

**INSTITUTO DOS VINHOS DO DOURO E DO PORTO, I.P.**



# **RELATÓRIO DE ACTIVIDADES**

## **2010**

## 1. Nota Introdutória

O Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto, I.P. (IVDP,IP) é um instituto público, de natureza interprofissional, que tem como missão defender, controlar, certificar e promover as denominações de origem "Douro" e "Porto".

No exercício da missão, compete ao IVDP, IP:

- a) Propor a orientação estratégica e executar a política vitivinícola para a Região Demarcada do Douro (RDD) designadamente assegurando o conhecimento de toda a fileira e da estrutura de produção e comércio, incluindo a exportação, e as acções que lhe venham a ser delegadas pelo Instituto da Vinha e do Vinho, IP;
- 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, assegurando o ficheiro das parcelas de vinha desta região, controlando o recenseamento dos viticultores, efectuando as verificações adequadas para este efeito e determinando as correcções necessárias;
- c) Controlar, promover e defender as denominações de origem e indicação geográfica da RDD, bem como os restantes vinhos e produtos víquicos produzidos, elaborados ou que transitem na RDD;
- d) Instruir os processos de contra-ordenação e aplicar às infracções detectadas, pelos seus serviços ou por outras entidades, as sanções relativamente às quais disponha de competência;
- e) Estimular a adopção das melhores práticas no domínio da vitivinicultura e do desenvolvimento tecnológico.

No respeito pela sua missão e considerando as respectivas atribuições, o IVDP, IP desenvolveu a sua actividade para o triénio 2010-2012.

Tal visa:

- Promoção de medidas que assegurem a sustentabilidade do sector vitícola da RDD;
- Inovar, simplificar e assegurar a eficácia e a qualidade dos processos;
- Potenciar o saber, gerir a motivação e aumentar a eficácia na gestão dos recursos.

Para isso estabelecemos com o Ministério da Agricultura, Desenvolvimento Rural e Pescas, uma Carta de Missão.

Na concretização desses temas participamos activamente nas negociações com a Casa do Douro e a Tutela, no sentido de conseguir acordo que ajude a resolver os muitos problemas com que aquela instituição se debate.

Conseguimos que o Conselho Interprofissional do IVDP passasse a funcionar em pleno, com a entrada em Julho de 2010, da totalidade dos Senhores Conselheiros da Produção, que desde Julho de 2007, estavam ausentes daquele órgão.

Iniciámos o estudo originado pelo pedido da região do Távora-Varosa, de ver os seus vinhos certificados pelo IVDP, o que veio a concretizar-se já em 2011. Tratou-se de um processo com cambiantes legais delicados e que implicou uma engenharia jurídica interna complexa, no sentido da construção de um modelo, que dentro das regras de um instituto público, disponibilizasse aos operadores formas simples para os procedimentos.

A crise financeira que o país está a viver, e que viveu no ano em apreciação, impôs-nos, a meio do ano, regras e procedimentos novos, mais constrangedores, e que criaram dificuldades sérias na nossa acção, sobretudo ao nível do desenvolvimento do plano de promoção. Não obstante, conseguimos, com o empenhamento dos serviços, superar muitos desses constrangimentos.

A entrada em funções do novo ministério, e a sua sensibilidade para a área da promoção, libertou-nos do compromisso assumido com a anterior tutela de desviar parte das nossas reservas para a construção da nossa sede do Peso da Régua, deixando-as disponíveis para a promoção, caso o Ministério das Finanças nos venha a permitir utilizar esses saldos. Infelizmente, o ano de 2010, fica demasiadamente marcado pela crise financeira do país e em consequência, o saldo de gerência de 2008, no valor de 8.091.043 euros, foi absorvido no Orçamento do Estado. Lutamos muito para que tal não sucedesse, mas não conseguimos evitá-lo.

Durante o ano de 2010 iniciou-se a preparação do caderno de especificações das Denominações de Origem Porto e Douro e Indicação Geográfica Duriense.

Embora o trabalho tenha que ser apresentado até 31/Dezembro/2011, o IVDP concluiu-o em 2010 e é hoje solicitado, por várias instâncias europeias, para abordar o tema em conferências e seminários.

A dimensão internacional das denominações de origem Porto e Douro tem exigido do IVDP, IP o acompanhamento da regulamentação internacional e da União Europeia, incluindo a participação em reuniões da Comissão Europeia, da European Federation of Origin Wines e da Organização Internacional do Vinho. A negociação e celebração de acordos de comércio livre, abrangendo as denominações de origem e indicações geográficas, a regulamentação da União Europeia sobre o sector vitivinícola e a política da qualidade e as recomendações da OIV, com directa implicação na regulamentação da União Europeia, impõe ao IVDP, IP uma especial atenção na defesa e protecção dos interesses das denominações de origem Porto e Douro.

A construção e actualização do ficheiro vitícola da RDD continua a ser um dos trabalhos essenciais ao bom funcionamento e ao êxito das missões do IVDP. Nesse domínio, lançaram-se as bases para a integração dos diferentes sistemas de informação geográfica, tendo-se reunido numa única base de dados todas as existentes, para evitar a sobreposição de informações e permitir que se avance com segurança para a integração plena de três sistemas de informação geo referenciada que são utilizados em Portugal.

Em complemento desta iniciativa inscreve-se o programa SUVIDUR que levará a cabo o projecto da zonagem, importante instrumento de gestão das zonas produtivas da RDD.

O projecto SUVIDUR tem como objectivo efectuar a zonagem vitícola da Região Demarcada do Douro (RDD), em Portugal e da Denominação de Origem Arribes (CVAD), em Espanha, através da integração de dados do solo, do clima, da geologia e do relevo, delimitando zonas homogéneas do meio, qualificadas e quantificadas, que permitam o ordenamento cultural da vinha, que melhore a competitividade do sector em termos qualitativos e económicos, com evidentes impactos sociais à escala transfronteiriça.

Em 2010, prosseguiu a sua realização, que, após se ter efectuado o inventário, aquisição, sistematização e tratamento da informação disponível em SIG (clima, geologia, uso de solos e registo vitícola), teve início o levantamento das características dos solos: fotointerpretação e reconhecimento (soil survey) que continua a decorrer.

Igualmente, em 2010, efectuou-se um estudo sobre a caracterização das condições geomorfológicas na Região Demarcada do Douro (RDD) e elaboração de cartografia da susceptibilidade à erosão por movimentos de vertente, e teve início a elaboração do Manual de Boas Práticas em Viticultura de Encosta.

No plano das acções promocionais procurou-se otimizar a capacidade de realização do Serviço de Comunicação e Marketing do IVDP, quer na promoção genérica das marcas Porto e Douro, quer na construção de acções de defesa das respectivas denominações de origem.

O IVDP iniciou este ano, em conjunto com o Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, uma abordagem ao mercado Chinês para promoção dos vinhos do Douro e do Porto, que resultou na assinatura de dois memorandos de entendimento com os governos das regiões administrativas especiais de Macau e Hong Kong. Esta análise e realização de algumas actividades na China iniciam uma atenção especial que o IVDP terá no futuro para o seu desenvolvimento e aumento da quota de mercado destes vinhos, a longo prazo.

Continuamos a desenvolver aplicações informáticas que nos sustentem a política de zero papéis, beneficiem os nossos clientes, tornem o IVDP mais eficaz e nos reduzam custos e tempo nos procedimentos.

Estreitaram-se as ligações com Universidades e com Centros de Investigação Vitivinícola, nomeadamente a Universidade do Porto, o Instituto Superior de Agronomia, o INRB-L-INIA, entre outros; convidaram-se cientistas, nas mais diversas áreas do Saber vitivinícola, a proferir conferências no IVDP dirigidas aos Agentes Económicos da Região e às mais variadas empresas que operam no sector; criaram-se sinergias com a área da cortiça, designadamente através do Centro Tecnológico da cortiça; intensificou-se a produção e publicação em revistas nacionais e internacionais de trabalhos de natureza técnico-científica por parte dos técnicos do IVDP; dinamizaram-se os contactos com laboratórios congéneres internacionais graças à nova filosofia que se imprimiu ao IVDP de uma presença constante e participação activa no OIV-Organização Internacional da Vinha e do Vinho, com sede em Paris.

A associação "Um Porto para o Mundo – Associação para o Congresso OIV 2011" está a organizar o XXXIV Congresso Mundial da Vinha e do Vinho que decorrerá em simultâneo com a 9.ª Assembleia Geral da OIV a ter lugar em Junho 2011, no Porto.

O IVDP IP, membro dessa associação e Presidente da sua Assembleia Geral, apoia formal e substancialmente esta iniciativa.

Pretendemos, com este evento de alcance internacional, ser o ponto de encontro de especialistas mundiais na Cidade do Porto, berço de um dos mais famosos vinhos licorosos de sempre e posicionar esta Cidade como pólo de convergência do Saber ligado aos vinhos com os Saberes que se cruzam no seu negócio, nas cidades, nas suas construções, nos seus mercados.

No Porto, em parceria com a Universidade do Porto e com algumas das mais representativas instituições do sector vitivinícola e da Cidade do Porto, mostraremos que no enalço deste evento será possível criar uma plataforma de Saber, geradora de Progresso, que certamente acrescentará valor ao Produto de forma permanente e progressiva.

Com este Congresso, reuniremos no Porto numerosos especialistas de inquestionável reconhecimento internacional, abordando temáticas da maior actualidade e pertinência.

O tema geral do Congresso será "A Construção do Vinho – Uma Conspiração de Saber e de Arte", compreendendo os seguintes subtemas:

- A construção de um vinho
- As construções para o vinho
- A construção das cidades do vinho
- A construção dos mercados do vinho

Numa altura em que a OIV se assume como uma entidade de referência no panorama vitivinícola internacional, a realização de um Congresso Mundial desta natureza no nosso país fomentará a internacionalização dos nossos vinhos e reforçará a imagem e o prestígio do nosso Portugal vitivinícola.

## 2. Auto-avaliação

A metodologia utilizada para a auto-avaliação do IVDP, relativa ao ano de 2010, foi feita nos termos da Lei nº 66-B/2007 e de acordo com o Documento Técnico nº1/2010 – Avaliação dos serviços: linhas de orientações gerais, editado pelo Grupo de Trabalho do Concelho de Coordenação de Avaliação dos Serviços – Rede GPEARl.

### 2.1. Análise do grau de cumprimento do QUAR

No Anexo I, ao presente relatório, encontra-se o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)/2010 com a execução dos objectivos operacionais e dos recursos humanos e financeiros.

De seguida é feita uma análise com detalhe dos objectivos de eficácia, eficiência e qualidade do QUAR/2010 e a respectiva justificação dos desvios verificados:

#### Eficácia

O1. Equilibrar a acção do IVDP nas diferentes vertentes dos serviços prestados dando maior enfoque à produção							Ponderação:	12,5%
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Nº de iniciativas implementadas	n.a.	n.a.	2	100%	5	250%	Superado	150%

Análise: Procurando-se o equilíbrio das acções do IVDP, IP, nas diferentes vertentes dos serviços prestados, foram implementadas novas funcionalidades que desmaterializaram cinco processos do sector da produção. O envio de cerca de 38.000 mil circulares de cepas e 28.500 autorizações de produção justificou um esforço adicional para a sua desmaterialização que beneficiou os cerca de 45000 viticultores da Região Demarcada do Douro. Estes, solicitam com frequência e para apresentação em várias instituições, a informação das parcelas de vinha que lhes estão associadas cuja actualização é da responsabilidade do IVDP, em virtude da verificação da aptidão para a produção das denominações de origem da Região Demarcada do Douro.

Assim, foram desmaterializados os seguintes processos: obtenção das Fichas de Exploração (relação das parcelas com vinha de cada viticultor) e das Circulares de Cepas (relação das parcelas com vinha e respectiva avaliação por freguesia); consulta das autorizações de produção de mosto generoso (APMG); pedidos de serviços (divisão, reimpressão e 2ª vias de APMG) e, para os comerciantes de vinho do Porto, consulta a APMG de terceiros (seus fornecedores).

Justificação para os desvios:

Na perspectiva da satisfação dos nossos clientes e impelidos pelas vantagens da diminuição do atendimento em *front office* e pela facilidade proporcionada pelos processos *on-line*, foi feito um esforço adicional que resultou num aumento significativo da meta estimada para 2010.

Com a elevada aceitação que estas novas funcionalidades tiveram junto dos viticultores, e não estando ainda finalizados todos os processos do sector de produção, podemos concluir que com estas facilidades, disponibilizadas *on-line*, o IVDP superou o objectivo a que se tinha proposto.

O2. Implementar novas acções de controlo e fiscalização das Denominações de Origem							Ponderação:	12,5%
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. Nº de novos tipos de acções de controlo implementados	9	9	10	100%	10	100%	Atingido	0%
<p>Análise: Foi implementada uma nova acção de controlo e fiscalização das Denominações de Origem e criado um procedimento de controlo de verificação da utilização do nº de lote. Esta acção garante acrescida traçabilidade do produto.</p>								

O3. Melhorar a fiabilidade dos sistemas de informação							Ponderação:	25,0%
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. Taxa de implementação de sistemas seguros	n.a.	n.a.	40%	100%	40%	100%	Atingido	0%
<p>Análise: Foram adquiridos e instalados equipamentos informáticos que permitem uma solução de armazenamento integrada e que asseguram as cópias dos sistemas de Informação do IVDP. Trata-se de uma solução de <i>backup</i> baseada em <i>Virtual Tape Library</i> (Porto e Régua). Foram também instalados nos Serviços da Régua e do Porto, dois equipamentos de fibra óptica (San Switch FC) que garantem a continuidade do sistema em caso de falha entre os servidores e a rede informática. Em complemento foi optimizada a climatização das salas de sistemas dos serviços da Régua e do Porto através da instalação de unidades de climatização, permitindo assegurar a temperatura ambiente ideal para esses locais em caso de avaria de uma das máquinas de ar condicionado. A instalação destes equipamentos, inserida no plano de implementação de sistemas seguros, garante uma parte substancial da continuidade de negócio caso exista alguma ocorrência que comprometa a segurança da informação dos sistemas. Este projecto é a base de suporte à implementação da Norma ISO 27001 com a qual se pretende valorizar os sistemas de Informação do IVDP, I.P.</p>								

O4. Incrementar a participação do IVDP em organizações internacionais							Ponderação:	25,0%
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. Nº de reuniões, conferências e seminários	n.a.	n.a.	5	100%	7	140%	Superado	40%

Análise: O número de reuniões previstas foi ultrapassado. Realizaram-se 4 reuniões da OIV e 3 da EFOW. A participação do IVDP nestas reuniões permite conhecer e participar na elaboração de normas jurídicas e técnicas que incidem sobre os vinhos da RDD. Quer as resoluções da OIV quer a participação na EFOW que permite a intervenção dos organismos representativos das regiões vinícolas na elaboração da legislação da União, facilitam a defesa dos interesses da RDD e dos vinhos do Porto e do Douro.

Justificação para os desvios: a participação em mais reuniões do que inicialmente previsto deveu-se fundamentalmente às novas temáticas introduzidas durante o ano e não inicialmente previstas, como sejam o "vinho sem álcool" e a "desalcoholização parcial do vinho" (no âmbito da OIV), a liberalização dos direitos de plantação e a rotulagem dos nutrientes e dos alergénicos (no quadro da EFOW). Novos temas a exigirem uma maior intervenção do IVDP face a sua importância para a Região Demarcada do Douro e seus vinhos.

O5. Alargar a intervenção no âmbito da Protecção da Denominação de Origem para além do espaço comunitário.							Ponderação: 25,0%	
Indicadores	2008	2009	Meta 2010	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. % de participação em negociações nas Organizações Internacionais	n.a.	n.a.	80%	50%	113%	156%	Atingido	56%
Ind 6. N.º de pedidos de registos da DO em países terceiros	n.a.	n.a.	2	50%	4			
<p>Análise: Aumentou significativamente a participação do IVDP em negociações conduzidas por organizações internacionais em virtude do aumento dos acordos bilaterais (em especial acordos de comércio livre) que contêm disposições sobre indicações geográficas e do retomar das negociações da Agenda de Desenvolvimento de Doha no quadro da Organização Mundial do Comércio, em particular no que respeita ao projecto de registo internacional das IG. Das reuniões para que fomos convidados apenas não participámos na relativa à Moldova, em virtude do pouco interesse que representa este país para o vinho do Porto. Todavia, a Comissão Europeia optou, mais tarde, por realizar em Lisboa, no MADRP, uma reunião sobre o projecto de acordo em que o IVDP já participou. Os pedidos de registo foram 4: China, Rússia, Índia e Brasil.</p> <p>Justificação para os desvios: A participação em negociações aumentou face ao previsto em virtude do acréscimo de acordos a negociar pela União Europeia. Quanto aos registos, entendeu-se que era prioritário alargar a mais países enquanto potenciais e importantes mercados para as denominações de origem Porto e Douro.</p>								

## **Eficiência**

O6. Implementar a contabilidade analítica							Ponderação: 100%	
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. Taxa de execução do projecto	n.a.	n.a.	50%	100 %	50%	100%	Atingido	0%

Análise: Foi executado o levantamento exaustivo dos processos, relativos às funções desenvolvidas pelo IVDP, tendo por base a identificação dos produtos finais que se pretendem analisar numa perspectiva de custo/proveito. Definiu-se a terminologia contabilística (lista de contas e sua nomenclatura); elaborou-se o conteúdo e regras de movimentação das contas, sistemas e métodos de custeio; Definiu-se o plano de contas e demais aspectos caracterizadores do sistema de Contabilidade Analítica; A implementação deste formato torna possível justificar preços e taxas estabelecidas para bens/serviços prestados, apurar, determinar e controlar os custos por bens/serviços/actividades/funções, garantindo a aplicação dos princípios de legalidade e transparência na aplicação dos recursos e, ao mesmo tempo, apoiar na tomada de decisão.

**Qualidade**

O7. Aumentar a concretização do programa da Qualidade							Ponderação: 40%	
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. Taxa de concretização do programa	n.a.	n.a.	45%	100%	68,5%	152%	Superado	52%

Análise: A competitividade da organização face à eventual concorrência de entidades congéneres assenta na melhoria contínua dos processos internos. A integração faseada da ISO 9001 foi conseguida na totalidade tendo-se efectuado uma auditoria interna ao sistema; consolidou-se o sistema de gestão da NP EN 45011-acreditação concedida em Dezembro 2010. Das acções previstas no Plano de Actividades, os processos revistos ficaram acima 25 pp da percentagem prevista no Serviço de Fiscalização Externa e 21 pp. acima da percentagem prevista no Serviço de Controlo Administrativo.

Justificação para os desvios: Conseguiu-se a integração completa da ISO 9001, no ano de 2010, quando estava previsto fazer apenas parte da integração da norma. A integração completa possibilitou que fossem revistos mais processos do que inicialmente estimado, em virtude da interligação dos mesmos, possibilitando assim que a meta definida fosse ultrapassada.

O8. Contribuir para a melhoria do conhecimento dos consumidores sobre as DO nos espaços de promoção do IVDP							Ponderação: 20%	
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9. Taxa de execução do projecto	n.a.	n.a.	45%	100%	50%	122%	Atingido	22%

Análise: Foram reforçadas as parcerias existentes na Loja do Porto e, concluíram-se 18 iniciativas realizadas nos Solares do Porto e de Lisboa que tiveram como objectivo uma melhor divulgação dos espaços, com provas comentadas e portos de honra dirigidos a diferentes segmentos, na sua grande maioria estrangeiros. Por sua vez, as obras de remodelação do Solar de Lisboa concluíram-se no final de 2010.

Justificação para os desvios: As obras de remodelação do Solar de Lisboa concluíram-se em 2010, conseguindo-se assim antecipar a sua reabertura para o mês de Dezembro, contrariando a meta estimada que apontava para o 1º trimestre de 2011. Por sua vez, o nº de iniciativas nos Solares, bem como os acordos de parcerias celebrados na Loja do Porto, foram superiores à meta definida.

## **2.2. Apreciação, por parte dos clientes, da quantidade e qualidade dos serviços prestados.**

O IVDP procedeu, conforme previsto no artigo 15.º, n.º 2, alínea a), da Lei n.º 66B/2007, de 28 de Dezembro, à apreciação da quantidade e qualidade dos serviços prestados aos clientes mediante a realização de questionários de satisfação.

Este ano foram realizados dois inquéritos relativos aos clientes, sendo um direccionado aos operadores do sector e outro aos clientes da Loja e Solares do Vinho do Porto.

Globalmente, constatámos que a apreciação dos nossos clientes a cada uma das questões que lhes foram colocadas mereceu uma avaliação positiva ou muito positiva conforme se pode verificar no anexo III ao presente relatório, que trata de forma gráfica os resultados apurados no âmbito dos questionários de satisfação dos clientes do IVDP.

### **2.2.1 Inquérito ao Sector**

A amostra e critérios utilizados para a execução do inquérito foram os seguintes:

#### **Operadores que comercializam vinhos da RDD:**

Amostra – 225.

Critério – todos os operadores que comercializam Vinho do Porto (94) e todos os operadores que, em 2009, comercializaram mais de 10.000 litros de DOC Douro, IG Duriense, ou Moscatel do Douro (131).

#### **Viticultores**

Amostra – 100.

Critério - Os 40 que pagam mais taxas ao IVDP; 30 que pagam valores intermédios e os 30 que pagam menos, das 3 sub-regiões da RDD.

(Nota: O valor de taxas cobrado está directamente relacionado com o grau de relacionamento entre o viticultor e o IVDP).

O Inquérito foi realizado entre os dias 25 de Janeiro e 11 de Fevereiro de 2011, tendo sido obtidas 50 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 15,4%, traduzindo-se num aumento de cerca de 4% em relação ao anterior.

Do resultado das respostas, constatou-se que cerca de 91% dos inquiridos classificam como Satisfeitos e Muito Satisfeitos os grupos de indicadores avaliados, o que significa um acréscimo de 7 pp (pontos percentuais) relativamente ao inquérito de 2010.

Assinalamos como particularmente relevantes a satisfação evidenciada com o desempenho global da organização; satisfação com os serviços prestados; qualidade da informação disponibilizada e tempo de resposta às solicitações, todos com taxas superiores a 90%.

### **2.2.2 Inquérito aos utilizadores da Loja e dos Solares do Vinho do Porto**

A recolha das respostas foi efectuada nestes locais de consumo que divulgam e vendem vinhos e outros produtos associados à RDD, junto dos seus diversos utilizadores.

A amostra considerou todos os clientes que visitaram esses espaços comerciais, durante o ano de 2010, tendo-se conseguido obter 30 respostas.

A média de Satisfeitos e Muito Satisfeitos foi de cerca de 66% para o conjunto de grupos de indicadores, destacando-se os referentes à imagem global da organização e aos produtos e serviços, com grau de satisfação de Satisfeito e Muito Satisfeito próximo de 75%.

Os restantes indicadores avaliados tiveram as seguintes classificações:

Satisfação com o envolvimento e participação – 63% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito.

Satisfação com a acessibilidade – 50% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito.

### 2.3. Avaliação do sistema de controlo interno

O IVDP dispõe de um Manual de Procedimentos de Controlo Administrativo e de Gestão, que abrange as áreas da contabilidade, tesouraria, controlo de gestão e auditoria interna.

O referido manual tem sido objecto de várias actualizações em virtude da implementação de projectos que visam, para além da desmaterialização de procedimentos nas áreas da logística e dos recursos humanos, aumentar a eficiência e eficácia desses processos contribuindo, dessa forma, para melhor prevenir e detectar fraudes e erros e melhor garantir a exactidão e plenitude dos registos contabilísticos e a atempada preparação de informação financeira fidedigna. Nesse pressuposto o referido manual foi actualizado em 2010 em virtude da execução do projecto de centralização das aquisições de bens e serviços. Em 2011 espera-se acrescentar o módulo relativo à contabilidade analítica.

Para além do manual, o IVDP dispõe de um auditor interno e de um fiscal único cuja actividade, realizada em 2010, consta do presente relatório de actividades.

O programa de auditorias internas - 2010 ao sistema da Qualidade implementado no IVDP foi integralmente cumprido. As auditorias foram realizadas segundo diferentes âmbitos normativos e com diferentes perspectivas: no âmbito da consolidação do sistema da gestão segundo as normas NP EN 45011 (organismo de certificação de produtos) e NP EN ISO IEC 17025 (laboratórios de ensaio) e, ainda, da integração da norma NP EN ISO 9001 (sistemas de gestão da qualidade). O quadro seguinte reflecte as auditorias realizadas durante o ano de 2010:

<b>Auditor</b>	<b>Norma de referência</b>	<b>Realização</b>
Paulo Barros	NP EN ISO IEC 17025 Requisitos Técnicos (Laboratório-LAB)	Março de 2010
Eduardo Abade	NP EN ISO IEC 17025 Requisitos Técnicos (Câmara de Provadores - CP)	Março de 2010
Manuela Andrade	NP EN ISO IEC 17025 Requisitos de Gestão (LAB e CP)	Março de 2010
António Castilho	NP EN ISO 9001, NP EN 45011 e NP EN ISO IEC 17025 Requisitos de Gestão (avaliação integrada)	Setembro e Novembro de 2010

Como resultado das auditorias internas, foram identificadas não-conformidade menores (N) e oportunidades de melhoria (OM).

<b>Norma de referência</b>	<b>N</b>	<b>OM</b>
NP EN ISO IEC 17025 LAB e CP	20	28
NP EN ISO 9001, NP EN 45011 e NP EN ISO IEC 17025 Requisitos de Gestão (avaliação integrada)	4	7

Nota:

N – (não conformidades menores): falhas isoladas de um requisito de acreditação que não colocam em causa, de modo significativo, a qualidade dos resultados da actividade desenvolvida ou o funcionamento do sistema de gestão. Geralmente trata-se de falhas documentais (por ex: prática correcta mas não documentada), ou falha isolada e sem gravidade (prática incorrecta, sem implicações significativas).

OM – (oportunidades de melhoria): pretendem chamar a atenção para situações de risco, que no futuro poderão evoluir para não-conformidades e/ou identificar situações que potenciem mais-valias às organizações.

As situações identificadas foram avaliadas e, quando consideradas tecnicamente válidas, foram tratadas e acompanhadas pelo IVDP numa perspectiva de melhoria contínua e sustentada do sistema da Qualidade implementado.

### 2.3. 1. Fiabilidade dos sistemas de informação

A desmaterialização administrativa implementada pelo IVDP desde 2006, implicou a execução e desenvolvimento de sistemas, processos e políticas que assegurem a fiabilidade e segurança dos sistemas de informação.

O Serviço de Informática iniciou um processo de virtualização abrangendo alguns servidores considerados nucleares à actividade do negócio, garantindo redundância dos sistemas de informação. São sistemas de informação transversais a todos os serviços abrangendo e integrando diferentes aplicações recorrendo a mecanismos que garantem a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos *outputs* dos sistemas e a informação produzida e utilizada nos processos de decisão.

Para o *hardware* existe a contratualização de serviços BCRS (Serviços de Continuidade e Recuperação do Negócio) assim como um contrato de manutenção para o sistema IBM AS400 e um contrato de Suporte Técnico FLEXPOR (bolsa de horas) para o restante equipamento.

Para o *software*, o IVDP dispõe de contratos de manutenção para as aplicações não desenvolvidas internamente, nomeadamente as financeiras (GIAF/MYGIAF), factura electrónica, gestão documental (OWNET) e para as aplicações SIG dentro do âmbito do ficheiro vitivinícola – (ESRI Portugal).

Estes sistemas enquadram a realização de *backups* diários de toda a informação, de salvaguarda de dados e, sempre que solicitada pelos utilizadores, é feita a recuperação de dados. Foram adquiridas duas unidades de *Backup (Data Storage)* que foram instaladas nos sistemas Porto e Régua. É uma solução de *Backup*, baseada em *Virtual Tape Library* ligadas por fibra óptica com recurso a dois *San Switch FC*. Este sistema permite soluções de sincronização da informação Porto-Régua.

O acesso à sala do *Data Center* é restrito.

As páginas do IVDP na *internet* foram renovadas, de acordo com a RCM nº 155/2007, publicada em D.R. 1ª Série, nº 190 de 2 de Outubro de 2007, determinando que as

formas de organização e apresentação dos sítios da *Internet* do Governo e dos serviços e organismos públicos da Administração Central garantissem facilidade no acesso por cidadãos com necessidades especiais, respeitando o nível de conformidade A das directrizes sobre a acessibilidade do conteúdo da *web*, desenvolvidas pelo *World Wide Web Consortium* (W3C);

Em 2010 o IVDP iniciou o processo que visa a certificação pela norma ISO 27001/27002, a qual garante a segurança em todo o ciclo de negócio do IVDP.

Pretende-se assegurar os seguintes benefícios associados ao desenvolvimento do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e respectiva certificação ISO 27001:

- Identificar e normalizar todos os processos que interagem com os Sistemas de Informação;
- Garantir um elevado nível de confidencialidade;
- Maior qualidade nos serviços disponibilizados aos clientes;
- Desenvolvimento e motivação dos Recursos Humanos;
- Conformidade legal.

A certificação pela norma ISO 27001 dará pleno cumprimento às normas de segurança e garantia de fiabilidade dos sistemas de informação.

#### **2.4. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores**

O IVDP procedeu, conforme previsto no artigo 15.º, n.º 2, alínea f), da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, à audição dos seus dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores mediante a realização de um questionário de satisfação.

De acordo com o Plano de Igualdade de Género do MADRP e decorrente da RCM 161/2008, de 22 de Outubro, que adopta medidas de promoção da transversalidade da perspectiva de género na administração central do Estado, foram introduzidas três perguntas específicas – para além de três já existentes – e recolhidas opiniões sobre aquela temática.

O Inquérito foi realizado entre os dias 22 e 28 de Março de 2011, tendo sido obtidas 60 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 39%.

Do resultado das respostas, constatou-se que 56% dos inquiridos classificam como Satisfeitos e Muito Satisfeitos os diversos grupos de indicadores que avaliam a satisfação dos colaboradores, sendo particularmente relevantes a satisfação global dos colaboradores com a organização e os níveis de motivação que atingem, ambos, uma percentagem de 64% para as classificações de Satisfeito (cerca de 55%) e Muito Satisfeito (cerca de 9%).

Os restantes indicadores avaliados tiveram as seguintes classificações:

Satisfação com a gestão e sistemas de gestão – 47% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito

Satisfação com as condições de trabalho – 63% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito

Satisfação com o desenvolvimento da carreira – 51% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito

Satisfação com o estilo de liderança (Gestão de Topo) – 45% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito

Satisfação com o estilo de liderança (Gestão Intermédia) – 60% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito

Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços – 55% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito

Efectuando uma análise pormenorizada às seis questões específicas para o Plano da Igualdade, verificamos que a média de Satisfeitos e Muito Satisfeitos atinge os 70,6%.

São de assinalar as seguintes respostas com índices de satisfação superiores aos 75%:

Conciliação das férias pessoais com as da família - 78% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito.

Aplicação de licenças de âmbito familiar – 78% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito.

Igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento entre homens e mulheres na actividade profissional – 77% de classificações de Satisfeito / Muito Satisfeito.

Das respostas dadas no contexto específico do Plano de Igualdade, aferimos da satisfação generalizada em relação à igualdade de tratamento entre homens e mulheres e a conciliação com a vida familiar e pessoal.

Globalmente, constatamos que a apreciação dos nossos colaboradores às questões que lhes foram colocadas mereceu, em média, uma avaliação positiva (56% de classificações de satisfeito ou muito satisfeito) conforme se pode verificar no anexo II ao presente relatório, que trata de forma gráfica os resultados apurados no âmbito do questionário de satisfação dos colaboradores do IVDP.

## **2.5. Actividades desenvolvidas**

### **2.5.1. Previstas no Plano de Actividades**

O Plano de Actividades para 2010 foi estruturado com base em três Objectivos Estratégicos (OE) os quais orientaram a formulação dos objectivos operacionais e dos projectos a desenvolver pelo IVDP.

Esses objectivos estratégicos foram os seguintes:

OE 1: Promoção de medidas que assegurem a sustentabilidade do sector vitivinícola da Região Demarcada do Douro (RDD);

OE 2: Inovar, simplificar e assegurar a eficácia e a qualidade dos processos;

OE 3: Potenciar o saber, gerir a motivação e aumentar a eficiência na gestão dos recursos.

Nos quadros seguintes é apresentada a análise dos resultados da actividade de 2010, por objectivo.

**OE 1: Promoção de medidas que assegurem a sustentabilidade do sector vitivinícola da Região Demarcada do Douro**

Unidade Orgânica	Descrição	Realização	Nível de realização						
			C	NC	T	S			
DSTP / SIC	Implementar, de forma progressiva, um sistema de traçabilidade do Vinho do Porto baseado na utilização dos selos de garantia e no seu registo diário.	100%	x						
DSTP - Prova	Acompanhar novas tendências de mercado para melhor adequar a resposta dos serviços.	100%	x						
DSTP - Prova	Promover jornada de aguardentes em que se pretende ajustar critérios com os enólogos e destiladores.	100%	x						
DSTP - Laboratório	Desenvolver e implementar um método de determinação do Carbamato de Etilo em vinhos por GC-MS.	75%		x					Projecto realizado, tendo-se concluído da necessidade de prolongar o estudo para definição de procedimento de extracção mais adequado.
DSTP - Laboratório	Executar os estudos para a elaboração de novo método para a determinação de acidez volátil em destilados víquicos e destilados de composição equivalente.	75%		x					Projecto em curso para ser finalizado em 2011.
DSTP - Laboratório	Executar os estudos para a elaboração de método para determinação de Glucose, Frutose e Sacarose por Electroforese Capilar.	50%		x					Equipamente adquirido no final do ano impossibilitou finalização da acção. Foi direccionado para a determinação de ác. sórbico, salicílico e benzoico.
DSTP - Laboratório	Acreditar o método de determinação dos compostos voláteis em destilados víquicos e destilados de composição equivalente.	100%	x						
DSTP - Laboratório	Acreditar método rápido (FTIR) para determinação de Açúcares (vinhos licorosos e tranquilos).	100%	x						
DSTP - Laboratório	Implementar a determinação do Título alcoométrico Bruto e Acidez total em aguardentes por método FTIR.	150%	x						Para além das análises estabelecidas foram também implementadas o metanol e outros compostos voláteis.
DSTP - Laboratório	Preparar a acreditação do método dos cloretos por potenciometria.	150%	x						Método foi acreditado.
DSTP - Laboratório	Promover formação, em contexto de trabalho, a alunos de escolas de formação profissional e universidades.	140%	x						Foram orientados 7 estágios.
DSTP - Laboratório	Continuar a caracterização da composição aromática das aguardentes utilizadas na elaboração do Vinho do Porto e sua correlação com a análise sensorial.	100%	x						
DSTP - Laboratório	Prosseguir com o projecto de detecção da presença de pesticidas em vinho da RDD e venda de serviços.	100%	x						Para além da implementação do método que se encontra em fase de reconhecimento pelo OIV, foram publicados artigos científicos.
DSTP - Laboratório	Processar a informação residente no IVDP com o objectivo de caracterizar produto e processo; publicar o estudo efectuado sobre a avaliação dos componentes ligados à segurança alimentar.	100%	x						
DSTP - SCA/SJ	Verificação e validação de NIF's (projecto a 2 anos) de todas as entidades activas.	50%		x					A concluir até final de 2011.

Unidade Orgânica	Descrição	Realização	Nível de realização					
			C	NC	T	S	CA	
DSTD - SCAF	Definir o Caderno de Encargos para o levantamento integral das vinhas da RDD.	10%		x				Avaliação e justificação dos desvios Iniciou-se o processo com uma avaliação técnica. O volume de processos de actualizações de vinha impediu a concretização deste objectivo.
DSTD - SCA	Implementação de sistema de contas correntes para controlo de vinhos de mesa, com monitorização das entradas e saídas da RDD e controlo de saldos por entidade.				x			Foram efectuadas alterações ao nível dos documentos de acompanhamento que obrigaram a alterar os processos de ligação ao IVV e à DGAIEC.
DSTD - SAQ	Melhorar a informação, disponível <i>on-line</i> , das tabelas de preços, protocolos analíticos e limites para vinhos DO Douro IG Duriense.	100%	x					
Loja e Solares	Requalificar o Solar de Lisboa, ao nível da decoração e condições de utilização, melhorando a sua imagem e as condições de acolhimento de clientes e aumentar a sua notoriedade.	100%	x					
Loja e Solares	Reforçar a notoriedade da Loja do Porto e dos Solares, através de parcerias, enquanto veículo de difusão do processo de certificação do IVDP	100%	x					
Loja e Solares	Aumentar as iniciativas de apoio a organização de eventos culturais e iniciativas promocionais nos Solares.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Registar as denominações de origem Porto e Douro na Rússia, na Índia, na China, no Brasil e em Angola.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Preparar o registo das denominações de origem Porto e Douro em outros países, nomeadamente da Asia e da America Latina.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Participar activamente nas reuniões da OIV e da Federação Europeia de Vinhos com IG/DO, bem como na Comissão Europeia.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Regulamento do IVDP, IP, aprovado pelo Conselho Interprofissional, para disciplinar as menções tradicionais da IG Duriense, da DO Douro, do vinho licoroso Moscatel do Douro, do vinho espumante com direito a DO Douro e os tipos de vinhos do Porto e as suas menções tradicionais.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Regulamento do IVDP, I.P., para estabelecer a disciplina das camaras de provadores e das juntas consultivas de provadores.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Regulamento do IVDP, IP aprovado pelo Conselho Interprofissional, para a definição do estágio dos vinhos.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Regulamento do IVDP, IP ouvido o Conselho Interprofissional, relativo as características organolépticas, físicas e químicas das aguardentes.	100%	x					

Unidade Orgânica	Descrição	Realização	Nível de realização					
			C	NC	T	S	CA	
Gabinete Jurídico	Preparar o projecto de Portaria do Ministro da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, para aprovar o modelo de cartão de identificação para uso exclusivo dos trabalhadores do IVDP, IP, que exercem funções de controlo e de fiscalização.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Preparar o projecto de Portaria do Ministro da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas para aprovar as castas a utilizar na elaboração de vinhos e produtos vínicos da Região Demarcada do Douro.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Preparar o projecto de Portaria do Ministro da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e Pescas que procederá à classificação e definição das entidades que se dediquem a produção ou comercialização de vinhos e de outros produtos vitivinícolas.	100%	x					
Gabinete Jurídico	Regulamento do IVDP, IP ouvido o Conselho Interprofissional sobre a utilização das DO Porto e Douro para outros produtos vínicos.						x	O Conselho Interprofissional (CI) do IVDP decidiu não elaborar, para já, este regulamento.
Gabinete Jurídico	Elaboração de procedimentos quanto a inscrição de entidades, entrega e validação de NIBs, verificação de contratos vindima e alterações de titularidade de prédios.	100%	x					
SEE	Publicar o Relatório Anual de Comercialização dos Vinhos da RDD (Porto, DO Douro e Regional Duriense).		x					
SEE	Elaborar e enviar a todos os 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.	100%	x					
SEE	Divulgar aos AE e membros do CI os dados sintéticos (volumes), relativos a Vinho do Porto e Douro, por tipo de operadores.	100%	x					
SEE	Divulgar informação de suporte à definição do quantitativo de mosto a beneficiar.	100%	x					
SEE	Melhorar e alargar a base de dados relativa a vinhos concorrentes dos vinhos da RDD.	100%	x					

Unidade Orgânica	Descrição	Realização	Nível de realização					
			C	NC	T	S	CA	Avaliação e justificação dos desvios
SEE	Realizar estudos prospectivos para a criação de laboratório na Região Demarcada do Douro.	0%				x		Projecto suspenso em virtude da conjuntura financeira actual, sendo para retomar oportunamente.
SEE	Constituir uma Base Dados de Classificação Qualitativa e Certificação de Origem do vinho do Douro / Vinho do Porto;	0%				x		Projecto suspenso em virtude da conjuntura financeira actual, sendo para retomar oportunamente.
SEE	Compilar dados existentes no IVDP provenientes de detectores multiescala e multivariados de modo direccionado e não direccionado e constituir respectiva base de dados para estudo multivariado.	0%				x		Projecto suspenso em virtude da conjuntura financeira actual, sendo para retomar oportunamente.
SEE	Definir o espaço de características que definem o vinho do Douro / Vinho do Porto.	0%				x		Projecto suspenso em virtude da conjuntura financeira actual, sendo para retomar oportunamente.
Comunicação e Marketing	Elaborar um DVD promocional da Região Demarcada do Douro.		x					
Comunicação e Marketing	Afirmar o conceito "Vinho com moderação" junto dos consumidores.		x					
Comunicação e Marketing	Elaborar pequenos filmes temáticos (mp4) sobre os vinhos do Douro e do Porto para disponibilizar no site <a href="http://www.ivdp.pt">www.ivdp.pt</a>		x					
Comunicação e Marketing	Aumentar a periodicidade da newsletter electrónica do IVDP.						x	Mudanças na equipa provocaram dispêndio de tempo em aprendizagem, o que atrasou a implementação do projecto.
Comunicação e Marketing	Criar e implementar, no site, uma agenda electrónica de actividades realizadas pelo IVDP.		x					
Comunicação e Marketing	Implementar o manual de Procedimentos das Feiras.						x	O projecto revelou-se de maior complexidade que o previsto, pelo que a sua implementação só terminará no primeiro trimestre de 2011, período das feiras em questão.

**OE 2: Inovar, simplificar e assegurar a eficácia e a qualidade dos processos**

Unidade Orgânica	Descrição	Indicador de Realização / Métrica	Nível de realização				
			C	NC	T	S	CA
DSTP/DSTD - Controlo Administrativo/SIC	Melhoria das ferramentas informáticas desenvolvidas na área reservada dos operadores: 1- permitir emissão de ca para determinados países com o protocolo adequado; 2- solicitação da aprovação da rotulagem via área de operadores; 3- solicitação aos operadores das imagens dos rótulos no caso de transferência de correlativas em que os rótulos não estão no novo programa de rotulagem; 4- Coordenar e acompanhar a criação de uma ferramenta informática que permita o processamento imediato da capacidade de venda com a compra de vinho à produção; 5- Consulta das Declarações de Colheita e Produção; 6-Inserção do módulo de pagamentos de Vindima com monitorização da realização dos pagamentos aos viticultores pela empresa pagadora.	50%	x				Acção 3 reformulada em virtude de impossibilidade da informática desenvolver a aplicação ainda em 2010. As acções 6 e 7 estão para conclusão em 2011.
DSTP/DSTD - Cont. Admin.; Fiscalização e Audit. da Qualidade	Implementar processo de acompanhamento da avaliação dos manuais e instruções de trabalho do SCA e SFE.	100%	x				
DSTP - Prova/SIC	Prosseguir na melhoria das ferramentas informáticas que permitam acompanhar as provas associadas a comparações, testes de ordenação e testes de formação.	100%	x				
DSTP - Prova	Prosseguir na descrição sensorial dos diferentes tipos de vinhos.	100%	x				
DSTP - Prova	Promover harmonização de critérios de prova.	100%	x				
DSTP - Prova	Efectuar sessões de apresentação de vinhos aprovados e reprovados pela Câmara de Provadores aos Agentes Económicos.	50%	x				Apenas realizada uma sessão; a segunda sessão planeada não foi possível concretizar.
DSTP - Prova	Participar em Comissões Técnicas de Normalização.	100%	x				
DSTP - Prova	Colaborar com a OIV através da elaboração de uma folha verde sobre o tema "Condições Gerais para testes de Análise Sensorial".	100%	x				
DSTP - Prova e Laboratório	Implementar processo de acompanhamento da avaliação dos manuais e instruções de trabalho do Serv. de Prova e Serv. de Laboratório.	100%	x				
DSTP - Laboratório/SIC	Prosseguir na melhoria das ferramentas informáticas associadas à gestão do laboratório.	75%	x				Não foi possível concretizar todas as acções propostas em 2010. A prosseguir em 2011.
DSTP - Laboratório	Implementar medidas conducentes à não verificação de atrasos nos TMR.	100%	x				
DSTP - Laboratório	Diminuir os tempos médios de resposta (TMR) dos registos DO Douro, aproximando-os dos valores da DO Porto.	100%	x				
DSTP - Laboratório	Validar ensaios de avaliação da matéria sólida em suspensão nos vinhos.	75%	x				Projecto iniciado para ser finalizado em 2011.
DSTP - Laboratório	Executar os estudos para a elaboração de um método para a determinação de Cobre em vinhos para apresentar à OIV.	100%	x				
DSTP - Laboratório	Coordenar a validação OIV do método de sulfatos por electroforese capilar.	100%	x				

Unidade Orgânica	Descrição	Indicador de Realização / Métrica	Nível de realização						
			C	NC	T	S	CA		
DSTP/DSTD - Fiscal, e Audit. da Qualidade	Criar procedimento de controlo para verificação da aplicação do número de lote.	100%	x						
DSTP/DSTD - Fiscal, e Audit. da Qualidade	Incrementar acções de controlo e fiscalização das DO.	100%	x						
DSTP/DSTD - Fiscal, e Audit. da Qualidade	Implementar a aplicação pelos SFE, em todas as áreas de controlo. (FDO, varejos, inscrição de operadores, selagens, desselagens).	10%	x						Projecto a continuar em 2011 e anos seguintes. Limitações ao nível das comunicações obrigaram a uma adaptação do projecto.
DSTD - SCA	Disponibilização aos operadores da informação estatística relativa à Vindima.	50%	x						Dados disponíveis a aguardar parametrização de formato de divulgação
DSTD - SCA	Reavaliação do programa das Declarações de Colheita e Produção, tendo em vista a sua simplificação.	100%	x						
DSTD/DSTP - SFE	Elaborar o Guia do Agente de Fiscalização.	100%	x						Com a revisão dos autos e IT dos SFE, esta acção foi reformulada ficando concluída.
DSTD - SCAF	Levantamento perimetral da RDD, das secções e dos sectores, previstos no n.º1 do art.º 5.º do Regulamento da classificação das parcelas com cultura de vinha para a produção de vinho susceptível de obtenção da Denominação de Origem Porto.	75%	x						Acção muito ambiciosa. A concluir em 2011.
DSTD - SCAF	Estabelecer e simplificar novas metodologias na avaliação das parcelas de vinha.	100%	x						
DSTD - SAQ	Aperfeiçoamento e introdução de elementos na base de dados das instalações da RDD.	100%	x						
DSTD - SAQ	Implementação do Auto de Vistoria nos processos de inscrição.	100%	x						
DSTD - MIAD	Pedido de Acompanhamento de expedições de aguardente por parte dos destiladores.					x			Falta de oportunidade de desenvolvimento informático.
DSTD - MIAD	Pedido de desqualificação de aguardente para os destiladores.	100%	x						
DSTD - MIAD	Comunicação de Reprovações de análise sensorial de aguardente com indicação da possibilidade de interpor recurso.	100%	x						
DSTD - MIAD	Interposição de recurso no caso de reprovação de aguardentes.	100%	x						
DSTD - MIAD	Inclusão do produto aguardente na aplicação do sorteio das FDO.					x			Falta de oportunidade de desenvolvimento informático.
DSAF/Serv. Adm.	Preparar a documentação da área funcional da Gestão da Contabilidade que se enquadre dentro dos prazos para eliminação.	0%	x						Por razões alheias ao IVDP, continua sem publicação ministerial a Portaria de Gestão Documental, o que invalida a eliminação da documentação.

