



## Memória Descritiva

# IVDP + Compromisso para a Excelência

Candidatura Aviso 02/SAMA 2020/2017

Novembro 2017

## FICHA TÉCNICA

Memória Descritiva

Novembro de 2017

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

Rua dos Camilos, 90

5050-272 Peso da Régua - Portugal

Tel: +351 254320130

Fax: +351 254320149

Email: [IVDP, I.P. @IVDP, I.P. .pt](mailto:IVDP,I.P.@IVDP,I.P..pt)

## Índice

<b>ÍNDICE</b> .....	<b>3</b>
<b>NOTA PRÉVIA</b> .....	<b>9</b>
<b>DESCRIÇÃO DO ORGANISMO PROMOTOR</b> .....	<b>10</b>
Caraterização da atividade .....	10
Objeto .....	10
Competências e Atribuições .....	12
Orientação Estratégica .....	13
Missão .....	13
Visão.....	13
Valores .....	14
Objetivos Estratégicos.....	14
Funções do promotor objeto de intervenção .....	14
Formas e processos de interação com os cidadãos e empresas .....	15
<b>ESTRATÉGIA TIC 2020</b> .....	<b>14</b>
<b>DIAGNÓSTICO</b> .....	<b>16</b>
Análise Swot .....	16
Forças .....	16
Fraquezas .....	17
Oportunidades .....	17
Ameaças .....	18
Descrição da Situação Atual .....	20
Processos objeto de intervenção.....	20
Serviço a alterar/disponibilizar .....	21
Arquitetura de sistemas de informação atual .....	21
Necessidades diagnosticadas.....	21

Cenário a atingir .....	22
Melhorias de simplificação processual .....	22
Melhorias conducentes à capacitação.....	23
Impacto ao nível da melhoria da eficiência e eficácia do serviço prestado .....	23
Contributos para a melhoria da competitividade da economia nacional .....	24
Projetos anteriormente financiados no QREN .....	24
Identificação de operações SAMA financiadas no âmbito do QREN .....	25
Identificação de operações SAMA financiadas no âmbito do PT2020 .....	26
Relação existente entre os projetos anteriores e o proposto .....	27
<b>DESCRIÇÃO DO PROJETO .....</b>	<b>29</b>
Designação da Operação .....	30
Objetivos Gerais.....	31
Objetivos da operação.....	32
Descrição da Operação.....	33
Implementação do Modelo de Excelência da EFQM .....	35
Implementação do BPM - Business Process Management.....	39
Implementação do sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial .....	40
Integração de políticas de conciliação entre família e trabalho (e-trabalho).....	42
Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade do IVDP, I.P.....	43
Implementação do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001 .....	44
Cálculo online da pegada de carbono à distância de um clique - Carbono 0 .....	45
Implementação de planos sustentáveis inteligentes na RDD.....	45
Desenho e implementação do plano e-gestão de recursos hídricos.....	46
Enquadramento dos pré requisitos da RDD, onde se inclui a vinha, na acreditação do IVDP,IP pela norma NP EN ISO/IEC 17065 .....	46

Implementação do sistema de gestão de segurança da informação de acordo com a norma NP ISO/IEC 27001 .....	47
Melhorar o sistema de segurança e controlo selos de garantia (Gestão de selos de garantia) .....	49
Reforço das estruturas de atendimento (atendimento interativo) .....	49
Conceção e implementação da plataforma do conhecimento digital interativo .....	50
Conceção e implementação da estratégia de marketing interativo para a comunicação da RDD .....	51
Atividades de simplificação legislativa e racionalidade processual (regulamentação digital) .....	52
Conceção e implementação do sistema integrado na relação IVDP, I.P. /AE – processo interativo de registo e certificação de vinhos .....	53
Desenho e implementação do portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola .....	54
Conceção e implementação do processo de trânsito eletrónico de vinhos para a expedição/exportação de vinhos .....	55
Desenho e implementação do plano de e-proteção do consumidor .....	56
Descrição relativa ao fator inovador da operação .....	56
Contribuição para os Indicadores de Resultado do PO .....	57
Impacto ao nível da população-alvo destinatária face à totalidade da população da área geográfica abrangida pelo projeto .....	58
Melhoria da acessibilidade e da interação dos cidadãos e das empresas com os serviços da Administração Pública .....	58
Lista de Atividades da Operação .....	59
Articulação entre as atividades das operações .....	61
Caraterização de cada atividade da operação .....	61
Atividade 1 – Diagnóstico e conceção da operação .....	61
Atividade 2 – Gestão do projeto .....	62
Atividade 3 – Plano de Comunicação Interno e Externo .....	62
Atividade 4 – Implementação do Modelo de Excelência da EFQM .....	64
Atividade 5 – Implementação do BPM - Business Process Management .....	65

**Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**

Atividade 6 – Implementação do sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial.....	66
Atividade 7 – Integração de políticas de conciliação entre família e trabalho (e-trabalho).....	68
Atividade 8 - Implementação do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001 .....	69
Atividade 9 – Implementação de planos sustentáveis na RDD, incluindo o Cálculo on-line da “pegada de carbono” e a gestão de recursos hídricos.....	70
Atividade 10 - Enquadramento da vinha na implementação da norma NP EN/IEC 17065 .....	72
Atividade 11 - Reforço da Infraestrutura tecnológica de informação e comunicação .....	73
Atividade 12 - Implementação do sistema de gestão de segurança da informação de acordo com a norma ISO 27001, visando a certificação .....	74
Atividade 13 - Implementação do sistema de segurança e controlo selos de garantia (Gestão de selos de garantia) .....	75
Atividade 14 - Reforço das estruturas de atendimento (atendimento interativo).....	76
Atividade 15 - Conceção e implementação da plataforma do conhecimento digital.....	78
Atividade 16 - Conceção e implementação da estratégia de marketing interativo para a comunicação da RDD .....	78
Atividade 17 - Atividades de simplificação legislativa e racionalidade processual (regulamentação digital).....	79
Atividade 18 - Conceção e implementação do sistema integrado na relação IVDP, I.P. /AE – processo interativo de registo e certificação de vinhos.....	80
Atividade 19 - Desenho e implementação do portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola .....	81
Atividade 20 - Conceção e implementação do processo de trânsito eletrónico de vinhos para a expedição/exportação de vinhos .....	83
Atividade 21 - Desenho e implementação do plano de e-proteção do consumidor .....	84
Atividade 22 - Interoperabilidade entre os sistemas de informação e partilha de conhecimentos.....	84
Atividade 23 – Maqueta interativa de rotulagem.....	85
Atividade 24 - Integrações na plataforma RDD+.....	85

Atividade 25 - Avaliação do Projeto.....	86
Investimentos por atividade.....	87
Gestão e Avaliação do Projeto.....	89
Equipa de projeto .....	89
<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO DA OPERAÇÃO .....</b>	<b>95</b>
Imagem corporativa do projeto .....	95
Identidade Visual .....	95
Banco de Imagem: fotos e webvideos.....	95
Roll ups.....	95
Brochura de Apresentação .....	96
Press releases .....	96
Comunicação digital .....	96
Comunicação Interna.....	96
Comunicação Externa.....	96
<b>JUSTIFICAÇÃO DOS EFEITOS DE DIFUSÃO.....</b>	<b>98</b>
<b>DISPOSIÇÕES LEGAIS, PARECERES PRÉVIOS E NORMAS TÉCNICAS .....</b>	<b>100</b>
<b>INDICADORES.....</b>	<b>103</b>
Indicadores de Realização .....	103
Indicadores de Resultado .....	104
Contributos para outros domínios temáticos .....	105
Observações – Pressupostos, Fontes de informação e bases de cálculo.....	105
<b>SUSTENTABILIDADE DA OPERAÇÃO NO PERÍODO PÓS-FINANCIAMENTO .....</b>	<b>108</b>
Plano de Sustentabilidade .....	108
<b>IMPACTO E MÉRITO DA OPERAÇÃO .....</b>	<b>111</b>
<b>MÉRITO DA OPERAÇÃO – SIGNIFICADO .....</b>	<b>115</b>
Critério A. Qualidade da Operação.....	115
A1 - Contributo para eficiência da atividade administrativa do beneficiário .....	115

