócio” do IVDP, IP:

- Conceber e implementar agregadores de custos nos processos de despesa, de forma a poder efetuar um controlo pormenorizado das despesas afetas a cada atividade/serviço, com vista à construção de mapas de suporte à gestão, às obrigações legais e à apresentação dos níveis de execução mensal do orçamento de cada serviço.

- Testar a adequabilidade dos processos de “negócio” do IVDP aos processos previstos no GeRFiP, e criar alternativas de controlo interno e consultas simplificadas para os utilizadores da aplicação Gerfip.

5.2.2.3. Documentação e Informação

A.7. Continuar a aplicar a portaria de gestão de documentos do IVDP (Portaria 167/2012) a todos os depósitos de arquivo existentes (Porto e Peso da Régua):

A) Eliminar a documentação das diferentes áreas funcionais que se enquadre dentro dos respetivos prazos;

B) Conservar a documentação que tenha esse destino final, transferindo-a para o Museu do Douro (MD), dando continuidade ao protocolo celebrado entre as duas instituições;

A.8. No âmbito do tratamento da documentação (eliminação e conservação), elaborar um relatório de massas documentais acumuladas da ex-CIRDD;

A.9. Continuar, no âmbito da reorganização dos arquivos dos Serviços/Organismos do Ministério da Agricultura e do Mar (MAM), os projetos



referentes à Macroestrutura funcional da Administração Pública (MEF), à qual o IVDP aderiu através de protocolo.

A) Enquadrar o Plano de Classificação constante na Portaria 167/2012 na versão da MEF;

B) Realizar trabalho colaborativo com outros organismos da AP, em que existam processos de negócio em comum, com o objetivo de constarem na MEF e na futura portaria de gestão documental;

A.10. Implementar o Sistema Eletrónico de Gestão de Arquivos (SEGA), de acordo com as normas em vigor.

5.2.2.4. Recursos Humanos (RH)

C.1. Preparar o diagnóstico de necessidades e plano de formação. Acompanhar a sua execução e elaborar o respetivo relatório.

Ação	Indicador	Meta
A.1.	Número de serviços a integrar	3
A.2.	Prazo de implementação	Fev
A.3.	Prazo de implementação	Maio
A.4.	Prazo de implementação	Set
A.5.	Prazo de implementação	Dez
A.6.	Prazo de execução	Janeiro
A.7	A) Metros lineares eliminados (350). B) Metros lineares conservados (150).	A) 50% B) 100%
A.8	1) Metros lineares tratados (5). 2) Relatório de Massas Documentais.	1) 100% 2)1
A.9	A) Relatório com tabela comparativa. B) N.º de colaborações com organismos e respetivas definições de processos	A) 1 B) 3
A.10.	1) Validação do SEGA através de testes. 2) Formação a todos utilizadores	1) 1 2) 100%
B.1.	N.º de apresentações dos níveis de execução mensal	12
C.1	Prazo de conclusão	nov



Ação	Indicador	Meta
D.1.	Número de ferramentas	4
D.2.	Prazo de implementação	Dez
D.3.	Prazo de implementação	Mai
D.4.	Prazo de implementação	Mar
D.5.	Nº de equipamentos com transferência e tratamento de dados para GLAB.	Out
D.6.	Prazo de implementação	Dez
D.7.	Prazo de implementação	Jul
D.8.	Prazo de implementação	Mai
D.9.	Prazo de implementação	Fev
D.10.	Prazo de implementação	Dez

6.1.DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE FISCALIZAÇÃO E DE CONTROLO

6.1.1 Objetivos

A - Intensificar a divulgação das TIC para melhorar a gestão, certificação e controlo das Denominações de Origem Porto e Douro e Indicação Geográfica Duriense.

B - Prosseguir na caracterização dos Vinhos do Douro, Duriense e aguardente vínica.

C - Consolidar a manutenção do Sistema de Informação Vitícola do Douro.

D - Desenvolver metodologia de acompanhamento e avaliação dos manuais de procedimentos elaborados (melhoria contínua).