Unidade Orgânica	Descrição	Indicador de Realização / Métrica	Nível de realização					
			C	NC	T	S	CA	
DSAF/RH	Inserir no MyGiAF as horas extraordinárias retroactivas ao período que decorre de Janeiro a Junho de 2009, de acordo com a Lei 59/2008 e a Portaria 609/2009.	100%	X					Trabalho executado integralmente de acordo com o disposto na legislação. De salientar que a meta foi ultrapassada. O período inserido foi o de Janeiro a Dezembro de 2009.
DSAF/RH	Actualizar a ficha biográfica dos trabalhadores (BI; NIF; Cartão do Cidadão; Curriculum Vitae, etc.).	78%	X					Finalização do projecto dependente da entrega, por parte dos trabalhadores, dos documentos já solicitados.
DSAF/Gestão Documental	Actualizar as normas constantes no Manual de Procedimentos do Arquivo, permitindo uma melhor racionalização do circuito documental.	66%	X					A recolha de informação e a leitura de documentação técnica encontra-se praticamente concluída, bem como a elaboração do Manual. Este está ainda dependente da configuração de um novo programa de gestão documental, para que se possam reflectir as respectivas alterações. Estima-se a sua conclusão em 2011.
DSAF/Biblioteca	Concentrar num só repositório de informação, de acesso geral, os artigos científicos existentes, em suporte digital, na Biblioteca do IVDP, contendo a meta de informação necessária.	100%	X					Foi configurado o portal para albergar esta informação e inseridos mais artigos científicos do que inicialmente previstos.
DSAF/Património	Desenvolver um projecto para gestão do plano de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST) com recurso a um Sistema de Informação.	20%	X					Projecto em curso. Estima-se a sua finalização em 2011.
Informática e Comunicações	Documentar e reestruturar as aplicações de suporte, melhorando a autonomia e independência da gestão diária na área de "Gestão de Operador".		X					
Informática e Comunicações	Rever as aplicações DO Porto relacionadas com o laboratório, nomeadamente: Rcdos e Selos, com o objectivo de integrar todas as bases de dados e eliminar as redundâncias.		X					
Informática e Comunicações	Rever as aplicações de selos, nomeadamente da gestão de stocks, Porto e Douro, com o objectivo de aumentar as funcionalidades disponíveis aos utilizadores diminuindo a necessidade de intervenção do SIC.		X					
Informática e Comunicações	Realizar um estudo prévio que permita avaliar a possibilidade de criação de um módulo de Devolução de Selos para a DO Porto.		X					
Informática e Comunicações	Reformular o site do IVDP: 1. Reformulação estrutural e gráfica de modo a manter os níveis de performance. 2. Analisar a submissão de uma candidatura ao QREN.			X				Foi feita uma adenda à Candidatura do SAMA de modo a viabilizar a execução do Projecto. Aguarda-se resposta da entidade gestora.

Unidade Orgânica	Descrição	Indicador de Realização / Métrica	Nível de realização					
			C	NC	T	S	CA	
Informática e Comunicações	Implementar de forma transversal a plataforma Sharepoint: 1. Migrar a gestão documental (ownet) 2. Migrar do exchange para a versão 2010		X					O ponto 2 - Migrar exchange 2010 foi executado. O ponto 1, como depende de outro projecto, uma nova plataforma para a Gestão Documental, só pode ser executado em simultâneo com o mesmo.
Informática e Comunicações	Migrar todos os servidores para o ambiente virtual.		X					
Informática e Comunicações	Alargar o ambiente de Virtualização dos postos de trabalho (Vmware View 4).		X					
Informática e Comunicações	Actualizar a central telefónica através da implementação de uma solução com "microsoft office communications server".		X					Os servidores de comunicações foram adquiridos em 2010 mas a instalação e configuração dos equipamentos só terminou no primeiro trimestre de 2011.
Informática e Comunicações	Optimizar recursos de hardware (Serviços do Peso da Régua).		X					
Informática e Comunicações	Estruturar e redimensionar o espaço para armazenamento de documentos dos vários serviços presentes no IVDP Régua (através da aquisição de NAS), nomeadamente para os Ortofotomapas.		X					
Informática e Comunicações	Reestruturar as políticas de utilização dos vários servidores: 1. Analisar a viabilidade de criação de quotas de disco para cada utilizador; 2. Reestruturar a rede da Fiscalização; 3. Analisar os requisitos para implementação do GFE / Versão offline; 4. Analisar os requisitos para introdução dos dados de fiscalização off-line; 5. Definir o interface e o protocolo para transferência de dados para plataforma actual do programa de fiscalização. 6. Definir o hardware a utilizar na fiscalização externa.		X					
Informática e Comunicações	Concluir a automatização de Autos - Fiscalização.		X					Concluídos 50% dos autos. Houve necessidade de reestruturar os modelos e reformular a matriz dos autos.
Informática e Comunicações	Concluir a aplicação de gestão dos materiais de Laboratório.		X					O projecto foi implementado recorrendo à Plataforma MyGiaf.

**OE 3: Potenciar o saber, gerir a motivação e aumentar a eficiência na gestão dos recursos.**

Unidade Orgânica	Descrição	Indicador de Realização / Métrica	Nível de realização					
			C	NC	T	S	CA	Avaliação e justificação dos desvios
DSAF/Gestão	Realizar estudo prévio para implementação da contabilidade analítica.	100%	X					Projecto a realizar em 2 anos. Os objectivos definidos para 2010 foram concluídos: Levantamento exaustivo de todos os processos, relativos às funções desenvolvidas pelo IVDP; elaboração do conteúdo e regras de movimentação das contas, sistemas e métodos de custeio; Definição do plano de contas e demais aspectos caracterizadores do sistema de Contabilidade Analítica.
DSAF/RH	Elaborar o Plano de Formação Profissional.	100%	X					A execução do Plano de Formação ultrapassou os 100% pois realizaram-se mais acções do que as previstas num total de 567 horas de formação distribuída por 66 formandos.
DSAF/Tesouraria	Optimizar o programa informático da tesouraria diminuindo o nº de tarefas a realizar.	100%	X					
Controlo de Gestão e Auditoria Interna	Criar um modelo de controlo e verificação das Receitas geradas directamente no AS400 (via Tesouraria ou via DTSP ou DSTD), conciliando-as com as constantes da aplicação informática da Contabilidade.			X				Transitou para o ano seguinte por dificuldades de agenda.
Controlo de Gestão e Auditoria Interna	Efectuar auditorias aos Caixas e às existências de mercadorias nos diversos locais de armazenamento.		X					
Controlo de Gestão e Auditoria Interna	Divulgar a execução orçamental mensal complementando-a trimestralmente com informação adicional: gestão do parque automóvel, telecomunicações, água, electricidade, economato e outros consumos.	50%	X					Apesar de já se dispor, na generalidade, desta informação, ela será minuciosamente obtida aquando da implementação da contabilidade analítica entretanto decidida.
Controlo de Gestão e Auditoria Interna	Disponibilizar informação sobre a execução do Plano de Promoção pelo menos bimensalmente.		X					

## PROJECTOS TRANSVERSAIS

Objectivo Estratégico	Descrição	Indicador de Realização / Métrica	Nível de realização						
			C	NC	T	S	CA	Avaliação e justificação dos desvios	
OE2	Consolidação do sistema de gestão da NP EN 45011 e integração faseada da norma ISO 9001:2008. Implementação de política de sustentabilidade.	100%	x						
OE1	Elaboração do Manual de Boas Práticas de Produção Vitivinícola na Região Demarcada do Douro, que reúna e sistematize um conjunto de procedimentos que devem ser aplicados em toda a fileira vitivinícola, desde as questões relativas à sustentabilidade da viticultura de encosta tendo em conta as suas implicações no meio ambiente até às questões relativas à segurança alimentar, que se encontram dispersas por diversa legislação nacional e comunitária, aplicáveis a qualquer outra indústria alimentar.	50%							Projecto SUVIDUR a finalizar em 2011
OE2	Alavancar um projecto de I&D na área da zonagem vitícola da RDD que estabeleça as bases científicas da revisão do Método de classificação de parcelas de vinha.	50%							Projecto SUVIDUR a finalizar em 2011
OE3	Manutenção da Micoteca do IVDP com identificação e valorização das suas potencialidades enológicas.	100%	x						
OE1	Identificar processos de produção de resíduos e sua tipificação; quantificar os diferentes tipos de resíduos produzidos e definir métodos de minorar o seu impacto negativo.	100%	x						

**Legenda:**

C – Concluído, significando execução integral da actividade no ano em causa.

NC – Não concluído, significando execução incompleta; implica indicação da respectiva justificação.

T – Transferido, o que significa que o Projecto ou Actividade foi transferido para o ano seguinte; implica indicação da respectiva justificação.

S – Suspenso, significando Projecto ou Actividade interrompido no ano em causa podendo vir a ser retomado; implica a indicação da respectiva justificação.

CA – Cancelado, o que significa que o Projecto ou Actividade foi retirado definitivamente; implica a indicação da respectiva justificação.

## **2.5.2. Extra Plano de Actividades**

Os serviços de controlo externo e administrativo colaboraram estritamente com o Instituto da Vinha e do Vinho, IP (IVV) na elaboração do seu Manual de procedimentos e de especificações para utilização de ano de colheita e/ou das casta(s) de uvas na rotulagem de produtos sem denominação de origem protegida ou indicação geográfica protegida. Em 2010, o IVDP procedeu à aprovação de 12 lotes em todo o país, num total de 1.626.935 litros.

Uma equipa alargada e multidisciplinar do IVDP participou no grupo de trabalho relativo ao desenvolvimento do documento administrativo electrónico (e-DA). Desta actividade resultou uma simplificação da informação a apor pelos agentes económicos nos formulários preenchidos no sítio da Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre os consumos (DGAIEC). A informação foi divulgada por Circular ao Sector e por sessões de informação largamente participadas aos agentes económicos na Régua e no Porto, e contou com a presença da equipa técnica da DGAIEC.

No sentido de divulgar as funcionalidades da área reservada realizou-se, na Régua, uma apresentação ao sector, havendo uma grande troca de ideias, quer em novas funcionalidades quer em oportunidades de melhoria.

## **Controlo e gestão das denominações de origem**

### **Serviço de Controlo e Auditoria do Ficheiro**

Consolidou-se o desenvolvimento do Sistema de Informação da Vinha da Região Demarcada do Douro (SIV-RDD) que tem como objectivo a criação de uma plataforma que permita a gestão integrada das parcelas com vinha da RDD, suportada por Sistema de Informação Geográfica (SIG), e facilitando as actividades a desenvolver pelo IVDP aumentando a sua eficiência.

No sentido de objectivar alguns procedimentos e regras, tornando mais eficaz a gestão do potencial vitícola e das denominações de origem da Região, foram realizadas diversas reuniões com o Instituto da Vinha e do Vinho e com a Direcção Regional da Agricultura e Pescas do Norte, resultando em agendamentos de trabalho comum, incluindo troca de informação no sentido de se conseguir maior eficácia e redução de meios a utilizar.

Em resposta a uma deliberação do Conselho Interprofissional desenvolveu-se um novo procedimento para gestão das reestruturações de vinha que teve como objectivo promover a reestruturação agrupada de vinhas de pequenos viticultores, na sua maioria sócios de Adegas Cooperativas.

Durante o ano de 2010, atenderam-se 7523 pessoas, o que resultou na abertura de 6105 processos relativos à gestão das parcelas com vinha da RDD; destacam-se 417 processos de reestruturação, 122 processos de reestruturação agrupada, 1928 alterações de titularidade e 1.141 vistorias.

### **Certificação e controlo de aguardente vínica**

No primeiro trimestre de 2010 foi publicado o Regulamento 84/2010, que incorpora algumas alterações e adaptações à regulamentação em vigor até à data, nomeadamente a publicação dos parâmetros de certificação da aguardente vínica (AD) e a reformulação da validade de um processo de aprovação.

Esta publicação obrigou à adequação da funcionalidade Requisição de Serviços na área reservada aos operadores, assim como à reformulação das instruções de preenchimento.

No mesmo período foram reformuladas as regras aplicáveis às Lotas de Stock.

Controlaram-se 12 utilizadores que receberam AD certificada em Espanha e 1 destilador de aguardente em Portugal. Em 17 acções de controlo, que incidiram sobre 1.474.407 litros de aguardente, não se verificaram inconformidades.

O Quadro I regista a evolução dos pedidos de aprovação de Aguardente Vínica até 31 de Dezembro de 2010 comparativamente a anos anteriores, bem como dos volumes aprovados.

**Quadro I**

	2010	2009	2008	2007
Total de Pedidos de Certificação	62	66	76	72
Volume (l) total submetido a certificação	26.068.192	24.994.476	34.028.812	25.790.716
Volume (l) total certificado	24.688.127	21.414.404	32.893.812	23.965.247

As tarefas administrativas repartiram-se pela recepção e análise de Declarações Anuais de Existência, análise de declarações (Lotas) que ultrapassaram os *plafonds* em vigor e recepção e registo da informação constante no Quadro II.

**Quadro II**

Tarefa	Número de Movimentos
Registo de Aquisições	1.266
Desqualificações	42
Transferências RDD/EG	48
Lotas de Stock	624
Lotas de Vindima	72

### **Medidas de Apoio ao Sector do Vinho**

Em 2010 continuou-se o atendimento com o perfil "Balcão SIVV", emitindo documentos de acompanhamento para entidades sem acesso dedicado ou equipamento adequado, assim como consultas de trânsitos de produtos não certificados.

Foram recepcionados e enviados ao Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) 846 documentos no âmbito da Medida de Apoio Prestação Vínica, e 2 no âmbito da Medida Destilação em Álcool de Boca.

### **Certificação da DO Douro**

#### **Controlo Administrativo e Controlo Externo**

Em 2010, os processos relativos à vindima mereceram nova reflexão no sentido de simplificar, não só o processo da declaração, mas o próprio controlo dos saldos de Vindima. Assim, os agentes económicos foram sensibilizados para a importância que o Registo de Entrada Uvas assume como base de todo o processo da produção, assim como a indicação correcta da cor no produto vinificado.

O programa das Declarações de Colheita e Produção foi dotado de novas funcionalidades permitindo:

- a declaração do vinho do Porto Rosado;
- a abertura de conta corrente de vinhos de Quinta (Douro e Porto) e vinhos Ano/Casta (Douro) dada a partir do Anexo à Declaração criado para a RDD;
- a indicação por parte do operador da relação parcela/geocódigo/casta.

Recepcionaram-se 16.115 Declarações de Colheita e Produção relativas à vindima de 2010, correspondentes a uma produção total de 298.489 pipas de vinho.

Já em Fevereiro de 2010, foram recepcionadas e validadas 895 Declarações de Existências relativas a 31 de Dezembro de 2009.

No sentido de divulgar as funcionalidades da área reservada realizou-se, na Régua, uma apresentação ao sector, havendo uma grande troca de ideias, quer em novas funcionalidades quer em oportunidades de melhoria.

No âmbito da fiscalização e controlo, à semelhança de anos anteriores, o IVDP colaborou com outras entidades certificadoras e policiais nas acções de fiscalização de vindima, concretamente, na detecção de trânsitos irregulares de uvas para aquela Região. Em resultado das acções de anos anteriores e para as vindimas sem variações de produção, concluiu-se que o número de situações detectadas de movimentos irregulares entre as diversas Regiões diminuiu substancialmente.

Decorrentes da efectivação destas acções foram controlados:

- 33 centros de vinificação;
- 246 registos de entrada de uvas;
- 107 viaturas.

Percorreram-se 33.531 km na RDD e periferia.

Na sequência destes controlos foram levantados 21 autos de notícia.

Outros resultados da Fiscalização estão explanados no anexo IV deste Relatório de Actividades.

### **Controlo nos Postos de Venda / Grandes Superfícies**

Em 2010, foram avaliadas 240 amostras de vinhos DO Douro, Moscatel e IG Duriense, adquiridas nos principais pontos de venda.

### **Auditoria de Processo**

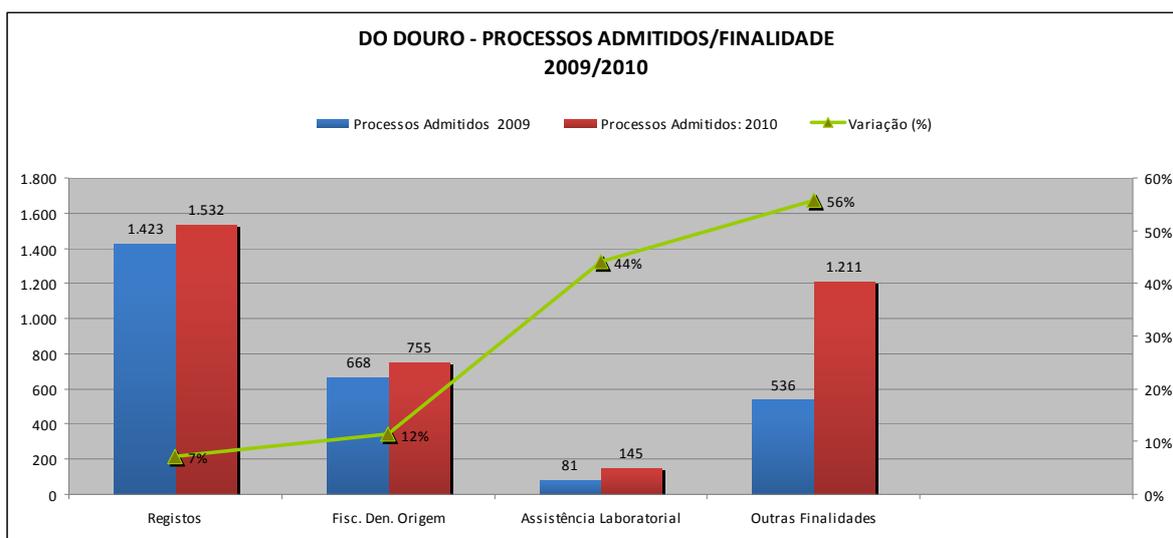
No ano de 2010 inscreveram-se 43 novos agentes económicos para a comercialização e vinho do Douro, tendo a todos sido efectuada uma vistoria às instalações.

Indicando um aumento crescente na comercialização de produtos com DO Porto e Douro, foram ainda inscritos 10 agentes económicos com o estatuto de armazenista de produto acabado, que não fazendo directamente a certificação de vinhos, validam a documentação para as vendas nos mercados externos, aumentando consideravelmente o número de mercados de destino.

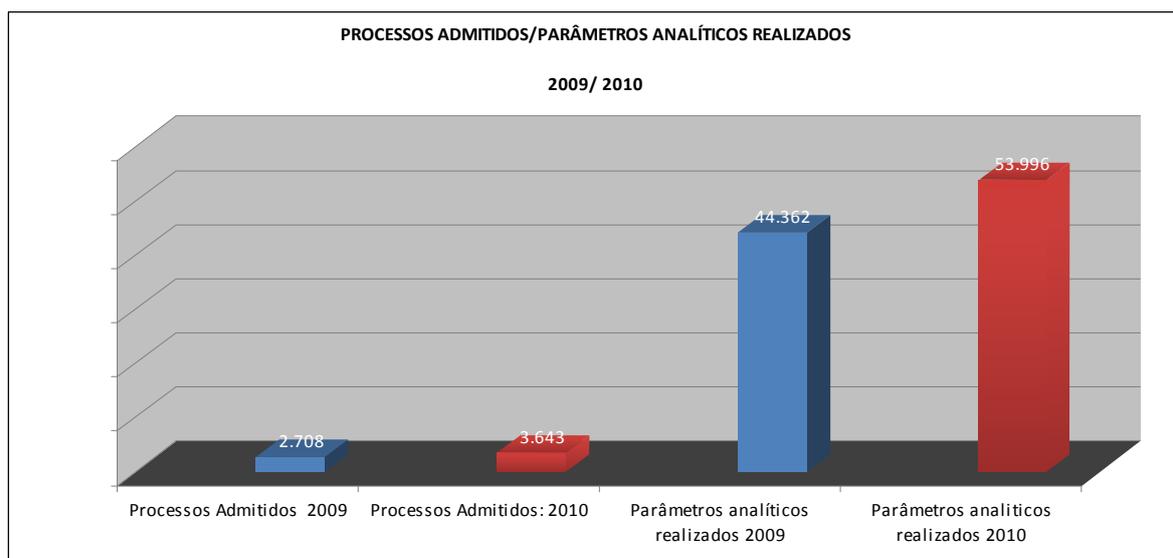
### Controlo Laboratorial

No controlo laboratorial, e relativamente a 2009, verificou-se um aumento de 26 p.p. no número de processos recepcionados.

	2009	2010	Variação
Processos admitidos	2.708	3.643	26%
Registos	1.423	1.532	7%



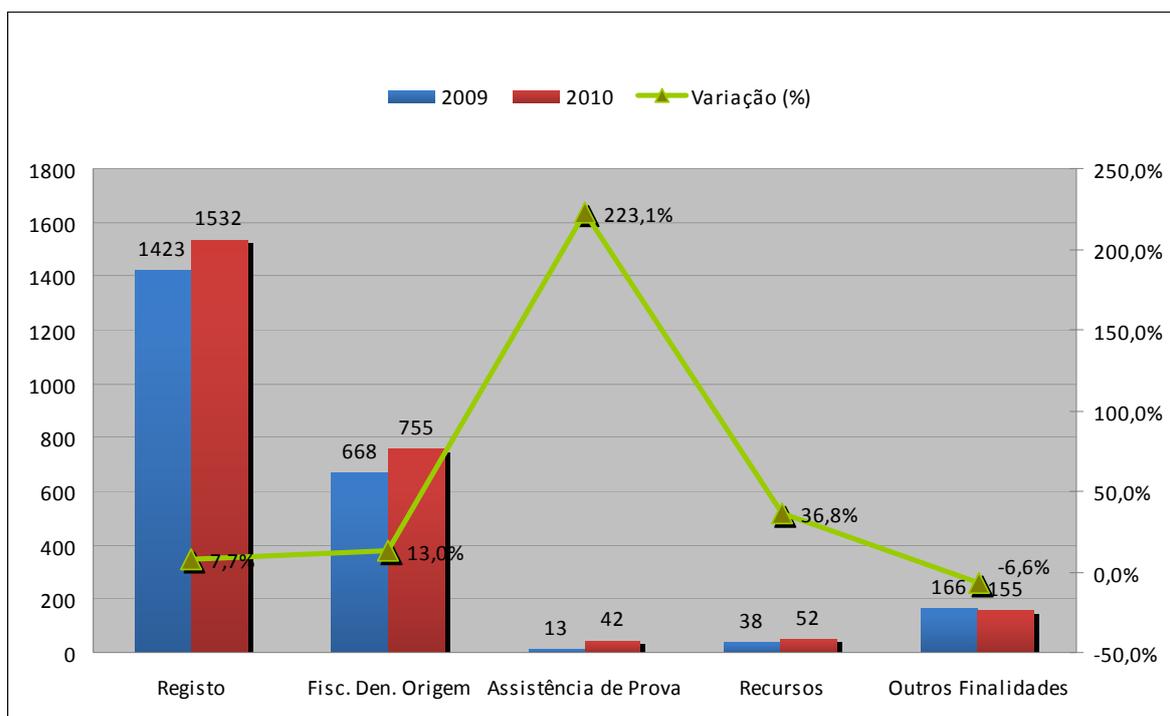
Em 2010 o laboratório do IVDP teve um acréscimo de 18 pp relativamente às determinações analíticas efectuadas. O aumento acentuado de "Outras Finalidades " resulta da realização de estudos nos vinhos DO Douro e IG Duriense e criação de processos de controlo de qualidade de resultados.



## Controlo Sensorial

O número de amostras apreciadas pela Câmara de Provedores Douro aumentou 9,9 pp relativamente ao ano anterior, conforme se poderá analisar na tabela seguinte:

	2009	2010	Variação
Nº de vinhos provados	2.308	2.536	9,9%
Registos	1.423	1.532	7,7%
FDO	668	755	13%
Assistências de prova	13	42	223%
Outras finalidades	166	155	- 6,6%
Recursos	38	52	37%



Houve um maior número de provas na finalidade "Registo", que, no seguimento do ano anterior, reflecte o surgimento de novos vinhos na Região.

A taxa de reprovação na Câmara de Provedores de registos de vinhos do Douro foi cerca de 14 %, aumentando em relação ao ano transacto (11%).

Relativamente à actividade da Junta Consultiva de Provedores Douro verificou-se um aumento de 37 % no número de amostras em que foi solicitada a sua apreciação. Este órgão confirmou 60 % das decisões da Câmara de Provedores (50% em 2009).

## **Certificação e Controlo da DO Porto**

### **Controlo Administrativo e Controlo Externo**

As actividades desenvolvidas ao longo do ano de 2010 consolidaram a execução das novas funções, assumidas anteriormente.

A utilização das ferramentas informáticas de emissão/validação electrónica confirmou, mais uma vez, em 2010 a acentuada diminuição do número de documentos impressos nos serviços e diminuição dos prazos de resposta de emissão e validação desses documentos, bem como a diminuição das deslocações de interlocutores das empresas ao IVDP. Os valores estão apresentados no Anexo IV.

Para a Denominação de Origem Porto, manteve-se o modelo de controlo de acções de fiscalização, baseado no sorteio informático com critérios de selecção das empresas predefinidos. Manteve-se o mesmo número de acções aos armazéns de produto acabado e linhas de engarrafamento, intensificando-se a diversidade de registos controlados, não apenas em vinhos correntes como também nas Categorias Especiais. Aumentou-se o controlo aos vinhos menos fiscalizados através de aplicação informática desenvolvida para o efeito.

Nas 1.494 acções de Fiscalização da Denominação de Origem sorteadas às linhas de engarrafamento e armazéns, foram colhidas 1.067 amostras dos diversos tipos de Vinho do Porto que estavam a ser engarrafados no momento da acção ou em armazém, para serem submetidos à apreciação dos Serviços Técnicos do IVDP. Da totalidade das fiscalizações efectuadas, 84 amostras reprovaram, sendo detectadas 26 desconformidades a nível de prova e 38 relativas a aspectos analíticos. A maior parte destes processos deram origem a advertência escrita aos operadores, no sentido de procederem à sua correcção. Foram verificadas e confirmadas em sede de recurso 3 situações mais graves, relacionadas com aspectos qualitativos e que condicionaram a comercialização, conduzindo à anulação dos Registos e despejos dos vinhos engarrafados, num total de 1.254,75 litros.

Relativamente às colheitas aleatórias de amostras a transportes de vinho generoso a granel entre o Entreposto de Gaia e a Região Demarcada do Douro, e de um total de 3066 transportes validados pelos serviços, foram colhidas 393 amostras que após análise sensorial e laboratorial, resultaram numa taxa de aprovação de 99,5%, representando as reprovações 2 lotes de vinho a granel com defeito a nível sensorial/analítico, abrangendo 2 operadores (dos 22 operadores atingidos por este tipo de fiscalização).

Considerando as diferentes intervenções efectuadas pelos serviços, foram recolhidas no total 1.729 amostras de Vinho Generoso/do Porto (Sorteio Fiscalização + Outras FDO + Cisternas trânsito EG + Exportação Brasil + Modificação/Desclassificação para indústria alimentar + Devoluções + Cedências), excluindo as amostras adquiridas no comércio, as quais foram devidamente submetidas à apreciação física e química ou organoléptica.

No Anexo IV apresentam-se os dados estatísticos relativos às acções mais significativas realizadas.

### **Controlo nos Postos de Venda / Grandes Superfícies**

Foi dada continuidade às acções de controlo de qualidade junto dos pontos de venda e distribuição, que abrangeram todo o território nacional e no Reino Unido, tendo sido excluídos os outros principais mercados europeus de vinho do Porto, previstos no plano, devido a restrições orçamentais.

Mantiveram-se os critérios de compra estabelecidos no ano anterior, incidindo a procura, nos mercados estrangeiros, nos Vinhos do Porto das categorias Reserva, Reserva Tawny e Reserva Ruby, 10 Anos e LBV's, não só Buyer's Own Brand (BOB) como também

Marcas do Vendedor (MV). Manteve-se o critério do ano anterior, de compra de todos os BOB's de categorias especiais encontrados.

Tentou abranger-se o máximo de agentes económicos cobrindo os 3 tipos: Comerciantes do Entrepósito de Gaia (EG), Comerciantes do Douro e Produtores Engarrafadores. No total, abrangeram-se 45 (39% do total de inscritos no IVDP e 48% dos que comercializaram Vinho do Porto em 2010), sendo 18 Comerciantes do EG (86% dos operadores instalados no EG) e os restantes 27 do Douro, dos quais 12 Comerciantes (75%) e 15 Produtores Engarrafadores (19% dos PE inscritos no IVDP).

Com base nesses critérios e no histórico de cada lote/registo, foram adquiridas um total de 310 amostras de Vinho do Porto, das quais 294 no Mercado Nacional e 16 no mercado inglês.

Tendo sido submetidas a análise sensorial e laboratorial, foram aprovadas 281 e reprovadas 29:

- 20 na Câmara de Provadores, das quais 6 de Comerciantes do EG, 4 de Comerciantes do Douro e 10 de Produtores Engarrafadores;
- 10 no Laboratório, dos quais 4 de Comerciantes do EG, 2 de Comerciantes do Douro e 4 de Produtores-Engarrafadores.

De referir que nestas reprovações está incluída 1 amostra simultaneamente reprovada pela Câmara e Laboratório, proveniente de um Produtor-Engarrafador.

Assim, verifica-se uma taxa de reprovação global de 9,4% (mais do que a taxa de reprovação em 2009, 7,5%).

A distribuição da amostragem por tipo de operador e das respectivas reprovações foi a seguinte:

<b>Agente económico</b>	<b>Amostras adquiridas por Tipo Operador</b>	<b>% Amostras adquiridas por Tipo operador</b>	<b>Amostras reprovadas por tipo de operador</b>	<b>%Reprovação por Tipo Operador</b>
<b>Comerciante EG</b>	205	66%	10	4,9%
<b>Comerciante do Douro</b>	66	21%	6	9,1%
<b>Produtor-Engarrafador</b>	39	13%	13	33,3%
<b>Total</b>	310	100%	29	9,4%

### **Auditoria de Processo**

Deu-se continuidade às acções de Auditoria de Qualidade e de Segurança Alimentar nas instalações dos agentes económicos, no Entrepósito de Gaia, designadamente através do levantamento do estado das instalações, condições de funcionamento, inspecção de materiais e objectos destinados a entrar em contacto com os vinhos, produtos e processos de limpeza e manutenção, análise dos sistemas de verificação e resultados pelas empresas que utilizam tal controlo, nos termos do Decreto-Lei n.º 132/2000, de 13 de Julho.

Estas auditorias realizaram-se no âmbito de vistorias de extensão de entreposto fiscal pedidas por operadores do Entrepósito de Gaia, resultando numa análise exaustiva das instalações, equipamentos, matérias-primas, operações tecnológicas, procedimentos de higiene e segurança alimentar (HACCP), com emissão do respectivo relatório de vistoria,

necessário à autorização de laboração das instalações vistoriadas, tanto para o IVDP como para a DGAIEC.

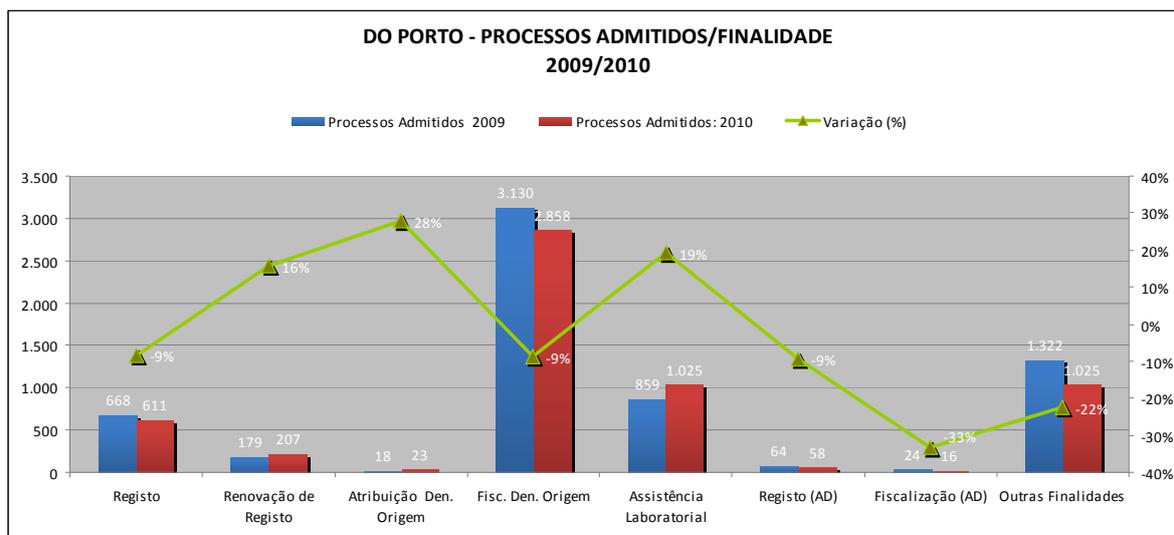
Deste tipo de controlo resultaram um total de 4 Auditorias/Vistorias de Qualidade e Segurança Alimentar.

### Controlo Laboratorial

Foi dada continuidade ao trabalho analítico relacionado com a certificação e controlo da Denominação de Origem Porto e Douro, assim como a assistência técnica. Ao serviço do Laboratório está subjacente um trabalho de controlo de qualidade e manutenção da acreditação. Para além das acções definidas no plano de actividades, destaca-se o trabalho desenvolvido em conjunto com a Câmara de Provedores no âmbito da pesquisa de etilfenóis produzidos pela levedura *Brettanomyces/Dekkera*. Neste contexto foi efectuada a detecção e quantificação da levedura *Brettanomyces/Dekkera*.

Os processos admitidos no laboratório até final de 2010 foram 5.843, o que representa uma diminuição de 8 pp quando comparado com o número total de processos que deram entrada durante todo ano 2009.

O gráfico seguinte demonstra o volume de análises efectuadas no âmbito das atribuições do IVDP:



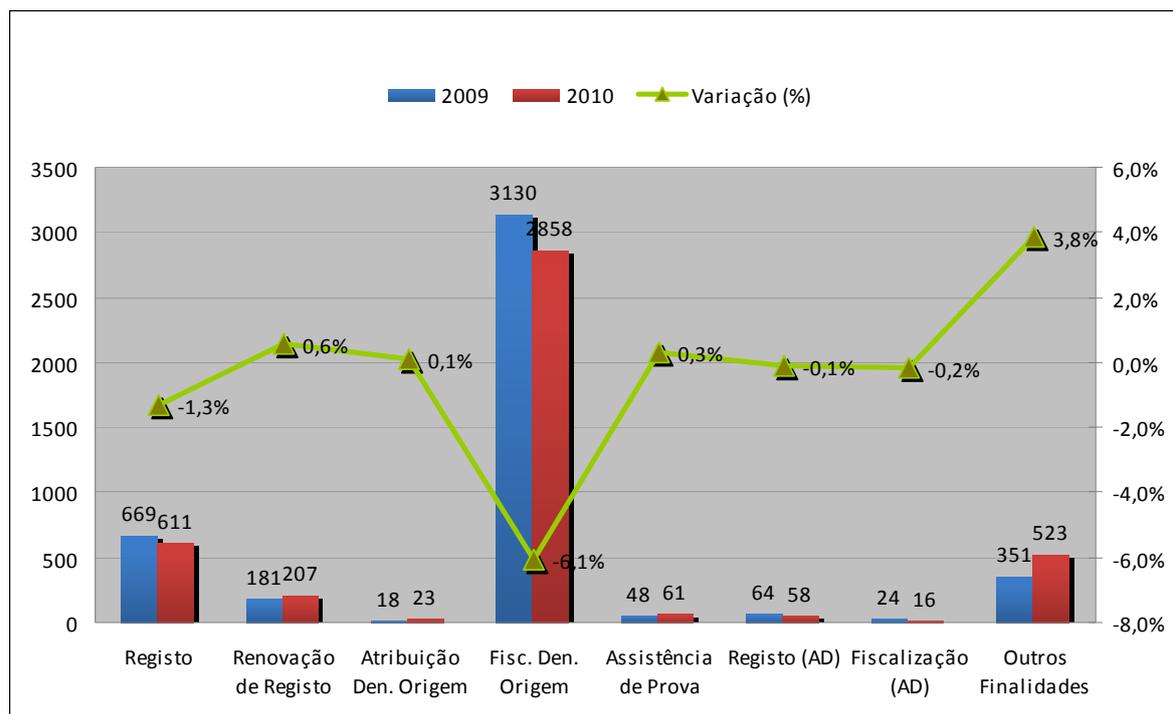
Aos processos registados em 2010 corresponderam 121.246 parâmetros determinados: este valor em relação ao ano de 2009 representa um decréscimo de 12 pp.

### Controlo Sensorial

O número de amostras apreciadas em 2010 é de 4.357 relativamente a 4.485 em 2009, ou seja, menos 2,9 pp.

Como nos anos antecedentes e seguindo a política do IVDP, a maioria dos vinhos provados é proveniente de acções de controlo de vinho engarrafado, realizadas em postos de venda ou nas instalações dos Agentes Económicos.

No gráfico que se segue encontram-se discriminados o número de vinhos provados em função da finalidade.



A taxa de reprovação dos registos baixou 5 pp (17% em 2009 e 12% em 2010). Relativamente às fiscalizações de denominação de origem, a taxa de reprovação diminuiu 1 pp (passou de 5% para 4%).

## A qualidade no Sistema de Certificação

A Acreditação do IVDP, I.P. como organismo de certificação de produtos pela norma NP EN 45011: 2001 foi formalizado em Dezembro de 2010 com a emissão do Certificado de Acreditação n.º C0024. Os produtos abrangidos são: Vinho licoroso com Denominação de Origem «Porto», Vinho com Denominação de Origem «Douro»; Vinho com Indicação Geográfica «Duriense»; Vinho licoroso com Denominação de Origem «Douro» (Moscatel do Douro); Vinho espumante com Denominação de Origem «Douro»; Aguardente vínica destinada à elaboração de vinho susceptível de obtenção das Denominações de Origem «Porto» e «Douro» (Moscatel do Douro) e Aguardente vínica com Denominação de Origem «Douro».

As acreditações do Laboratório e da Câmara de Provedores cumprem, de forma continuada, os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17025: 2005 para acreditação de laboratórios de ensaio.

A reformulação do sistema de gestão implementado permitiu a integração das normas: NP EN 45011: 2001 (organismos de certificação de produtos), NP EN ISO/IEC 17025: 2005 (laboratórios de ensaio) e da NP EN ISO 9011: 2008 (sistemas de gestão da qualidade).

A metodologia de abordagem por processos existente no IVDP permitiu a gestão sistemática dos processos de suporte, transversais à organização e dos processos operacionais que operacionalizam a actividade do IVDP. O suporte documental do sistema de gestão implementado designa-se por Manual de Gestão e integra, de forma transversal, os requisitos dos três referenciais normativos.

No decorrer do ano de 2010 promoveu-se a desmaterialização de documentos dando-se continuidade à reorganização e simplificação do suporte documental do sistema de gestão.

O sistema de gestão implementado é avaliado anualmente, de forma independente, quer pelas auditorias internas quer pelas externas, de acordo como os diferentes referenciais normativos.

Na vertente das auditorias externas, para além da auditoria de acompanhamento, o Laboratório (LAB) solicitou a extensão para 50 ensaios em diversas matrizes (vinho, vinho licoroso, vinho espumante, destilados vínicos e outros destilados de composição equivalente) e a Câmara de Provedores (CP) solicitou a extensão para 31 ensaios em diversas matrizes (vinho espumante DO Douro, vinho espumante sem DO ou IG e vinho espumante com DO ou IG de outras regiões vitícolas nacionais exteriores à RDD).

Como resultado das auditorias externas, foram identificadas não-conformidade menores (N) e oportunidades de melhoria (OM).

Referencial normativo	Tipo de Auditoria	Realização	N	OM
NP EN 45011: 2001 Acreditação do IVDP como organismo de certificação de produtos	Auditoria de Concessão (2ª fase)	Fevereiro de 2010	8	6
NP EN ISO IEC 17025: 2005 Acreditação do Laboratório e da Câmara de Provedores	Auditoria de Acompanhamento e de Extensão da Acreditação	Maio de 2010	11	6

O quadro seguinte apresenta, por sector de análise, o número total de parâmetros efectuados, bem como o número e percentagem de parâmetros acreditados:

Sector de Análise	Total	Parâmetros Acreditados	
Cromatografia Gasosa	234	70	29,9%
Cromatografia Líquida	63	46	73,0%
Físico-Química	111	65	58,6%
Isotópica	1	0	0,0%
Microbiológica	17	0	0,0%
Mineral	42	16	38,1%
<b>Total</b>	468	197	-

O número de parâmetros analíticos acreditados no Laboratório é de 42,1% e teve um acréscimo de 30,5 pp face a 2009.

A CP possui acreditados 72,4% dos parâmetros que efectua, nas matrizes:

- vinho licoroso/vinho do Porto
- vinho licoroso/Moscatel do Douro
- aguardente vínica para beneficiação e lotação
- vinho DO Douro
- vinho IG Duriense
- vinho sem DO ou IG
- vinho com DO ou IG de outras regiões vitícolas nacionais exteriores à RDD
- vinho espumante DO Douro
- vinho espumante sem DO ou IG
- vinho espumante com DO ou IG de outras regiões vitícolas nacionais exteriores à RDD.

O número de parâmetros analíticos acreditados na CP teve um acréscimo de 56,1 pp face a 2009.

A participação em ensaios interlaboratoriais (EIL) permite igualmente uma avaliação independente, regular e objectiva da qualidade dos resultados de análise de rotina e do desempenho do Laboratório. Esta participação possibilita uma comparação dos resultados do Laboratório com os produzidos pelos seus pares.

De Janeiro a Dezembro de 2010, o Laboratório participou em diversos circuitos, para diferentes matrizes, num total de 1.176 parâmetros acreditados. De referir que o desempenho do Laboratório foi satisfatório, na globalidade.

O quadro seguinte reflecte o resumo das participações, para parâmetros acreditados, nos EIL durante o ano de 2010. A avaliação da participação satisfatória reporta-se aos parâmetros participados e tratados nos EIL.

Circuitos EIL		Parâmetros participados	Participações Satisfatória (%)
<b>EIL 1</b>	17 - Vinhos	423	100,0
	18 - Espirituosos	188	100,0
	39 - Vinho licoroso	167	100,0
	55 - Contaminantes	22	95,0
	81 - Aguardente	110	100,0
<b>EIL 2</b>	Vinho licoroso	117	100,0
	Vinho comum	149	100,0

A Câmara de Provadores participou em EIL promovidos em amostras preparadas sobre a matriz água. A ausência de participação em EIL no âmbito da acreditação deveu-se à inexistência deste tipo de ensaio nas matrizes em que a Câmara de Provadores desenvolve a sua actividade.