A2 - Grau de inovação ou de replicabilidade da operação .....	118
A3 - Capacidade de concretização de operações de modernização e de capacitação da administração pública .....	120
Critério B. Impacto da Operação .....	123
B1 - Contributo da operação para os Indicadores de Resultado do PO e para os outros Domínios expressos no Aviso para Apresentação de Candidaturas .....	123
Indicadores de Resultado .....	123
B2 - Contributo para a integração de serviços públicos e para as estratégias e objetivos de políticas públicas de modernização e capacitação da administração pública .....	125
B3 - Contributo para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas .....	129



## NOTA PRÉVIA

O projeto IVDP+, projeto imaterial/FSE, agora apresentado (Novembro de 2017) ao SAMA 2020 – Capacitação, resulta da alteração tecnológica promovida pelo projeto RDD+, projeto FEDER aprovado pelo SAMA 2020 - Modernização Administrativa no ano anterior (Julho de 2016) e assenta no posicionamento estratégico do Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto, como impulsionador da modernização dos mecanismos de negócio potenciadores da notoriedade e visibilidade da Região Demarcada do Douro (RDD) e dos seus atores.

Os objetivos Macro do projeto RDD+, que visam a modernização Administrativa do IVDP, I.P, dos seus parceiros e *stakeholders* (produtores de uvas, agentes económicos, comerciantes nacionais e internacionais) até chegar ao consumidor final, nomeadamente no mercado internacional – (68% do vinho comercializado da RDD é exportado), são o chapéu em que o IVDP+ assenta também os seus objetivos Macro de capacitação para responder ao mercado com uma maior qualidade e eficácia, respeitando todos os parâmetros de certificação reconhecidos internacionalmente. Com o IVDP+ o Instituto, recorrendo às mais avançadas tecnologias ligadas à inteligência artificial, às mais modernas metodologias de gestão dos processos (BPM) e sem nunca perder de vista a interoperabilidade dos sistemas e o alinhamento tecnológico, potencia a robustez do projecto RDD+, a sua fiabilidade, a sua sustentabilidade e inovando nas ferramentas, nos processos de gestão e de interação com os clientes, quer para o IVDP, I.P serviço público, quer para os agentes económicos da região. O benefício é alargado também aos seus clientes, cidadão e empresas, nacionais e internacionais, fortalecendo a sustentabilidade dos agentes e da região permitindo ainda que as suas atividades se desenvolvam com a garantia da proteção de dados e segurança da informação.

Os projetos RDD+ e IVDP+ posicionam, assim, o IVDP, I.P como organismo alavancador da Região, dos seus produtos e da imagem de uma administração pública (AP), mais próxima, mais ágil e proativa.

O salto qualitativo que estes dois projetos proporcional à RDD, aos vinhos dessa denominação de origem, às suas gentes e ao seu território Norte, é de tal forma grande que não custa dizer como Al Gore, ex-vice-presidente norte-americano: “O nosso mundo está nos primeiros passos de uma revolução de sustentabilidade tão importante como a Revolução Industrial, mas com a velocidade de uma revolução digital.” (Web Summit 2017).

## **DESCRIÇÃO DO ORGANISMO PROMOTOR**

### **Caraterização da atividade**

O Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto, I.P., adiante designado por IVDP, I.P. é um instituto público, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, sendo um instituto público de natureza interprofissional, nos termos do Decreto-Lei n.º 97/2012, de 23 de abril.

O IVDP, I.P. é um organismo central com jurisdição sobre todo o território nacional com sede em Peso da Régua e dispõe ainda de um serviço desconcentrado, a delegação do Porto.

O IVDP, I.P. é dirigido pelo conselho diretivo composto por um presidente e por um vice-presidente. O conselho interprofissional é o órgão de gestão das denominações de origem e indicação geográficas da RDD, em que se encontram representados os agentes económicos envolvidos na produção e no comércio do vinho do Porto e do vinho do Douro. O conselho consultivo é o órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do IVDP, I.P. e nas tomadas de decisão do conselho diretivo.

### **Objeto**

O Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto, I. P. é um instituto público que tem por missão o controlo, a certificação, a regulação, a defesa, a proteção e a promoção das Denominações de Origem Protegidas (DO'S) e Indicação Geográfica Protegida (IG'S) da Região Demarcada do Douro (RDD).

A RDD com uma área total de 250 000 ha, cerca de 44 000 ha de vinha, com 20.800 viticultores e uma comercialização dos seus vinhos com DO'S/IG'S que ultrapassou os 500 milhões de euros em 2016, sobressai o valor económico, social, cultural, ambiental e paisagístico assumido pela vinha e pelo vinho na economia nacional.

A importância da RDD na vitivinicultura nacional e o peso que a vitivinicultura assume para o seu desenvolvimento, exigem que o IVDP, I.P. se manifeste como um centro aglutinador e de

conhecimento em termos do território e da respetiva atividade económica, sendo fundamental para a RDD reforçar e diversificar a tessitura institucional, qualificar os agentes económicos, promover a construção de uma imagem identitária forte e aumentar a sua visibilidade e notoriedade nacional e internacional.

Neste sentido, o trabalho desenvolvido pelo IVDP, I.P. nas suas áreas de intervenção, apoia e contribui para a prossecução das prioridades acima citadas. O controlo, a certificação e a regulação das DO'S e IG'S asseguram a genuinidade, qualidade e identidade dos vinhos da RDD e reforçam a confiança do consumidor, Português e estrangeiro, no produto; a proteção e defesa garantem o valor distintivo particularmente prestigiado da RDD e dos seus vinhos, que tem nos nomes Porto e Douro duas das maiores marcas de Portugal; a promoção assegura o crescimento nacional e internacional desse mesmo prestígio, procurando o reforço da visibilidade e a internacionalização dos agentes económicos numa estreita ligação com o território.

No exercício destas funções, o IVDP, I.P. estabelece um diálogo constante, não só com o universo dos atores da RDD, nomeadamente com os agentes económicos ligados ao setor, mas também com outros organismos da Administração Pública e com os consumidores dos vinhos da RDD.

Na área da certificação, prosseguir-se-á na busca das melhores práticas, a nível analítico, sensorial e de gestão, acompanhando as inovações técnicas, em parceria com diferenciados *stakeholders*, designadamente as Universidades, de modo que permita o cumprimento dos rigorosos requisitos qualitativos exigidos aos vinhos das DO'S Porto e Douro e IG Duriense.

Na área do controlo e fiscalização, pretende-se simplificar os processos de controlo, aumentando a eficácia das ações de fiscalização, utilizando as ferramentas eletrónicas entretanto disponibilizadas. Será privilegiada a criação de um Sistema Integrado de Informação, quer no relacionamento com os Operadores do setor, quer no funcionamento interno do IVDP, I.P.

Na área da proteção, defesa e regulação das DO'S Porto e Douro e IG Duriense continua a constituir uma prioridade o recurso a todos os mecanismos administrativos e judiciais de tutela efetiva daqueles direitos de propriedade industrial, defendendo um nível de proteção elevado para as DO'S e IG'S em todos os acordos bilaterais e multilaterais em negociação.

Na área da promoção, manter-se-á uma prioridade: aumentar o conhecimento do Vinho do Porto, apostando na formação e educação de públicos profissionais; diversificar os momentos de consumo

responsável, contribuindo para o alargamento e rejuvenescimento da base de consumidores; estimular a promoção das DO'S, IG'S e da própria região, bem como a internacionalização dos seus agentes económicos, procurando a valorização económica transversal ao território duriense. O Plano de Promoção e Internacionalização, aprovado recentemente, constituirá um instrumento relevante para a prossecução desta vertente da missão do IVDP, I.P.

O sistema de gestão do IVDP, I.P. está de acordo com as normas NP EN ISO/IEC 17065, NP EN ISO/IEC 17025, e segue, ainda, os requisitos das normas NP EN ISO 9001 e NP ISO/IEC 27001. Nesta matéria, salienta-se o seguinte:

- Acreditação do IVDP, I.P. como Organismo de Certificação (OC) pela norma NP EN ISO/IEC 17065

Esta acreditação aplica-se às atividades do IVDP, I.P. enquanto organismo de certificação de produtos, nos termos expressos na sua missão e de acordo com as definições do domínio de atividade.