E - Melhorar a eficácia das ações de controlo e fiscalização das DO, IG, e aguardentes vínicas.

6.1.2 Ações

6.1.2.1. Serviço de Controlo Administrativo

A.1. Criar novas funcionalidades na área do operador:

- Implementar novo processo de identificação dos representantes da entidade, para executar as diferentes operações com o IVDP.



- Implementar sistemas de alertas internos para os serviços de controlo administrativo e fiscalização.
- Efetuar uma proposta de envio automático de novos alertas aos agentes económicos, relativos à gestão da conta corrente.

A.2. Simplificar o processo de inscrição de agentes económicos do setor vitivinícola, criando plataformas de conexão com restantes entidades.

C.1. Continuar a implementação do processo de acompanhamento da avaliação dos manuais e instruções de trabalho do Serviço de Controlo Administrativo.

6.1.2.2 Serviço de parcelas de Vinha

B.1. Elaborar FAQ's, tendo em vista o esclarecimento de dúvidas dos viticultores, relativos à gestão do potencial vitivinícola.

B.2. Simplificar a emissão e a atualização da informação cadastral, com base no Modelo Digital do Terreno.

6.1.2.3 Núcleo de Fiscalização

D.1. Alargar a utilização da plataforma informática dos serviços de fiscalização.

D.2. Rever o processo de tratamento de varejos.

C.2. Assegurar o acompanhamento da avaliação dos manuais e instruções de trabalho do SFE.

D.3. Verificar o volume de vinho sem DO/IG e de aguardente em cada Entrepósito Fiscal por cruzamento de dados constantes na aplicação da DGAIEC, DAE e DCP

Ação	Indicador	Meta
A.1.	N.º de alertas	2
A.2.	Apresentação de processo	Jul
B.1.	Publicação das FAQ's	Dez
B.2.	N.º de dados obtidos pelo MDT	2
C.1.	N.º de manuais/IT revistos	2
C.2.	N.º de manuais/IT revistos	2



D.1.	N.º de novos controlos com utilização dos SI	2
D.2.	Novo modelo de apreciação	Jul
D.3.	Implementação do controlo	Dez

7.1 DIREÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS E DE CERTIFICAÇÃO

7.2.1 Objetivos

- A - Antecipar soluções para questões emergentes a nível analítico.
- B - Assegurar a manutenção dos tempos médios de resposta.
- C - Otimizar os processos de certificação
- D - Prosseguir na desmaterialização de processos.
- E - Prosseguir na melhoria das ferramentas informáticas de gestão do laboratório e da câmara de provadores.
- F - Prosseguir na busca das melhores práticas, a nível analítico e sensorial.
- H - Assegurar a concretização do programa da Qualidade no âmbito da NP EN 17025.

7.2.2 Ações

7.2.2.1 Serviço de Laboratório

- A1 - Disponibilizar a determinação dos alergénios contempladas na regulamentação.
- A2 - Disponibilizar a emissão de declarações nutricionais normalizadas na área reservada.
- A3 - Adaptar o funcionamento do laboratório face à disponibilidade de recursos naturais (fornecimento de Hélio).
- B1 - Manter os tempos médios de resposta (TMR) dos registos DO Douro e DO Porto e garantir a celeridade na resposta ao cliente.
- B2 - Continuar a reformulação da gestão da enoteca Informatização).



C1 – Disponibilizar as técnicas desenvolvidas para a determinação de glicerol e açúcares totais (glicose+frutose+sacarose) em vinhos por métodos enzimáticos.

E1 - Prosseguir na melhoria das ferramentas informáticas associadas à gestão do laboratório.

F1 - Prosseguir na colaboração com a OIV acompanhando os temas relacionados com métodos de análise e enologia.

F2 - Procurar o reapetrechamento a nível instrumental, articulando as potencialidades analíticas para alargar a capacidade de resposta.

F3 – Avaliar o alargamento da oferta de métodos expeditos/mais económicos para determinações efetuadas no laboratório

F4 - Promover formação, em contexto de trabalho, a alunos de escolas de formação profissional e universidades.