### Junta Consultiva de Provadores (DO Porto)

Realizaram-se 14 sessões da Junta Consultiva de Provadores (JCP).

Em 2010 a taxa de reprovação da Câmara de Provadores (CP) manteve-se em 5%, valor igual ao do ano anterior, permanecendo o valor mais baixo dos últimos 5 anos. Manteve-se igualmente a tendência para uma diminuição do número de recursos apresentados. Deu-se continuidade a colaboração entre a Junta Consultiva de Provadores (JCP) e a Câmara de Provadores assim como o espaço de diálogo com os operadores. Estiveram presentes, na fase da sessão da Junta prevista para defenderem os seus vinhos, 95% dos operadores.

2010	Nº recursos	Aprovados	Reprovados	Taxa confirmação
Vintage 2008	9	4	5	56%
10 Anos	7	2	5	71%
Data de Colheita	1	0	1	100%
LBV	1	0	1	100%
Reserva Ruby	2	1	1	50%
Ruby	1	0	1	100%
Tawny	1	1	0	0%
Rosé	2	2	0	0%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>58%</b>

Observou-se um aumento da taxa de confirmação de 58% relativamente aos anos anteriores (50% em 2009 e 44 % em 2008).

As situações que são de realçar em 2010:

- Menor número de recursos apresentados e maior taxa de confirmação (resultante do trabalho de aferição de critérios que tem vindo a ser desenvolvido entre a JCP e a CP);
- Aumento do número de vinhos 10 anos apresentados, sendo que a taxa de confirmação nesta categoria é superior à taxa de confirmação média.
- Registo de Vintage 2008 - assistiu-se a um decréscimo de mais de 50 pp dos recursos referente a este tipo de vinho, quando comparado com o ano anterior. Recordar-se que 2009 foi o ano de Registo de Vintage 2007, o qual foi a seguir aos Vintage 2000, o ano com maior pedido de Registo.

## Serviços Administrativos, Financeiros e Recursos Humanos

No sentido de tornar mais eficiente o sistema de aquisição de bens e serviços, bem como assegurar a legalidade dos respectivos procedimentos, deu-se início, em 2010, ao processo de centralização das aquisições na Direcção de Serviços Administrativos e Financeiros.

Todos os procedimentos foram redefinidos no sentido de centralizar todo o processo na área de aprovisionamento e compras.

Em virtude desta alteração, foi actualizado o manual de procedimentos de controlo administrativo e de gestão, com novos fluxogramas que espelham os circuitos relativos ao processo de aquisição de bens e serviços, o qual se encontra desmaterializado.

Alterou-se, de igual forma, a gestão de *stocks* que passará a dispor de um inventário em tempo real.

## Controlo de Gestão e Auditoria Interna

Procedeu-se ao acompanhamento exaustivo e sistemático da execução do orçamento do IVDP, no seu conjunto e por centros de custos, e ainda do plano de promoção e dos projectos co-financiados em curso (Jukusei, Discover the Origin, OCM, PPAMI, Suvidur e Reengenharia e Desmaterialização de Processos).

### Auditoria Interna

Foram efectuadas diversas auditorias aos diversos locais descentralizados do IVDP para verificar fisicamente as existências e os valores em caixa, nomeadamente a conformidade dos fundos de maneo. O plano de auditorias foi o seguinte:

IVDP Régua	09-Abr-2010
	18-Jun-2010
	15-Out-2010
Armazém de Rei Ramiro	30-Dez-2010
Loja do Porto	30-Dez-2010
Solar da Régua	11-Fev-2010
	09-Abr-2010
	18-Jun-2010
	15-Out-2010
Solar do Porto	30-Dez-2010
Solar de Lisboa	04-Fev-2010
	15-Jul-2010

## **Serviço de Informática e Comunicações**

Em 2010, para além dos projectos realizados no âmbito do plano de actividades, foram desenvolvidas as seguintes aplicações:

1 - Lota de Stock /Vindima – Foram realizadas intervenções para melhoria do controlo da informação, e articulação com a aplicação da tesouraria.

2 – Criação de um programa para manutenção da identificação de IBAN – Adequação do programa de pagamentos de modo a permitir transferências bancárias da Conta Produtor para entidades a residir fora do País.

3 - Etiquetas ZEBRA do posto de recepção de amostras – Foram desenvolvidos novos programas para a impressão das etiquetas (código de barras) no PRA. O novo software permite uma melhor racionalização das etiquetas, com menos desperdício e impressão de mais informação.

4 - Contas Correntes/cor – Introdução nas Contas Correntes para a DO Porto do parâmetro cor. Definição da cor Branco e Rosado.

5 - Interface para transferência de marcas – Desenvolvimento de programas que permitem uma rápida transferência de marcas entre registos. Disponível na área reservada aos agentes económicos com posterior validação dos Serviços Administrativos do IVDP.

6 - Submissão automática de maquetes – Disponibilização na área reservada dos operadores de uma aplicação que permite a submissão de maquetes para apreciação e validação.

## **Economia, Estudos e Desenvolvimento Experimental**

A associação “Um Porto para o Mundo – Associação para o Congresso OIV 2011” está a organizar o XXXIV Congresso Mundial da Vinha e do Vinho que decorrerá em simultâneo com a 9.ª Assembleia Geral da OIV a ter lugar em Junho 2011, no Porto.

O IVDP IP, através da participação activa do Gabinete de Economia, Estudos e Desenvolvimento Experimental é membro dessa associação e Presidente da sua Assembleia Geral, apoiando formal e substancialmente esta iniciativa.

Pretendemos, com este evento de alcance internacional, ser o ponto de encontro de especialistas mundiais na Cidade do Porto, berço de um dos mais famosos vinhos licorosos de sempre e posicionar esta Cidade como pólo de convergência do Saber ligado aos vinhos com os Saberes que se cruzam no seu negócio, nas cidades, nas suas construções, nos seus mercados.

No Porto, em parceria com a Universidade do Porto e com algumas das mais representativas instituições do sector vitivinícola e da Cidade do Porto, mostraremos que no enalço deste evento será possível criar uma plataforma de Saber, geradora de Progresso, que certamente acrescentará valor ao Produto de forma permanente e progressiva.

Com este Congresso, reuniremos no Porto numerosos especialistas de inquestionável reconhecimento internacional, abordando temáticas da maior actualidade e pertinência. O tema geral do Congresso será “A Construção do Vinho – Uma Conspiração de Saber e de Arte”, compreendendo os seguintes subtemas:

- A construção de um vinho
- As construções para o vinho
- A construção das cidades do vinho

- A construção dos mercados do vinho

Numa altura em que a OIV se assume como uma entidade de referência no panorama vitivinícola internacional, a realização de um Congresso Mundial desta natureza no nosso país fomentará a internacionalização dos nossos vinhos e reforçará a imagem e o prestígio do nosso Portugal vitivinícola.

## Loja & Solares

Em 2010, o volume de negócios do Serviço de Lojas & Solares atingiu o valor de 514.946,36 €. Este resultado, que exclui da análise o movimento do Solar da Régua em função da alteração da natureza da sua gestão operacional, representa um decréscimo de 5,2% no volume de global de facturação dos Solares de Lisboa e do Porto bem como da Loja do Porto.

Se, por um lado, quer a Loja do Porto quer o Solar do Porto aumentaram vendas em relação ao ano anterior, a quebra de venda no Solar de Lisboa, por seu turno, foi motivada fundamentalmente pelo período de encerramento para as obras de remodelação.

Com efeito, a Loja de Vinho do Douro e do Porto atingiu o volume de vendas de 70.958€ o que representa um crescimento de vendas de quase 27%. O movimento de visitantes no ano passado foi de 6.803 pessoas (+ 9%), em 251 dias úteis de abertura, o que perfaz uma média diária de 27 visitantes, para um número total de 1.432 provas comentadas.

O Solar do Porto apresenta este ano um crescimento de 3,4% num total de 134.142€, o que significou a recuperação face à quebra verificada no ano anterior. Num quadro de crise financeira e económica, este registo não deixa de ser satisfatório.

O Solar de Lisboa, que ao longo do ano dava sinais de recuperação, acabou por fechar 2010 com uma quebra de 13,3%, fruto do período de encerramento motivado pelas obras de remodelação que se verificou no final do ano.

Inaugurado a 19 de Fevereiro de 1946, o espaço situado nas instalações do Palácio de Ludovice apresenta-se agora aos visitantes com uma nova decoração que procura recriar uma atmosfera de charme, arrojada e provocante, da autoria do *designer* portuense Paulo Lobo. O charme associado ao *design*, através da criação de um ambiente *cool* e de bem-estar, foi o conceito principal da nova imagem do Solar do Vinho do Porto em Lisboa.

Paulo Lobo direccionou a intervenção para aspectos simples mas fundamentais como a iluminação - pontual e teatral - e a recuperação de mobiliário antigo e a criação de uma nova garrafeira que vai permitir manter no mesmo local espólio antigo e as garrafas actuais. Esta "biblioteca" de vinhos é um dos traços mais marcantes da nova decoração, com mais de 2.000 garrafas dispostas nas prateleiras.

Na sala de provas existem azulejos do edifício original do Palácio, uma azulejaria muito rica do século XVIII, em tons de azul, decorativa e não figurativa. E é esta cor que se recupera agora para marcar toda a sala, desde a alcatifa às paredes. No salão-principal, a cor dominante passa a ser o verde-ínglês, recuperando assim uma das tonalidades que marcou o espaço durante a década de 60.

Como forma de combater a desaceleração das vendas, os Solares mantêm a estratégia de reforçar as parcerias existentes com empresas que promovem caixas de ofertas

(Smartbox, Wonderbox e Odisseias), parcerias que permitem impactar com um perfil de público mais exigente. O número de iniciativas realizadas nos Solares do Porto e de Lisboa foi de 18 e teve como objectivo uma melhor divulgação dos espaços, com provas comentadas e portos de honra dirigidos a diferentes segmentos, na sua grande maioria estrangeiros.

De referir ainda que em 2010 foram comercializadas 18.868 garrafas de Vinho do Porto e 575 de Vinhos DOP Douro num total de 294 + 88 referências vendidas, respectivamente, nas duas denominações de origem. Em relação ao Vinho do Porto, 81,7% dos vinhos vendidos foram de categorias especiais.

## **Promoção Genérica**

O IVDP tem a responsabilidade da defesa da imagem de todos os produtos vinícolas produzidos na região Demarcada do Douro: vinho do Porto, DO Douro e IG Duriense.

O Plano de promoção do IVDP, para 2010, cuja execução está a cargo do Serviço de Comercialização e Marketing, teve como principais objectivos:

- A promoção do conhecimento dos vinhos da Região Demarcada do Douro junto de públicos profissionais e o fortalecimento dos contactos comerciais entre os agentes económicos e os profissionais do sector.
- A promoção do conhecimento do sistema europeu das Denominações de Origem, utilizando o exemplo dos Vinhos do Douro e dos vinhos do Porto.
- A melhoria dos sistemas de gestão e disponibilização da informação para público consumidor e profissional.

Deu-se continuidade à estratégia de promoção dos vinhos e território, de forma indissociável, que representou 59% do orçamento total da promoção. Destes, 49% foram utilizados em acções específicas de defesa e sensibilização das Denominações de Origem Porto e Douro, 11% foram dedicados à promoção de vinho DOC Douro e os restantes 40% foram direccionados para a promoção dos vinhos DOC Porto.

Consolidou-se uma estratégia de acção sobre a formação e sensibilização em escolas de hotelaria a nível europeu, principalmente em França, Espanha e Reino Unido. Foi também preconizada a comunicação do consumo de vinho de forma responsável.

A participação em duas feiras internacionais, assim como o apoio da presença de agentes económicos em feiras internacionais, organizadas por parceiros do IVDP, foram também actividades realizadas, com sucesso, pelo IVDP, em 2010.

Estas estratégias e objectivos foram aprovados em sessão do Conselho Interprofissional.

Com mais detalhe se explana, a seguir, as acções nos mercados prioritários:

### **Portugal**

As actividades realizadas em Portugal centraram-se no público consumidor final.

Foi implementada uma estratégia de diferenciação do público-alvo consumidor de vinho do Porto e efectuada uma campanha com várias valências, denominada "Muda de Cenário", direccionada a não consumidores de vinho do Porto e jovens. O objectivo consistiu num convite a experimentar vinho do Porto, afastando ideias preconcebidas que limitam muito o consumo no público entre os 20 e os 30 anos. Esta campanha, de âmbito nacional, centrou-se na inserção publicitária em revistas e *mupis* e em sessões de relações públicas realizadas em festas e em locais da preferência do público-alvo referido, em Lisboa, Porto, Gaia, Vila Real, Santarém e Moledo, tendo atingido 3555 pessoas durante todo o verão. Por sua vez, as inserções publicitárias foram efectuadas em 2100

pontos, por todo o país, bem como nas principais revistas e jornais nacionais, num total de 22 publicações.

Os eventos “Encontro com o Vinho e Sabores” e “Porto e Douro Wine Show”, que decorreram em Novembro, em Lisboa, pretenderam atingir um público consumidor informado e motivado. Estes eventos, centrados na degustação, permitiram a realização de 4876 contactos.

O IVDP apoiou, igualmente, seminários, conferências e congressos, realizados por terceiros que, pelo seu nível qualitativo e pelo tipo de público, constituíram situações privilegiadas para a divulgação dos vinhos do Douro e do Porto. Nessas acções, ao longo do ano, participaram 2785 pessoas.

A estratégia promocional, no mercado nacional, completou-se com actividades para alunos das escolas de hotelaria de Coimbra, Faro, Lisboa e Lamego e em que foram realizados 165 contactos.

### **Espanha**

A actividade promocional no mercado espanhol centrou-se na divulgação e informação avançada do vinho do Porto para profissionais e alunos do sector, nomeadamente escolas de hotelaria e associações de escanções.

No programa dedicado às escolas de Hotelaria, as cidades visadas foram Rivas Vaciamadrid e Barcelona, tendo o IVDP efectuado 2 seminários para um total de 44 alunos.

No âmbito dos profissionais do sector, foram feitas sessões de sensibilização e divulgação em 4 associações de escanções, nomeadamente Corunha, Segóvia, Leão e Salamanca, onde participaram 94 *sommeliers*. Foram ainda realizados 3 seminários de harmonização gastronómica de vinhos do Douro e do Porto, com chefes de prestígio, para os seus pares e meios de comunicação social em Pontevedra, Santiago de Compostela e Madrid, tendo participado 56 profissionais. As componentes formação e escolas de hotelaria vão ser reforçadas no próximo ano.

### **Brasil**

O mercado brasileiro teve como foco os contactos que os agentes económicos puderam fortalecer com os profissionais e distribuidores locais dos vinhos do Douro e do Porto. Foram realizadas, ao abrigo de um programa comunitário, um total de 4 provas em São Paulo, Curitiba, Rio de Janeiro e Brasília. Nestas participaram, respectivamente 480, 270, 310 e 402 profissionais.

Foram também realizados jantares, harmonizados com vinhos do Douro e do Porto, que tiveram como objectivo mostrar e sensibilizar, os participantes e chefes de cozinha, para a versatilidade destes vinhos. Estes eventos contaram com a participação de 104 profissionais da restauração.

### **Canadá**

A promoção de vinhos do Douro e do Porto no Canadá teve várias valências, o que permitiu abranger vários públicos ao longo do ano.

A primeira iniciativa, realizada no início de Fevereiro, consistiu na participação dos vinhos do Douro no festival “Montreal en Lumière”, uma das maiores iniciativas sociais da cidade da província do Quebec e em que o IVDP dispôs de um *stand* onde realizou várias provas, reuniões com jornalistas e seminários de harmonização com chocolates. No total destas iniciativas participaram, ao longo de 10 dias, no complexo Desjardins, 6430 pessoas. Nesta edição do evento, Portugal foi o país de destaque e os vinhos do Douro, os principais protagonistas.

Nas actividades com jornalistas foram realizadas duas viagens ao Douro e duas provas de Vintages velhos (1927 a 1994) em Toronto e Montreal, que se saldaram num enorme sucesso, com lotação esgotada e várias notícias publicadas, não só no Canadá, como nos Estados Unidos da América. Estiveram, em cada um destes eventos, 20 profissionais.

Na componente, actividades para consumidores, foram ainda efectuadas provas em lojas no monopólio do Ontário, onde foram realizadas 1574 provas.

### **Estados Unidos da América**

As actividades, nos EUA, centraram-se em duas componentes distintas: sessões educativas e protecção das denominações de Origem.

As sessões educativas efectuaram-se através de um roadshow que centrou a sua actividade nas escolas de hotelaria da costa nordeste dos EUA, com especial incidência para os estados de Nova Iorque, Connecticut, Massachussets e Rhode Island. Este evento decorreu de 13 a 19 de Abril tendo sido efectuados 6 sessões educativas e seminários em escola para um total de 251 alunos norte americanos e estrangeiros a estudar nos EUA.

A protecção e sensibilização para as denominações de Origem, também um projecto do IVDP neste mercado numa parceria com o Champagne, contou com a realização de várias actividades de promoção e sensibilização para a questão dos nomes copiados por produtos semelhantes ao vinho do Porto, produzidos nos EUA. Esta campanha actua sobre o público consumidor através da participação em Feiras, como o Aspen food Festival e o Telluride festival, assim como a promoção dos conhecimentos sobre estas temáticas, dirigidos a profissionais através do programa "Wine Location Specialist", onde este ano foram formados 23 escanções.

### **Reino Unido**

As actividades promocionais neste mercado estão inseridas num programa comunitário designado "Discover the Origin" onde O IVDP partilha a sua promoção com a de produtos de enorme prestígio na Europa, como é o caso dos vinhos da Borgonha, do presunto de Parma e do Queijo Parmigiano Reggiano.

O programa centra-se em várias actividades, designadamente em escolas de hotelaria, onde se realizaram 174 acções que contaram com a participação dos alunos potenciando a divulgação e promoção dos produtos em questão. Também existe uma componente de actividades em lojas de vinho e gourmet, num total de 161 e 218 respectivamente.

A Equipa do "Discover the Origin" participou em feiras para consumidores de vinhos ou produtos regionais, onde 55207 pessoas degustaram os produtos.

Na vertente de imprensa foram colocadas publi-reportagens e convidados 6 jornalistas a visitar a Região do Douro.

O IVDP apoiou também a primeira edição do Big Fortified Tasting, que decorreu a 4 de Abril, em Londres e onde participaram 17 marcas de vinho do Porto.

### **França**

Este mercado tem como principal eixo promocional a formação de vinho do Porto nas escolas públicas de hotelaria da França. Foram efectuadas actividades em 50 escolas, para um total de 1250 alunos pré universitários e futuros profissionais. Como complemento a este importante projecto foram realizadas 2 acções educativas com profissionais já estabelecidos no mercado.

Foi também realizado, pela primeira vez, neste mercado, uma acção de degustação permanente de vinho do porto e cocktails, no Festival de Cannes, onde foram servidas cerca de 1000 provas a pessoas influentes no meio cinematográfico, como actores, realizadores e produtores.

### **China**

O IVDP iniciou, em conjunto com o Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, uma abordagem, análise e estabelecimento de contactos no mercado Chinês, que resultou na assinatura de dois memorandos de entendimento com os governos das regiões administrativas especiais de Macau e Hong Kong.

Para tal e aproveitando a presença portuguesa na Feira Universal de Shanghai, os vinhos Portugueses, onde o IVDP esteve envolvido, efectuaram 2 provas, em Shanghai e Hong Kong, onde participaram 160 e 220 profissionais locais, respectivamente. Estes eventos contaram com a presença do Sr. Ministro da Agricultura. A confraria do Vinho do Porto também efectuou 4 entronizações, que se revelaram eventos de grande sucesso e significado na cultura Chinesa. Estas entronizações decorreram em Hong Kong, Macau (2) e Shanghai e a Confraria recebeu mais 32 confrades asiáticos.

### **Orientação de estágios no âmbito do programa PEPAC**

Desde Julho de 2010 e até o final de Junho de 2011, o IVDP, I. P. acolhe estagiários no âmbito do Programa de Estágios da Administração Central do Estado (PEPAC), criado pelo DL 18/2010, de 19 de Março, num total de 12 estagiários, todos com formação académica superior (licenciatura ou mestrado).

Os estagiários são oriundos das áreas de educação e formação de Tecnologia de Protecção do Ambiente (10), adstritos à Direcção de Serviços Técnicos do Douro (DST Douro); Marketing e Publicidade (1), a estagiar no Serviço de Comunicação e Marketing (SCM), e História e Arqueologia (1), inserida na Direcção de Serviços Administrativos e Financeiros (DSAF).

As primeiras semanas foram dedicadas à inserção no ambiente de trabalho, enquadramento na administração pública e à componente formativa e teórica, aspecto comum a todos os estagiários. Num contexto mais específico, foram distribuídas tarefas, conforme a área de educação e formação.

Os estagiários afectos à DST Douro desenvolveram actividades relacionadas com: parcelas de vinha – incluindo apoio jurídico; Medidas de Apoio/Prestação Vínica; aguardente vínica; controlo administrativo; gestão do circuito de análises de vinhos do Douro; inscrição de agentes económicos e actualização da base de dados das instalações da RDD.

Por sua vez, a estagiária que encontra no SCM desenvolveu actividades na área da gestão da informação (incluindo redes sociais), coordenação editorial da revista institucional e da *newsletter*, participação em actividades de relações públicas ou de marketing organizadas pelo IVDP.

Por fim, a estagiária da DSAF, para além de outras actividades de índole técnica, assinala-se a elaboração dos Manuais para o arquivo e a biblioteca, que se encontram em fase de aprovação; a inserção e associação de meta informação de cerca de 1200 artigos científicos no portal do IVDP, permitindo a conclusão de um dos projectos no âmbito da biblioteca e a inventariação de 1235 imagens e digitalização de 215 do espólio da *Casa Alvão*.

## 2.6. Análise da afectação real e prevista dos recursos

### 2.6.1. Recursos Humanos

De acordo com os dados constantes do Balanço Social de 2009, o IVDP contava, a 31 de Dezembro, com um total de 152 efectivos para execução dos projectos constantes do Plano de Actividades de 2010.

O desvio evidenciado, no quadro abaixo, justifica-se pela existência, durante todo o ano de 2010, de baixas prolongadas por doença, de passagem a situações de aposentação e, em sentido oposto, admissão de novos trabalhadores, conforme se refere no capítulo relativo ao Balanço Social.

<b>Recursos Humanos - 2010</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Pontos Planeados</b>	<b>Pontos Executados</b>	<b>Desvio</b>
Dirigentes - Direcção superior	20	40	40	0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	192	188	-4
Técnico Superior	12	288	323	35
Assistente Técnico	8	744	264	-480
Assistente Operacional	5	105	66	-39
<b>Total</b>		<b>1369</b>	<b>881</b>	<b>-488</b>

### 2.6.2. Recursos Financeiros

O Orçamento para 2010 foi de 10.267.294€, exclusivamente de Receitas Próprias, correspondendo a +2% do que o apresentado em 2009;

Ao longo do ano, o Orçamento inicial sofreu cativações, no valor de 608.522€, e créditos especiais, no valor de 2.219.116€, que conduziram a um orçamento disponível de 11.877.888€.

A execução orçamental de despesa de 2010 foi de 10.272.173€, correspondendo a uma taxa de execução de 86% face ao Orçamento Disponível;

Quanto à sua repartição por grandes rubricas:

- As despesas com o pessoal representaram cerca de 45% do total executado;
- As despesas com bens e serviços representaram cerca de 50% do orçamento executado;
- As despesas de capital atingiram 3,3% do total executado.

Foi ainda integrado o saldo transitado de gerências anteriores no valor de 9.377.827€.

A execução orçamental de receita de 2010 foi de 11.297.718€, foram cobrados 9.939.333€, +14% do que em 2009, correspondendo a uma taxa de execução de 90%.

Do valor acima referido, 1.177.023€ provêm de reembolsos de projectos com financiamento comunitário.

### 3. Balanço Social

Em 31 de Dezembro de 2010 o total de efectivos era de 159.

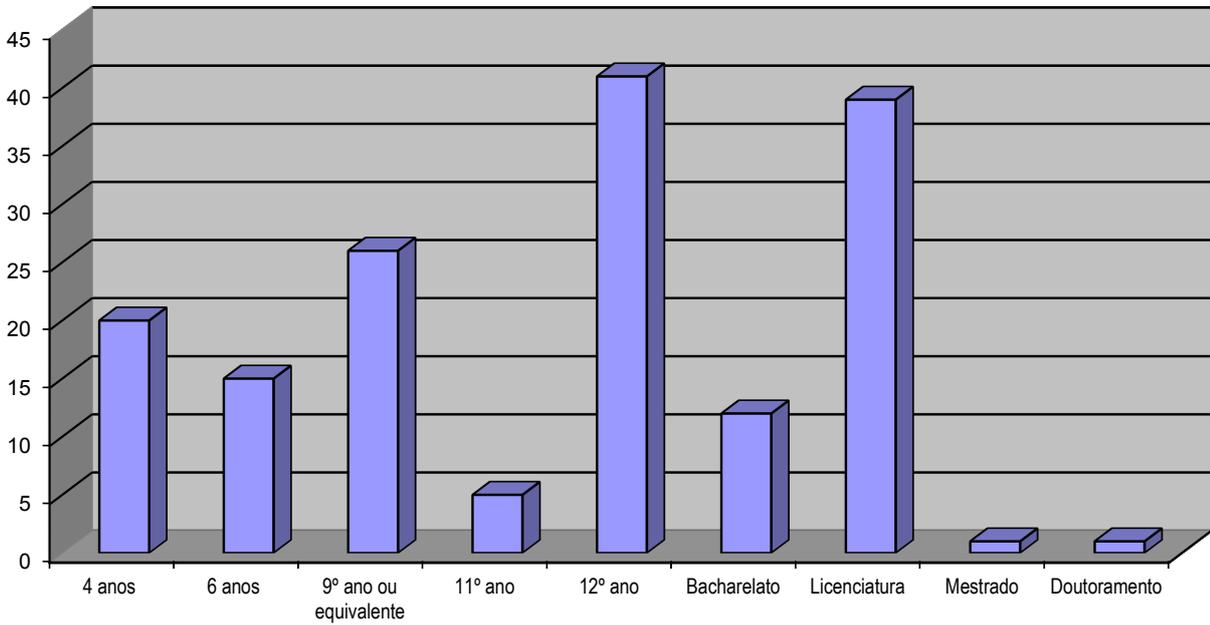
Foram registadas 3 saídas, sendo 1 por mobilidade interna e 2 por aposentação. Foram admitidos 10 trabalhadores, sendo 7 por procedimento concursal e 3 por mobilidade interna.

No gráfico seguinte, podemos verificar a distribuição dos efectivos pelas diferentes categorias profissionais:

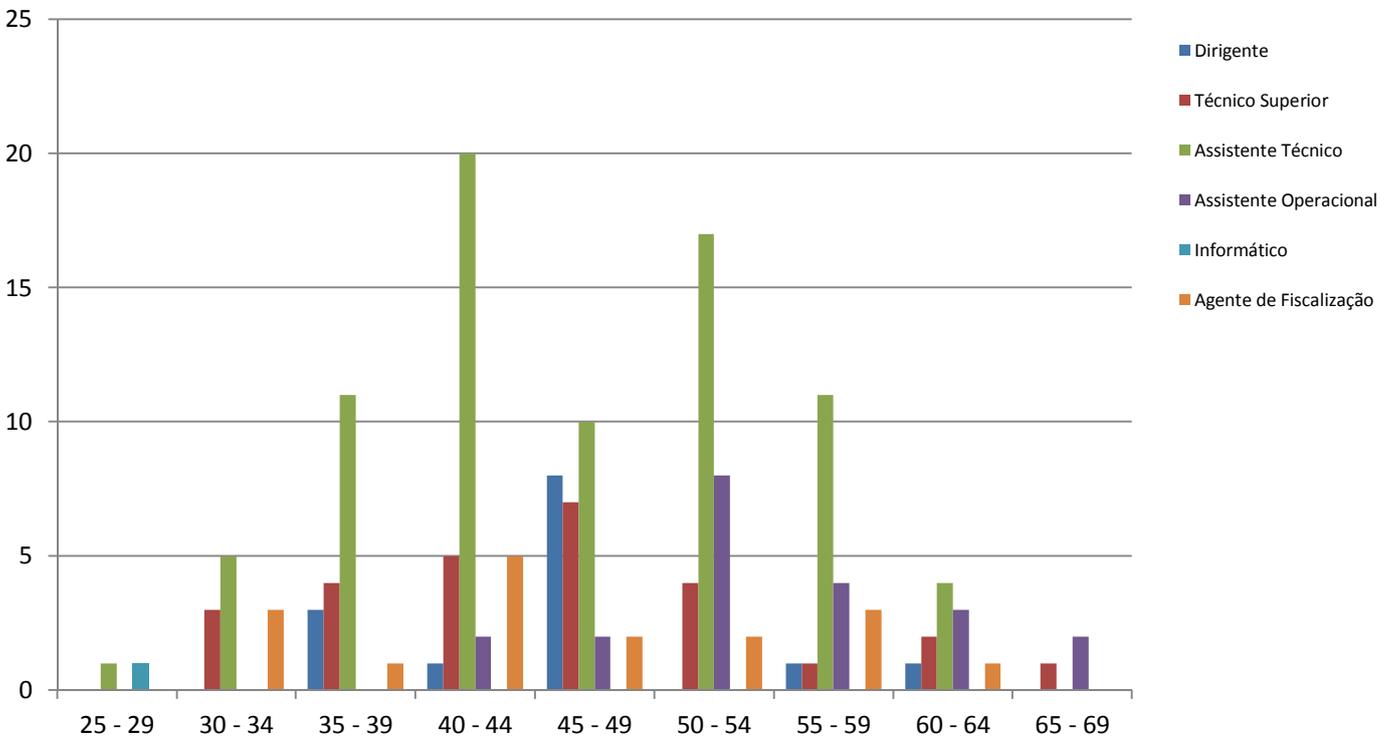


Em relação ao número de efectivos por nível de escolaridade, a taxa de formação superior atinge os 33% (licenciatura e bacharelato) registando um aumento de 3 pp em relação ao ano anterior.

Número de efectivos por nível de escolaridade



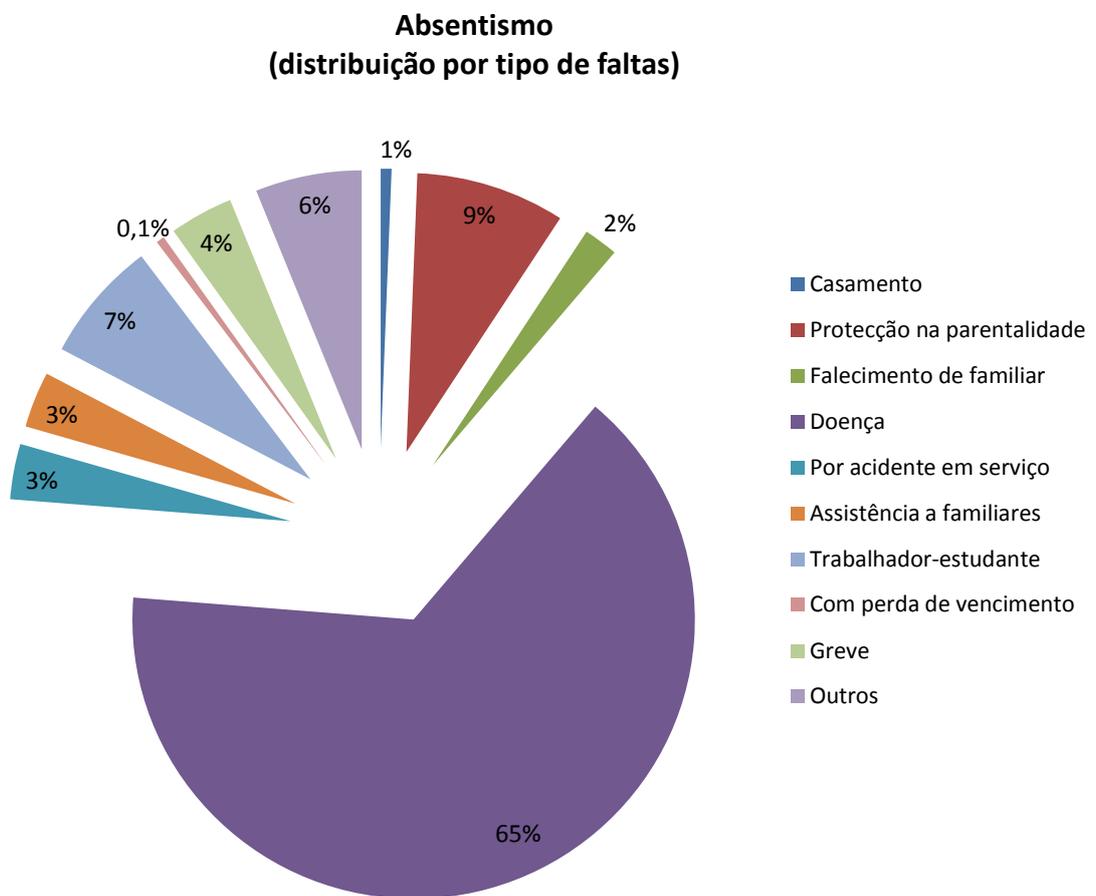
Nº de efectivos por escalão etário / categoria profissional



Pela análise do gráfico podemos verificar que o escalão de idade com frequência mais elevada é o do 40-44 anos, correspondendo as idades mais elevadas maioritariamente às categorias profissionais de assistente técnico e operacional.

Por sua vez, a taxa de absentismo total cifrou-se em 4,5%, verificando-se uma diminuição de 0,5 pp em relação ao ano anterior. O gráfico seguinte apresenta a sua distribuição por tipo de falta.

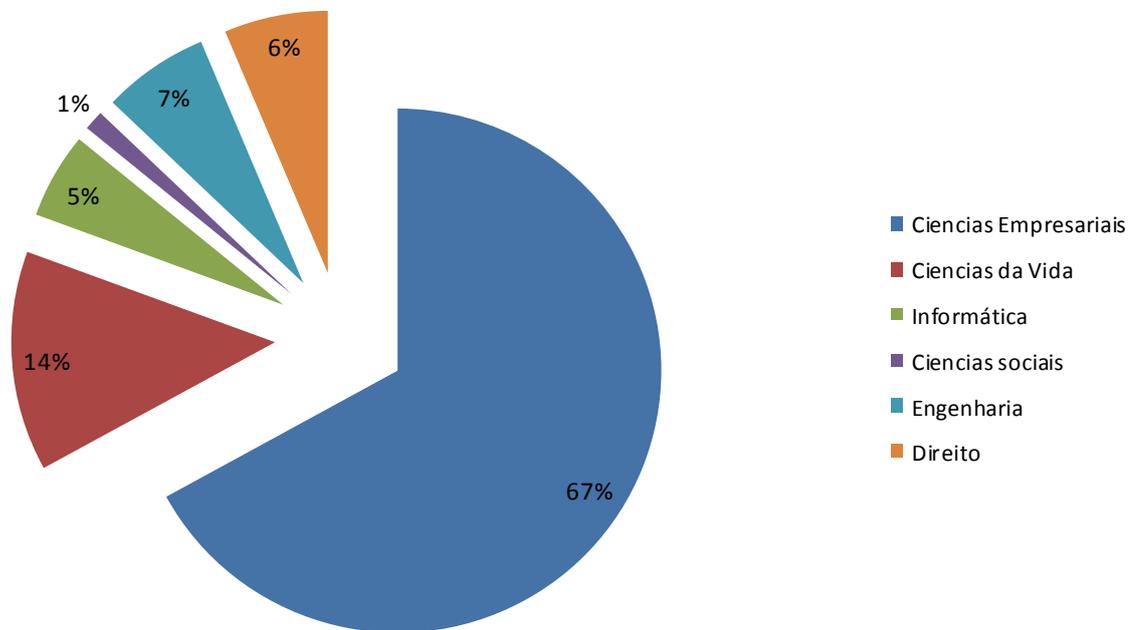
Podemos observar, na leitura do gráfico, que as faltas por doença constituem o principal motivo de absentismo. Refira-se que, na sua maioria, incidem sobre trabalhadores das categorias de assistente técnico e assistente operacional, alguns com baixa durante todo o ano a aguardar decisão da Caixa Geral de Aposentações para reforma por invalidez.



Relativamente à formação profissional, em 2010, o plano contemplou as seguintes áreas: Ciências Empresariais, Ciências da Vida, Direito, Ciências Sociais, Informática e Engenharia.

No gráfico seguinte, é possível analisar o volume de formação realizado e respectiva distribuição:

**Formação Profissional  
(distribuição por áreas)**



#### **4. Avaliação Final**

O IVDP atingiu e/ou superou os objectivos a que se tinha proposto alcançando uma avaliação final de 137% que corresponde à classificação de BOM.

Refere-se, pela sua importância, o esforço empreendido no sentido de aumentar a implementação no IVDP de diferentes referenciais normativos ISO, tendo-se no final de 2010 conseguido a acreditação pela Norma NP EN 45011 e a completa integração da Norma NP EN ISO 9001.

Não menos importante é o aumento em 7 pp do grau de satisfação dos clientes do IVDP, face ao ano anterior.

Face ao exposto e tendo em conta a actividade desenvolvida no decurso de 2010, enunciadas no presente relatório, considera-se que, em termos gerais, o desempenho do IVDP foi bastante positivo.

## **ANEXO I**

# **QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO**

**2010**

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES - 2010

<b>QUAR 2010</b>				Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas				IVDP Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto, I.P.	
<b>INSTITUTO DOS VINHOS DO DOURO E DO PORTO, I.P.</b>									
<b>MISSÃO:</b> Defender, controlar, certificar e promover as denominações de origem "Douro" e "Porto".									
<b>VISÃO:</b> Ser a referência da inovação no SABER e da competência no FAZER									
<b>Objectivos Estratégicos</b>									
OE 1: Promoção de medidas que assegurem a sustentabilidade do sector vitivinícola da Região Demarcada do Douro (RDD);									
OE 2: Inovar, simplificar e assegurar a eficácia e a qualidade dos processos;									
OE 3: Potenciar o saber, gerir a motivação e aumentar a eficiência na gestão dos recursos.									
<b>Objectivos Operacionais</b>									
<b>EFICÁCIA</b>								<b>50%</b>	
<b>O1. Equilibrar a Acção do IVDP nas diferentes vertentes dos serviços prestados dando maior enfoque à produção</b>							Ponderação:		12,5%
Indicadores		2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. N.º de iniciativas implementadas		n.a.	n.a.	2	100%	5	250%	Superado	150%
<b>O2. Implementar novas acções de controlo e fiscalização das Denominações de Origem</b>							Ponderação:		12,5%
Indicadores		2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. N.º de novos tipos de acções de controlo implementados		9	9	10	100%	10	100%	Atingido	0%
<b>O3. Melhorar a fiabilidade dos sistemas de informação</b>							Ponderação:		25,0%
Indicadores		2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. Taxa de implementação de sistemas seguros		n.a.	n.a.	40%	100%	40%	100%	Atingido	0%
<b>O4. Incrementar a participação do IVDP em organizações internacionais</b>							Ponderação:		25,0%
Indicadores		2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. N.º de reuniões, conferências e seminários		n.a.	n.a.	5	100%	7	140%	Superado	40%
<b>O5. Alargar a intervenção no âmbito da Protecção da Denominação de Origem para além do espaço comunitário.</b>							Ponderação:		25,0%
Indicadores		2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. % de participação em negociações nas Organizações Internacionais		n.a.	n.a.	80%	50%	113%	156%	Atingido	56%
Ind 6. N.º de pedidos de registos da DO em países terceiros		n.a.	n.a.	2	50%	4			

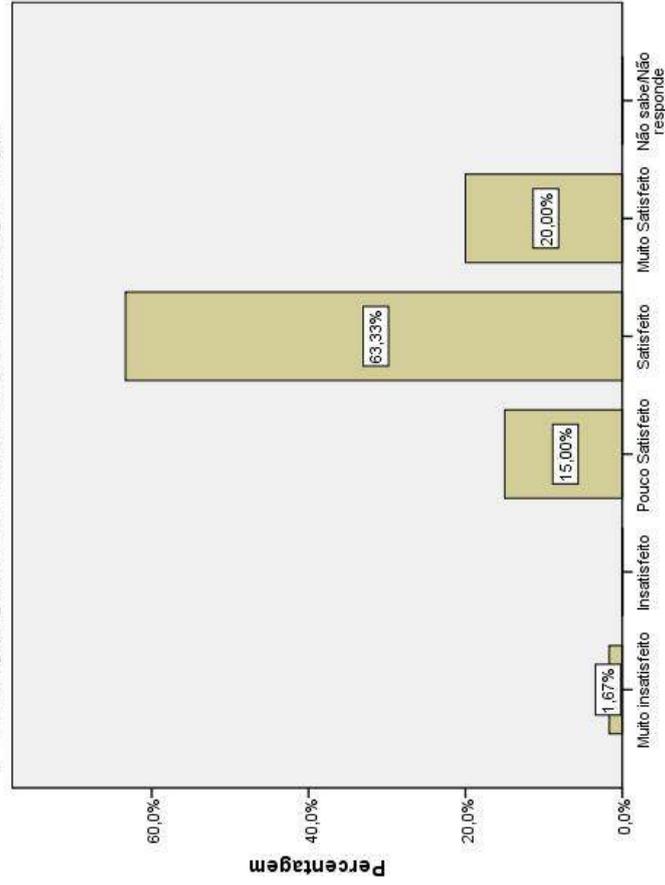
RELATÓRIO DE ACTIVIDADES - 2010

<b>EFICIÊNCIA</b>								<b>15%</b>	
O6. Implementar a contabilidade analítica								Ponderação: 100%	
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 7. Taxa de execução do projecto	n.a.	n.a.	50%	100%	50%	100%	Atingido	0	
<b>QUALIDADE</b>								<b>35%</b>	
O7. Aumentar a concretização do programa da Qualidade								Ponderação: 70%	
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 8. Taxa de concretização do programa	n.a.	n.a.	45%	100,0%	68,5%	152%	Superado	52%	
O8. Contribuir para a melhoria do conhecimento dos consumidores sobre as DO nos espaços de promoção do IVDP								Ponderação: 30%	
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 9. Taxa de execução do projecto	n.a.	n.a.	45%	100%	50%	122%	Atingido	22%	
Os objectivos mais relevantes são: 3, 4, 6, e 7									
Recursos Humanos - 2010		Pontuação		Pontos Planeados		Pontos Executados		Desvio	
Dirigentes - Direcção superior		20		40		40		0	
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa		16		192		188		-4	
Técnico Superior		12		288		323		35	
Assistente Técnico		8		744		264		-480	
Assistente Operacional		5		105		66		-39	
<b>Total</b>				<b>1369</b>		<b>881</b>		<b>-488</b>	
Nº de Efectivos no Organismo		31-12-2008		31-12-2009		31-12-2010			
Nº de efectivos a exercer funções no IVDP		154		152		159			
Recursos Financeiros (euros) - 2010				Orçamento		Realizado		Desvio	
Orçamento Funcionamento				10 267 294		10 272 173		0%	
Aquisição de bens e serviços				4 732 132		5 175 896		9%	
Despesas com o Pessoal				4 836 675		4 587 441		-5%	
Outras despesas correntes				325 937		62 284		-81%	
PIDDAC									
Outros				372 550		446 552		20%	
<b>Total</b>				<b>10 267 294</b>		<b>10 272 173</b>		<b>0%</b>	
Indicadores				Fonte de Verificação					
Ind 1. Nº de iniciativas implementadas				Relatório de Actividades					
Ind 2. Nº de novos tipos de acções de controlo implementados				Relatório de Actividades					
Ind 3. Taxa de implementação de sistemas seguros				Relatório de Actividades					
Ind 4. Nº de reuniões, conferências e seminários				Relatórios parcelares e Relatório de Actividades					
Ind 5. % de participação em negociações nas Organizações Internacionais				Relatórios parcelares e Relatório de Actividades					
Ind 6. Nº de pedidos de registos da DO em países terceiros				Cópia dos documentos relativos aos pedidos de registos					
Ind 7. Taxa de execução do projecto				Relatório de Actividades					
Ind 8. Taxa de concretização do programa				Relatório de Actividades					
Ind 9. Taxa de execução do projecto				Relatório de Actividades					
<b>Avaliação final do serviço</b>									
<b>Bom</b>			<b>Satisfatório</b>			<b>Insuficiente</b>			
<b>137%</b>									