As atividades de controlo servem as atividades de organismo de certificação, onde se incluem as atividades fornecedoras das garantias de cumprimento dos pré-requisitos previstos na lei para atribuição das DOP Porto e Douro e IGP Duriense e são operacionalizadas pelo uso de recursos comuns à função fiscalizadora e sancionatória (Controlo).

- Acreditação do Laboratório e da Câmara de Provedores do IVDP, I.P. como laboratórios de ensaios pela norma NP EN ISO/IEC 17025

O Laboratório e a Câmara de Provedores do IVDP, I.P. executam as análises físico-químicas e organoléticas inerentes à certificação e ao controlo das DO'S Porto e Douro e IG'S Duriense e, ainda, à satisfação de solicitações efetuadas pelos clientes.

No âmbito da acreditação pela norma NP EN ISO/IEC 17025 incluem-se as análises discriminadas nos anexos técnicos aos Certificados de Acreditação L0115 (Laboratório do IVDP, I.P.) e L0235 (Câmara de Provedores do IVDP, I.P.).

## **Competências e Atribuições**

De acordo com o Decreto-Lei n.º 97/2012 de 23 de abril são atribuições do IVDP, I.P.:

- 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 ações que lhe venham a ser delegadas pelo Instituto do Vinho e da Vinha, I. P. (IVV, I. P.)
- Promover a convergência dos interesses da produção e do comércio na defesa do interesse geral da RDD, através da disciplina, controlo e fiscalização da produção e a comercialização dos vinhos do Porto, do Douro e Duriense, bem como dos vinhos suscetíveis de obter estas denominações de origem e indicações geográficas, assegurando o ficheiro das parcelas de vinha desta região, o controlo do recenseamento dos viticultores, as verificações adequadas para este efeito, bem como a determinação das correções necessárias
- Controlar, promover e defender as denominações de origem e indicação geográfica da RDD, bem como os restantes vinhos e produtos vínicos produzidos, elaborados ou que transitem na RDD, sem prejuízo das atribuições do IVV, I. P.
- Instruir os processos de contraordenação e aplicar às infrações detetadas, pelos seus serviços ou por outras entidades, as sanções relativamente às quais disponha de competência
- Estimular a adoção das melhores práticas no domínio da vitivinicultura e do desenvolvimento tecnológico
- Propor e implementar a política de promoção e internacionalização dos Vinhos do Douro e do Porto
- Promover e implementar uma política de tratamento dos subprodutos resultantes da produção vitivinícola da RDD, salvaguardando os princípios da sustentabilidade económica e ambiental, sem prejuízo das atribuições do IVV, I. P.

## Orientação Estratégica

### Missão

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

### Visão

Potenciar a Qualidade, trabalhar no futuro

## Valores

Competitividade, credibilidade, integridade e inovação

## Objetivos Estratégicos

- Objetivo 1 - Adotar um posicionamento institucional moderno e inovador na certificação e controlo das denominações de origem Porto e Douro, acrescentando valor aos produtos da Região Demarcada do Douro
- Objetivo 2 - Incrementar a relevância internacional da Região Demarcada do Douro (RDD) e das denominações de origem Porto e Douro, promovendo-as e defendendo-as
- Objetivo 3 - Promover a melhoria contínua do desempenho da organização, num quadro de rigor, credibilidade e eficiência

## Funções do promotor objeto de intervenção

O projeto **IVDP + Compromisso para a Excelência** irá permitir qualificar a prestação do serviço prestado pelo IVDP, I.P. através da capacitação e da melhoria dos serviços nos seguintes domínios de atuação:

- Controlo, certificação e regulação das DOP e IGP
- Proteção e defesa da RDD e dos seus vinhos
- Promoção dos agentes económicos.

Incidindo nos seguintes vetores:

- Certificação das denominações de origem protegida (DOP) Porto e Douro e a indicação geográfica protegida (IGP) Duriense
- Controlo e a fiscalização das denominações de origem protegida (DOP) Porto e Douro e a indicação geográfica protegida (IGP) Duriense.
- Proteção e defesa das denominações de origem que certifica.
- Promoção e internacionalização dos Vinhos do Douro e do Porto

**Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**

## Formas e processos de interação com os cidadãos e empresas

No exercício das suas funções, o IVDP, I.P. estabelece um diálogo constante, não só com o universo dos atores da RDD, nomeadamente com os agentes económicos ligados ao setor, mas também com outros organismos da Administração Pública e com os consumidores dos vinhos da RDD.

A atividade do IVDP, I.P. dirige-se, às pessoas singulares ou coletivas que se dedicam à produção, ao comércio e à armazenagem dos vinhos do Douro e do Porto e vinho Duriense, bem como dos vinificadores e armazenistas que operam com produtos da RDD. Igualmente, são clientes do IVDP, I.P. todos os agentes económicos cuja atividade se relaciona com o fornecimento de aguardentes destinadas à elaboração dos vinhos licorosos Porto e Moscatel do Douro.

Em resultado da capacidade analítica de que dispõe no seu laboratório e câmara de provadores, o IVDP, I.P. é solicitado a prestar serviços de assistência técnica ao tecido empresarial do setor vitivinícola e atividade pericial junto das autoridades policiais, alfandegárias e judiciais.

O IVDP, I.P. é ainda instado a prestar colaboração, em contextos muito diversificados, a outros organismos do Ministério da Agricultura, a associações do setor e a outras instâncias europeias ou de âmbito internacional, sendo de difícil cômputo o número de clientes que usufruem desta capacidade de conhecimento residente.



A abrangência dos serviços prestados pelo IVDP, I.P. comporta ainda o apoio a numerosos investigadores, estudantes de mestrado ou de doutoramento, que aqui procuram informação técnico-científica, histórica e documental, ou estatística para a prossecução dos seus trabalhos de pesquisa.

O IVDP, I.P. presta ainda apoio sistemático a muitos órgãos de comunicação social na consolidação de informação de mercados e outra informação estatística que pode ser veiculada, para suporte dos conteúdos que produzem. Outras entidades públicas, tais como INE e AICEP, são destinatárias de informação estatística relativa à RDD e aos seus produtos.



## ESTRATÉGIA TIC 2020

A Estratégia TIC 2020 tem em vista a transformação digital da administração pública e tem como objetivos principais:

- Tornar os serviços digitais mais simples, acessíveis e inclusivos;
- Potenciar a adesão aos serviços digitais por parte dos cidadãos e das empresas;
- Garantir um desenvolvimento sustentável em matéria de transformação digital.

A Estratégia para a Transformação Digital na administração pública até 2020 condensa a visão do Governo para a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na administração pública nos próximos quatro anos (2017-20), compreendendo iniciativas comuns a toda a Administração do Estado e iniciativas específicas de cada área setorial.

As ações nela prevista repartem-se por três eixos principais:

- Eixo 1 – Integração e interoperabilidade
- Eixo 2 – Inovação e competitividade
- Eixo 3 – Partilha de recursos

Governar as TIC com uma estratégia comum, coordenar as iniciativas setoriais, promover a inovação e a racionalização dos investimentos, evitando replicações desnecessárias, são medidas que visam, em primeiro lugar, garantir que os serviços digitais sejam mais simples, acessíveis e inclusivos, de forma a potenciar a sua utilização por todos os cidadãos. Procura-se igualmente obter eficiências que potenciem a redução de custos, nomeadamente, através de uma maior partilha de recursos, tornando sustentável a transformação digital da Administração Pública (AP)

O presente projeto do IVDP, I.P. encontra-se alinhado com as estratégias delineadas para o respetivo setor, e outras orientações e iniciativas, como a ESTRATÉGIA TIC 2020, Estratégia para a Transformação Digital na administração pública até 2020 e CTIC.