H1 – Assegurar a manutenção do sistema de gestão da norma NP EN ISO/IEC 17025, assegurando a concretização do programa de qualidade (melhoria contínua).

7.2.2.2 Serviço de Prova

B3 - Manter os tempos médios de resposta (TMR) dos registos DO Douro e DO Porto.

E2 - Prosseguir na melhoria das ferramentas informáticas através da criação de novas funcionalidades CP.

F5 - Acompanhar novas tendências de mercado para melhor adequar a resposta dos serviços.

F6 – Promover a harmonização de critérios de prova.

F7 - Dar continuidade ao Clube de Prova de Vinhos.

F8 - Aumentar a qualificação e conhecimento de prova através de ações integradas com o setor.



F9 - Dinamizar provas, no âmbito da responsabilidade social, integradas com o setor.

F10 - Participar em Comissões Técnicas de Normalização.

Ação	Indicador	Meta
A.1.	Disponibiliza/Não disponibiliza	1
A.2.	Realiza/Não realiza	1
A.3.	Realiza/Não realiza	1
B.1./B.3.	% do TMR para finalização de registo DO Porto e Douro \leq 4 dias no laboratório	75%
B.2.	Realiza/Não realiza	1
C.1.	Disponibiliza/Não disponibiliza	4
E.1./E.2.	Nº de ações de melhoria implementadas	3
F.1/F.	Realizado/Não realizado	2
F.2.	Nº de equipamentos	1
H.1.	Realizado/Não realizado	1
F.3.	Realizado/Não realizado	2
F.4.	Nº de estágios	2
F.5.	Nº de eventos/ações acompanhadas	5
F.6.	Nº de reuniões efetuadas	16
F.7./ F.8./ F.9.	Nº de sessões	6+2+1
F.8.	% de participação	50%

8.1. SERVIÇO DE PROMOÇÃO E COMUNICAÇÃO

8.2.1. Objetivos

A - Promover o conhecimento dos vinhos da RDD junto de públicos profissionais (Escolas de Hotelaria, escações, HORECA, imprensa) e consumidores, bem como



fortalecer os contactos comerciais entre os AE e os profissionais (compradores, HORECA).

B - Promover o conhecimento das DO da RDD integradas nas valências de promoção do território.

C - Implementar um programa concertado de ações de informação e promoção de vinhos do Porto e do Douro nos meios digitais.

D - Criar metodologias de avaliação de resultados das atividades.

8.2.2. Ações

A1 - Realizar ações de formação em Escolas de Hotelaria do ITP.

A2 - Implementar a segunda fase da formação "Saber Servir, Vender Melhor".

A3 - Alargamento geográfico da rede mundial de formações.

B1 - Implementar de um curso de formação no território para profissionais internacionais.

B2 - Editar uma monografia sobre o vinho do Porto.

C1 - Implementar comunicação on-line em língua Francesa e Espanhola.

D1 - Consolidar a apresentação de resultados quadrimestrais.

Ação	Indicador	Meta
A.1.	Nº de ações de Formação	8
A.2.	Nº de ações de Formação	4
A.3.	Nº de Países	4
B.1.	Nº de Cursos Porto / Douro	1
B.2.	Realiza /não realiza	Dez
C.2.	planos de comunicação	Jul
D.1.	Nº de Relatórios	3



8.2.3. Loja do Porto e Solares

8.2.3.1. Objetivos

A - Aumentar a notoriedade da Loja e dos Solares.

B – Contribuir para a melhoria do conhecimento dos consumidores sobre as DO e o Território duriense (Solares e Loja).

8.2.3.2. AÇÕES

A.1. - Intervir na Loja do Porto aumentando as valências de serviço de vinho e comunicação ao consumidor final

B.1. - Implementar um sistema de divulgação da loja e do Solar de Lisboa, através das redes sociais, medido em intervenções semanais

Ação	Indicador	Meta
A.1.	Prazo de execução	maio
B.1.	Nº de Publicações	40