## **ANEXO II**

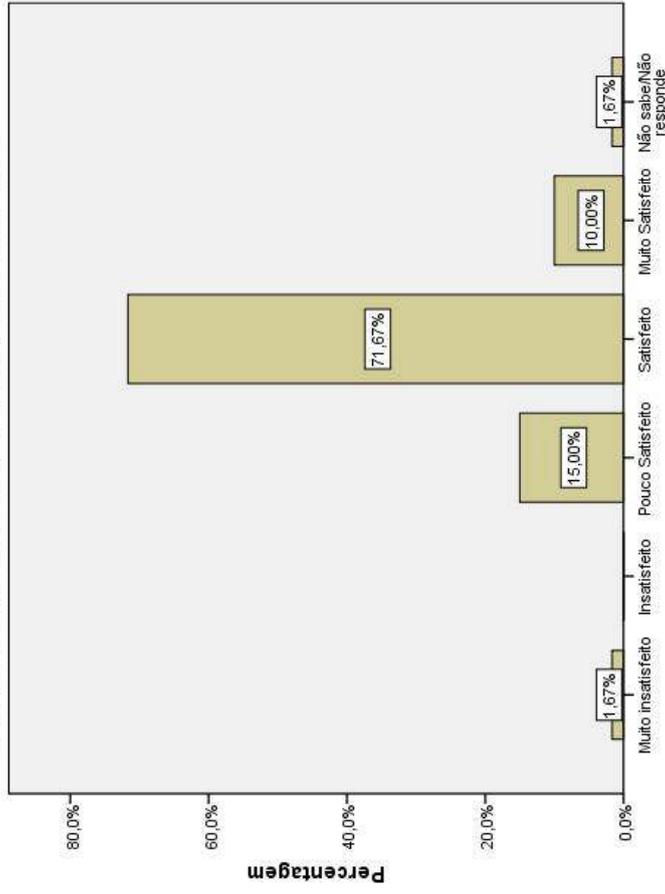
# **RESULTADOS APURADOS NO ÂMBITO DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO IVDP**

1 - Satisfação global dos colaboradores com a organização



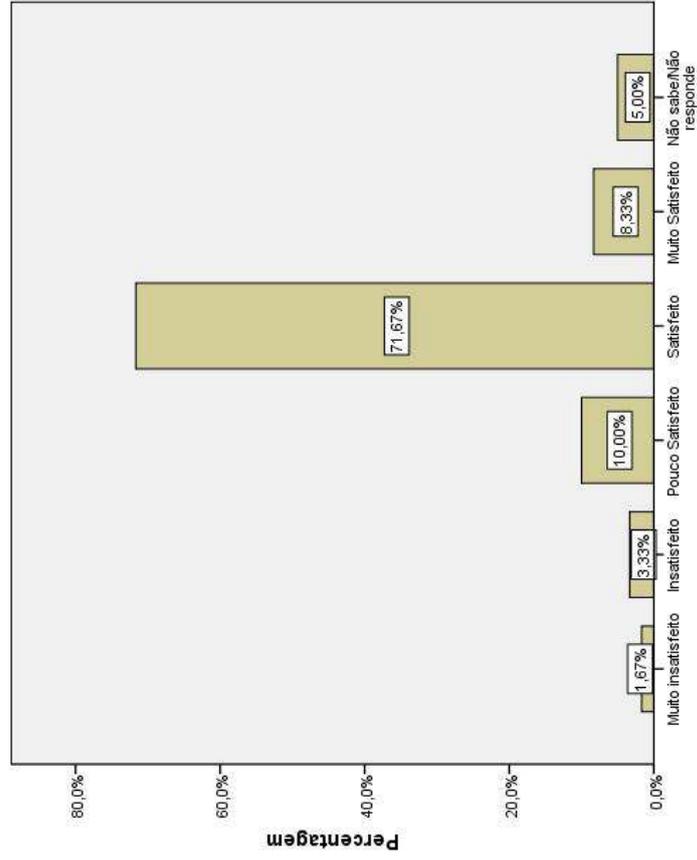
1.1 - Imagem da Organização

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização



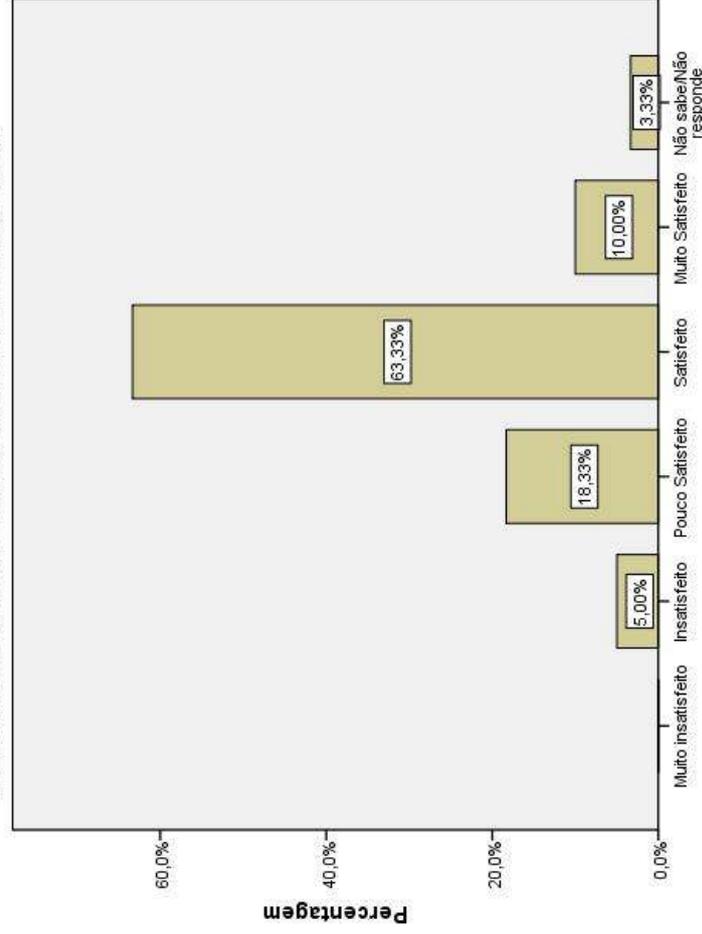
1.2 Desempenho Global da Organização

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização



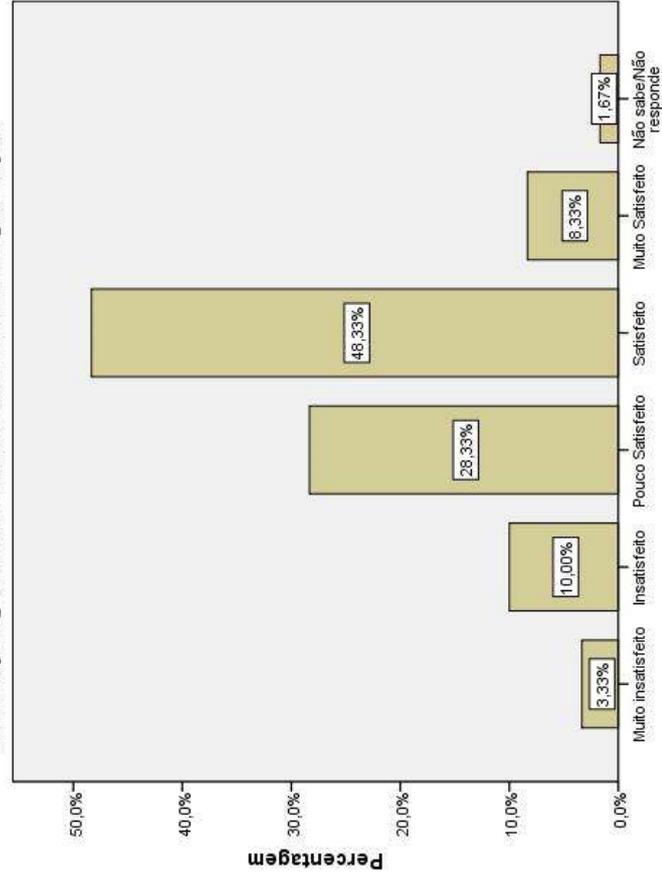
1.3 Papel da Organização na Sociedade

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização



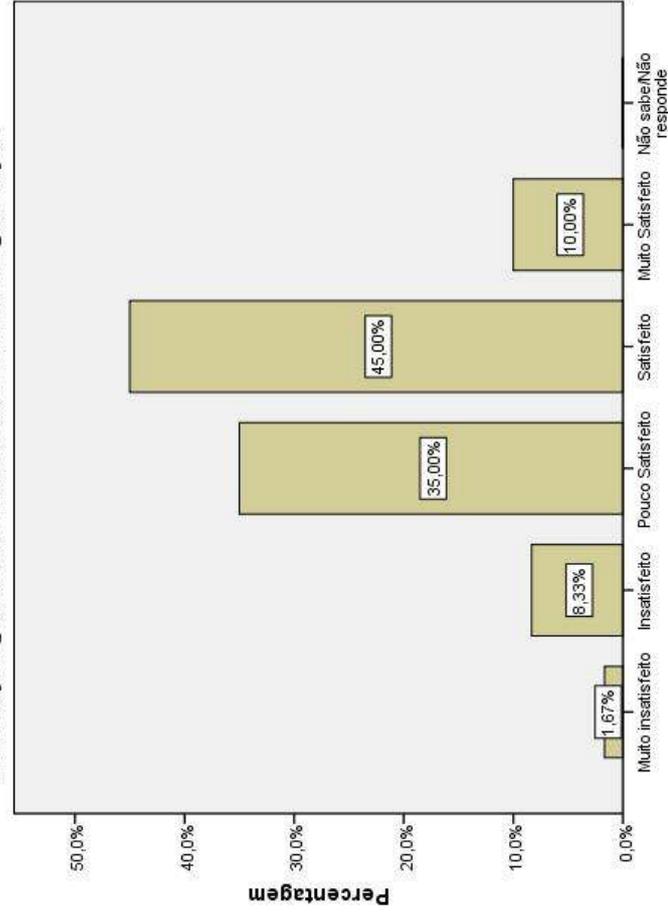
1.4 Relacionamento da Organização com cidadãos e sociedade

**1. Satisfação global dos colaboradores com a organização**



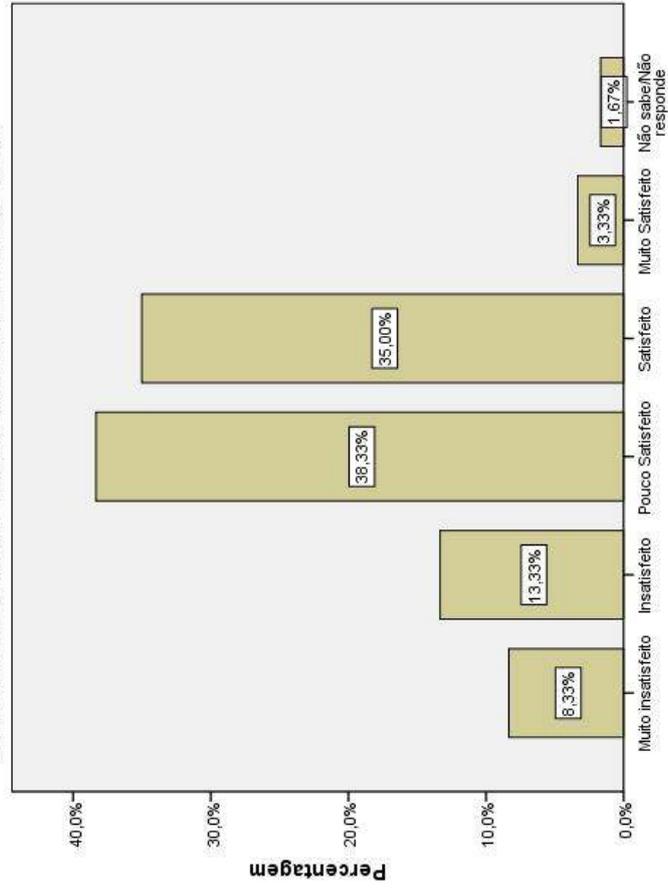
**1.5 Forma como a organização gere conflitos de interesses**

**1. Satisfação global dos colaboradores com a organização**



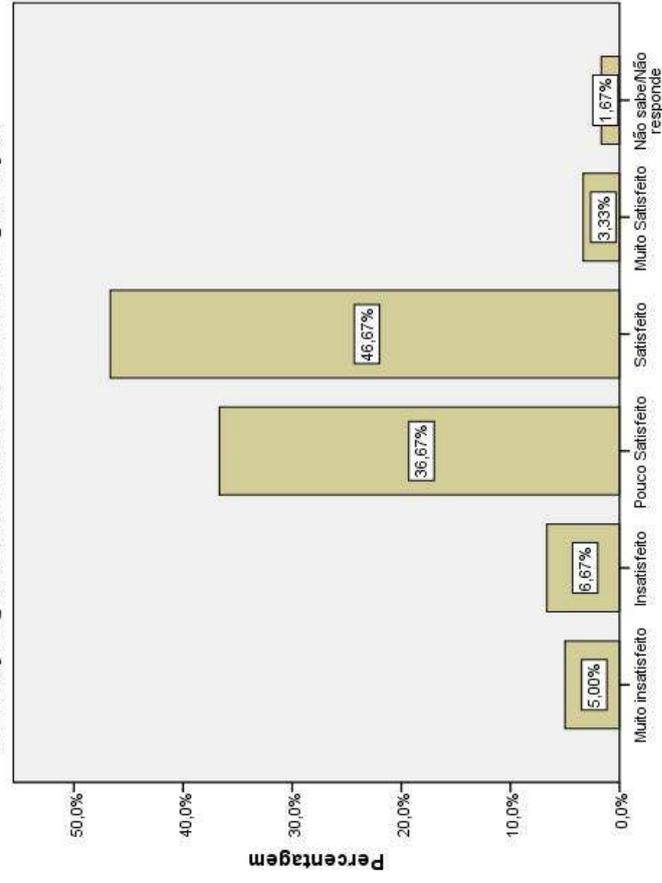
**1.6 Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respectiva missão**

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização



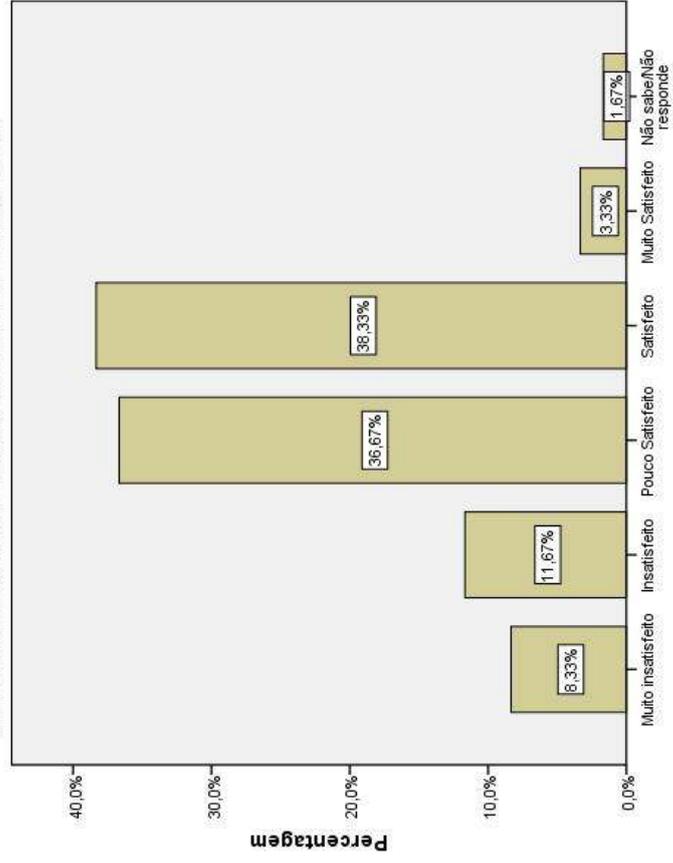
1.7 Envolvimento dos colaboradores na tomada de decisão

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização



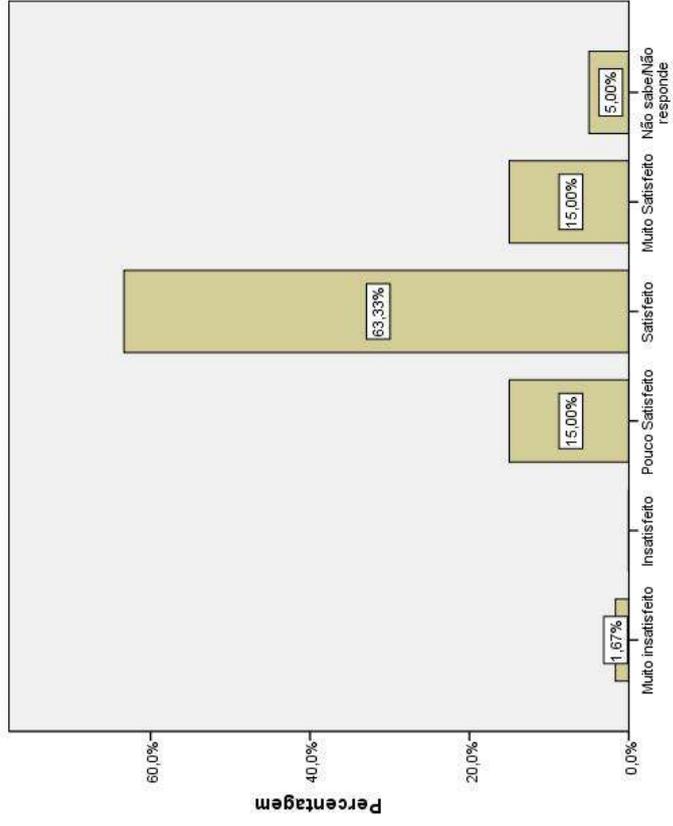
1.8 Envolvimento dos colaboradores nas actividades de melhoria

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização



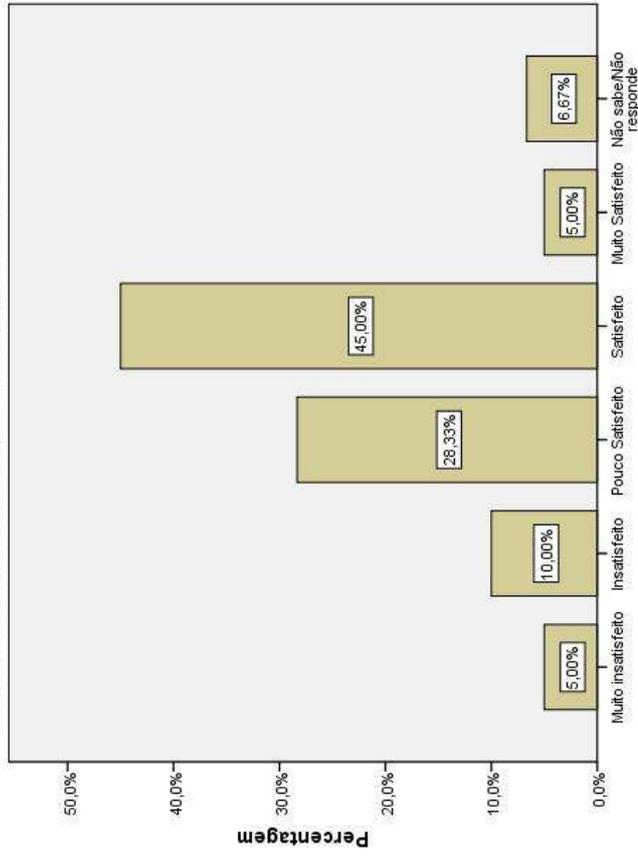
1.9 Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização



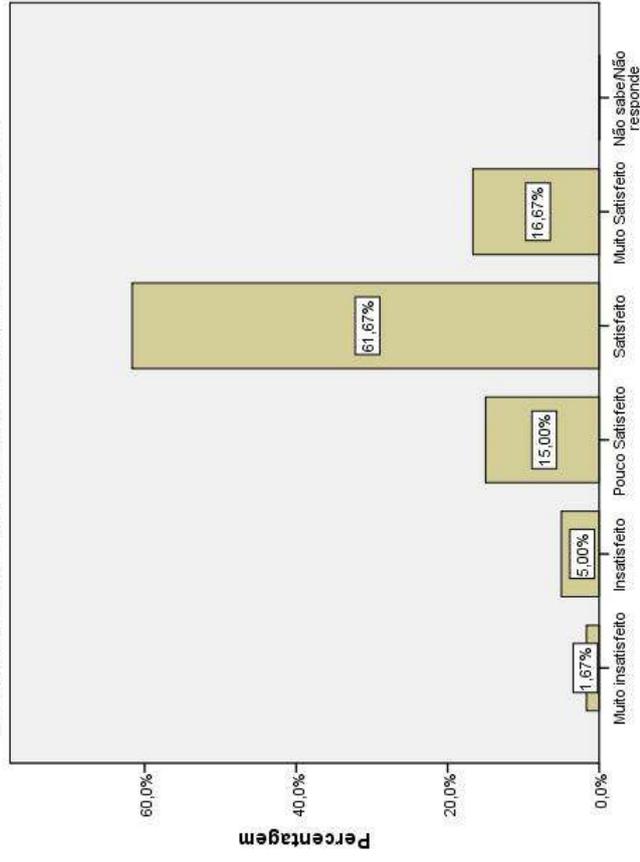
1.10 Aplicação de licenças de âmbito familiar

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização



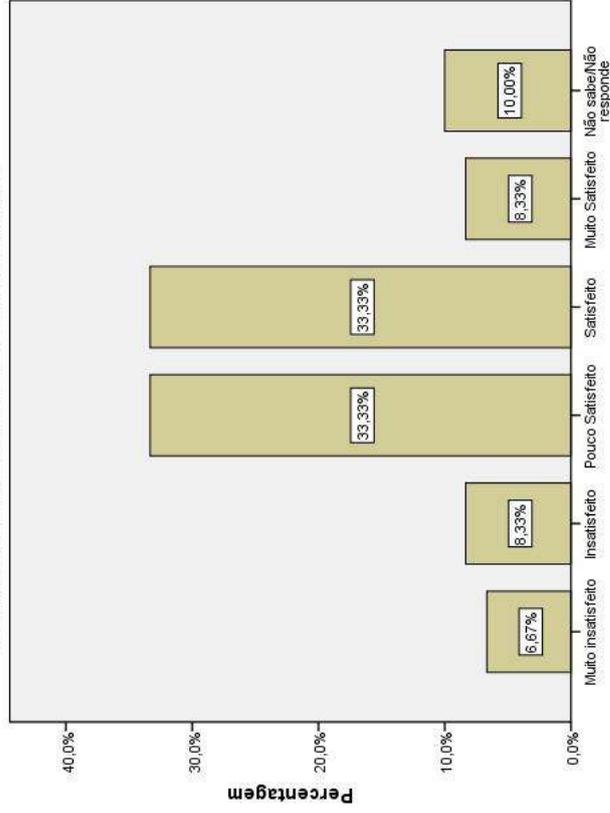
1.11 Flexibilização da organização do trabalho

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização



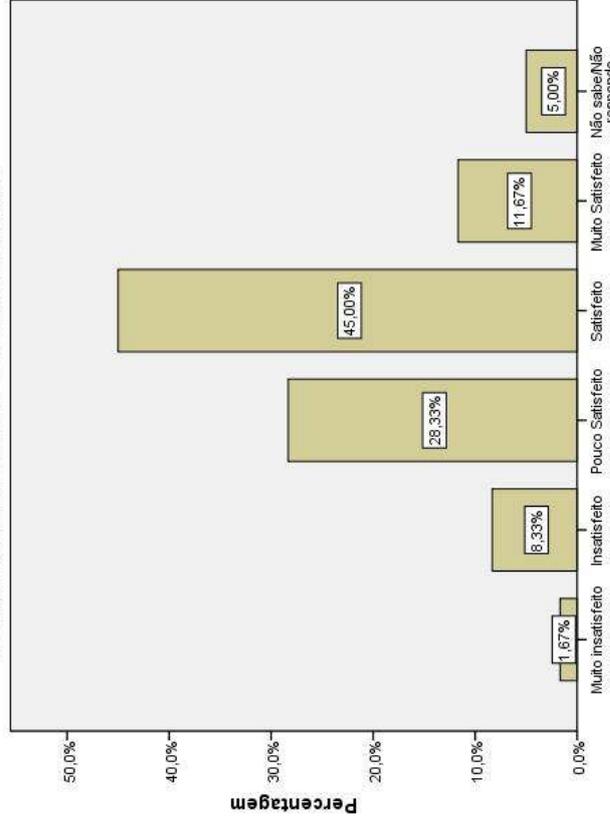
1.12 Conciliação das férias pessoais com as da família

**2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



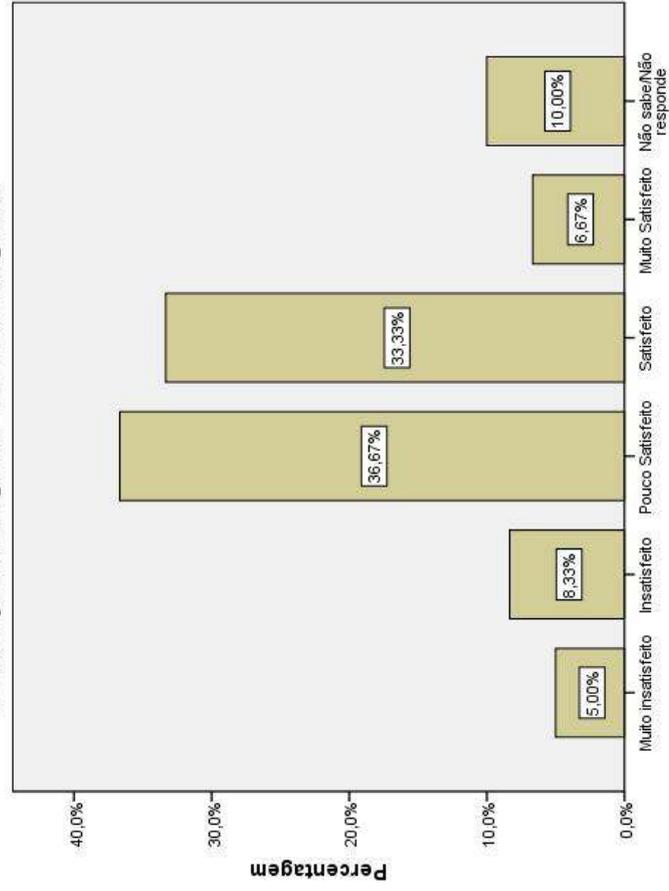
**2.1 Aptidão Liderança para conduzir a organização - Gestão de topo**

**2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



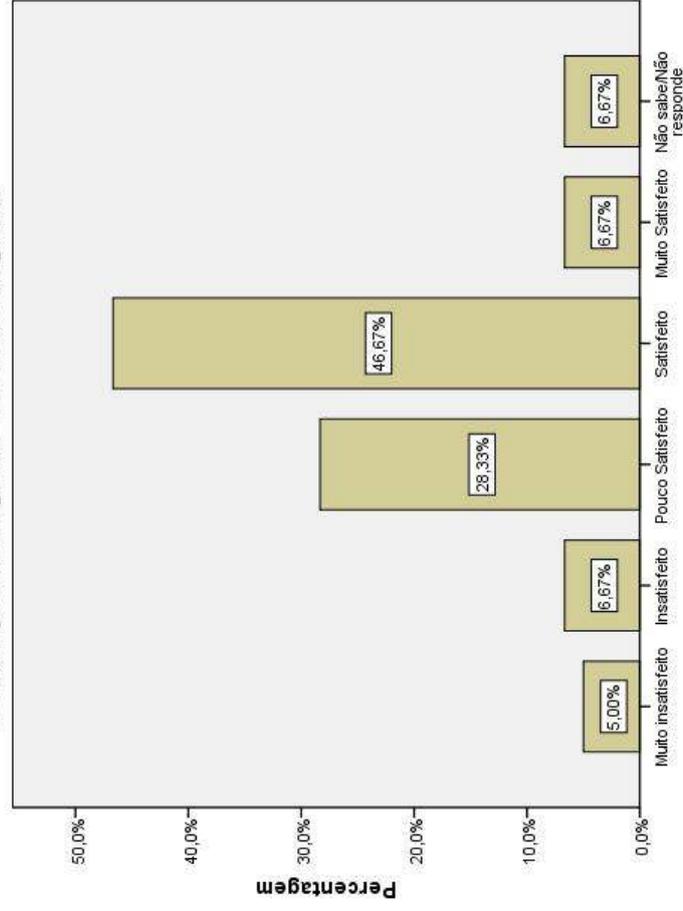
**2.2 Aptidão Liderança para conduzir a organização - Nível Intermediário**

**2.Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



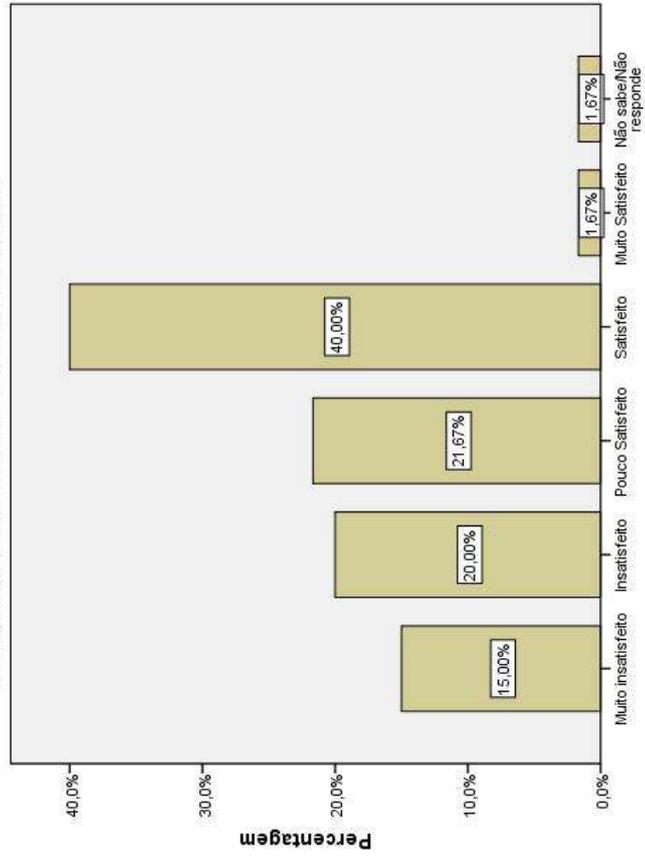
**2.3 Aptidão da Gestão para comunicar - Topo**

**2.Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



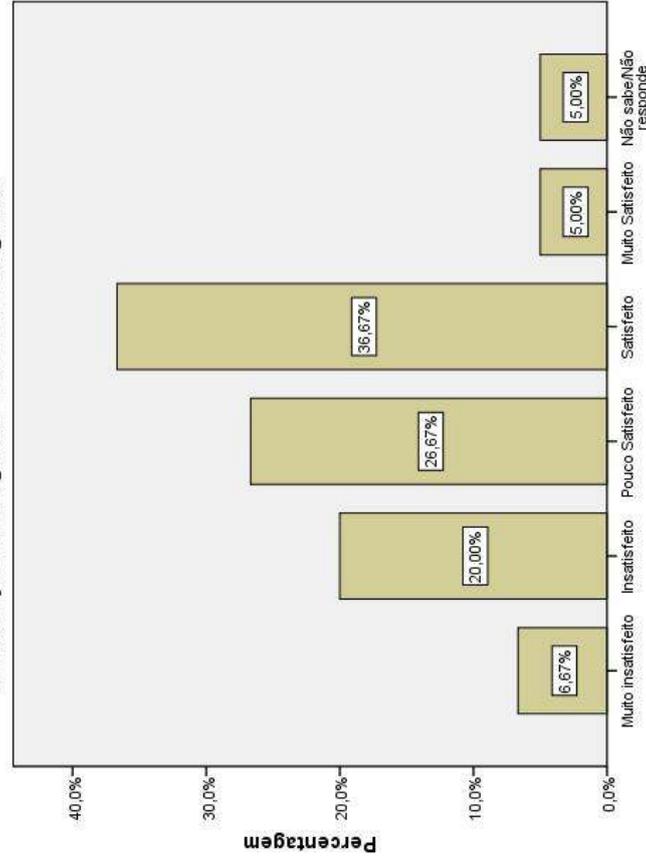
**2.4 Aptidão da Gestão para comunicar - Nível Intermediário**

**2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



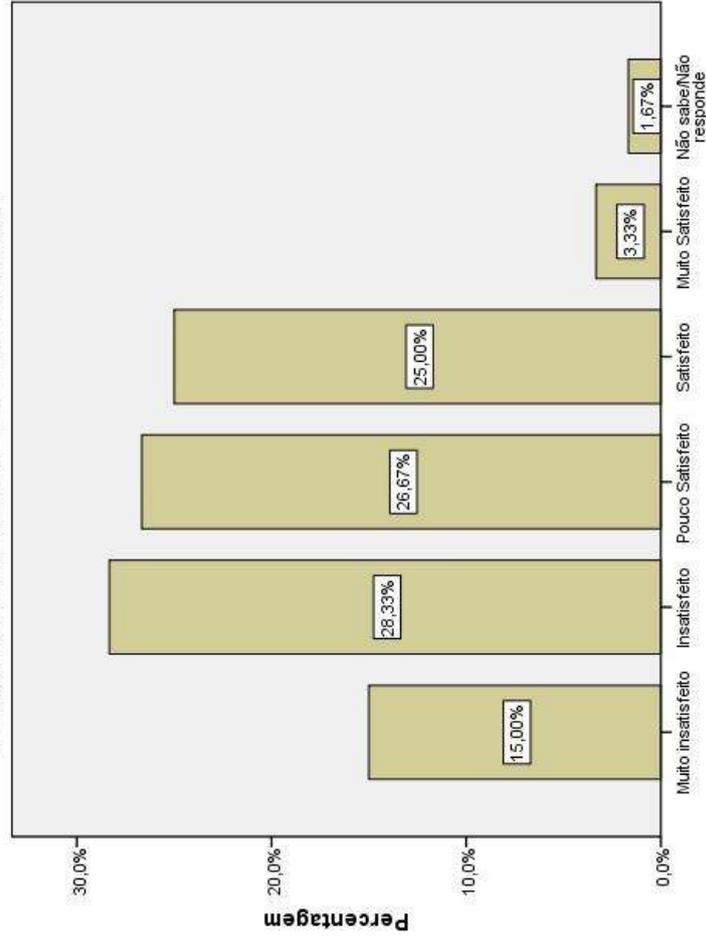
**2.5 Forma como sistema de avaliação de desempenho foi implementado**

**2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



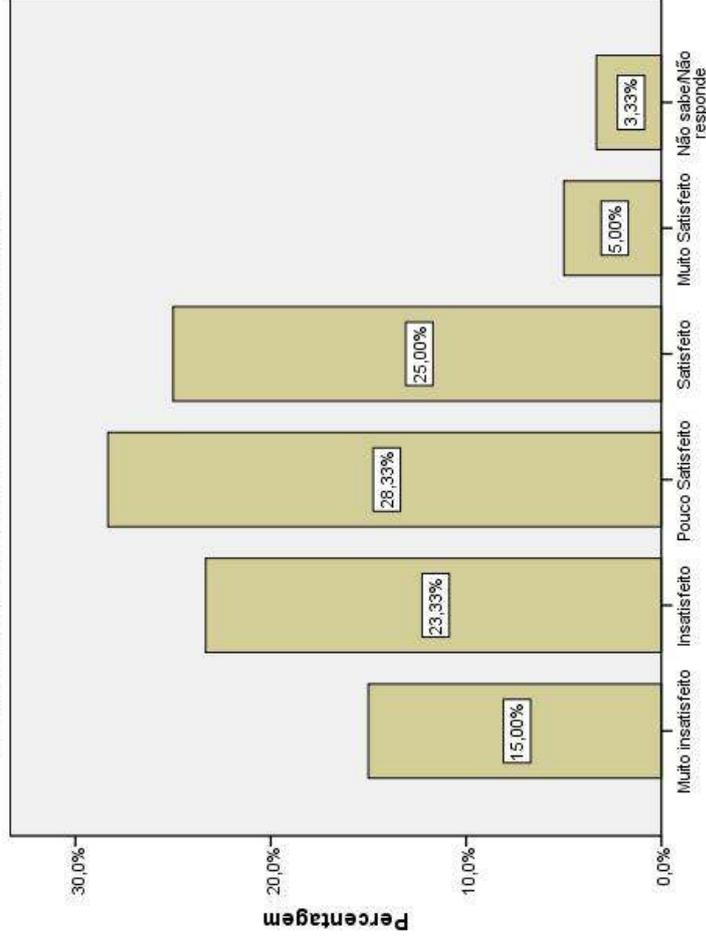
**2.6 Forma como objectivos individuais e partilhados são fixados**

**2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



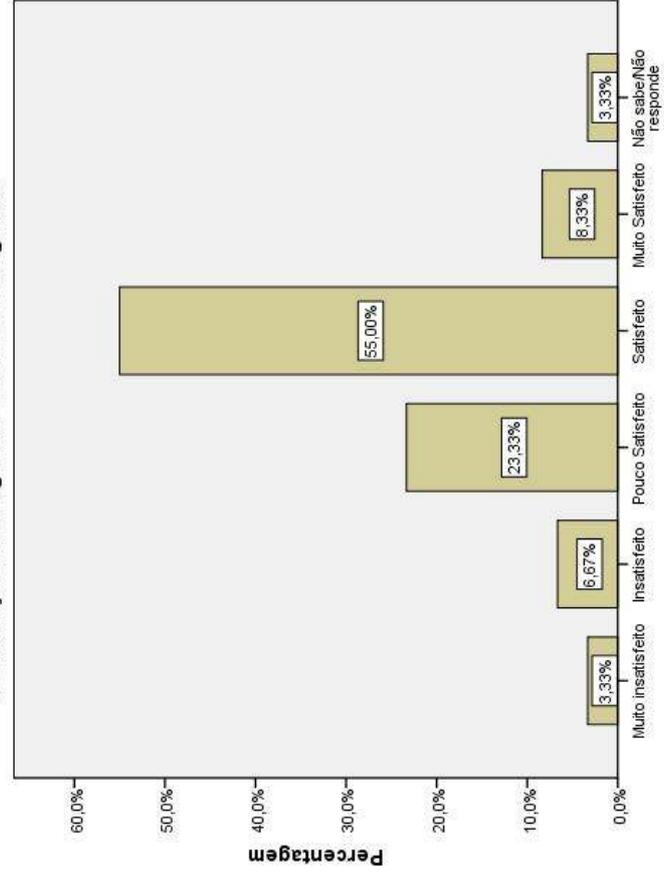
**2.7 Forma como a Organização recompensa os esforços individuais**

**2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



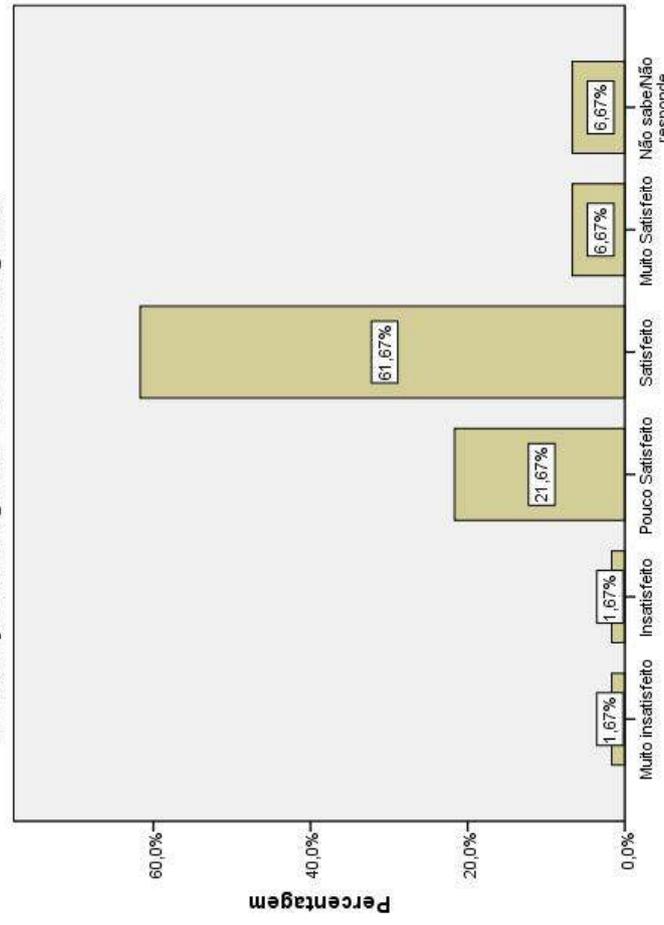
**2.8 Forma como a organização recompensa os esforços de grupo**

**2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



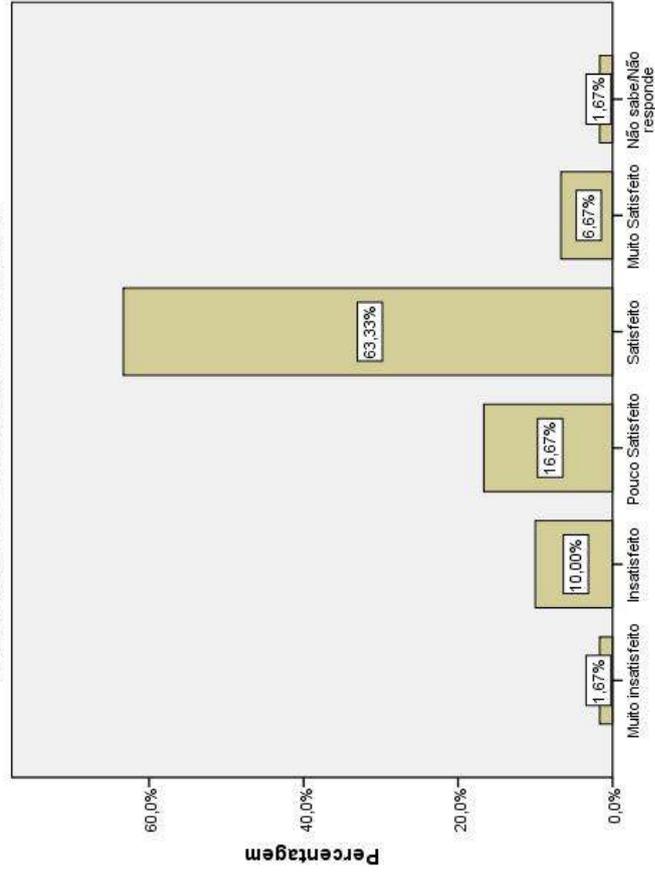
**2.9 Postura da organização face à mudança e à modernização**

**2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão**



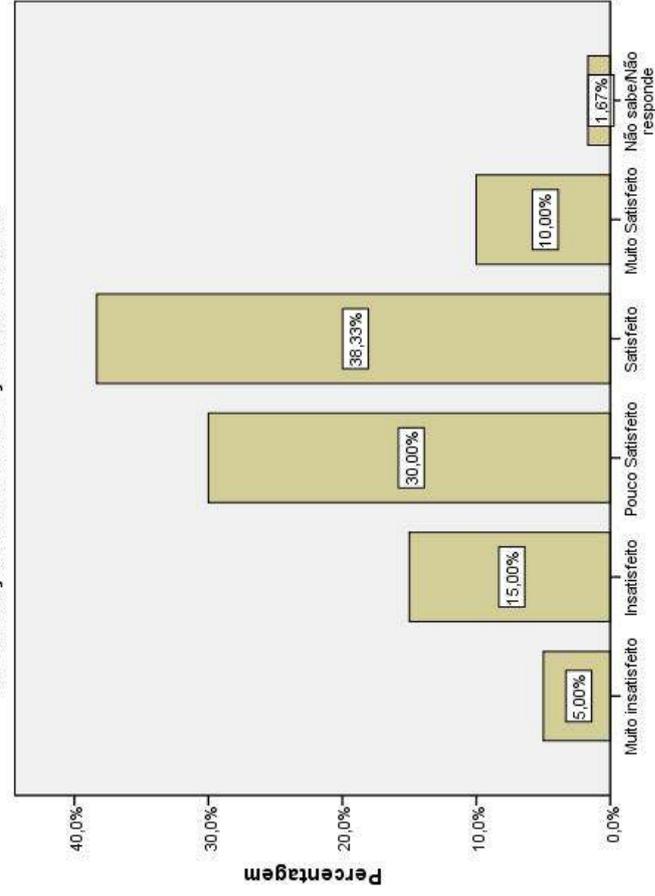
**2.10 Representação igual entre homens e mulheres na tomada de decisão**