Esta estratégia integra medidas específicas para o IVDP, I.P.:

- **Medida 6 – Transparência e participação** - Esta medida integra a disponibilização e resultados das iniciativas/projetos inovadores das atividades desenvolvidas contribuindo para dar a conhecer informação da execução de políticas públicas e de projetos nacionais. O IVDP, I.P. irá criar um repositório de informação de âmbito internacional a disponibilizar ao setor vitivinícola (2.6.5.1).

- **Medida 7 – Serviços eletrónicos** – Esta medida integra a disponibilização de recursos (infraestruturas) necessários para desmaterializar os processos e procedimentos administrativos permitindo a identificação e operacionalização de novas funcionalidades para o cidadão.

No IVDP, I.P. o Portal do setor Vitivinícola da Região Demarcada do Douro irá permitir uma mais aproximação do vitivinicultor junto da Administração pública (2.7.7.1). (RDD + “projeto de Modernização Administrativa”)

A medida 7 inclui ainda as atividades da Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2017:

- Processo interativo de registo e certificação de vinhos – Sistema integrado na relação IVDP, I.P. /AE e AE/ IVDP, I.P. (2.7.7.2).
- Trânsito eletrónico de vinhos do Douro e Porto – Expedir e Exportar (2.7.7.3)
- Cálculo Online da pegada de carbono à distância de um clique (2.7.7.4).

O projeto *IVDP + “Compromisso para a Excelência”* está alinhado com os eixos orientadores da Estratégia TIC 2020 e integra as medidas 6 e 7 do plano estratégico de ação delineado para o MAFDR – Ministério da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural.

## DIAGNÓSTICO

### Análise Swot

Para que se entenda melhor o impacto do projeto IVDP + “Compromisso para a Excelência” e a forma como o projeto em causa vai permitir alcançar os objetivos propostos, é apresentada uma análise SWOT relativa ao impacto do mesmo, identificando as fraquezas, as forças, as oportunidades e as ameaças relativamente a este projeto.

#### Forças

- Organismo dotado de autonomia administrativa
- Autofinanciamento
- Imagem reconhecida a nível internacional
- Reconhecimento do sistema de certificação
- Acreditação do IVDP (norma NPENISO/IEC17065)
- Acreditação do Laboratório e da Câmara de Provedores (norma NP EN ISSO/17025)
- Elevado nível de tecnicidade dos serviços e recursos
- Elevada intensidade de uso das TIC
- Apetência para utilização de novas ferramentas e metodologias inovadoras de gestão e partilha da informação
- Sistema de informação estatística
- Portal RDD+
- Experiência da proteção internacional das DO's
- Concentração de todas as funções num único organismo (da vinha até à garrafa)
- Proximidade aos agentes económicos
- Foco na racionalização de custos, na eficiência e na eficácia
- Quadro de pessoal altamente qualificado
- Preocupação constante em assegurar a satisfação dos colaboradores do IVDP, I.P.
- Nível elevado de motivação dos recursos humanos
- Disponibilidade permanente para resolução de problemas

- Forte motivação para a sustentabilidade, para a inovação e competitividade, para o reforço de competências do capital humano e para a promoção da inclusão social nomeadamente ao nível da igualdade de oportunidades

### **Fraquezas**

- Dependência de terceiros em informação e serviços na área da viticultura
- Dispersão geográfica dos clientes, com predomínio dos de reduzida dimensão e com défice de organização empresarial
- Insuficientes mecanismos de comunicação com a “região”
- Dispersão de locais de atendimento
- Infraestruturas de atendimento com necessidade de evolução tecnológica
- Elevado investimento no atendimento presencial, como principal canal de comunicação com o cidadão
- Insuficientes sistemas de informação e comunicação adequados à era digital
- Rigidez nos instrumentos de gestão
- Desperdício de recursos humanos, financeiros e materiais devido à grande parte dos processos não estarem otimizados
- Dispendio de tempo de recursos humanos devido à falta de processos desmaterializados
- Inexistência de integração de todos os serviços no portal RDD+
- Inexistência de uma plataforma de registo e certificação dos vinhos de modo a facilitar a exportação
- Inexistência de uma plataforma interativa de conhecimento
- Morosidade no processo de expedição e exportação dos vinhos da RDD
- Inexistência de uma metodologia de boas práticas ambientais para a sustentabilidade da atividade dos agentes económicos
- Necessidade de sensibilizar os diferentes atores para a diminuição da pegada de carbono e proteção do ambiente
- Inexistência de um plano de comunicação estruturado, eficaz e adequado à promoção dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas.

### **Oportunidades**

- Mercados emergentes e novos países consumidores

- Crescente procura de produtos diferenciados e com garantia de qualidade
- O alargamento da UE e a ocidentalização dos padrões de consumo
- Diversidade da gama de produtos (Porto)
- Crescentes preocupações no domínio da segurança alimentar
- Notoriedade da RDD e das Denominações de Origem Porto e Douro
- Reforma da OCM
- Existência de fundos de co-financiamento do Portugal 2020 para a região Norte
- Existência de Fundos Comunitários que promovam a capacitação dos serviços da Administração Pública
- Progressiva sensibilização para a relevância de estimular a transição para uma economia de baixo carbono
- Existência de um Programa de Reformas da Administração Pública
- Generalização das TIC
- Possibilidade de ir ao encontro da Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública até 2020 (Visão TIC 2020)
- Existência de serviços no IVDP, I.P. com impacto direto nas empresas e nos cidadãos
- Projeto RDD+, promotor da mudança tecnológica e favorecedor da cooperação e partilha
- Promoção da Simplificação e Modernização Administrativa nos serviços públicos
- Mudança conceptual do paradigma da relação Administração Pública/Cidadão e Empresas favorecendo a adaptação da Administração Pública às exigências do mercado, obrigando a uma melhoria no seu desempenho e a um aumento da qualidade e eficácia do seu serviço
- Participação ativa dos cidadãos e das empresas na tomada de decisão e no desenho das políticas públicas em Portugal.
- Crescente utilização de serviços de *webservice* na interação da AP com o IVDP, I.P. e deste com os todos os seus interlocutores.

### **Ameaças**

- Crise económica a nível nacional e internacional
- Restrições orçamentais e política de contenção de despesas
- Decréscimo do consumo de vinho nos países produtores e os *lobbies* anti-álcool
- Concorrência dos novos países produtores

- Imitações e fraudes
- Estrutura fundiária da região
- Fragilidade dimensional do setor empresarial
- Custos de produção (viticultura de montanha, micro propriedade, baixos níveis de mecanização)
- Envelhecimento e decréscimo demográfico
- Excessiva regulamentação comunitária
- Crescimento dos impostos e taxas sobre o álcool
- Atraso no cumprimento dos prazos de resposta dos programas operacionais
- Dificuldades na interoperabilidade entre aplicações informáticas de diferentes fornecedores
- Segurança da informação e proteção de dados
- Morosidade dos processos de contratação pública
- Resistência à mudança

Através do projeto IVDP + “Compromisso para a Excelência” o IVDP, I.P pretende atuar sobre os seus fatores dinâmicos de competitividade, no sentido de colmatar os seus pontos fracos, revigorar os pontos fortes, mitigar as ameaças e aproveitar as oportunidades, tornando-se numa entidade moderna, inovadora, tecnologicamente evoluída e eficiente e melhorando substancialmente a competitividade dos serviços prestados aos parceiros, às empresas e aos cidadãos.

Neste sentido, o presente projeto pretende ir ao encontro das reformas preconizados quer pelo Plano Nacional de Reformas (PNR) quer pelo Simplex + contribuindo para as medidas de simplificação e aproximação do cidadão, para a desmaterialização de processos e para a aproximação progressiva dos serviços aos seus clientes diretos aos cidadãos e às empresas.

Com a execução dos objetivos e atividades definidos, o projeto irá atingir os seguintes resultados:

- Promoção de lógicas de integração e disseminação de boas práticas na Administração Pública
- Comunicação e partilha mais célere e eficaz, quer ao nível interno, quer ao nível externo na relação com os Agentes Económicos
- Reforço da capacidade institucional do IVDP, I.P de forma a realizar reformas, legislar melhor e governar bem
- Aumento da transparência potenciando uma Administração Pública aberta
- Desmaterialização dos procedimentos/processos críticos do IVDP, I.P.