**3. Satisfação com as condições de trabalho**



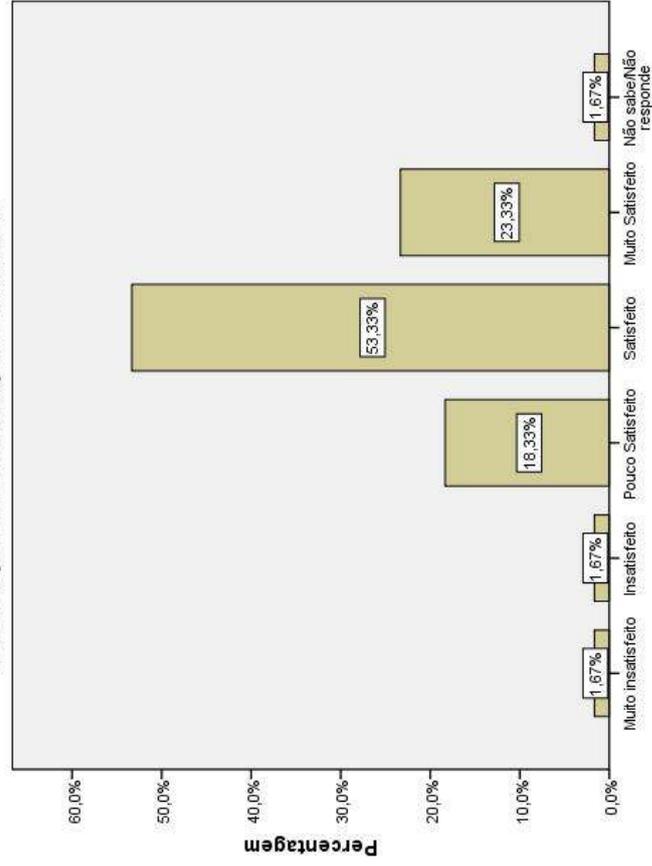
**3.1 Ambiente de Trabalho**

**3. Satisfação com as condições de trabalho**



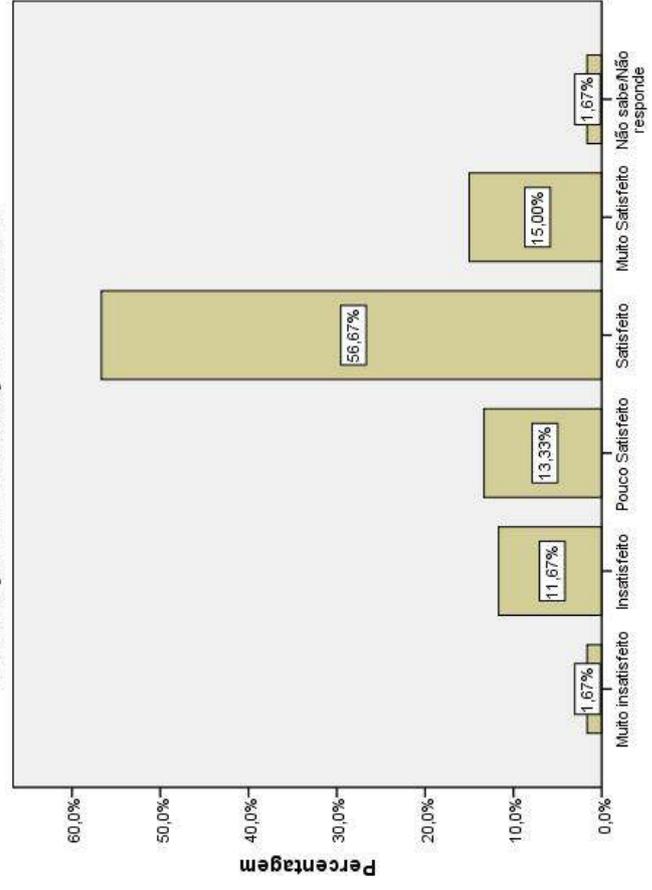
**3.2 Modo como organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais**

3. Satisfação com as condições de trabalho



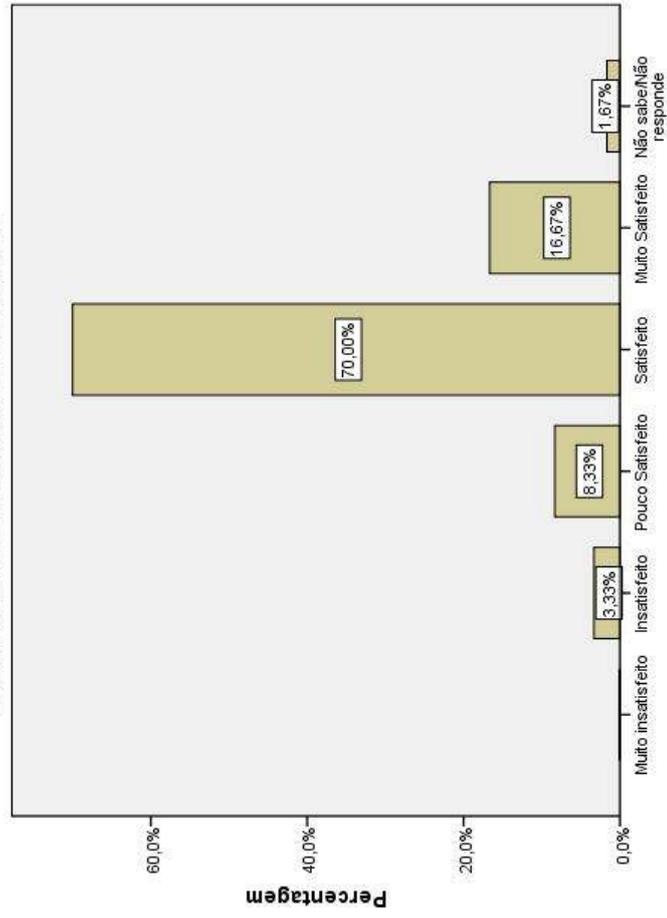
3.3 Horário de Trabalho

3. Satisfação com as condições de trabalho



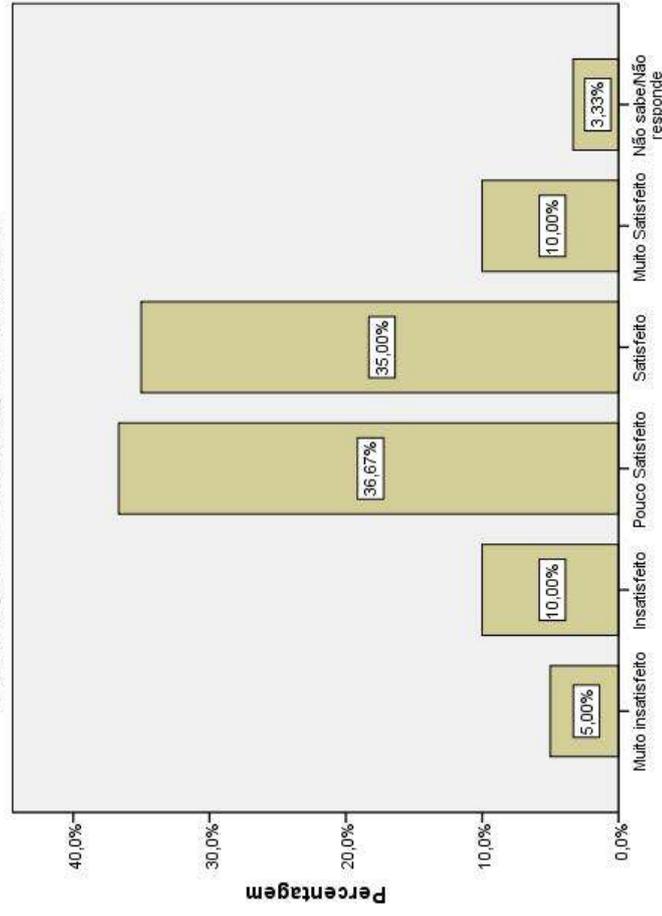
3.4 Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais

**3. Satisfação com as condições de trabalho**



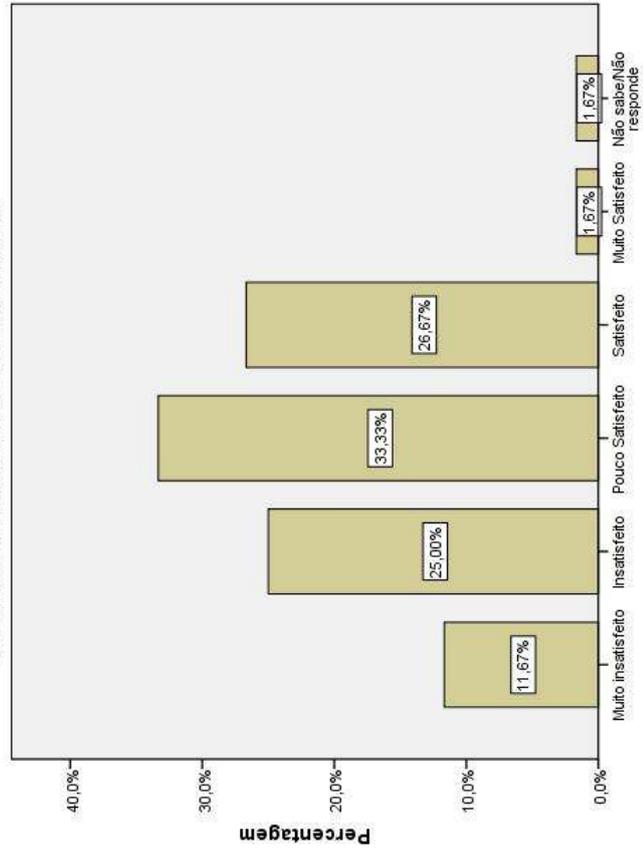
**3.5 Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde**

**3. Satisfação com as condições de trabalho**



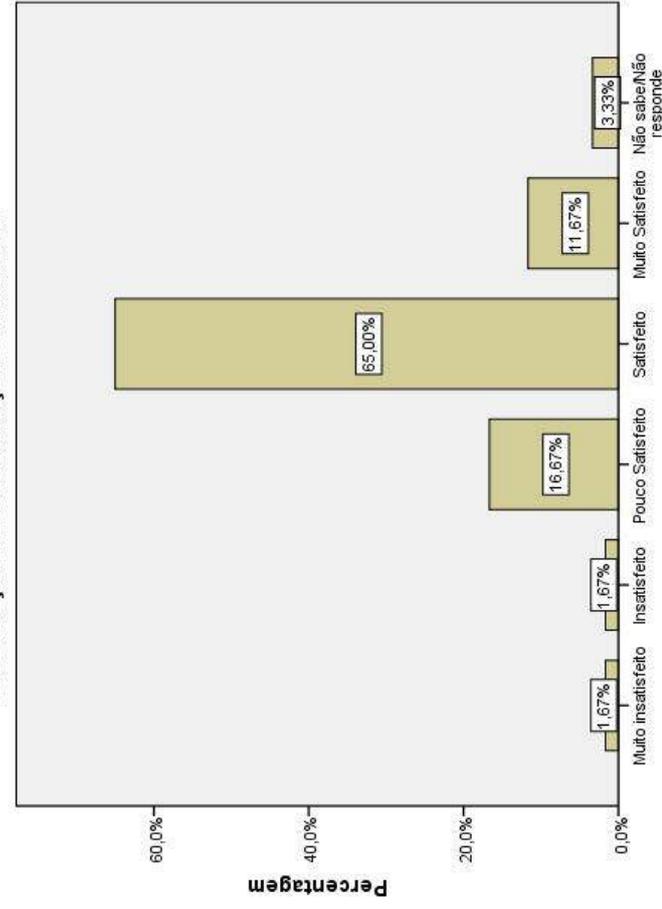
**3.6 Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais**

**3. Satisfação com as condições de trabalho**



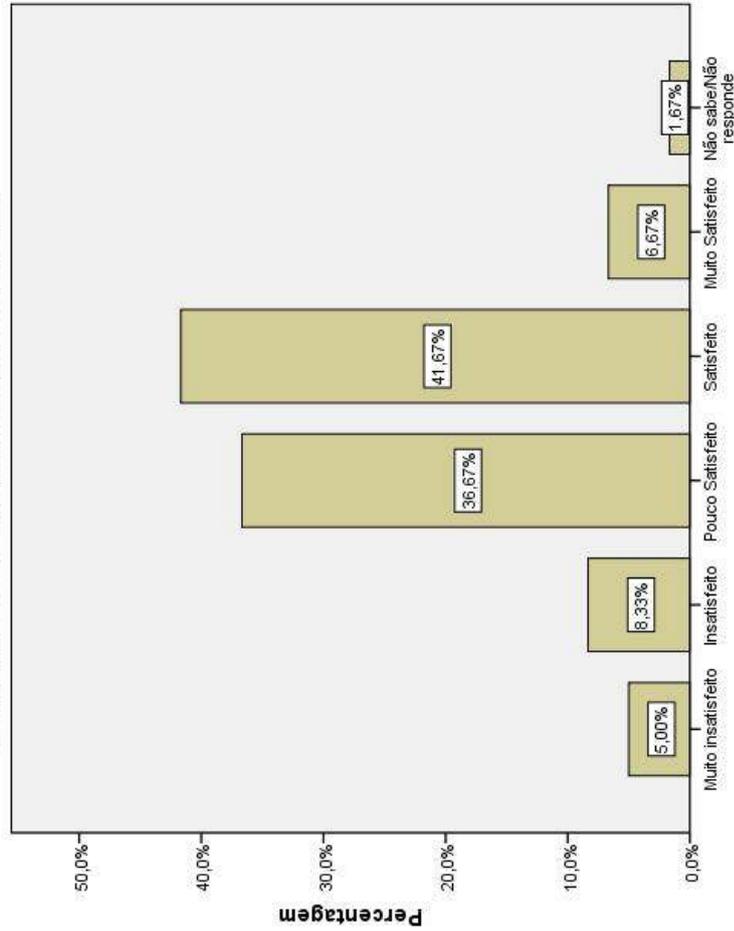
**3.7 Igualdade de oportunidades nos processos de promoção**

**3. Satisfação com as condições de trabalho**



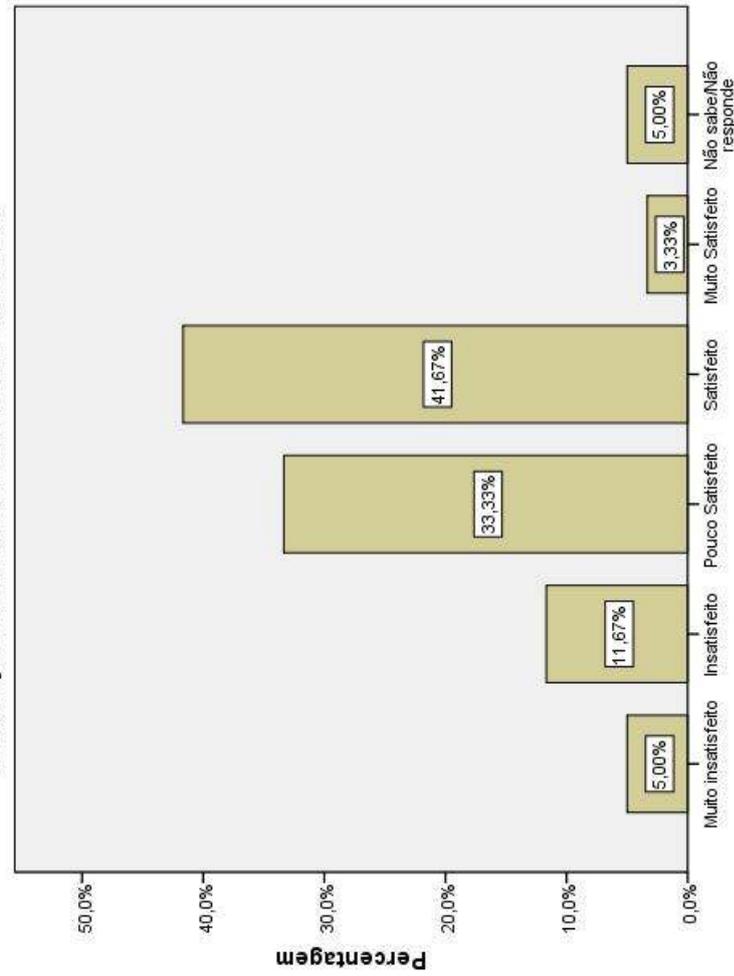
**3.8 Igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento entre homens e mulheres na actividade profissional**

**4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira**



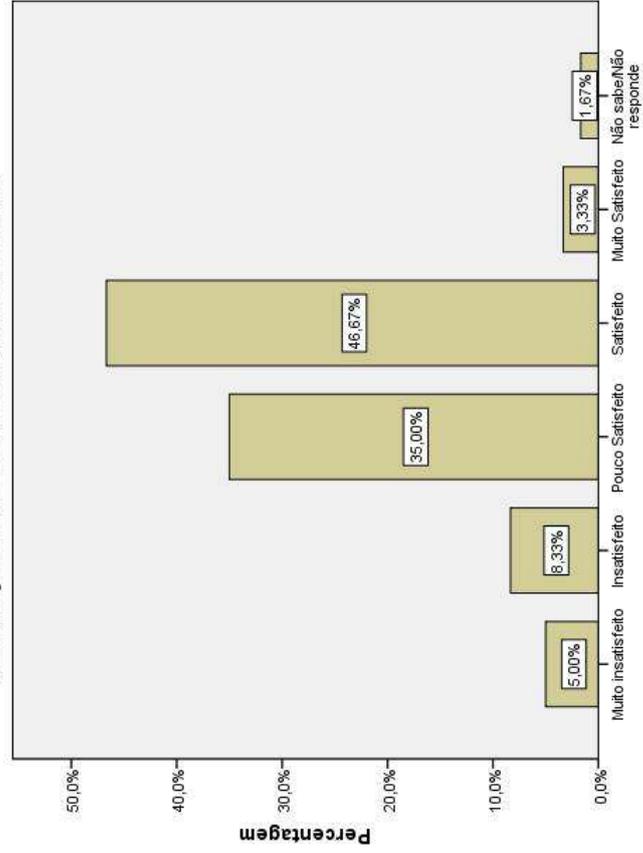
**4.1 Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências**

**4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira**



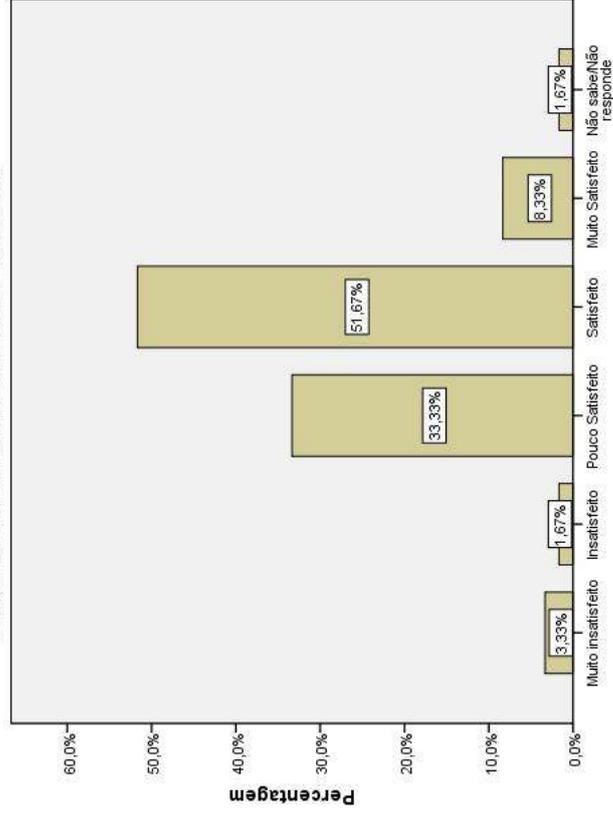
**4.2 Acções de formação que realizou até ao presente**

**4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira**



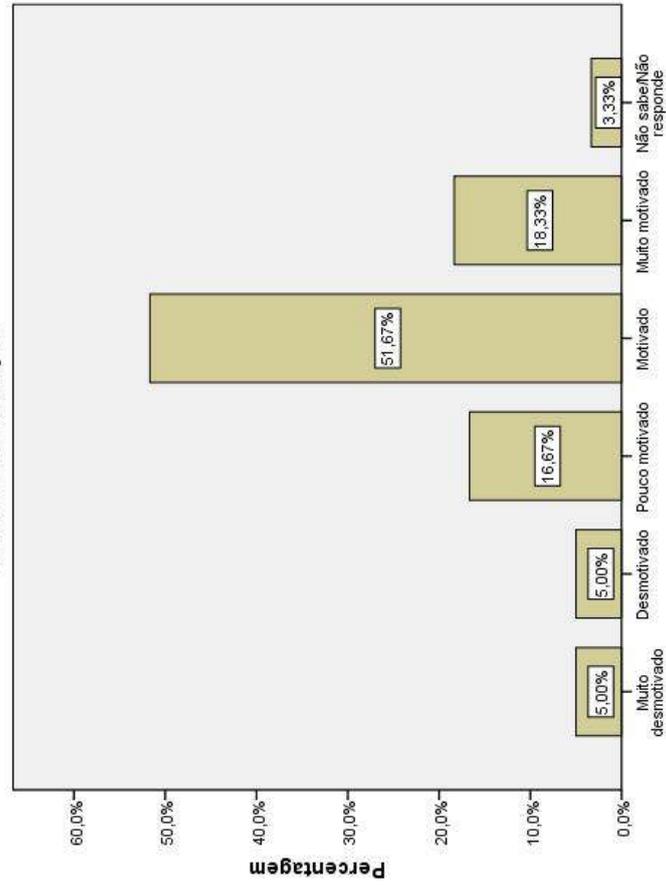
**4.3 Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização**

**4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira**



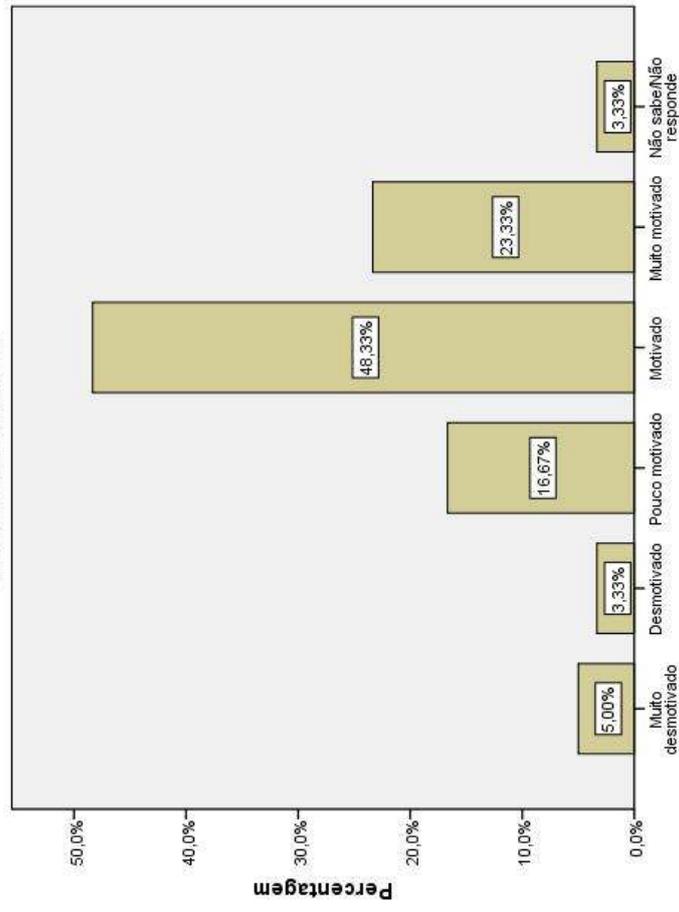
**4.4 Nível de conhecimentos que tem dos objectivos da organização**

5. Níveis de motivação



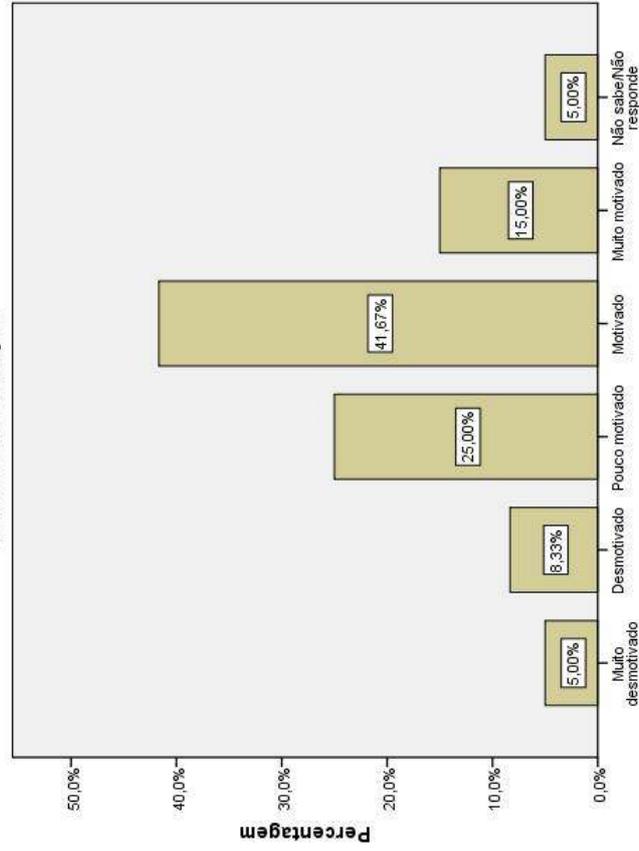
5.1 Aprender novos métodos de trabalho

5. Níveis de motivação



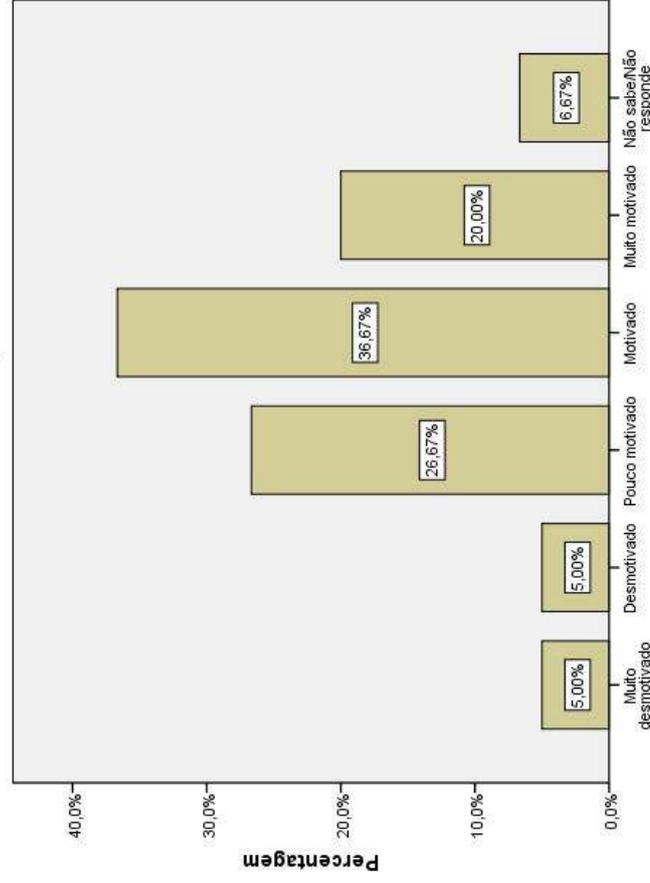
5.2 Desenvolver trabalho em equipa

**5. Níveis de motivação**



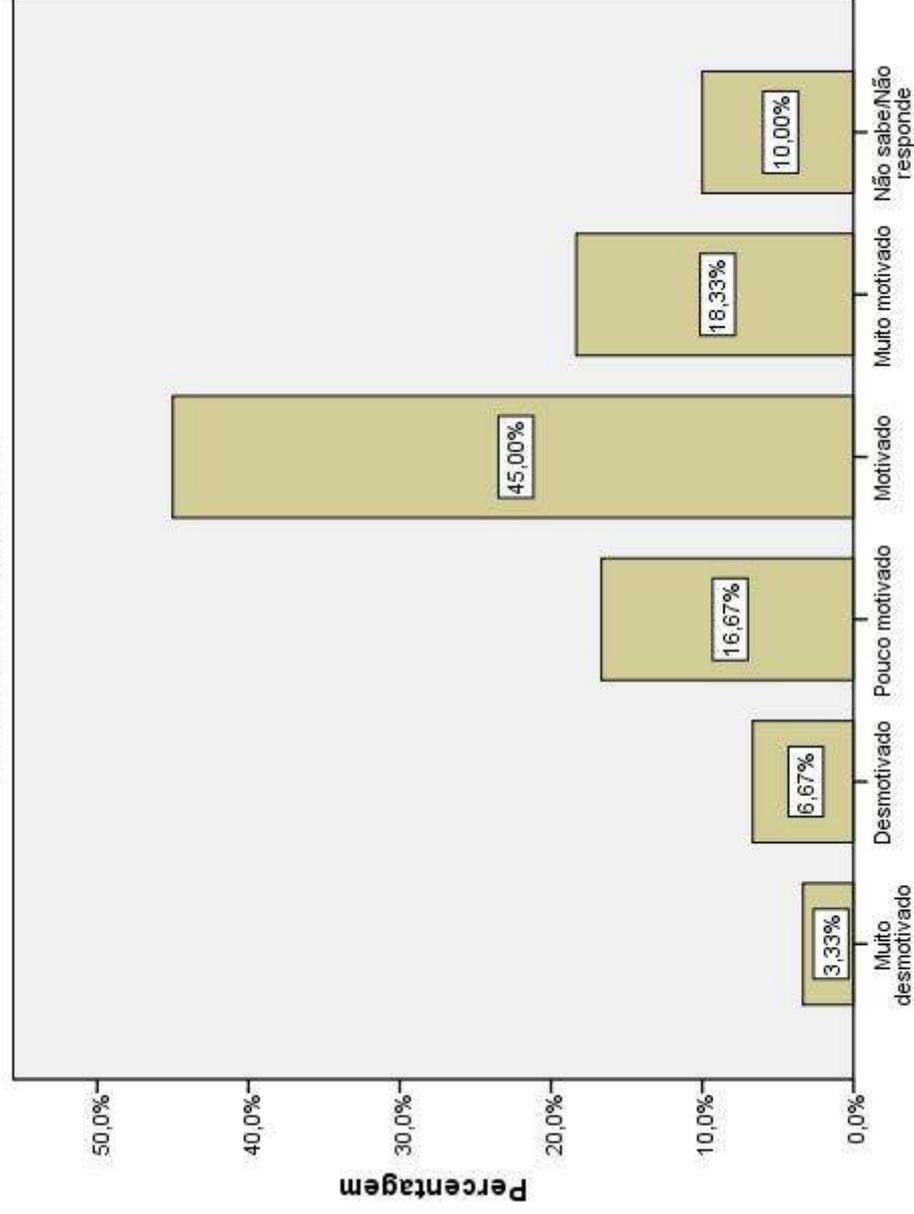
**5.3 Participar em acções de formação**

**5. Níveis de motivação**



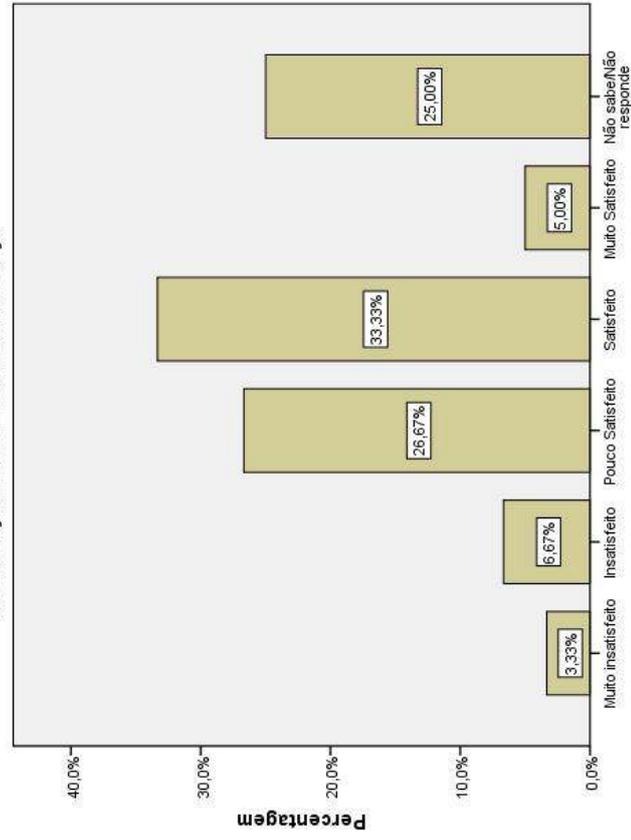
**5.4 Participar em projectos de mudança na Organização**

### 5. Níveis de motivação



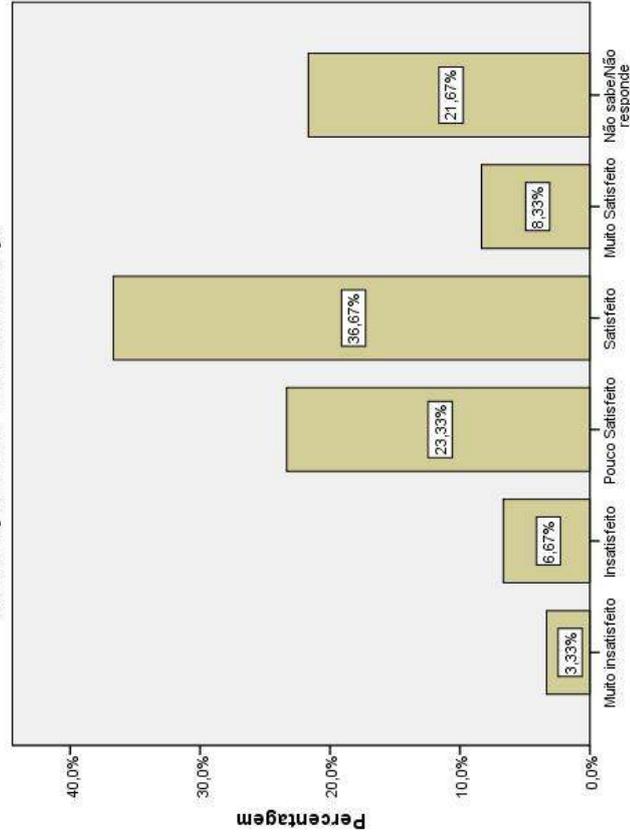
### 5.5 Sugerir melhorias

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



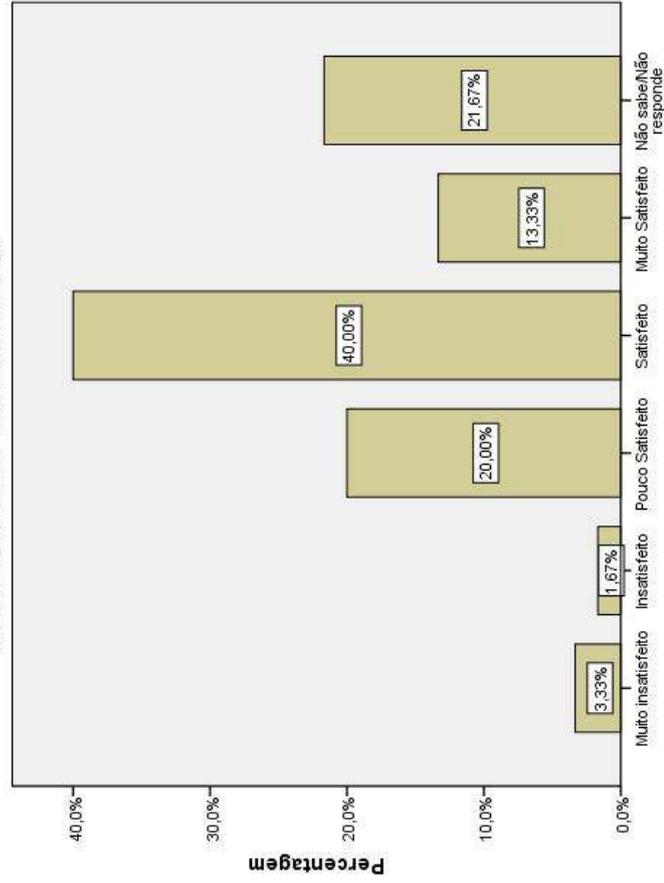
**6.1 Gestão de topo - Lidera através do exemplo**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



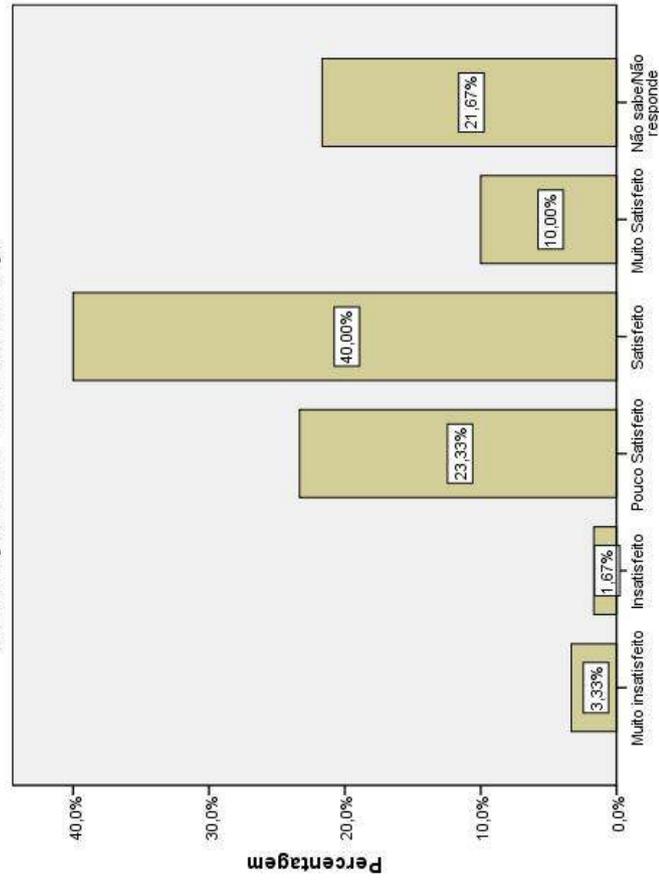
**6.2 Gestão de topo - demonstra empenho no processo de mudança**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



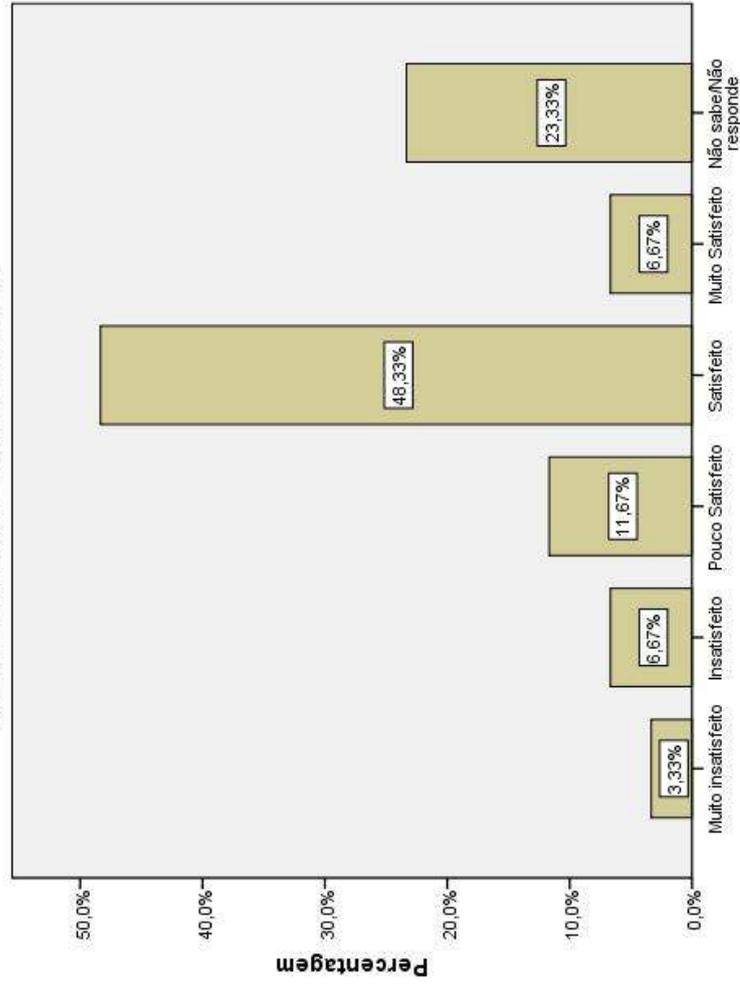
**6.3 Gestão de topo - aceita críticas construtivas**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



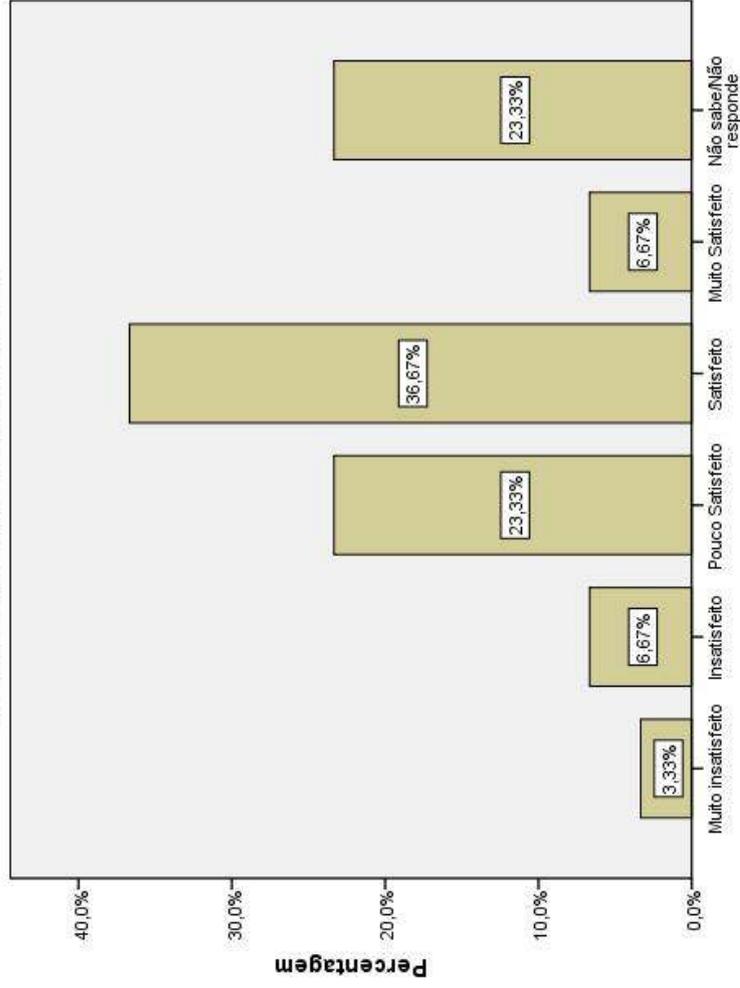
**6.4 Gestão de topo - aceita sugestões de melhoria**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



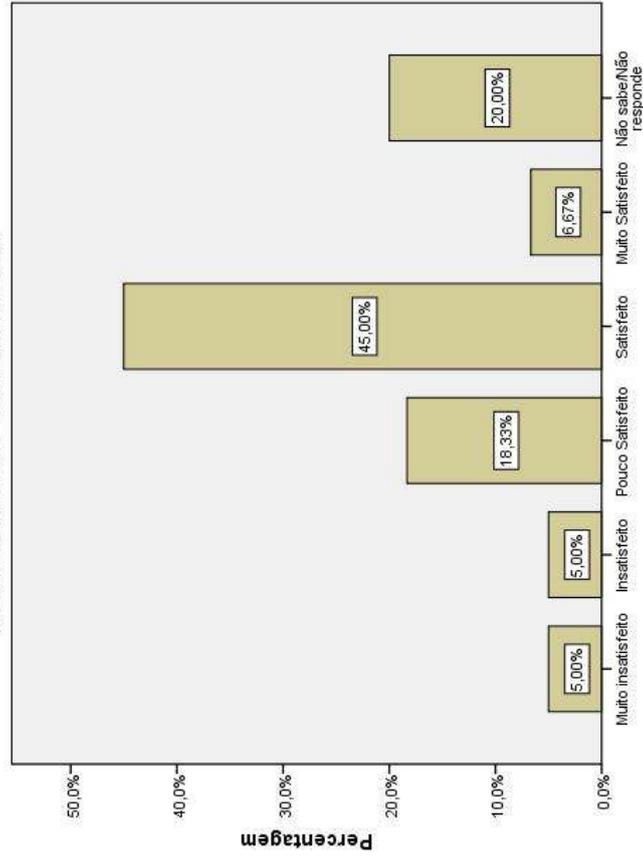
**6.5 Gestão de topo - delega competências e responsabilidades**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



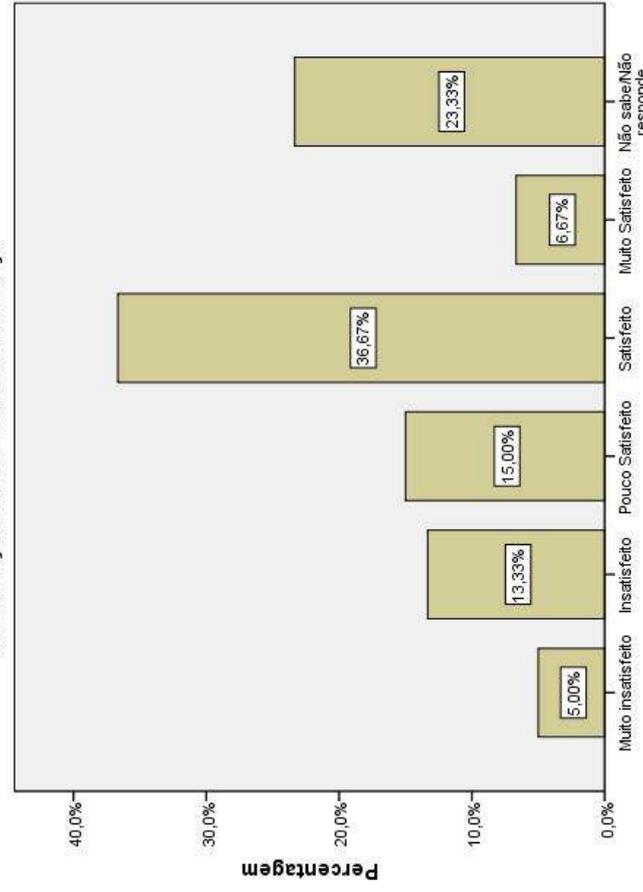
**6.6 Gestão de topo - estimula a iniciativa das pessoas**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



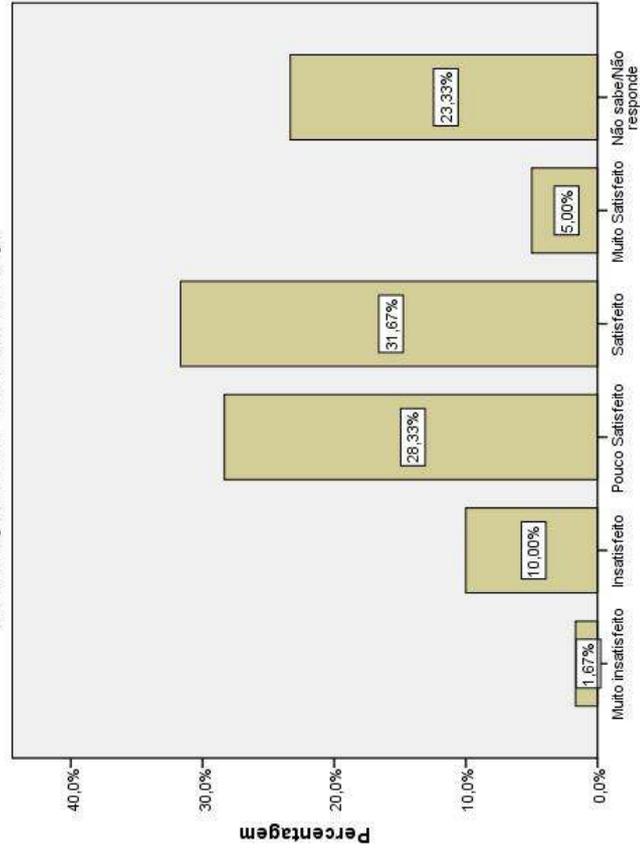
**6.7 Gestão de topo - encoraja a confiança mútua e o respeito**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



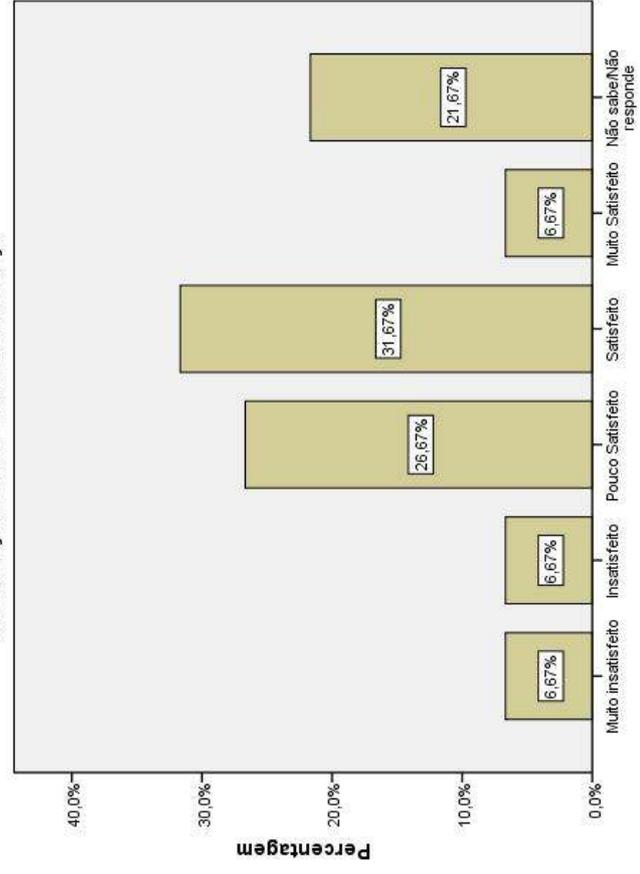
**6.8 Gestão de topo - assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



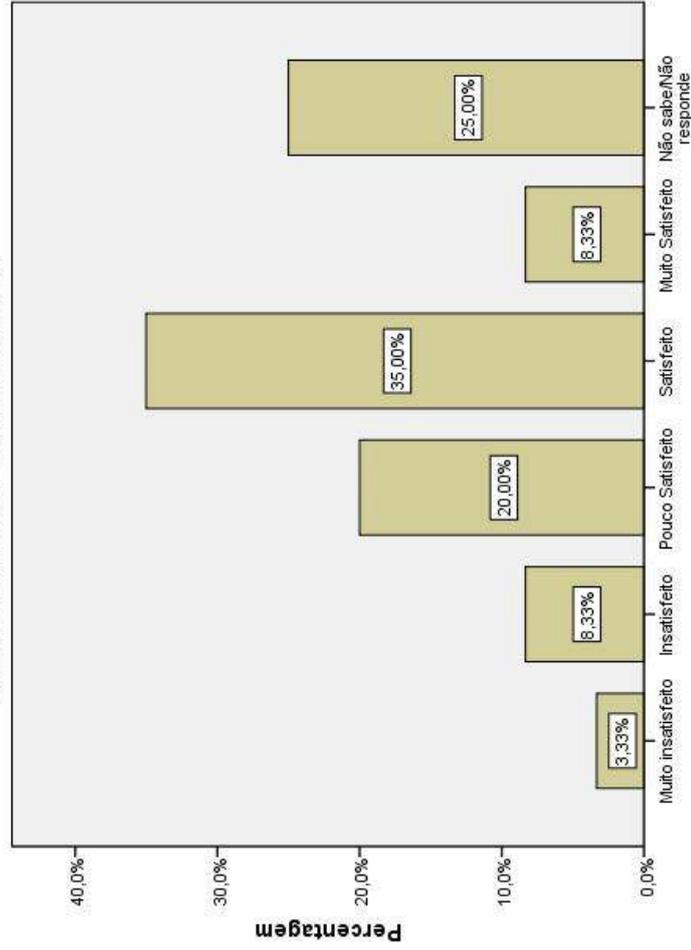
**6.9 Gestão de topo - promove acções de formação**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



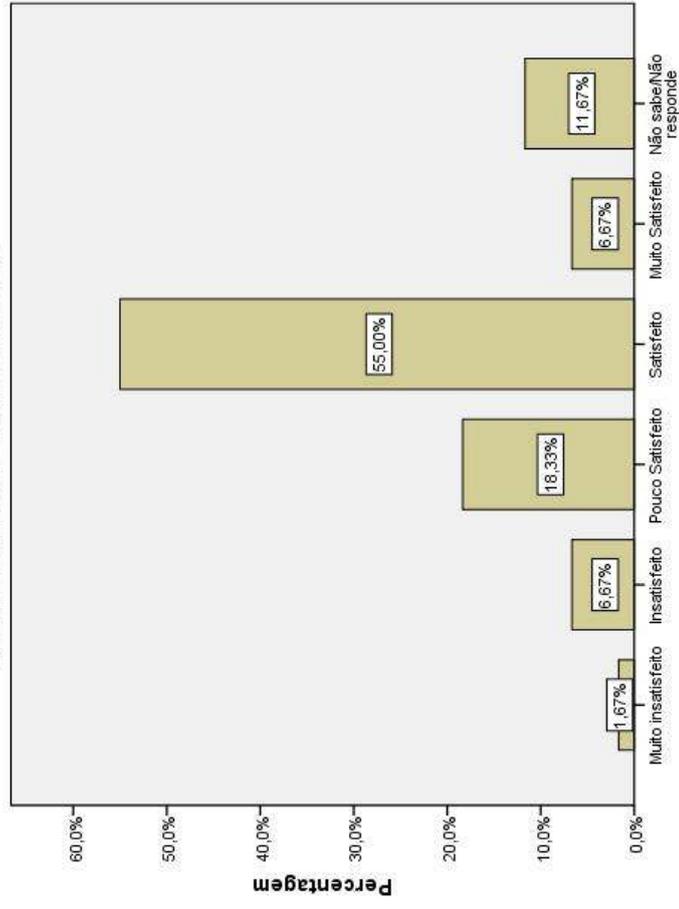
**6.10 Gestão de topo - reconhece e premia esforços individuais e das equipas**

6. Satisfação com o estilo de liderança



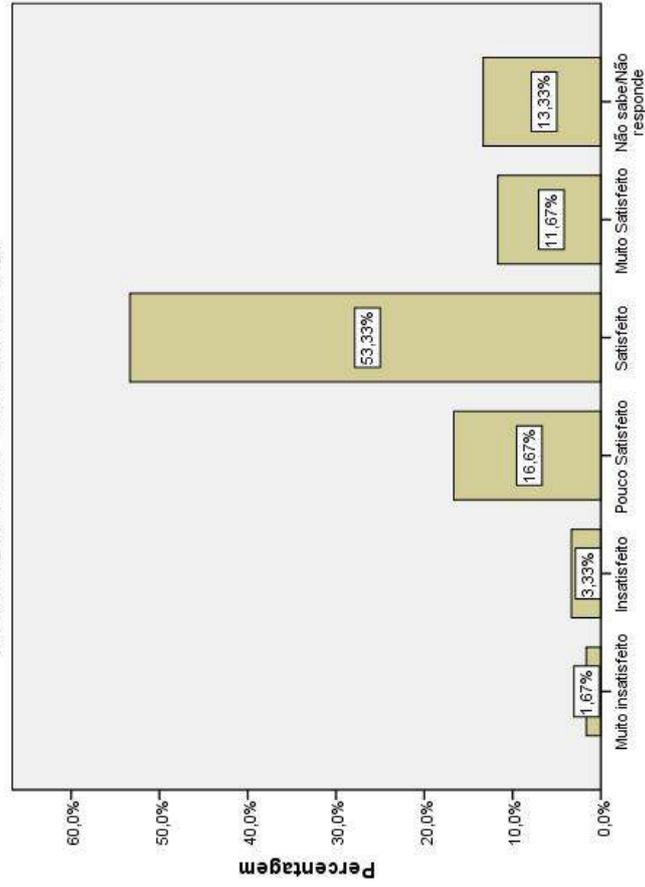
6.11 Gestão de topo - adequada o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

6. Satisfação com o estilo de liderança



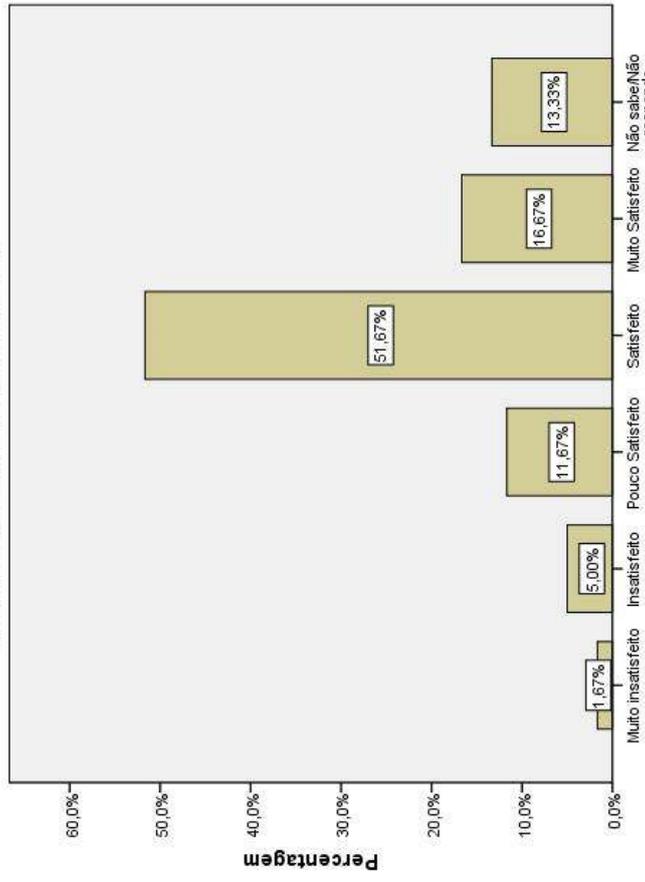
6.12 Gestor de nível intermédio - lidera através do exemplo

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



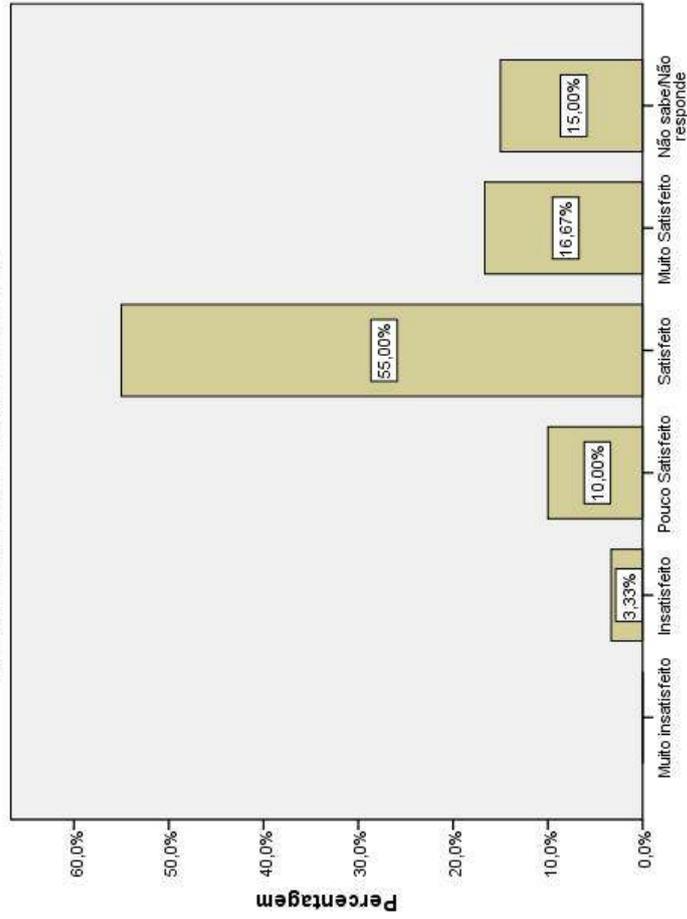
**6.13 Gestor de nível intermédio - demonstra empenho no processo de mudança**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



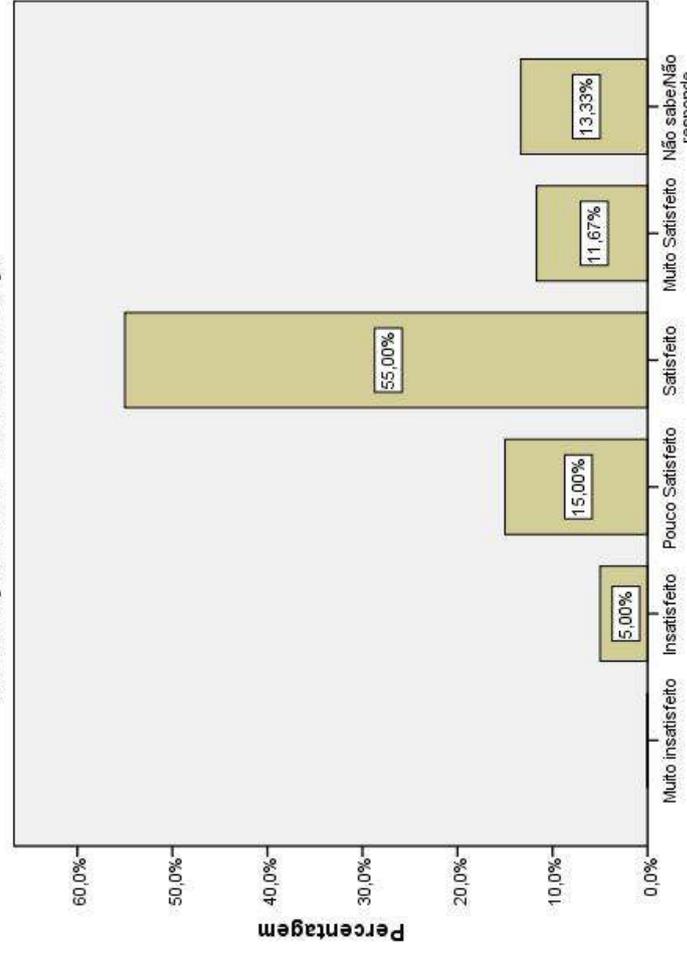
**6.14 Gestor de nível intermédio - aceita críticas construtivas**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



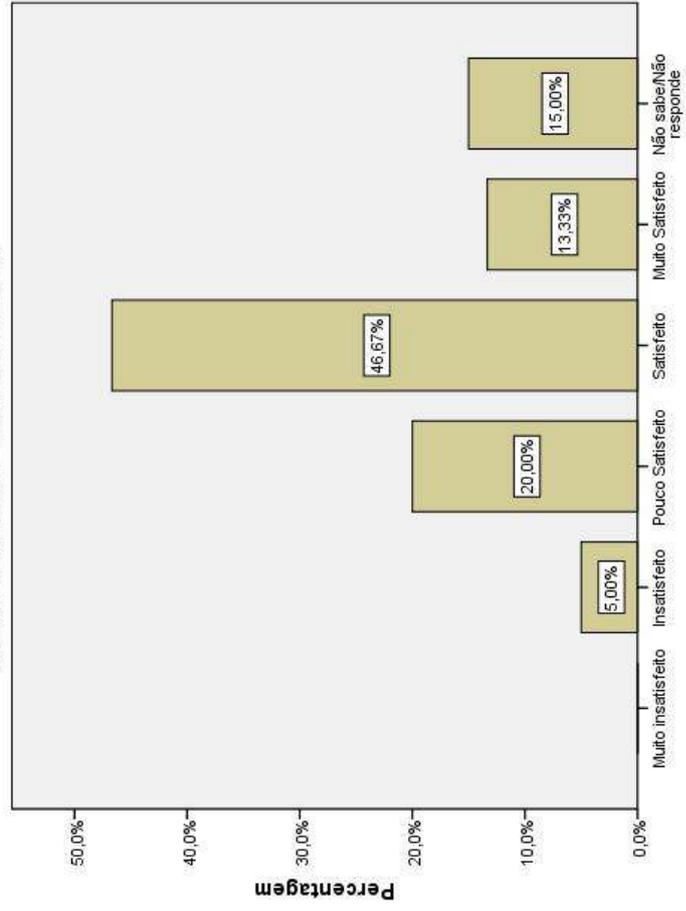
**6.15 Gestor de nível intermédio - aceita sugestões de melhoria**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



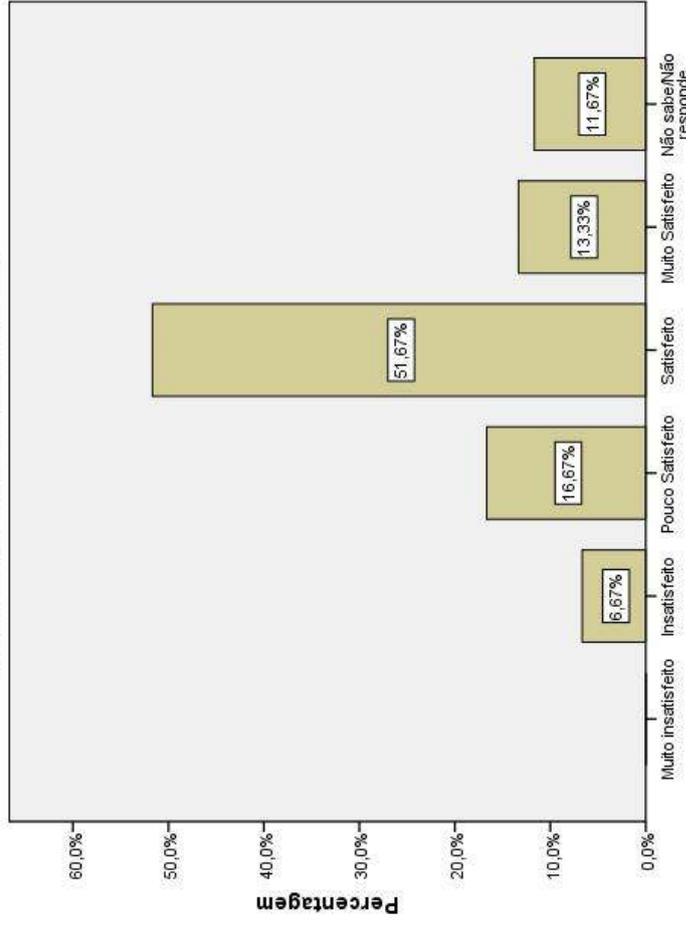
**6.16 Gestor de nível intermédio - delega competências e responsabilidades**

6. Satisfação com o estilo de liderança



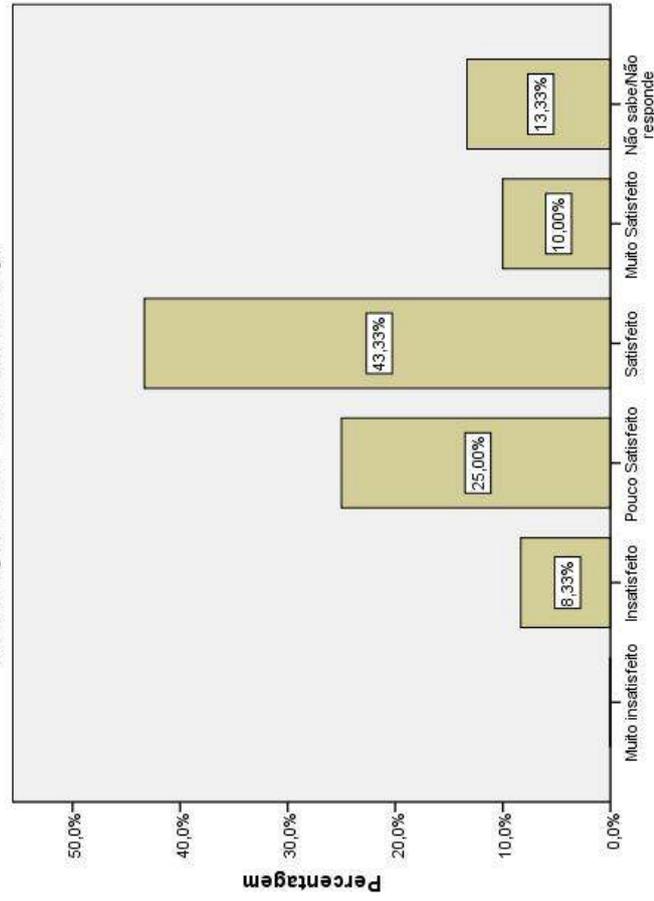
6.17 Gestor de nível intermédio - estimula a iniciativa das pessoas

6. Satisfação com o estilo de liderança



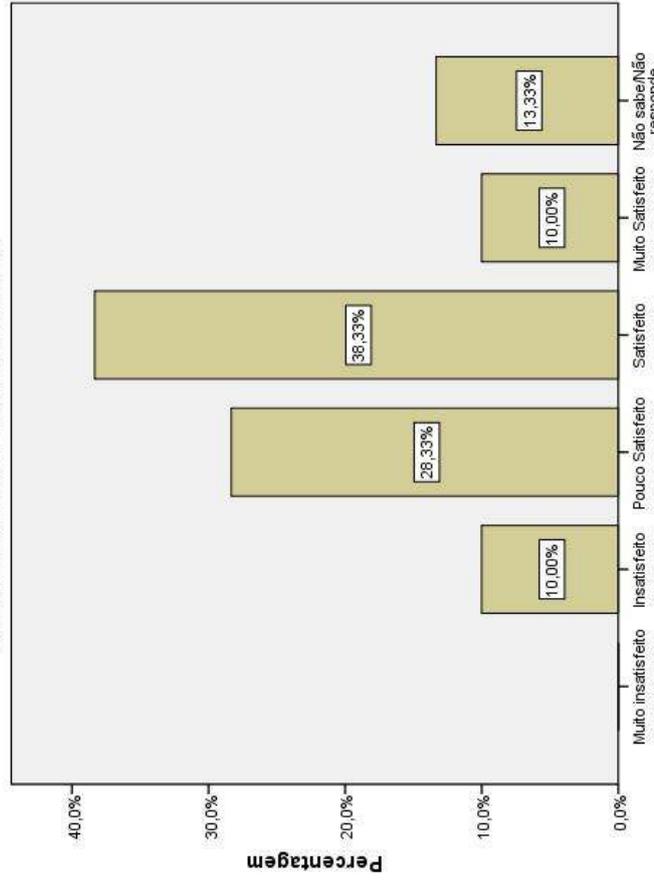
6.18 Gestor de nível intermédio - encoraja a confiança mútua e o respeito

6. Satisfação com o estilo de liderança



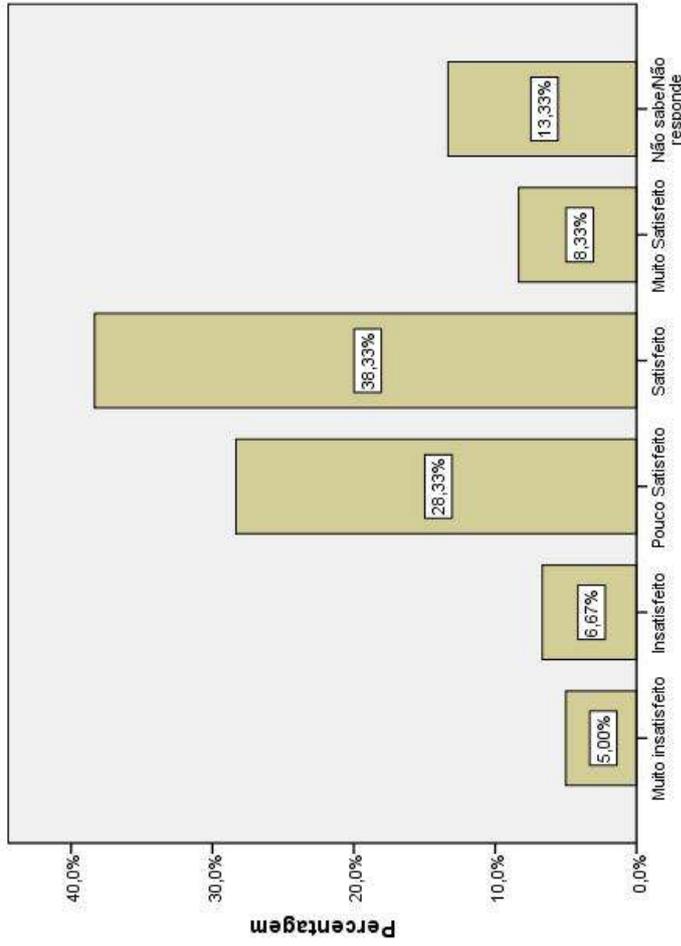
6.19 Gestor de nível intermédio - assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança

6. Satisfação com o estilo de liderança



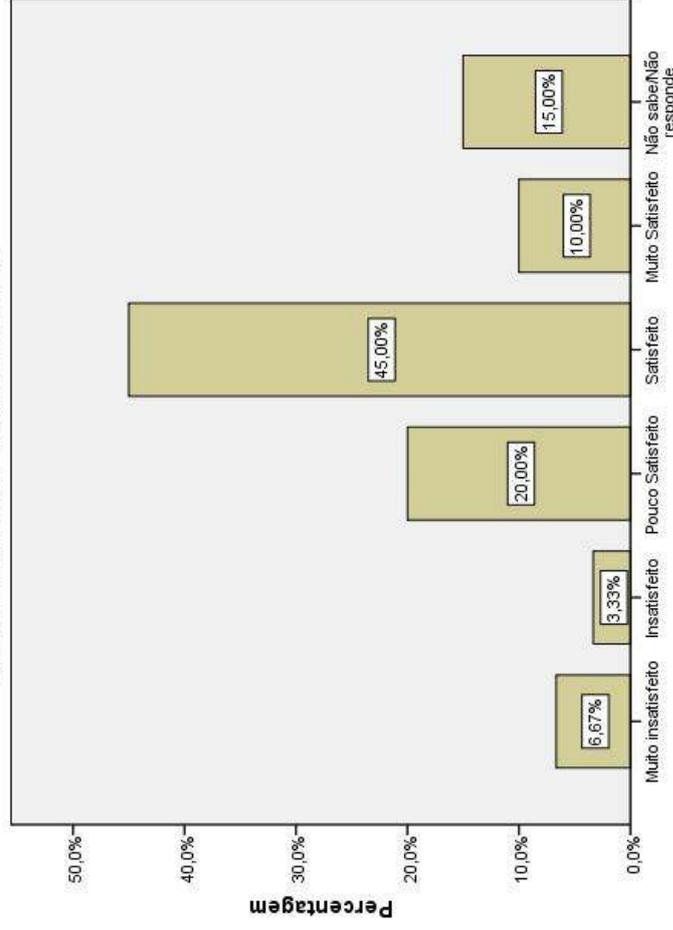
6.20 Gestor de nível intermédio - promove acções de formação

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



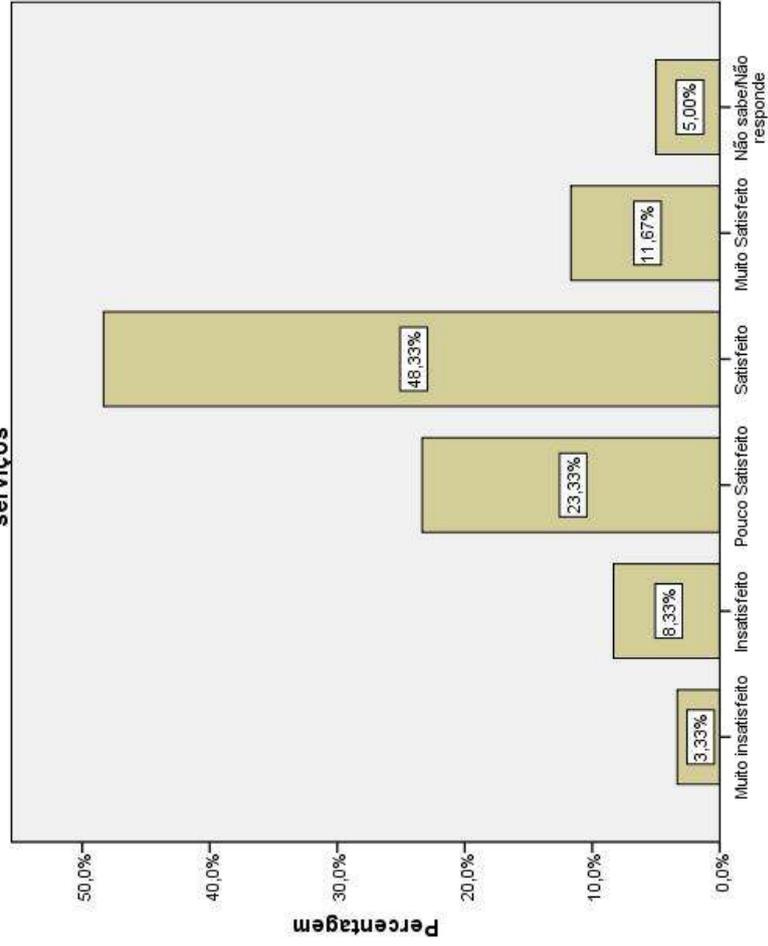
**6.21 Gestor de nível intermédio - reconhece e premeia esforços individuais e das equipas**

**6. Satisfação com o estilo de liderança**



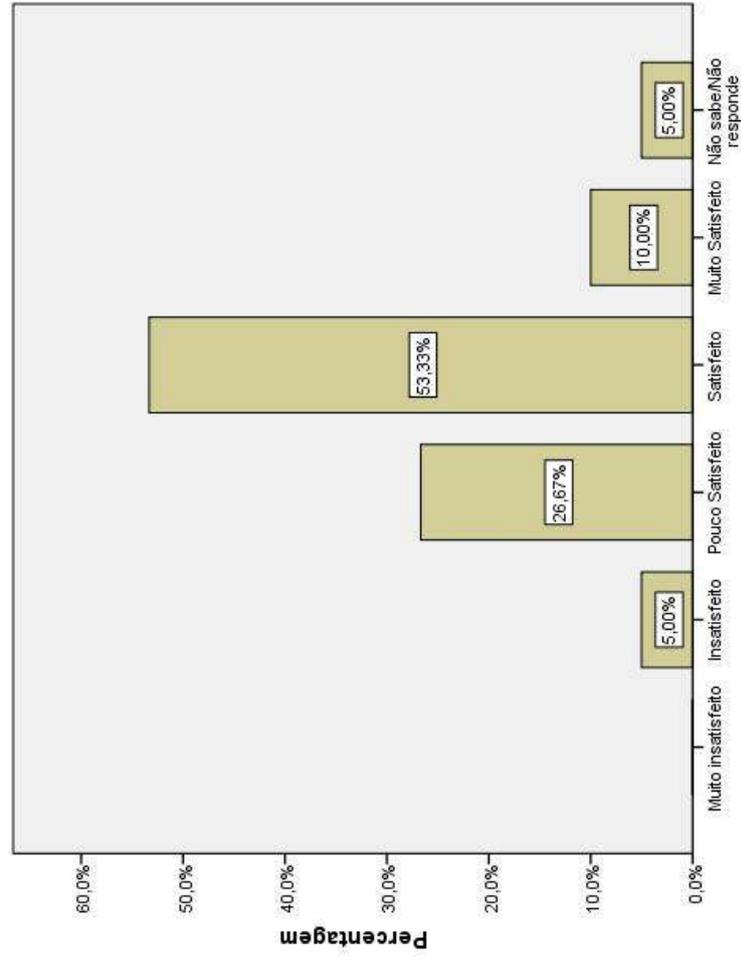
**6.22 Gestor de nível intermédio - adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa**

**7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**



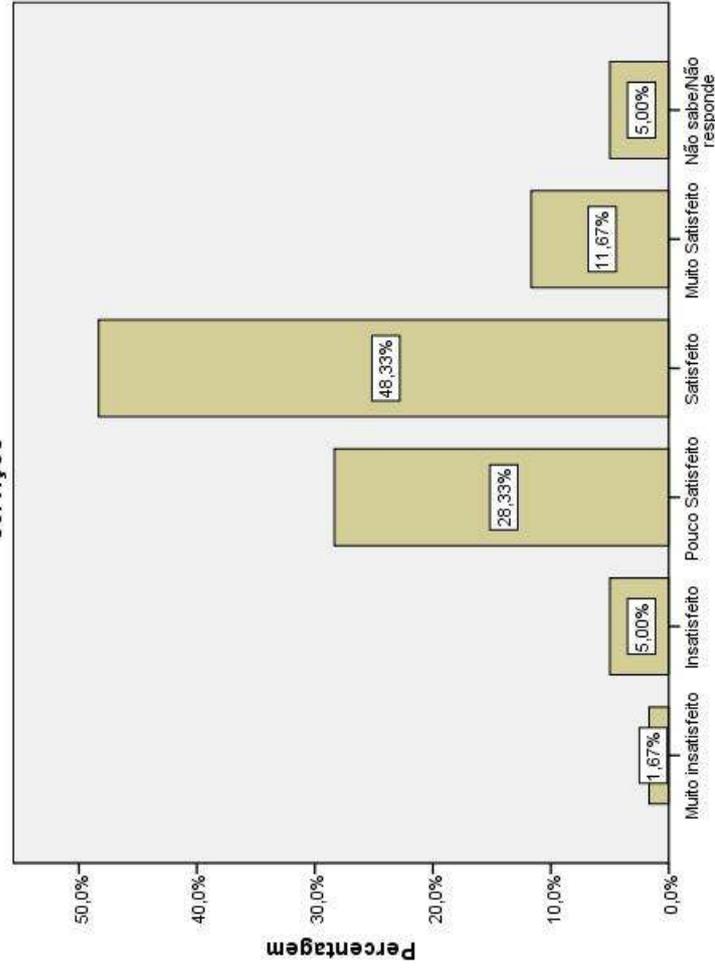
**7.1 Equipamentos informáticos disponíveis**

**7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**



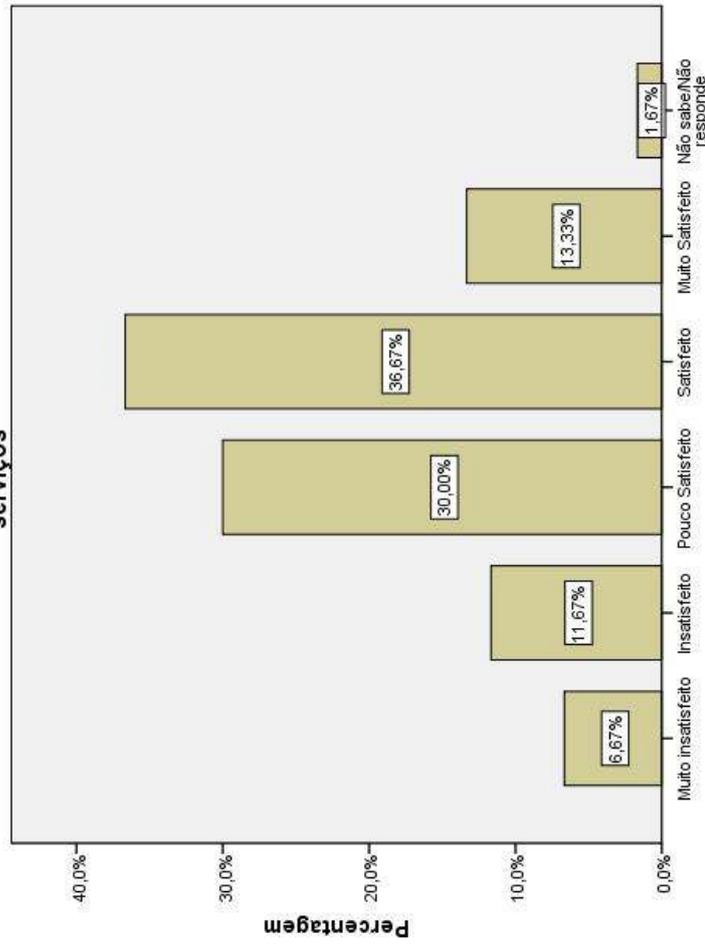
**7.2 Software disponível**

**7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**



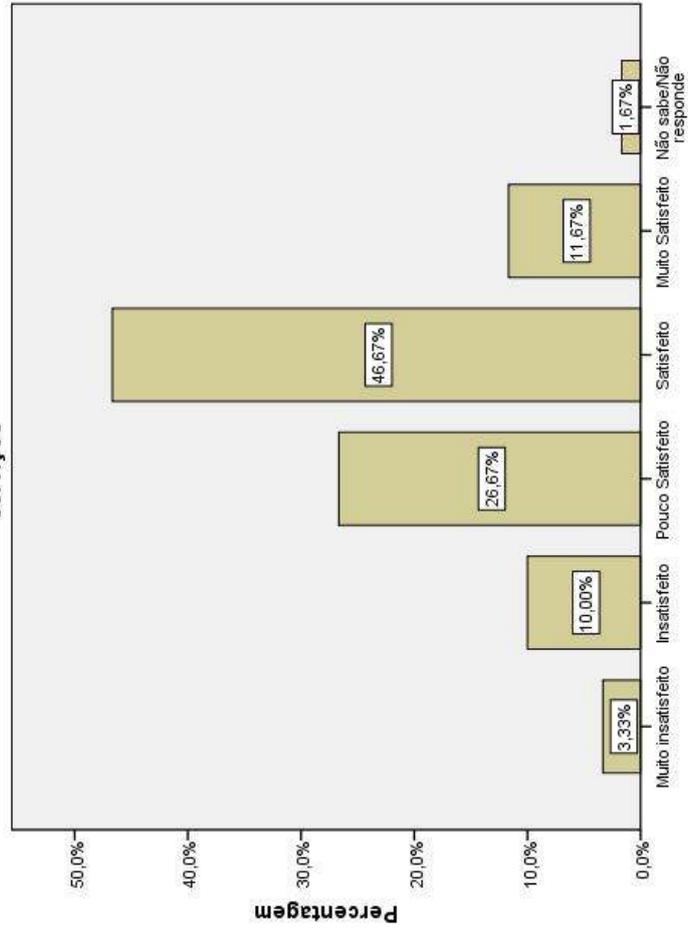
**7.3 Equipamentos de comunicações disponíveis**