- Diminuição dos tempos de resposta por parte dos serviços do IVDP, I.P.
- Promoção de uma Administração Pública mais flexível e mais eficiente
- Redução de custos de contexto da atividade económica
- Melhoria dos processos de registo e certificação dos vinhos
- Simplificação e validação dos processos de expedição e exportação dos produtos
- Reforço da cadeia de valor IVDP, I.P. /AE
- Melhoria, otimização, monitorização e avaliação dos serviços prestados pelo IVDP, I.P.

## Descrição da Situação Atual

### Processos objeto de intervenção

O exercício das funções do IVDP, na relação com seus parceiros e clientes já incorpora uma forte componente digital, sustentada ainda por fluxos de trabalho com algum nível de sofisticação e com preocupações de segurança e fiabilidade.

A estabilidade atingida pela instituição, permite um exercício de renovação de métodos de trabalho, mais sofisticados e inovadores, que possibilitarão uma mudança formal para um formato digital, o e-IVDP, sem prejuízo do conhecimento histórico e da informação do IVDP convencional, honrando o espírito inovador e trabalhador que sempre nortearam a instituição e a região.

Genericamente serão objeto de intervenção:

- O âmbito e as Ferramentas de Comunicação Institucional e Relacional com os AE's, o consumidor e a Administração Pública (AP);
- Os Processos de Controlo e Gestão internos;
- A qualidade da gestão do património vitícola e ambiental, pela adoção de práticas sustentáveis e inteligentes na RDD
- A informação legal e caracterizadora do negócio fornecida pelo IVDP, assim como o seu formato
- Metodologias de atendimento e de trabalho à distância
- Desmaterialização e Simplificação de obrigações legais pelos AE's e de resposta pelo IVDP
- Implementação das normas NP EN ISO 14001 e NP ISSO/IEC 27001, assim como enquadramento da gestão dos processos da vinha na Acreditação do IVDP pela norma NP EN ISO IEC 17065.

- Disponibilização de formatos de Marketing interativo e de proteção do consumidor

### **Serviço a alterar/disponibilizar**

- Certificação eletrónica
- Controlo dos Trânsitos de produtos certificados, com interoperabilidade com a AT.
- Apreciação Prévia de Maquetes de Rótulos (Maquete interativa)
- Plataformas interativas de conhecimento e de consulta de Regulamentação do Setor Vitivinícola
- Ferramentas de: e-atendimento, e-trabalho e e-proteção ao consumidor
- Implementação de metodologias de maximização de segurança nos selos de garantia

### **Arquitetura de sistemas de informação atual**

O IVDP, disponibiliza um elevado número de funcionalidades de interação à distância, assim como fornece informação detalhada sobre a atividade económica da região, no entanto a estrutura atual não contempla a abordagem transversal de processos de Business Process Management-BPM, de processos inteligentes e de sistemas de informação e comunicação dinâmicos, conducentes à capacitação da instituição e mobilizadoras da economia regional e nacional.

A reengenharia de Processos e Procedimentos, assentes na renovação da infraestrutura tecnológica permitirão uma redução do número de programas e a otimização de aplicações, a harmonização de bases de dados e linguagens de programação criando um novo sistema integrado de informação e gestão, assim como a adoção das melhores práticas de gestão, de trabalho e de tratamento e disponibilização de informação.

### **Necessidades diagnosticadas**

Posicionamento do IVDP, I.P. como organismo de referência na AP, quer na vertente tecnológica, quer na qualidade das ferramentas de trabalho e na informação disponibilizada.

Adoção e implementação de mecanismos e formatos inteligentes, de tratamento, análise e produção de resultados, conducentes à capacitação da instituição.

Incorporação dos mais recentes normativos legais de proteção e informação do consumidor, quer do ponto de vista da proteção das DO's, quer de decisões de consumo ou de informação caracterizadora da RDD

Adequação e melhoria dos processos de gestão e controlo impulsionados pelo projeto RDD+

**Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**



## **Cenário a atingir**

Maximização das alterações que derivam da reforma da estrutura tecnológica, que possibilitam a interoperabilidade e alinhamento tecnológico, conducentes à implementação de ferramentas de inteligência artificial e de capacitação, a uma mudança organizacional e à otimização dos processos.

Os beneficiários serão a região, os seus vinhos e a administração pública, que terão um IVDP mais próximo com uma forte componente de processos inteligentes, potenciadores da quantidade e qualidade da informação disponível e da capacidade negocial dos clientes, protegendo e informando os consumidores com maior abrangência e proximidade.

## **Melhorias de simplificação processual**

A desmaterialização dos processos de gestão e controlo, associada à simplificação da estrutura tecnológica, possibilitará a implementação de mecanismos de interação inteligente dos processos.

O desafio que se nos coloca ao tornarmos os serviços mais inteligentes, com recurso à inteligência artificial, será aumentar a capacidade de processamento de dados, de diminuição do tempo de resposta e de análise contínua de processos e consequente melhoria contínua.

A inteligência artificial poderá criar uma relação de confiança com todos os serviços recorrendo a novos interfaces

A simplificação dos processos de gestão, a sua desmaterialização, a adoção de novas ferramentas de comunicação, a implementação de normativos potenciadores do reconhecimento da instituição e das DO's e dos mecanismos de interação com os AE e com os consumidores finais (o cidadão), permitirão maior rapidez e segurança nas tomadas de decisão, assim como facilitarão a elaboração de relatórios de gestão, conducentes à melhoria contínua.

O fortalecimento da imagem, de uma AP mais responsiva e mais simples, e a comunicação com os AE's utilizando os mais recentes mecanismos digitais, fortalecerá a interação e a proximidade da instituição com todos os agentes.

O IVDP, I.P. + será o motor de medidas promotoras da harmonia trabalho/família, conceito inovador na AP, conduzindo a melhorias motivacionais da relação Instituição/Colaborador.

## **Melhorias conducentes à capacitação**

As melhorias a implementar ao nível das TIC relacionam-se com a implementação de mecanismos de interoperabilidade previstos no RDD+ (Candidatura Aviso 02/SAMA2020/2016: Projeto nº 22227)

- nos sistemas de gestão estratégica com base na inteligência artificial;
- nos sistemas de informação de gestão ambiental;
- nos planos sustentáveis inteligentes;
- nos sistemas de gestão da segurança da informação;
- nos planos sustentáveis na RDD incluindo o cálculo online da "Pegada de Carbono" e a gestão de recursos hídricos.
- no sistema de segurança e controle de selos de garantia;
- no sistema integrado na relação IVDP, I.P. /AE – processo interativo de registo e certificação de vinhos;
- no portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola
- na plataforma do conhecimento digital
- no atendimento interativo
- no processo de transito eletrónico de vinhos para expedição/exportação.

As melhorias ao nível das TIC relacionam-se também:

- pela racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos, designadamente tirando partido da plataforma RDD+ ;
- na racionalização e modernização administrativa dentro IVDP, I.P. tirando partido das TIC, nomeadamente pela eliminação de papel (desmaterialização) e automatização dos processos e formas de comunicação.

## **Impacto ao nível da melhoria da eficiência e eficácia do serviço prestado**

Os princípios referidos estão devidamente salvaguardados no projeto em harmonia com a principal orientação do plano de ação setorial, no que se refere à racionalização e redução dos custos, contribuindo de forma efetiva e consistente ao nível da maior eficiência e eficácia das TIC no Ministério.

Trata-se da maximização da utilização das ferramentas NTICs, na agilização dos processos e procedimentos dos serviços do IVDP, I.P. em representação do Estado, tendo presente não só a aproximação do cidadão,

tornando mais fácil e transparente o contacto entre ambos, mas também, exigindo maior qualidade dos serviços prestados. É ainda de realçar a contextualização da candidatura no âmbito de uma estratégia centrada na qualidade, na racionalização e na eficiência de forma a otimizar os recursos financeiros, materiais, humanos, tecnológicos e de informação.