**7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**



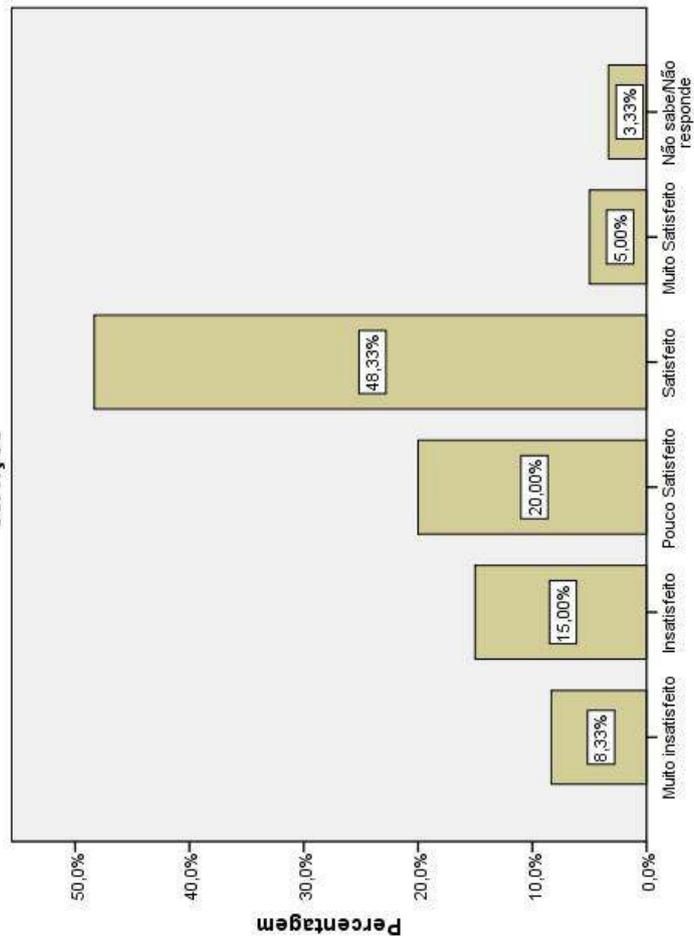
**7.4 Condições de higiene**

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços



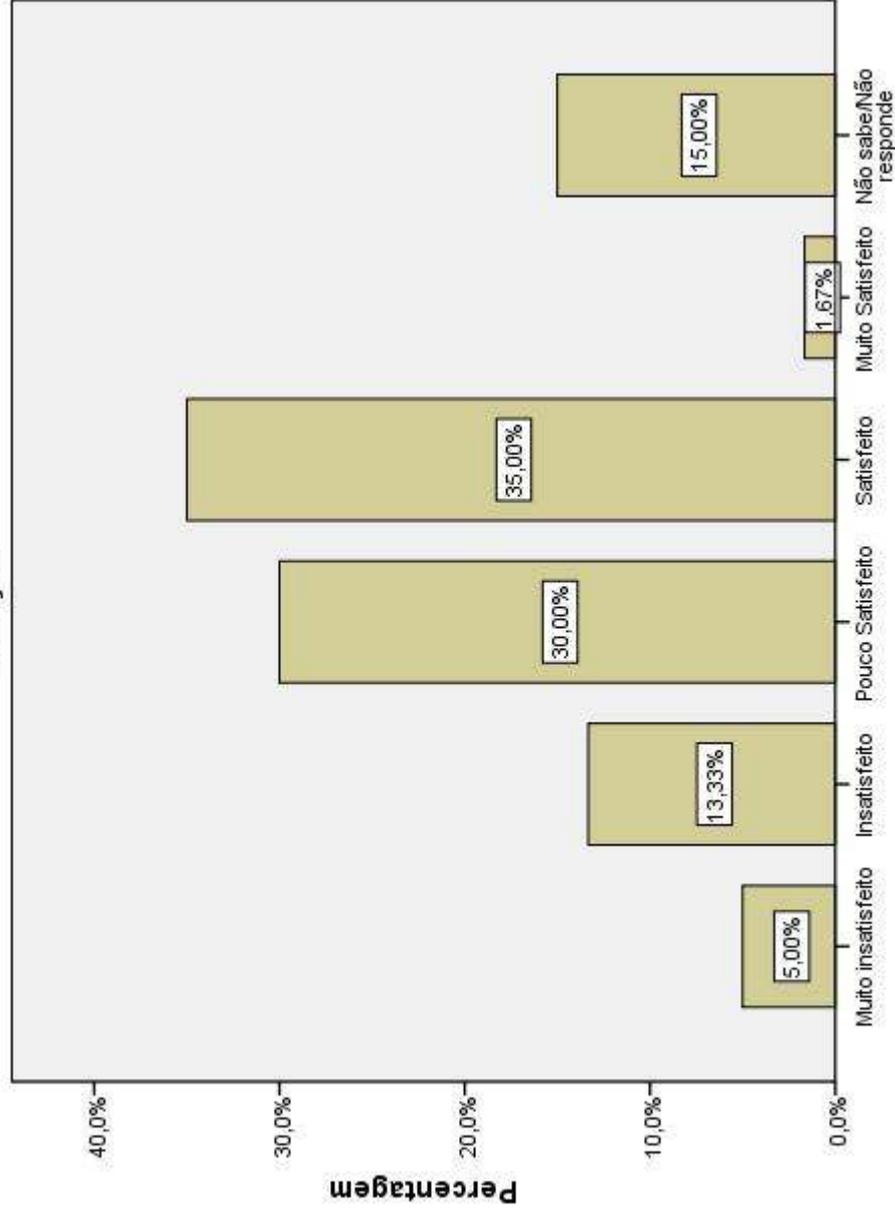
7.5 Condições de segurança

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços



7.6 Serviços de refeitório e bar

### 7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

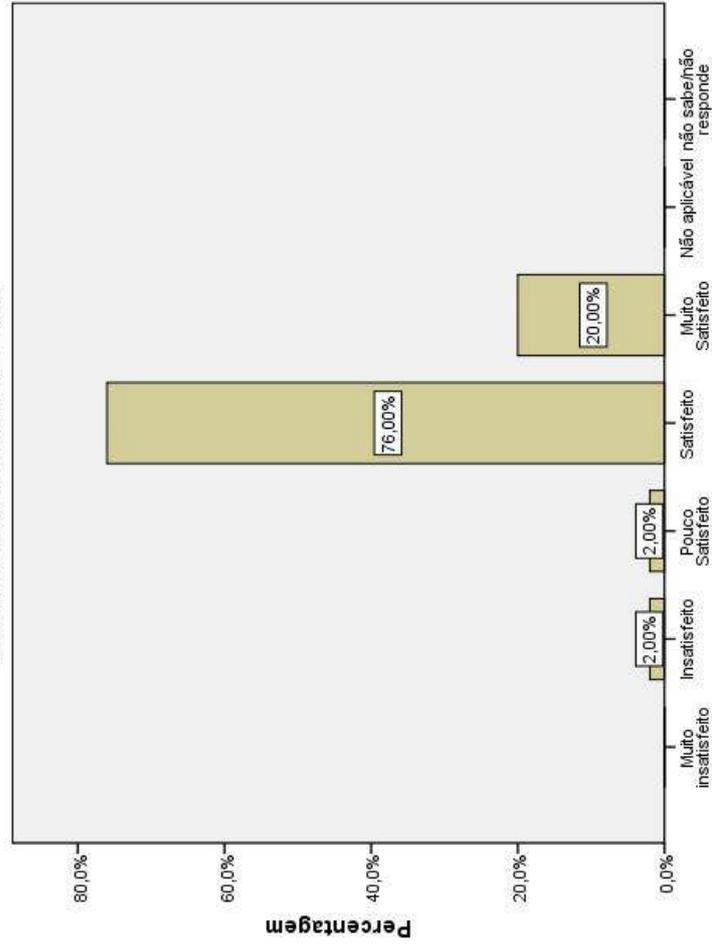


### 7.7 Serviços sociais

## **ANEXO III**

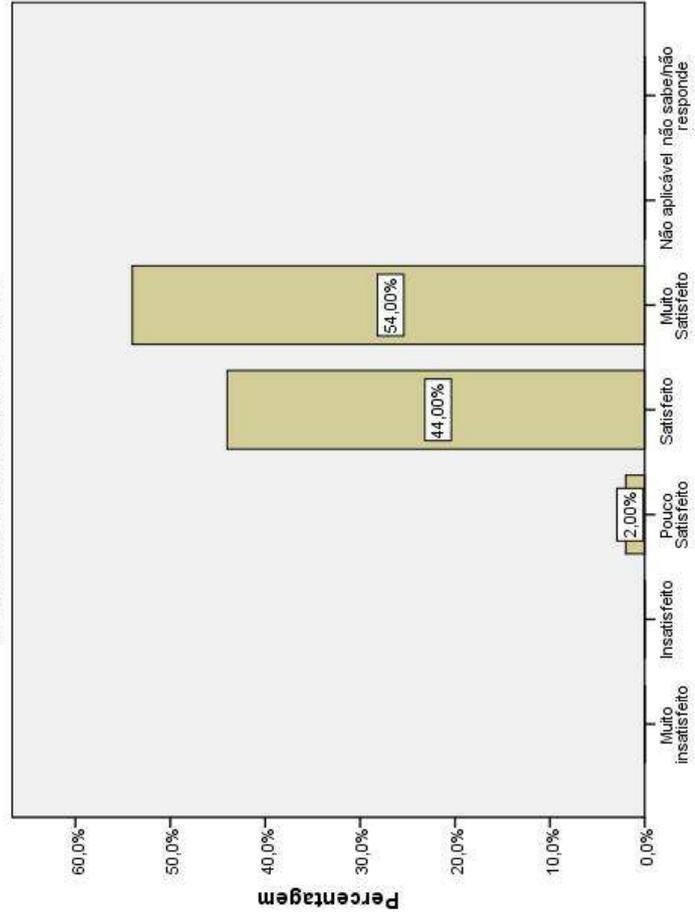
# **RESULTADOS APURADOS NO ÂMBITO DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO IVDP**

**1. Imagem global da organização**



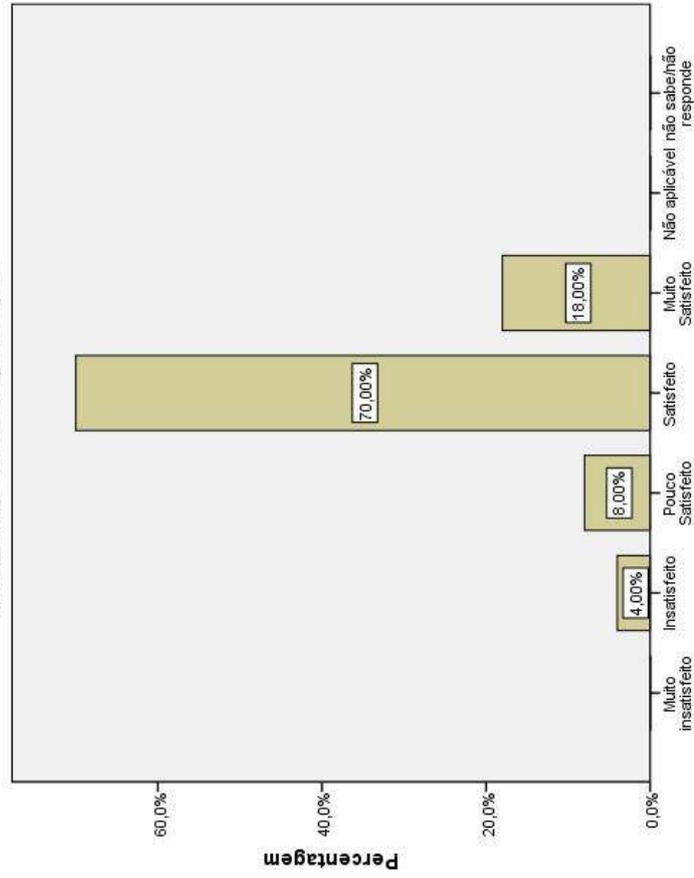
**1.1 Desempenho global da organização do IVDP**

**1. Imagem global da organização**



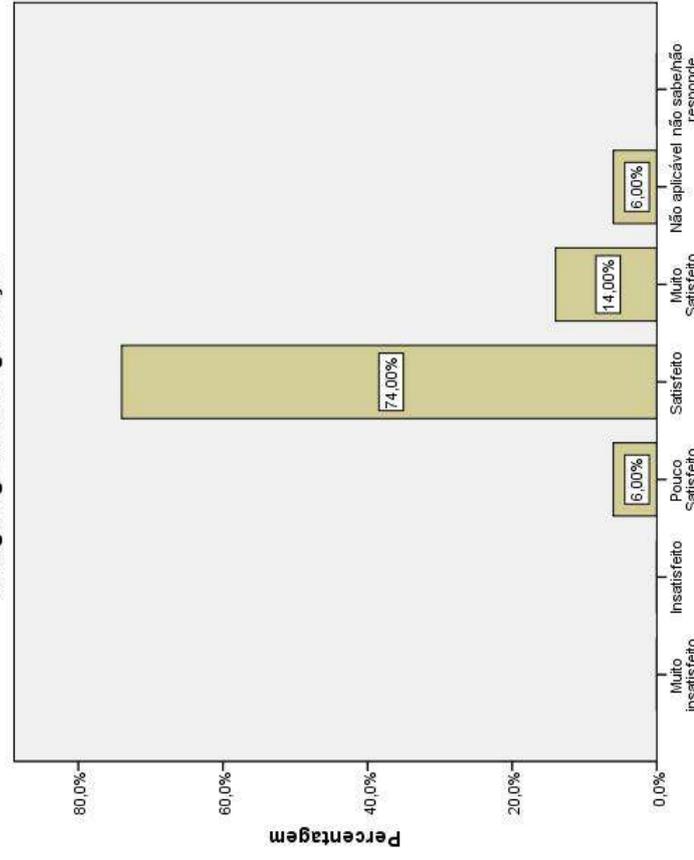
**1.2 Cortesia dos colaboradores que lidam com os serviços/clientes**

1. Imagem global da organização



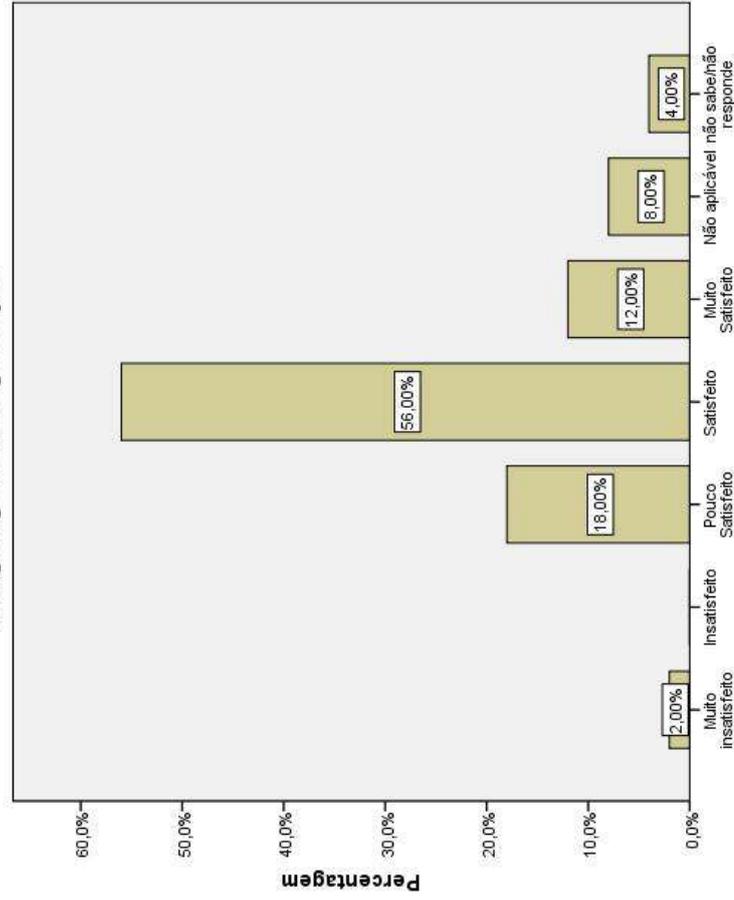
1.3 Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares

1. Imagem global da organização



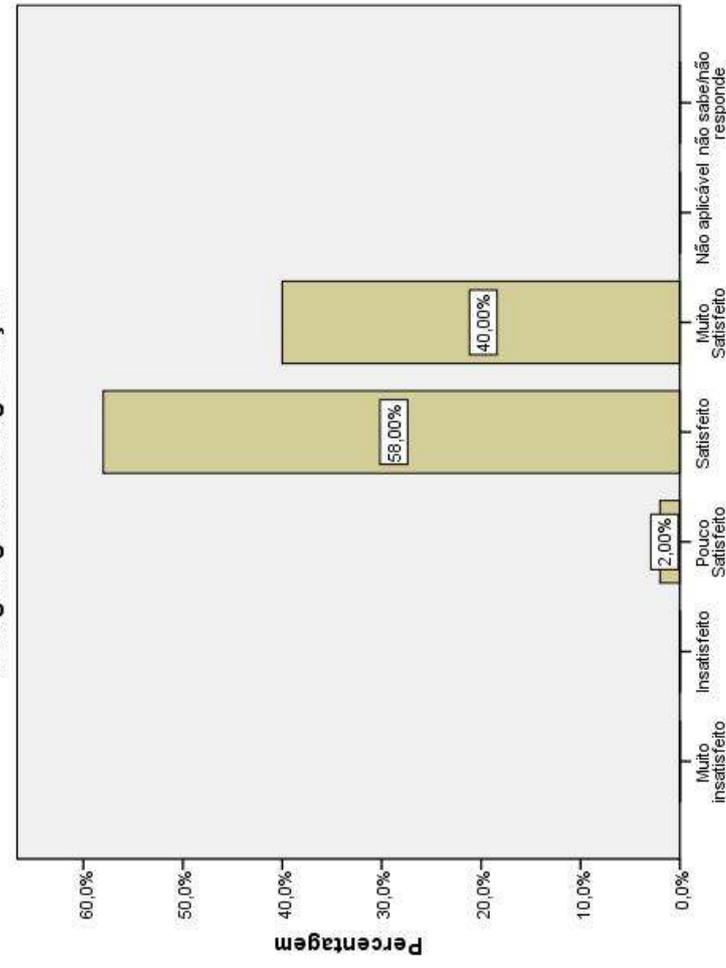
1.4 Melhorias implementadas na organização

1. Imagem global da organização



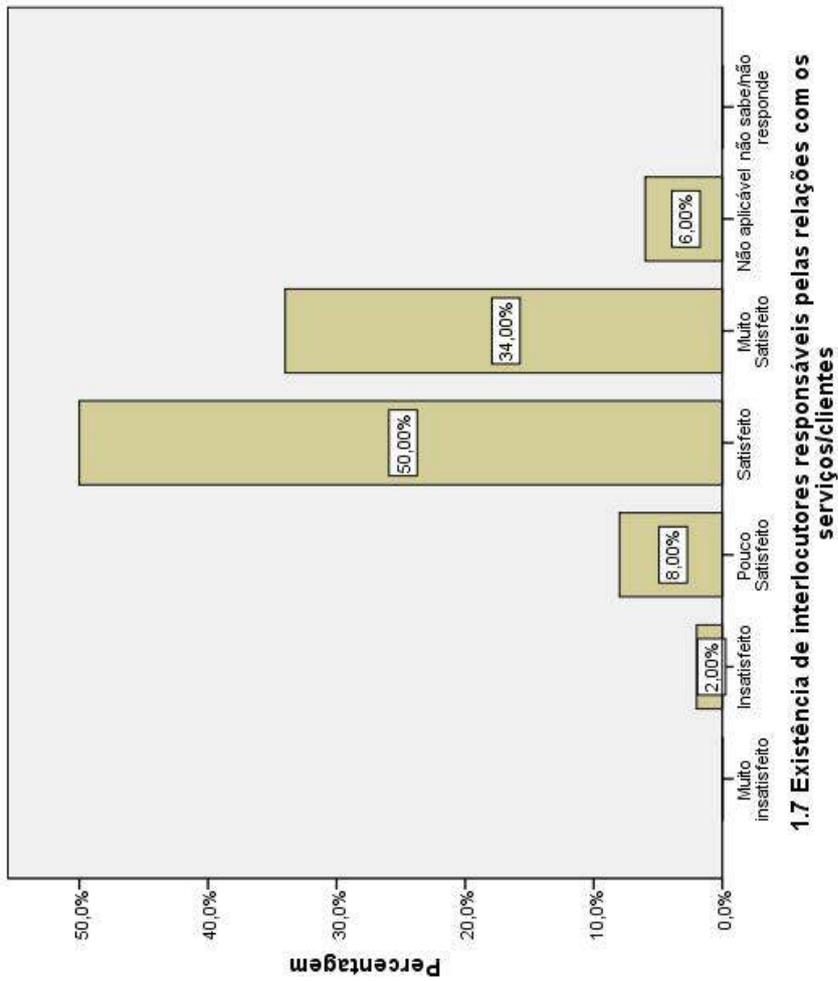
1.5 Consulta sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados

1. Imagem global da organização



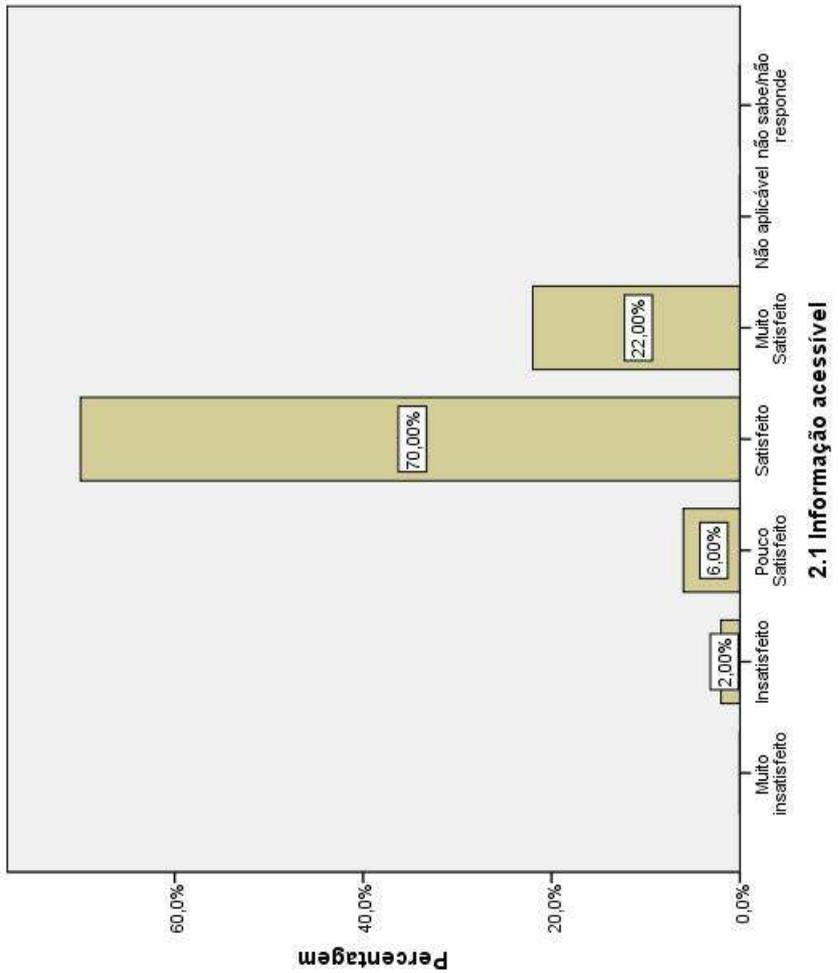
1.6 Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação

**1.Imagem global da organização**



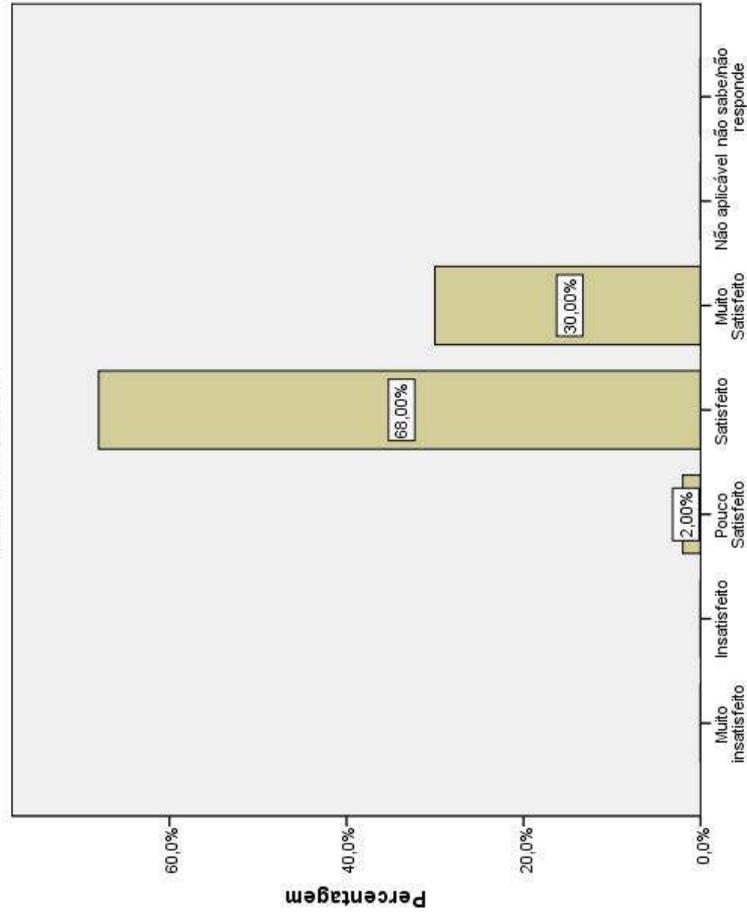
**1.7 Existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os serviços/clientes**

**2.Acessibilidade**



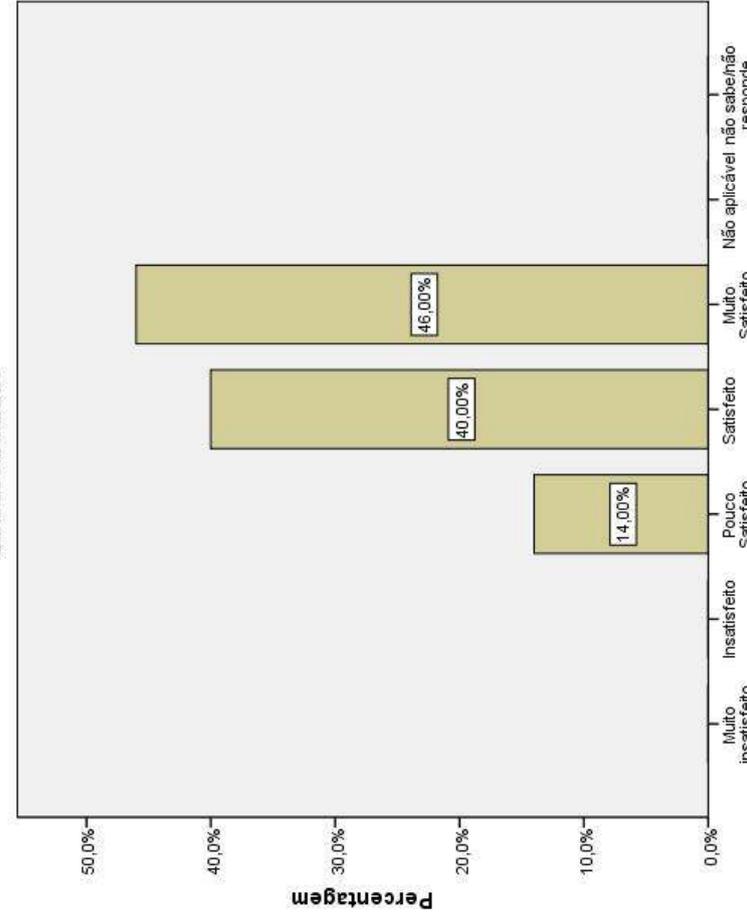
**2.1 Informação acessível**

**2.Acessibilidade**



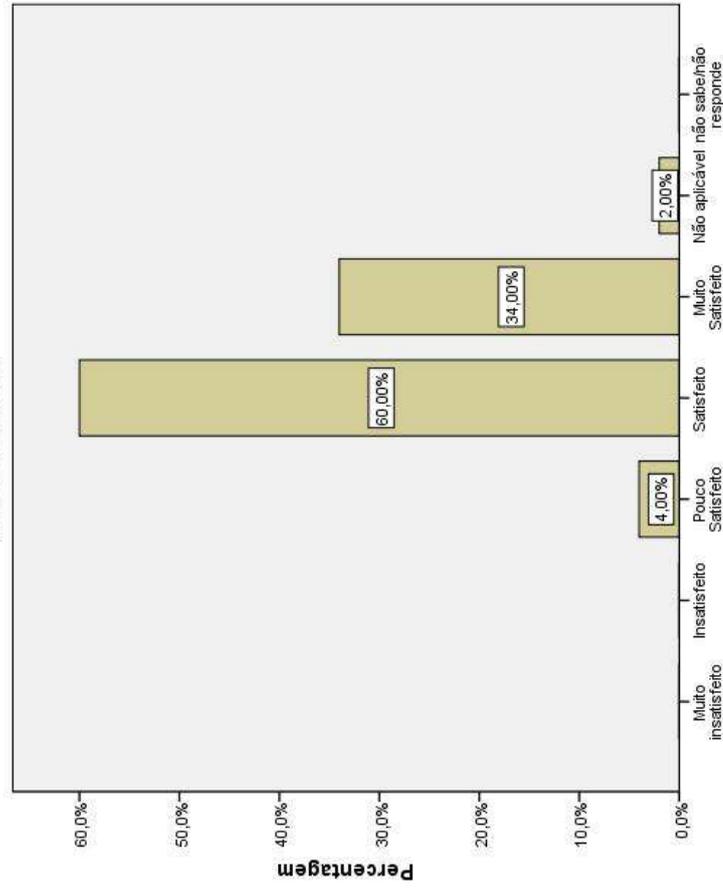
**2.2 Meios expeditos na prestação do serviço**

**2.Acessibilidade**



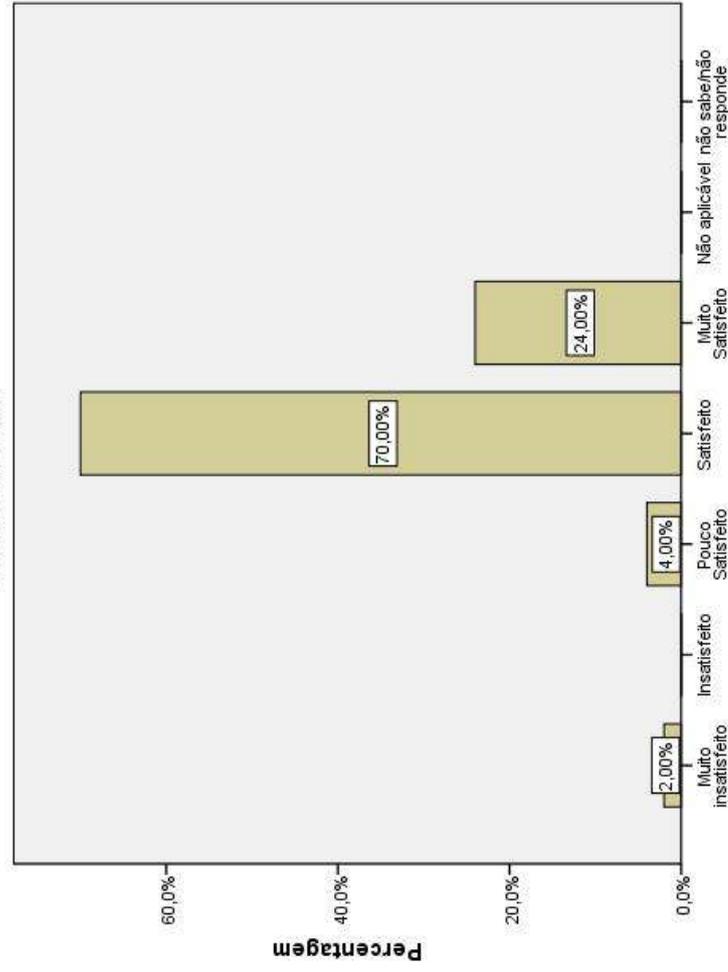
**2.3 Atendimento telefónico**

**2.Acessibilidade**



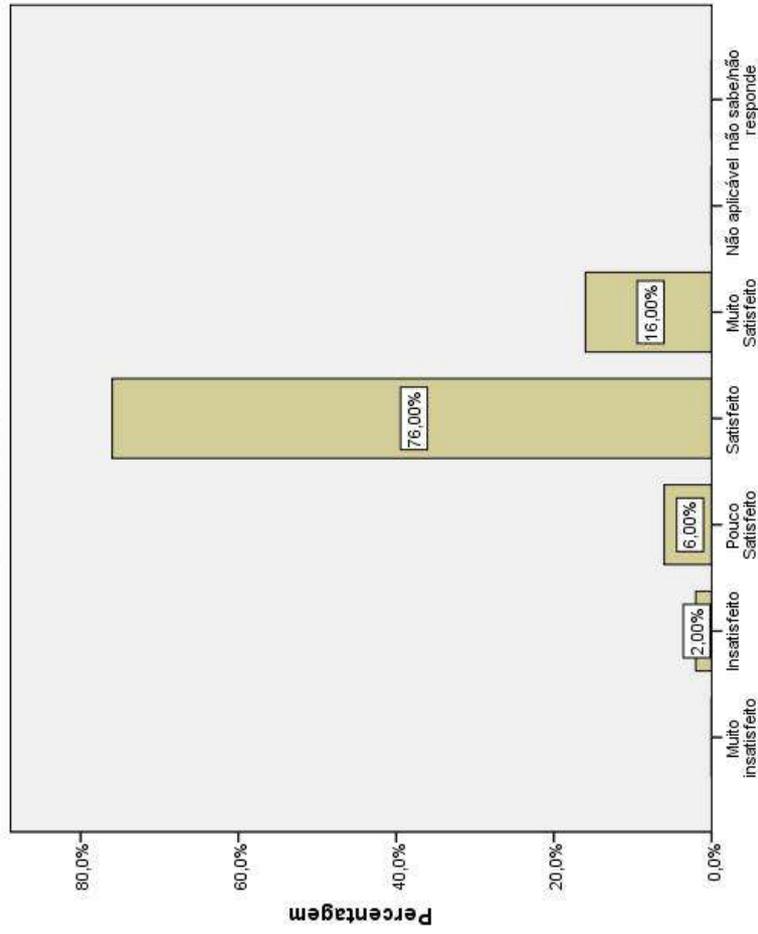
**2.4 Atendimento por e-mail**

**2.Acessibilidade**



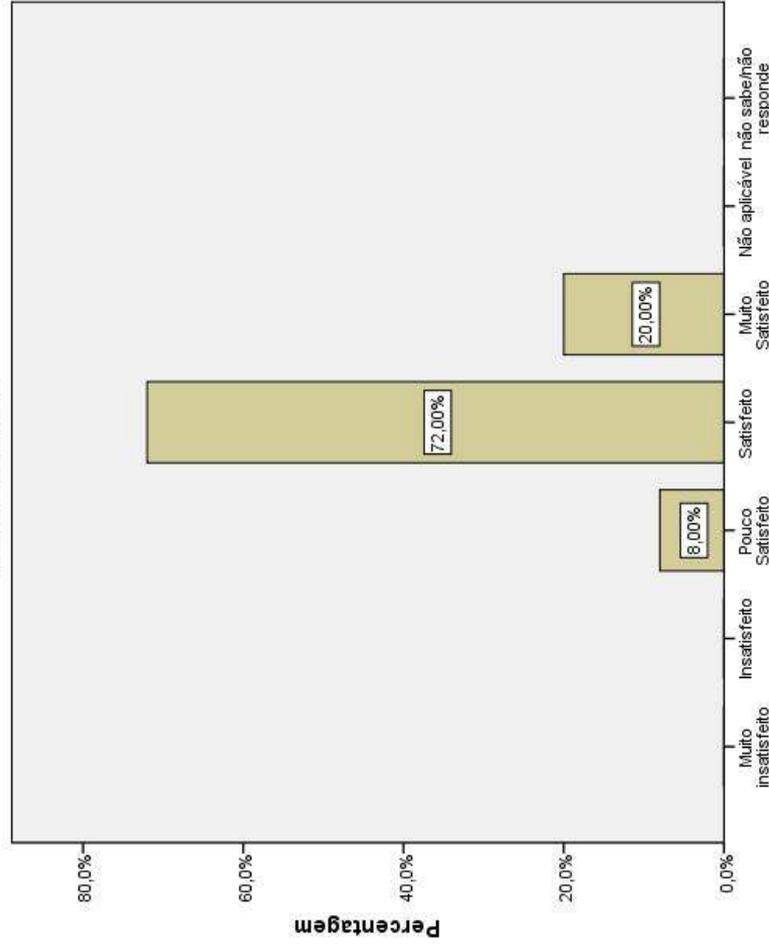
**2.5 Satisfação com os serviços prestados**

2.Acessibilidade



2.6 Qualidade da informação disponibilizada

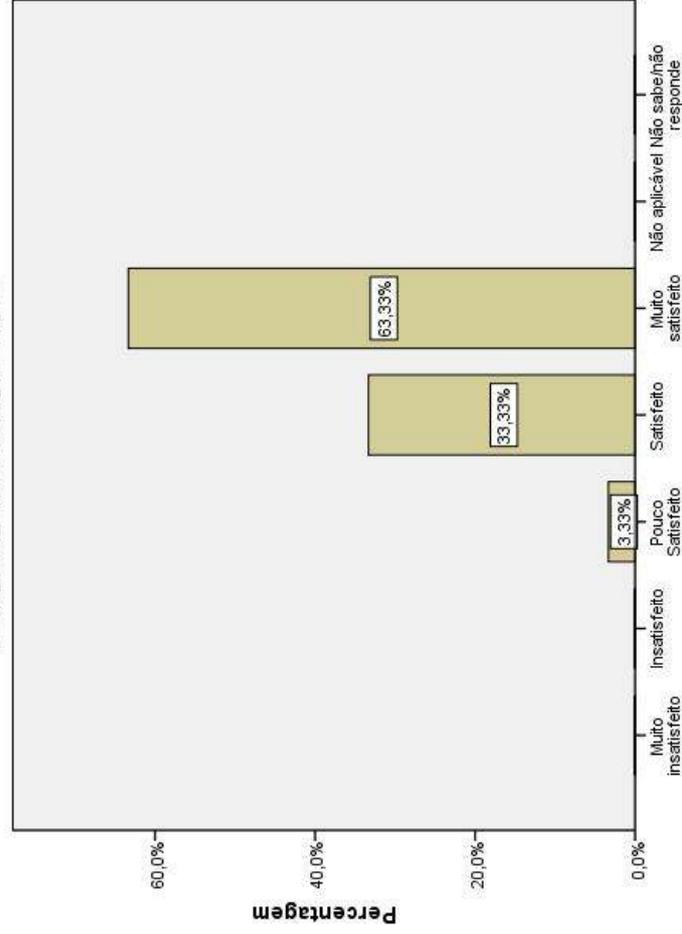
2.Acessibilidade



2.7 Tempo de resposta às solicitações

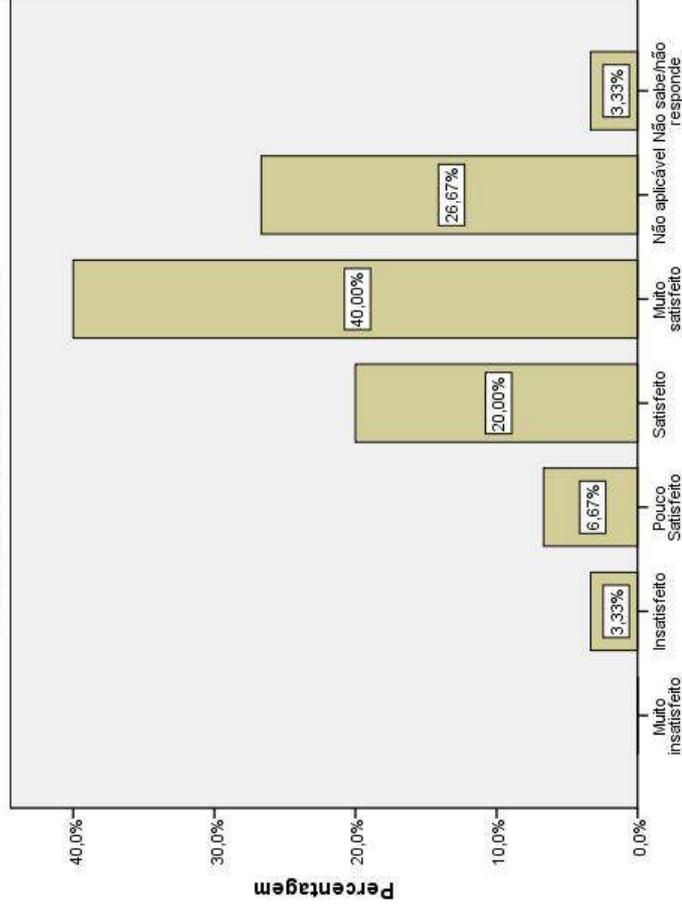
## Clientes da Loja e Solares

1. Imagem global da organização



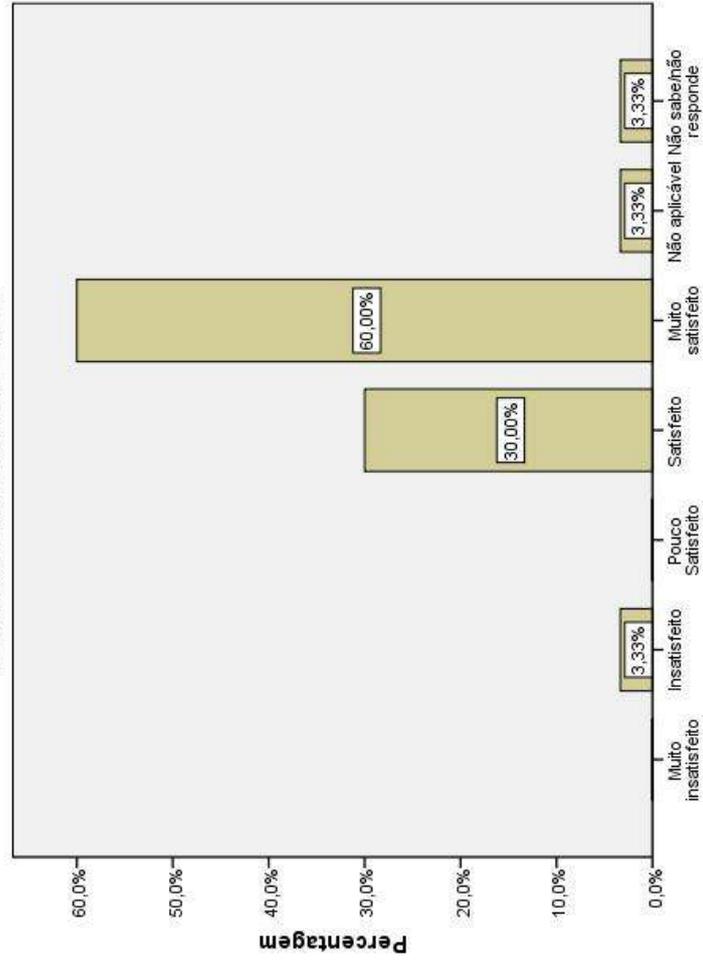
1.1 Cortesia dos colaboradores que lidam com os clientes no local de atendimento ao público

1. Imagem global da organização



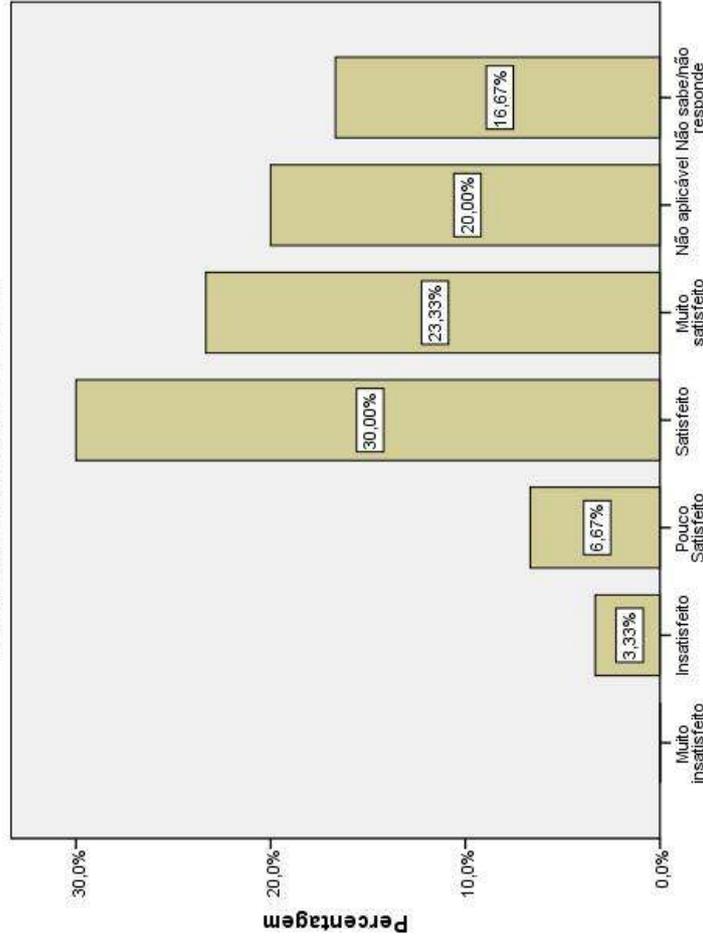
1.2 Cortesia dos colaboradores que atendem por telefone os clientes

**1. Imagem global da organização**



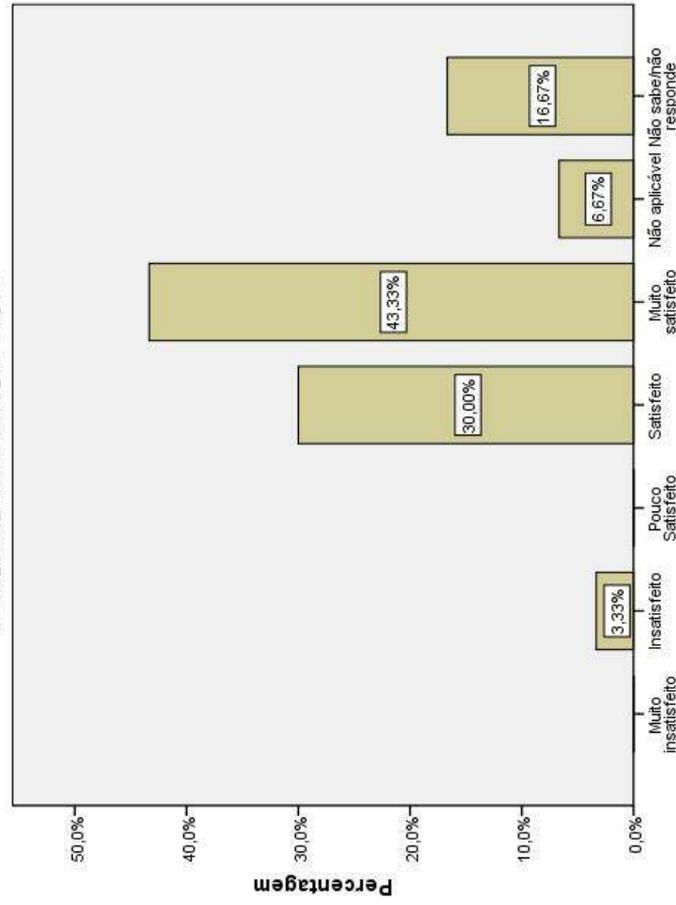
**1.3 Flexibilidade e autonomia que os colaboradores da área do atendimento têm para resolver as situações individuais**

**1. Imagem global da organização**



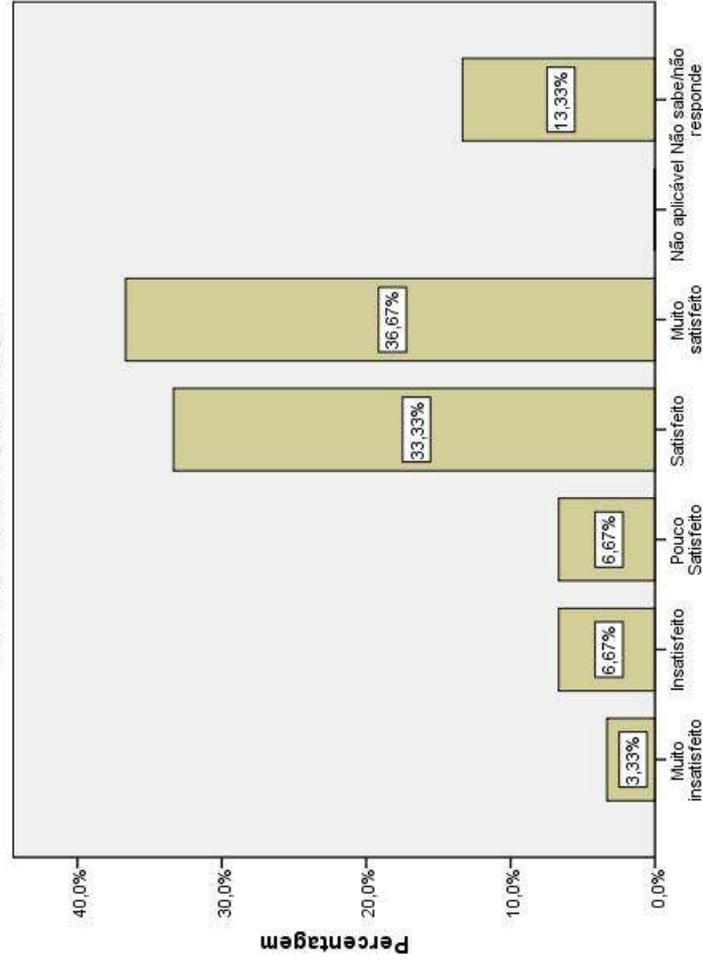
**1.4 Melhorias implementadas recentemente na organização**

**1. Imagem global da organização**



**1.5 Impacto da organização na qualidade de vida dos cidadãos/clientes**

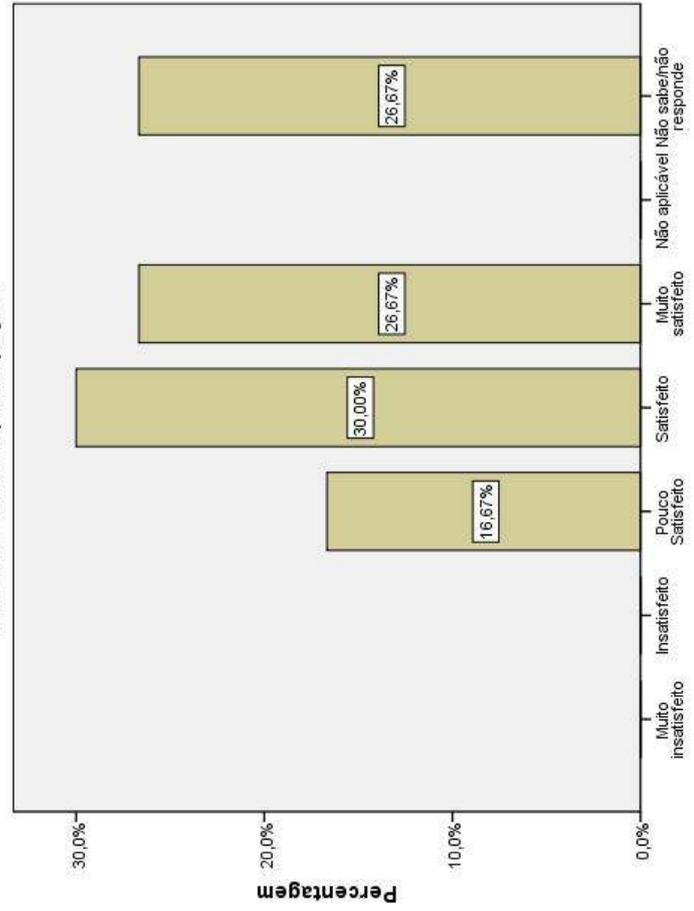
**2. Envolvimento e participação**



**2.1 Aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos relativamente aos produtos/serviços prestados**

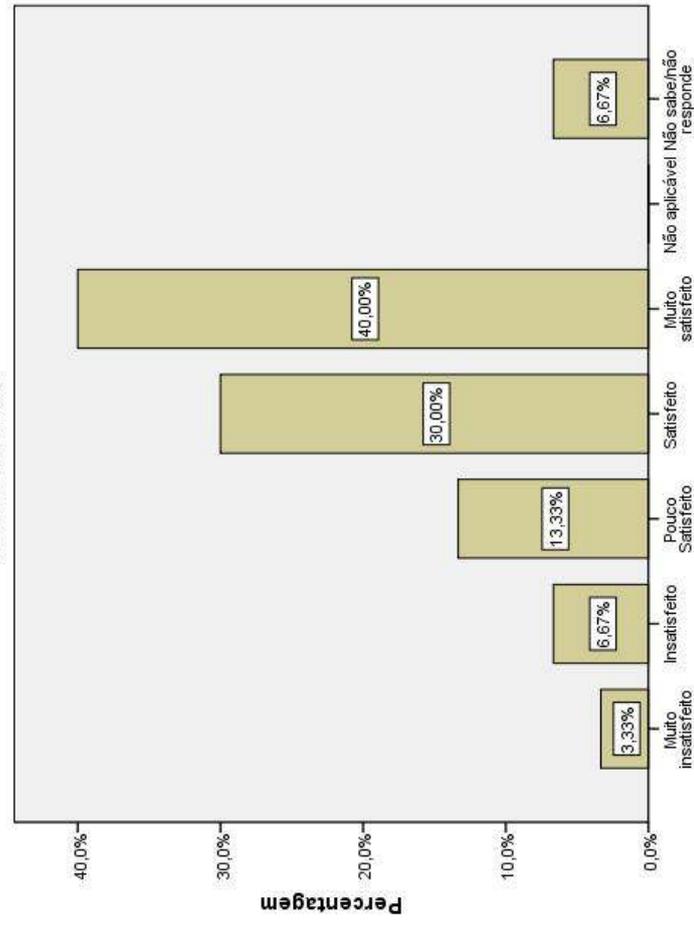
Não aplicável Não sabe/não responde

### 2. Envolvimento e participação



#### 2.2 Com os vários canais para sugestões/reclamações/informações

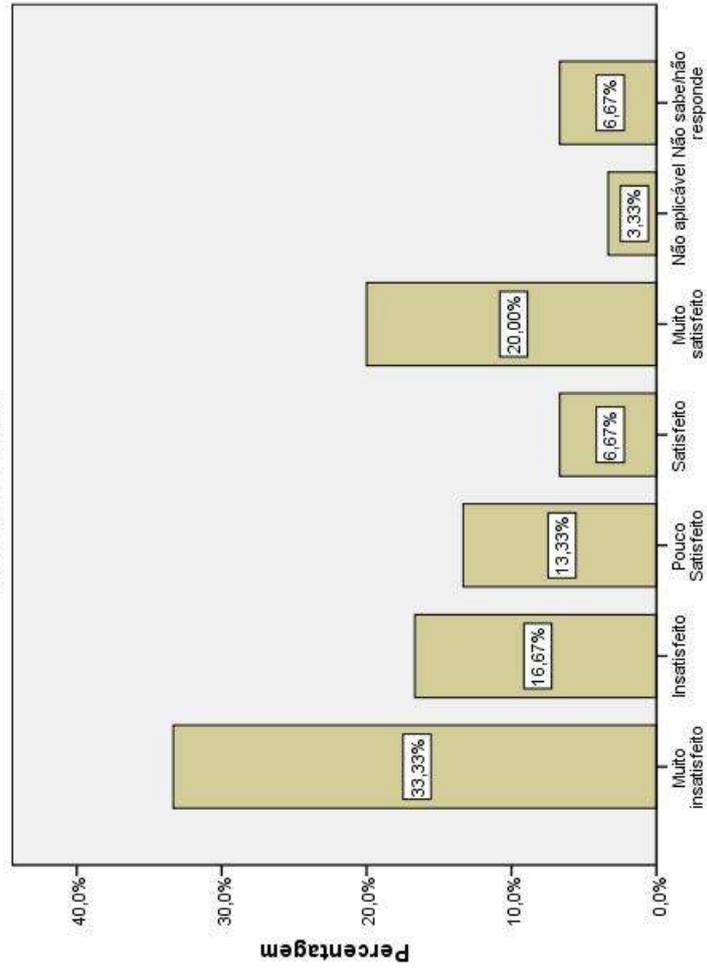
### 3. Acessibilidade



#### 3.1 Localização do serviço: proximidade de transportes públicos

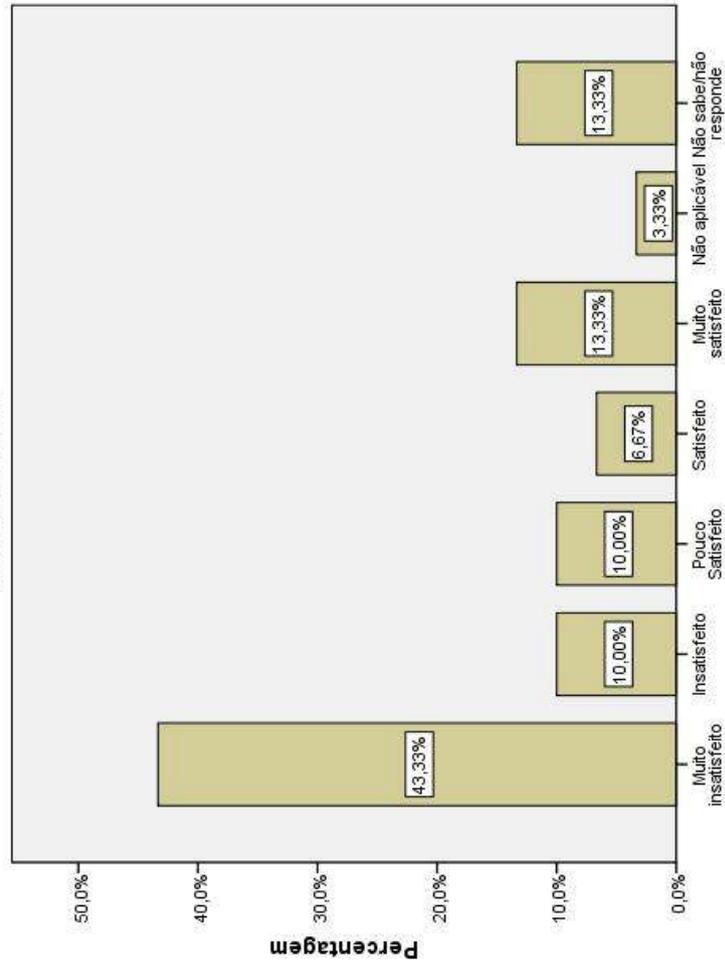
Não aplicável Não sabe/não responde

### 3.Acessibilidade



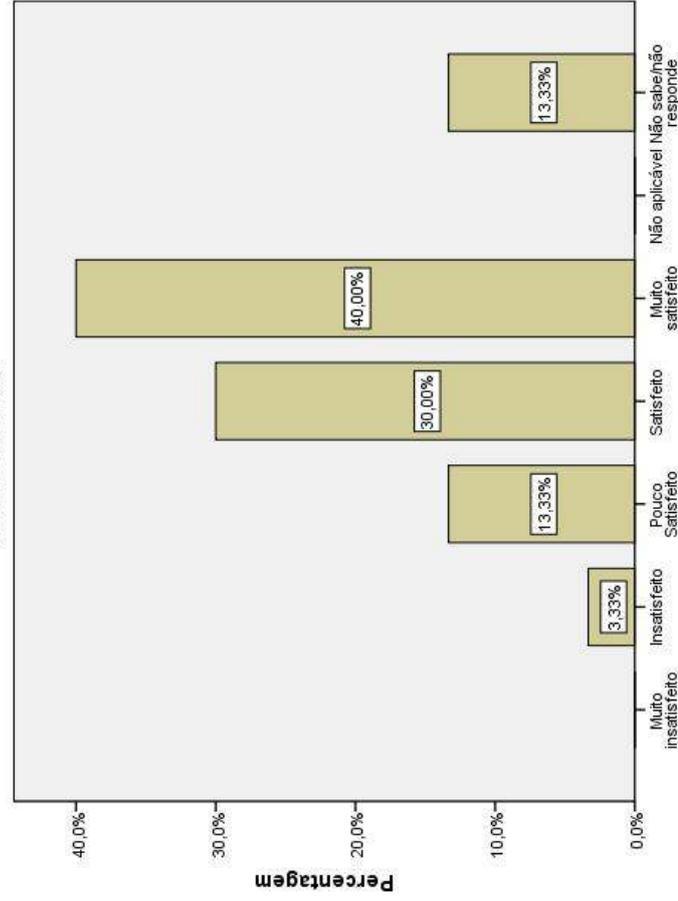
**3.2 Facilidade de estacionamento do automóvel perto do local de atendimento**

### 3.Acessibilidade

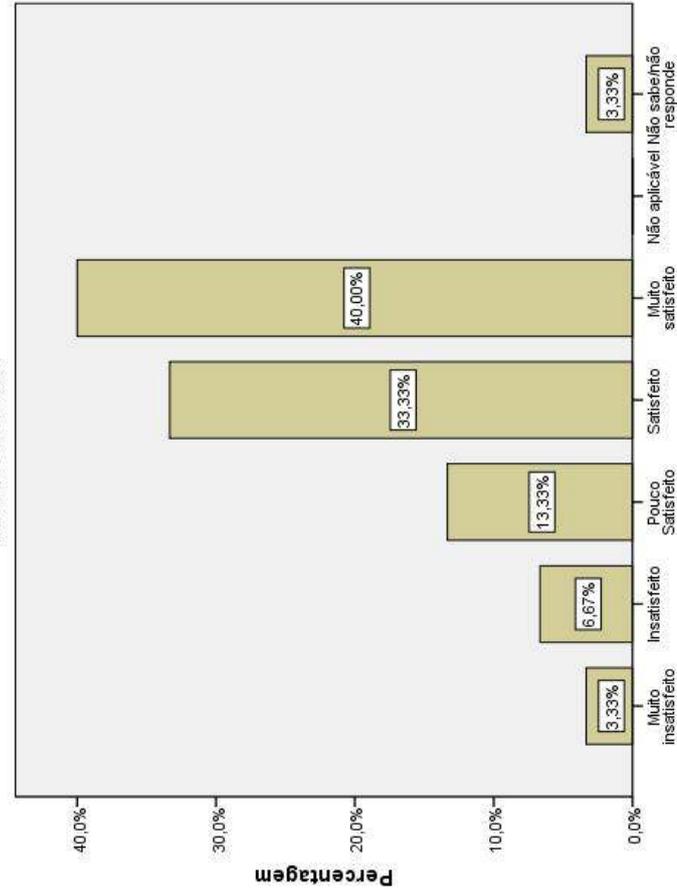


**3.3 Nível de acessibilidade para deficientes e carros de bebé**

### 3.Acessibilidade



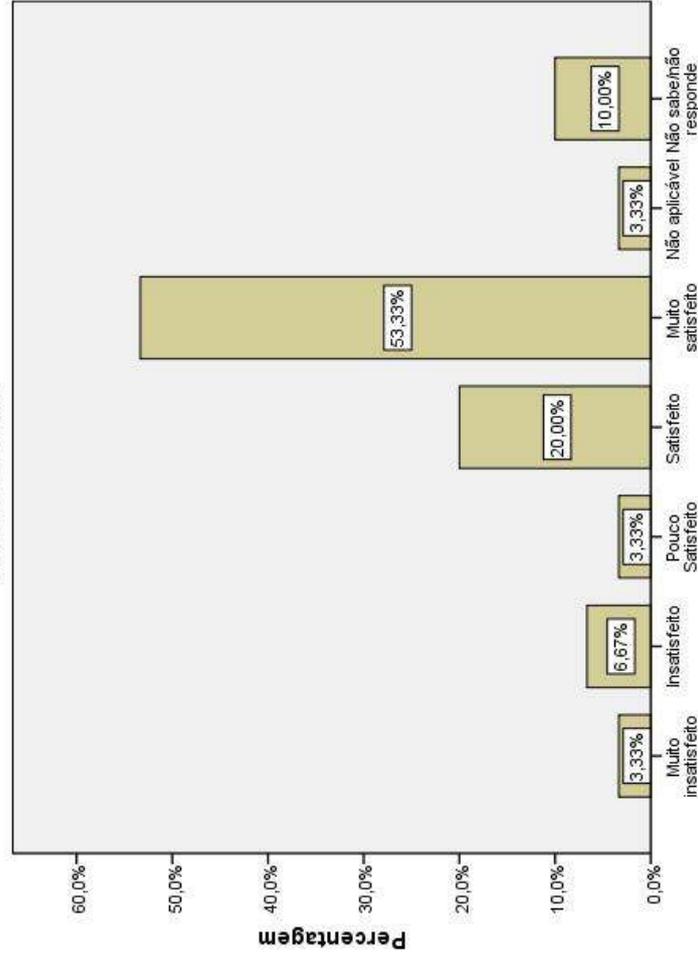
### 3.Acessibilidade



### 3.5 Informação disponível no local de atendimento

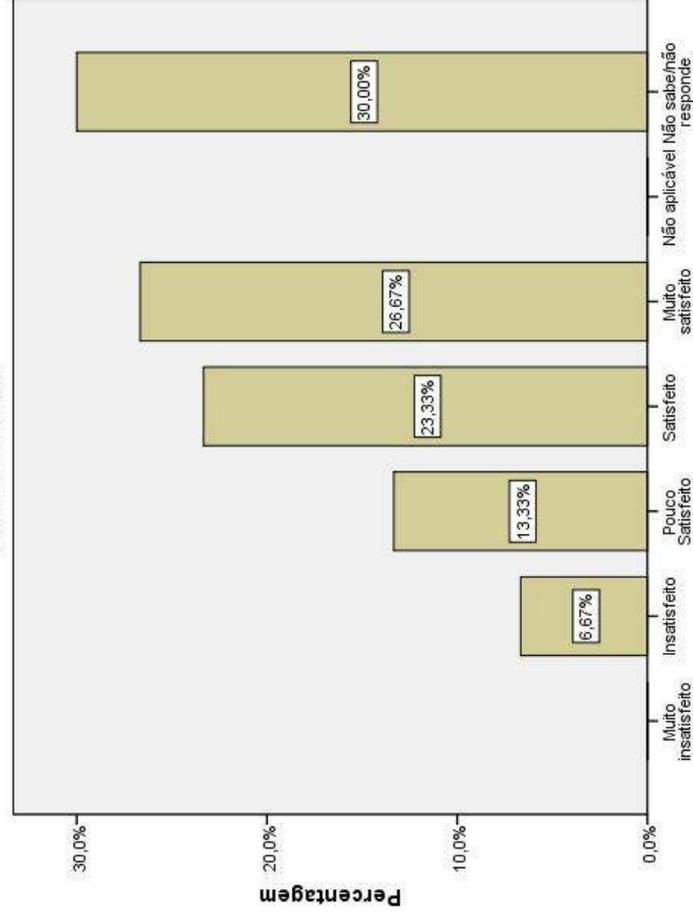
### 3.4 Horário de atendimento

**3.Acessibilidade**



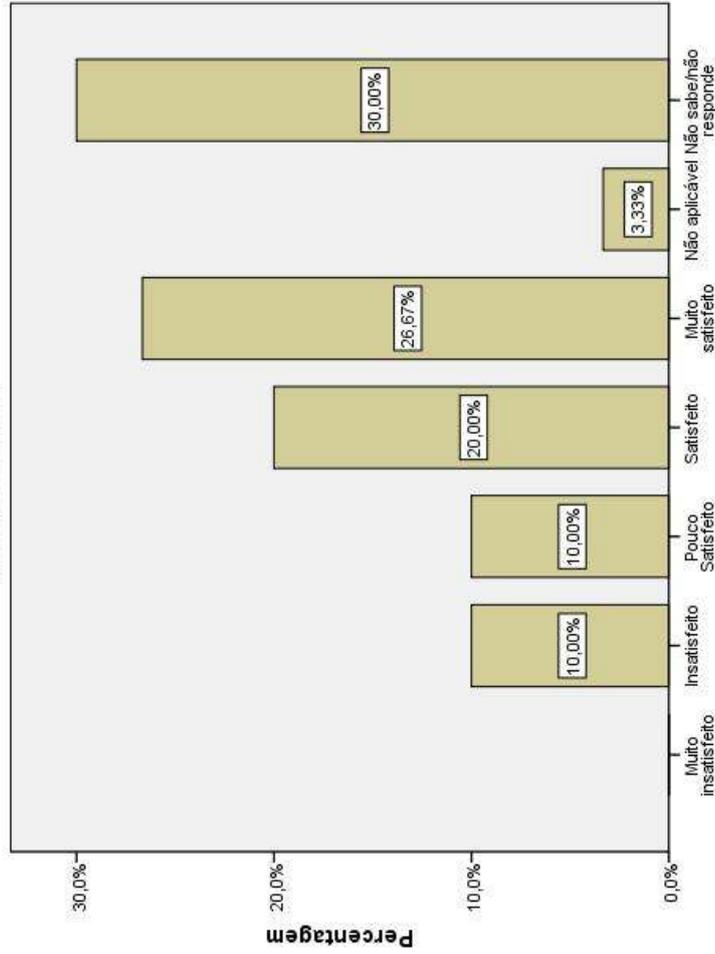
**3.6 Possibilidade de efectuar pagamento dos serviços solicitados presencialmente através de Multibanco**

**3.Acessibilidade**

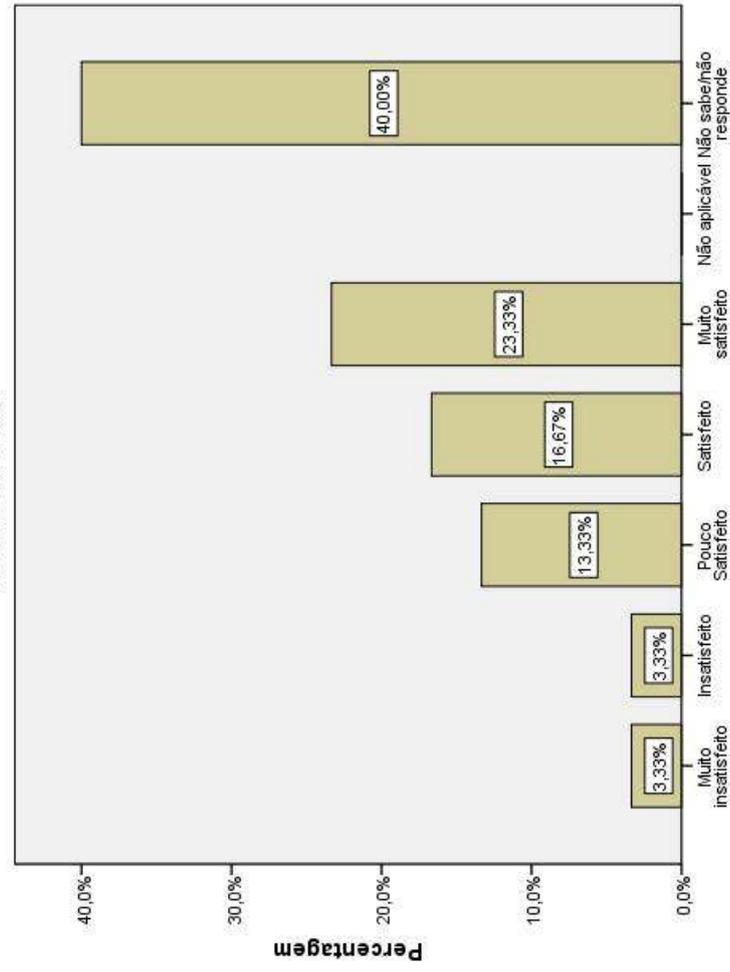


**3.7 Sistemas interactivos de divulgação das actividades/informações**

### 3.Acessibilidade



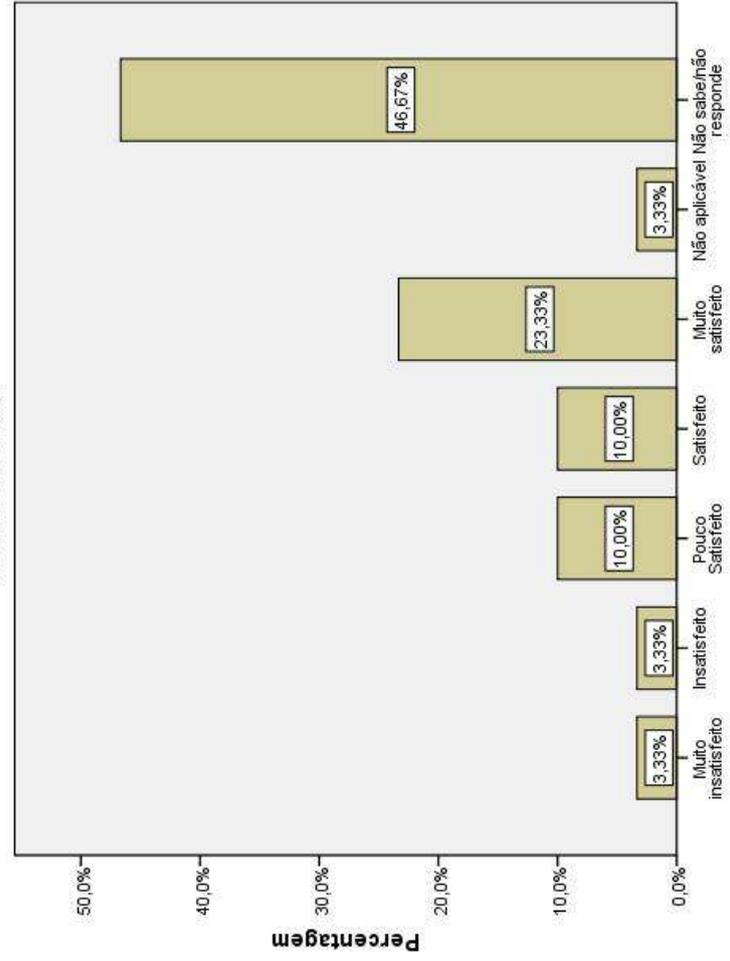
### 3.Acessibilidade



### 3.8 Esclarecimento de dúvidas através de correio electrónico

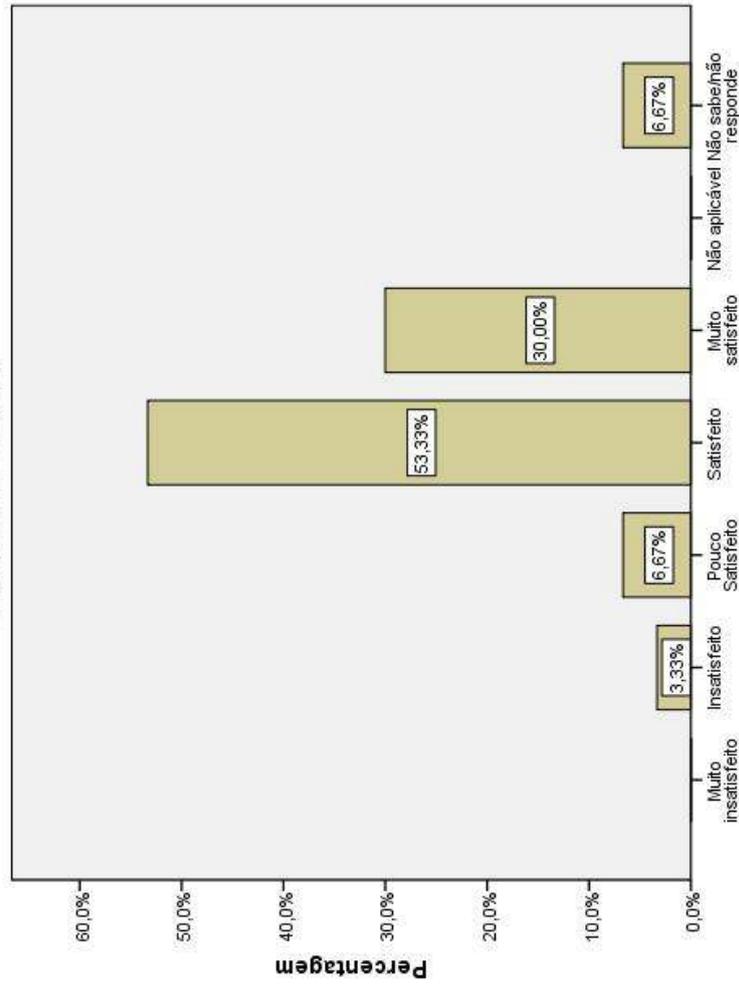
### 3.9 Informações disponíveis on-line

### 3.Acessibilidade



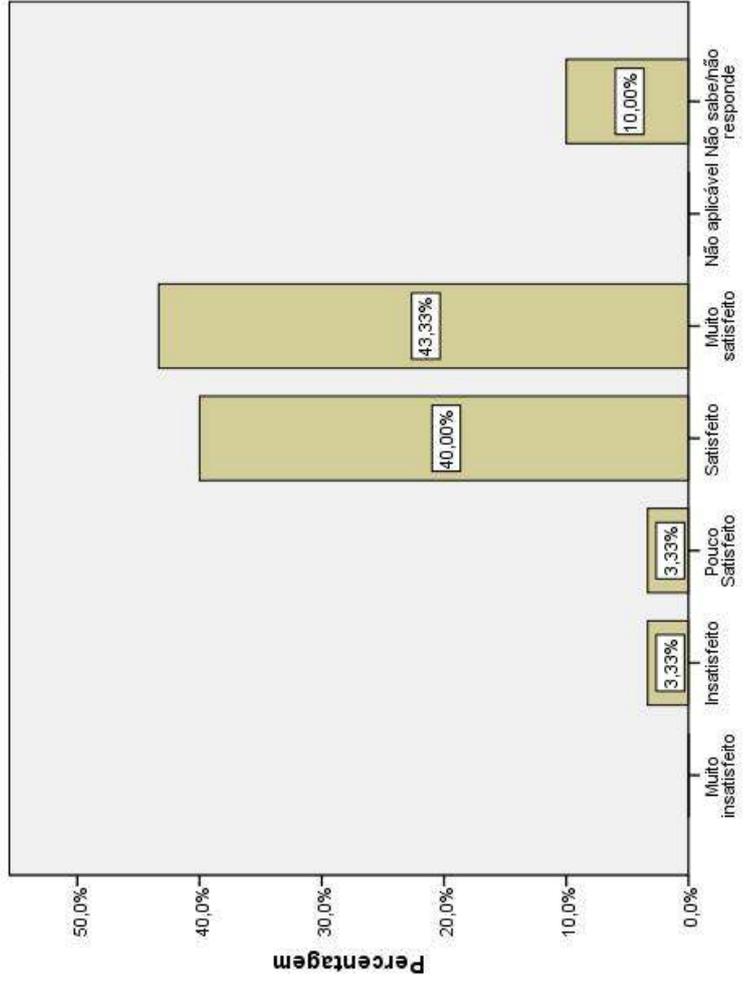
### 3.10 Existência de serviços disponíveis on-line

### 4.Produutos e serviços



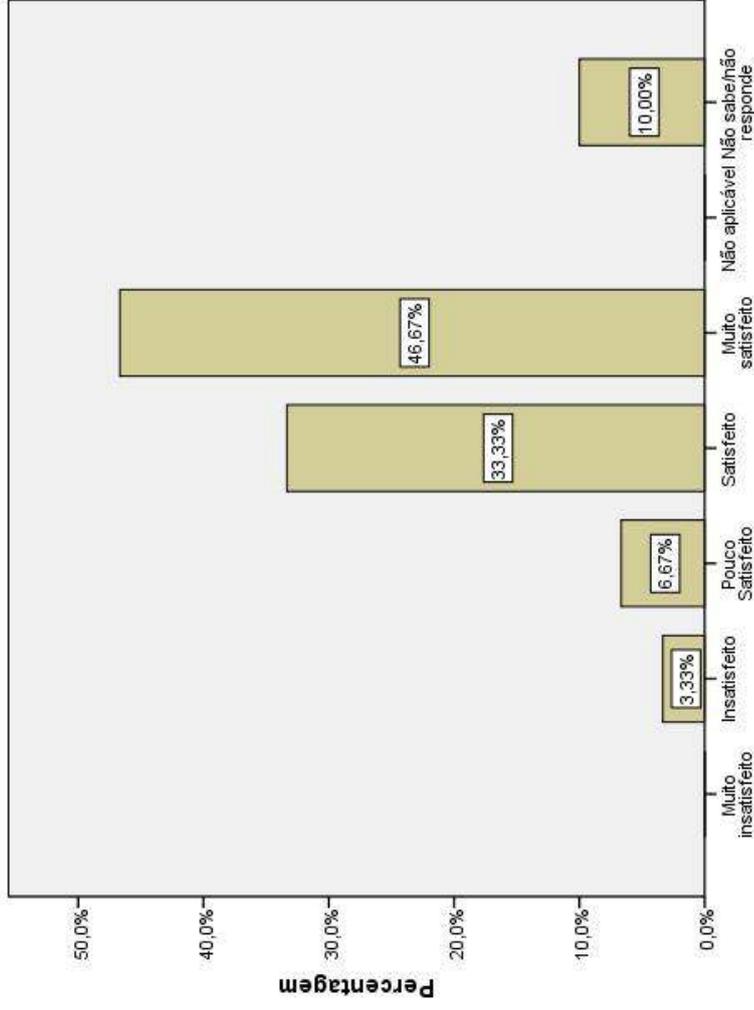
### 4.1 Satisfação global com o IVDP

**4. Produtos e serviços**



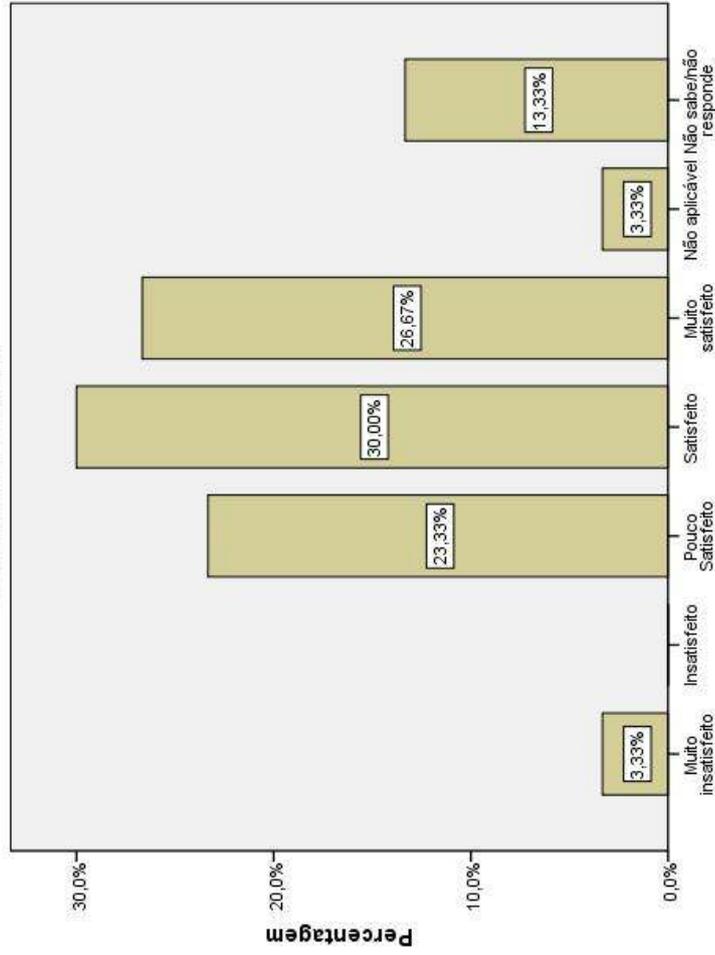
**4.2 Satisfação global com os serviços prestados**

**4. Produtos e serviços**

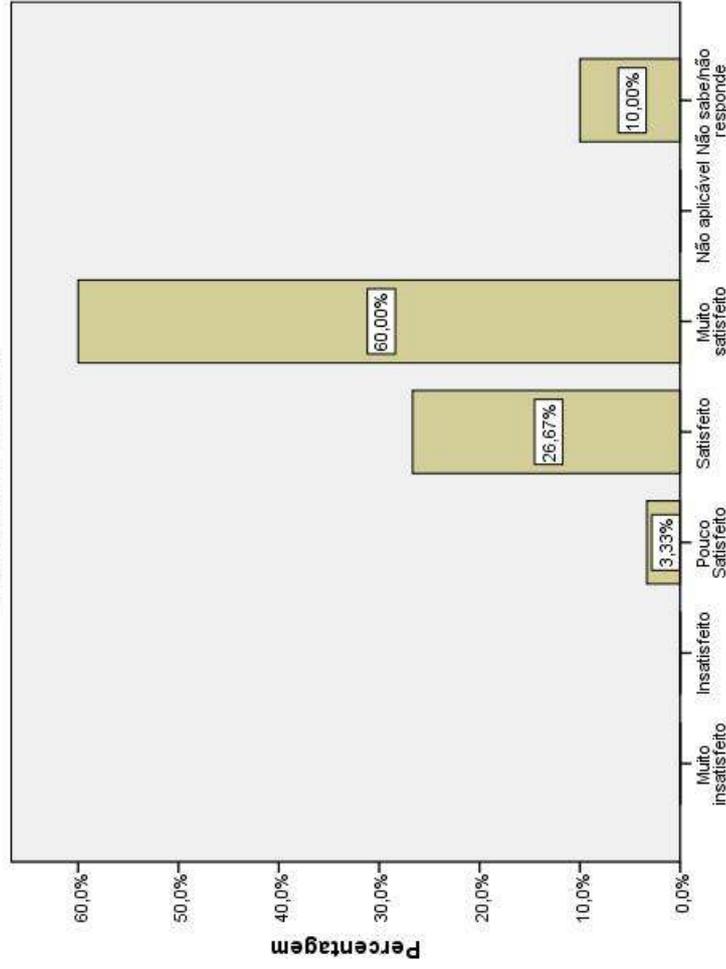


**4.3 Clareza da informação**

**4. Produtos e serviços**



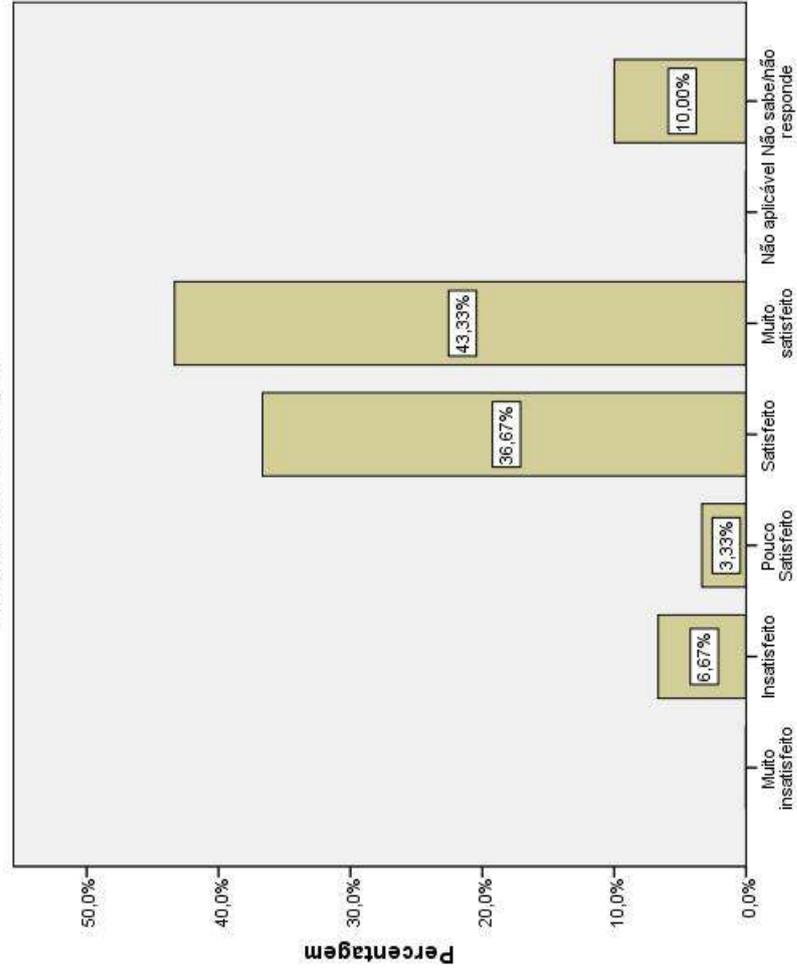
**4. Produtos e serviços**



**4.4 Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone**

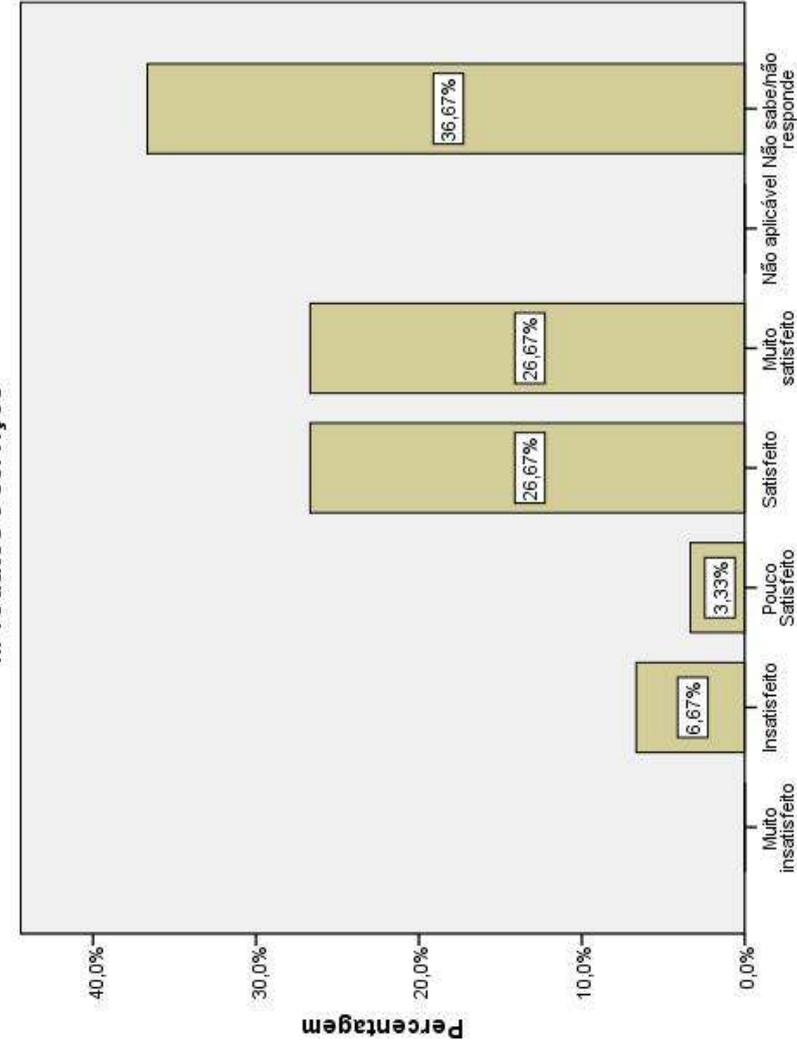
**4.5 Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente**

**4. Produtos e serviços**



**4.6 Tempo de resposta às solicitações**

**4. Produtos e serviços**



**4.7 Tempo de resposta às reclamações**

## **ANEXO IV**

### **QUADRO RESUMO QUANTITATIVO DAS ACÇÕES DE CONTROLO**

	DOC Porto	DOC Douro
<b>I - Acções controlo</b>		
<b>a) Iniciativa IVDP</b>		
Acções	5229	1542
Acções de FDO sorteadas	1715	444
Colheita de amostras para F.D.O.	1288	444
Outras Colheitas	86	84
Colheita de amostras cisternas	393	40
Fiscalização no acto de embarque	1194	126
Varejos	40	47
Apuramento Físico de existências	134	0
Apuramento Físico de Rótulos	1	1
Apuramento Físico de selos de garantia	2	43
Selagem de Vinho	66	73
Apreensões	0	0
Amostras Adquiridas - SAQ	310	240
<b>b) A solicitação do operador</b>		
Acções	3583	477
Colheita de amostras FDO / Brasil	241	0
Recepção a cisternas do Douro	3046	309
Recepção de Vinho devolvido	44	43
Transferência de Vinho a granel	20	28
Desselagem e Entrega de Vinho	49	14
Assistência a Despejos de Vinho	26	36
Colheita de amostras e Selagem de V. Porto (modificar / desclassificar)	15	0
Acompanhamento a operações de modificação de Vinho do Porto	7	0
Entrega Vinho do Porto modificado / desclassificado	39	0
Acompanhamento Vinho armazenado nas instalações de terceiros	82	0
Colheita de amostras para obtenção de capacidade de venda	8	0
Cedências	14	0
Selagens de viaturas	0	33
Prestações de Serviço	42	2
<b>Acções - Aguardente</b>		
Colheita de amostras de AD Vínica	29	
Acomp. a operações de carregamento e selagem de cisternas com AD	387	
Recepção de cisternas com AD Vínica para Brandy	6	
Recepção de cisternas com outros produtos para Brandy	0	
Controlos de Qualidade	17	
Acompanhamento à desnaturação de AD vínica	8	
Apuramentos Físicos de AD vínica	17	
Desselagem e Entrega de AD desnaturada	0	
Desselagem e Entrega de AD Vínica	10	

<b>II - Acções administrativas</b>		
Certificação de D.A.A.s/DAS	14719	6228
Validação de D.A.A.s (transferências EG-RDD)	37	52
Validação de D.A.A.s (transferências RDD-EG)	3158	373
Validação de CDO manual	30	239
Validação de CDO electrónicos	3905	2944
Validação de RCDO manual	74	18
Validação de RCDO electrónica	15789	6380
Validação de CN electrónico	999	3086
Validação de CN manual	27	66
Compras e Vendas de vinho	678	1098
Desclassificações	0	747
Autoconsumo	0	175
Apreciação de maquetas	2165	838
sendo reprovadas	325	54
Apreciação de rótulos	2043	2540
sendo reprovados	23	874
Transferência de rótulos entre Registos	436	112