Ainda neste âmbito, as atividades propostas no projeto vão desenvolver-se numa abordagem que envolve colaboradores, agentes económicos, consumidores finais e as diferentes entidades do estado, garantindo dessa forma abrangente a construção de uma tecnologia mais simples online, com processos desmaterializados, com funcionalidades que facilitem a acessibilidade para todos os utilizadores, com linguagem clara, com bases de dados integradas, diminuindo a duplicidade de aplicações e com maior e melhor articulação no interior do Estado.

### **Contributos para a melhoria da competitividade da economia nacional**

Com o projeto IVDP, I.P. + pretende-se maximizar o impacto da renovação tecnológica decorrente do projeto RDD+, otimizando os processos de gestão, aumentando a sua interação, promovendo medidas de motivação dos colaboradores, com reflexos positivos na visibilidade das DO's. O acréscimo da quantidade da informação disponibilizada e a simplicidade da sua obtenção serão motores de um aumento do consumo dos produtos da RDD, garantindo a sustentabilidade da região, promovendo a fixação de pessoas e o crescimento de atividades paralelas nomeadamente no âmbito do turismo.

O aumento do consumo de produtos da RDD e o aumento de informação disponível sobre a região, impulsionarão o incremento de vendas no mercado nacional e internacional, assim como serão maximizadores do interesse turístico e de investidores internacionais.

### **Projetos anteriormente financiados no QREN**

O IVDP, I.P. ao longo dos últimos 12 anos, contou com a aprovação de 4 candidaturas, cuja intervenção se enquadrava no âmbito da modernização e simplificação administrativa, concretamente com as temáticas:

- Implementação de TIC no sistema de gestão de informação
- Reengenharia e desmaterialização dos processos
- Promoção da eficiência e qualidade de serviços
- Administração mais próxima

Os projetos referidos, com um investimento total aproximado de 1.000.000€, tiveram uma execução física superior a 100% e uma execução financeira na ordem dos 85% do investimento proposto.

Foi uma etapa da maior importância para o IVDP, I.P. e para o setor vitivinícola da RDD, na medida que foi o primeiro grande passo para a introdução de ferramentas informáticas. A solução encontrada na altura deu respostas isoladas em diferentes áreas e atingiram-se resultados que superaram as expectativas iniciais.

### **Identificação de operações SAMA financiadas no âmbito do QREN**

#### **Projeto d.1860 TIC-SG – Implementação de TIC no Sistema de Gestão de Informação.**

% de execução: 82,85%

No âmbito da Candidatura em curso, foram identificados os processos que pela sua natureza foi sentida a necessidade de reformular o projeto de modo a melhorar e/ou implementar, na ótica da reengenharia e desmaterialização dos processos do IVDP, I.P. nas seguintes vertentes:

Prosseguimento de Licenciamento de Software.

Aquisição e Parametrização do Geoportal de Cadastro Vitivinícola

Desenvolvimento de aplicações com recurso a leitura ótica de códigos de barras, para o Posto de Receção de Amostras e para o registo e venda de Selos de Garantia e Cápsulas, com integração da informação no sistema central de informação (AS400).

Nesta candidatura manteve-se o processo de desmaterialização de documentos e aquisição de equipamentos.

#### **Projeto d.1860 TIC-SG – c.3539 RP-IVDP, I.P. – Reengenharia e desmaterialização dos Processos do IVDP, I.P.**

% de execução: 94,14%

Benefícios: Desmaterialização, eficiência, disponibilidade e segurança, com redução de custos.

No âmbito desta candidatura pretendeu-se uma melhoria da solução integrada de Gestão Documental:

- Desmaterialização da documentação e dos processos de tramitação associados;

- Uniformização dos processos de trabalho;
- Rapidez na disponibilização, acesso e tratamento dos documentos;
- Segurança no tratamento e acesso à informação;
- Aumento de produtividade;
- Redução de custos.

Nesta candidatura pretendeu-se um processo rigoroso de desmaterialização de documentos, nomeadamente todos os documentos de expedição, transacionais, de Certificação e Laboratório os quais são para manter sem qualquer tipo de alteração ao nível de outputs, prevendo-se um reengenharia nos processos que afetam estas aplicações nomeadamente na unificação dos circuitos de certificação.

**Projeto b.22782 TIC EQ – Promoção da eficiência e Qualidade dos Serviços. Os reflexos e interação com os AE e Viticultores das DO Porto e Douro.**

% de execução: 75,05%

No âmbito desta candidatura foram desenvolvidas aplicações nomeadamente; Gestão documental (integração SharePoint); Contabilidade analítica (implementação); Implementação da Norma NP ISSO/IEC 27001; Modernização do site [www.ivdp.pt](http://www.ivdp.pt); Implementação da validação do acesso ao site do IVDP, I.P. recorrendo ao Cartão de cidadão e chave móvel digital. Foram simultaneamente feitas aquisições de equipamentos de suporte à rede informática e aos servidores.

**Projeto a.33212 O Prestígio das Denominações de Origem numa Administração mais próxima**

% de execução: 87,90%

No âmbito desta candidatura foram desenvolvidas as seguintes aplicações:

Portal do Viticultor; Plataforma de integração e Gestão de Processos/Gestão Documental.

A articulação das aplicações desenvolvidas no âmbito deste projeto verifica-se ao nível de uma complementaridade do serviço prestado harmonizando o aspeto gráfico, a linguagem e o nível de acesso. Estas aplicações não serão refeitas, sofrerão uma requalificação ao nível das fontes de informação e acessos internos e externos.

**Identificação de operações SAMA financiadas no âmbito do PT2020**

**Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**

## Portal do Setor Vitivinícola da Região Demarcada do Douro (RDD+)

A grande finalidade do projeto aprovado é a criação de um Portal para o setor vitivinícola da Região Demarcada do Douro (RDD+), que funcione como uma plataforma de serviços e gestão integrada que abranja toda a cadeia de agentes económicos, desde os viticultores (cerca de 20 mil utilizadores) e comerciantes, armazenistas e exportadores (superior a 600 utilizadores), passando por fornecedores e clientes e incluindo todos os cidadãos nacionais e estrangeiros) potencialmente interessados em informação, consumo e garantia de qualidade e genuinidade dos vinhos da RDD.

Tem ainda como grande finalidade a promoção, comunicação e marketing do vinho da RDD, visando o desenvolvimento e competitividade da RDD em particular, da NUT II do Norte e da economia nacional.

Os objetivos gerais deste projeto são:

- Implementar uma Arquitetura de Sistemas mais simples e racional
- Instalar uma Infraestrutura tecnológica, obedecendo ao princípio da interoperabilidade dos sistemas de informação existentes, numa ótica de racionalização e racionalização de custos com as TIC na Administração Pública
- Melhorar os serviços online aos agentes económicos (*Extranet*), nomeadamente o acesso ao Portal RDD+, permitindo-lhes gerir a sua atividade
- Melhorar as funcionalidades online para os colaboradores do IVDP, I.P. (*Intranet*), agregando num único sistema informático as operações dos colaboradores do IVDP, I.P.
- Melhorar funcionalidades online para os cidadãos, viticultores e empresas (*Internet*)
- Integrar todos os serviços e funcionalidades no Portal da Região Demarcada do Douro (RDD+)
- Executar um plano de formação específica para os colaboradores do IVDP, I.P. de forma a adquirirem as competências para lidarem com as novas funcionalidades tecnológicas
- Promover os resultados e o valor acrescentado do trabalho desenvolvido pelo IVDP, I.P. através do desenvolvimento e implementação de um plano de comunicação que acompanhe todo o projeto, desde a sua conceção até à divulgação interna e externa dos resultados do projeto
- Contribuir para a disseminação de boas práticas ao nível da Administração Pública
- Gerir e avaliar o projeto, visando a gestão da mudança e o controlo do risco

## Relação existente entre os projetos anteriores e o proposto

As candidaturas aprovadas e executadas de Modernização Administrativa e, a agora apresentada, de capacitação dos Serviços da Administrativa Pública completam-se e interrelacionam-se.

A candidatura de capacitação, de natureza imaterial, integra medidas para implementação de um serviço de excelência no IVDP, I.P. que permitem o reforço institucional e a qualificação da capacidade de resposta aos cidadãos e aos agentes económicos.

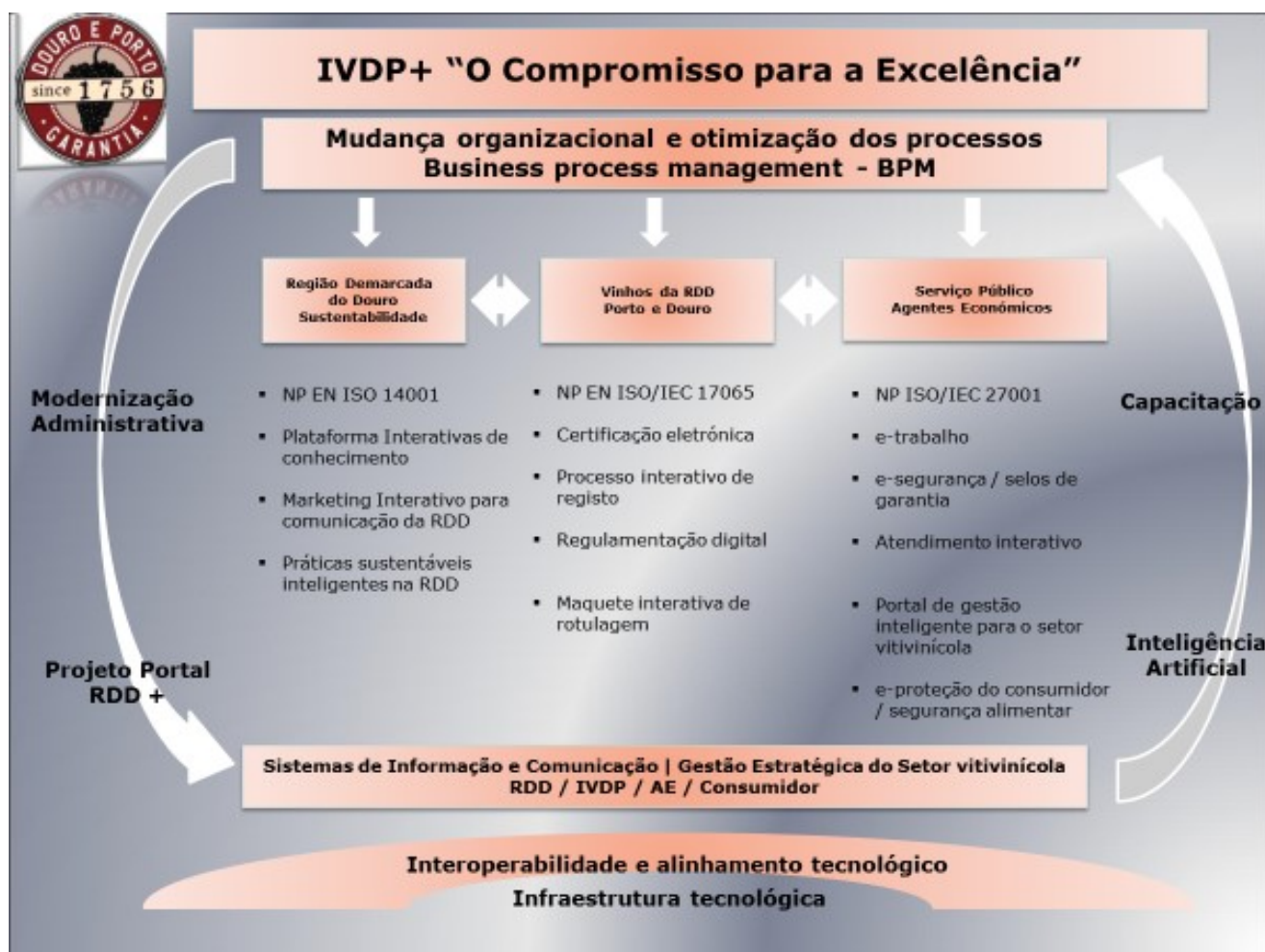
O IVDP+ complementa ainda a candidatura apresentada e aprovada de modernização administrativa (FEDER) para implementação de um Portal do Setor Vitivinícola da Região Demarcada do Douro (RDD+) alinhado com as medidas Simplex+ e a Estratégia TIC2020.

O RDD+ garante a robustez tecnológica, aproxima a instituição (serviço público) do cliente, fortalece os mecanismos gestão das competências do IVDP (Vinhos da RDD) e fortalece a sustentabilidade dos agentes da região (RDD sustentabilidade) e o projeto IVDP+ alicerça-se nessa estrutura.

## Descrição do Projeto

Com o projeto IVDP, I.P. +, pretende-se um Viticultor + sustentável, um Agente Económico + competitivo, um Consumidor + protegido e Colaboradores + motivados.

Conceptualmente o projeto IVDP + traduz-se no seguinte diagrama de interação de objetivos e atividades:



O projecto IVDP+ fecha um ciclo iniciado ainda no QREN ao nível da modernização administrativa, continuado actualmente no âmbito do SAMA2020 pelo projecto RDD+, introduzindo através da capacitação dos serviços um tratamento constante e integrado da informação, com recurso à inteligência artificial e a modelos interactivos de resposta ao cidadão.



Operacionalmente o projeto IVDP + pretende e promove:

- a concretização do projeto de reengenharia de processos e aplicações de suporte à gestão das DO's Porto e Douro e IG Duriense;
- a acreditação do IVDP, I.P. no âmbito das normas NP EN ISO/IEC 17065:2014 e NP EN ISO /IEC 17025:2005, como organismo de certificação de produtos e com o laboratório de ensaios acreditado;
- a crescente utilização de serviços de *webservice* na interação com outros organismos da Administração Pública;

Suporta e potencia: um projeto de modernização administrativa de processos de gestão e análise, centrados na capacitação do IVDP, I.P. e de todos os intervenientes, internos e externos.

Possibilita: a criação de um sistema mais robusto, simples e fluído de processos no IVDP, I.P. que seja integrado com o Portal RDD+:

- adotando boas práticas de gestão reconhecidas a nível internacional. Esta alteração deve ter implicações no modo de trabalhar (instrumentos) assim como no modo de pensar / cultura do IVDP, I.P. ;
- aproveitando o potencial gerado pelo Portal RDD+, através da aplicação de ferramentas de *data intelligence* e com isso seja capaz de fazer análises preditivas, diagnósticas, prescritivas e descritivas que levem o IVDP, I.P. a prestar um ainda melhor serviço e a manter a sua posição de instituição de referência;
- integrando o desenvolvimento de algumas práticas inovadoras na Administração Pública, como a conciliação família/trabalho, teletrabalho, sustentabilidade, que poderão ser plasmados em outras organizações congéneres.

O projeto **IVDP + Compromisso para a Excelência**, enquadra-se no modelo de Governação para as TIC na Administração Pública (AP), nomeadamente no Plano Setorial do Ministério da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural (MAFDR), alinhado com as medidas Simplex+ e a Estratégia TIC2020: Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública até 2020 e CTIC, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 108/2017 de 26 de Julho.

## Designação da Operação

**Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**

IVDP + Compromisso para a Excelência

## Objetivos Gerais

- Qualificar a prestação do serviço público através da capacitação dos serviços
- Implementar estratégias de racionalização de estruturas do IVDP, I.P.
- Desenvolver instrumentos de gestão e monitorização, ações de promoção e divulgação de iniciativas com vista à disseminação de melhores práticas e partilha de conhecimento
- Desenvolver novas formas de organização interna e de prestação de serviços públicos aos cidadãos e às empresas
- Desenvolver novos modelos de inovação e de experimentação na Administração Pública
- Implementar sistemas de avaliação da prestação de serviços públicos e da satisfação dos utentes
- Maximizar a qualidade dos serviços prestados pelo IVDP, I.P.
- Garantir um elevado grau de alinhamento tecnológico contribuindo assim para o plano de racionalização das TIC na Administração Pública
- Introduzir no IVDP, I.P. uma inovação relevante ao nível da Administração Pública pela alteração significativa nos processos, nos produtos e nos serviços
- Promover uma gestão orientada para a qualidade e inovação
- Promover a desmaterialização e otimização de processos, quer ao nível interno do IVDP, I.P. quer ao nível externo com os Agentes Económicos
- Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo IVDP, I.P. às empresas e outros clientes. Clientes dos organismos de certificação e das organizações cujos produtos são certificados ou não, autoridades governamentais, organizações não governamentais, consumidores e outros membros do público
- Melhorar a capacidade de resposta do IVDP, I.P. cidadãos aos seus clientes e parceiros, com reflexos positivos na qualidade do serviço prestado
- Aumentar a eficiência organizacional do IVDP, I.P. enquanto condição *sine qua non* para a prestação de serviços com qualidade e coerência
- Promover a poupança de recursos financeiros e ambientais e evitar o desperdício de recursos humanos, administrativos, financeiros e de tempo do IVDP, I.P.
- Incrementar os níveis de segurança, confidencialidade e controlo sobre dados e informação da IVDP, I.P. no âmbito dos processos e atividades

- Contribuir para a disseminação de boas práticas ao nível da Administração Pública
- Contribuir para os indicadores de resultado do Plano Operacional e dos outros domínios temáticos visando a inclusão social e emprego, o capital humano e a sustentabilidade e eficiência no uso dos recursos
- Promover os resultados e o valor acrescentado do trabalho desenvolvido pela IVDP, I.P através do desenvolvimento e implementação de um plano de comunicação que acompanhe todo o projeto, desde a sua conceção até à divulgação interna e externa dos resultados do projeto

## Objetivos da operação

- Elaborar o diagnóstico da operação descrevendo a situação atual com a identificação e caracterização do AS\_IS
- Conceber a operação **IVDP + “Compromisso para a Excelência”**, identificando de forma clara o TO\_BE
- Criar uma equipa de gestão do projeto coesa e interdisciplinar
- Implementar em toda a instituição os procedimentos da metodologia preconizada pelo *Project Management Institute* (PMI)
- Gerir e avaliar o projeto, visando a gestão da mudança e o controlo do risco
- Implementar o Modelo de Excelência da EFQM
- Implementar ferramentas que permitam analisar, melhorar e padronizar os processos, direcionadas para a satisfação do cliente e aumento da eficácia e eficiência do IVDP, I.P. (BPM - *Business Process Management*)
- Desmaterializar os processos do IVDP, I.P ligados aos serviços, aos AE's e aos restantes clientes
- Implementação de um sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial
- Integrar políticas de conciliação entre família e trabalho (e-trabalho)
- Reforçar o sistema de Gestão da Qualidade do IVDP, I.P.
- Implementar um Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001
- Implementar medidas de sustentabilidade ambiental na fileira vitivinícola da RDD (Cálculo online da pegada de carbono à distância de um clique - Carbono 0)
- Enquadramento da gestão dos processos da vinha pela norma NP EN ISO/IEC 17065.
- Implementar o sistema de gestão de segurança da informação de acordo com a norma NP ISO/IEC 27001

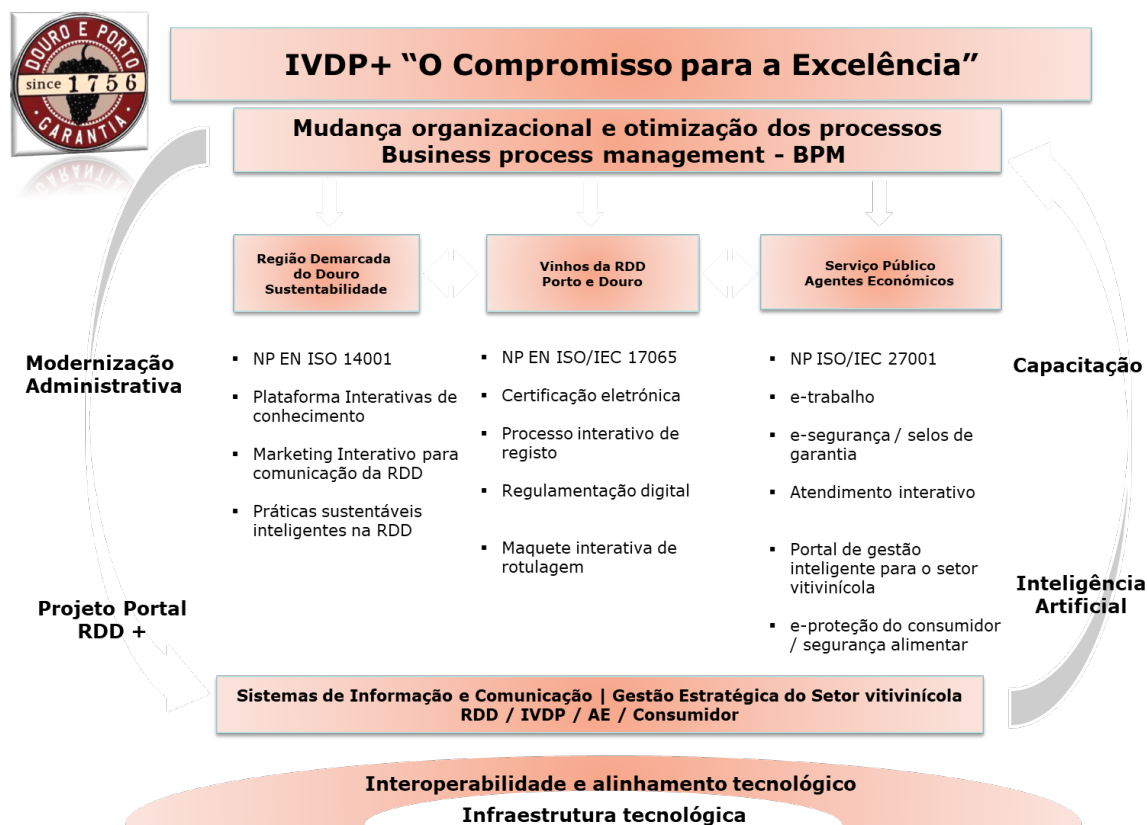
- Implementar um sistema de segurança e controlo selos de garantia (Gestão de selos de garantia)
- Reforçar os sistemas de informação e comunicação
- Reforçar as estruturas de atendimento aos AE e cidadãos (atendimento interativo)
- Conceber e implementar a plataforma do conhecimento digital interativo
- Conceber e implementar a estratégia de marketing interativo para a comunicação da RDD
- Implementação de atividades de simplificação legislativa e racionalidade processual (regulamentação digital)
- Redesenhar e implementar o sistema integrado na relação IVDP, I.P. /AE – processo interativo de registo e certificação de vinhos
- Desenhar e implementar o portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola
- Conceber e implementar o trânsito eletrónico de vinhos para a expedição/exportação de vinhos
- Desenhar e implementar o plano de e-proteção do consumidor.
- Garantir a interoperabilidade entre os sistemas de informação e partilha de conhecimentos
- Integrar na plataforma RDD+ os novos serviços a disponibilizar aos AE's, empresas e outras partes interessadas
- Elaborar e implementar um plano de comunicação interno e externo, com um elevado potencial de demonstração e de disseminação de resultados, quer para os colaboradores da IVDP, I.P, quer para os outros organismos da administração pública, aos AE's, empresas e outras partes interessadas

## Descrição da Operação

Indo ao encontro dos princípios do PNR e do *Simplex +* pretende-se, com o projeto IVDP + Compromisso para a Excelência, implementar um modelo que permita desmaterializar os procedimentos internos do IVDP, I.P, otimizar o seu funcionamento, identificando e melhorando os processos internos de trabalho e disponibilizando um conjunto de ferramentas que vão servir de suporte ao processo de modernização e capacitação.

O modelo a ser implementado irá permitir um conjunto de mecanismos de interoperabilidade, quer internos quer externos, que permitirá a troca de informação em formato eletrónico, entre os diferentes sistemas. Todos os processos que implicam diretamente com os AE's e todas as partes interessadas, serão disponibilizados na plataforma RDD+

Para melhor compreensão do projeto IVDP + Compromisso para a Excelência apresentamos o modelo conceptual que lhe está subjacente.



Do ponto de vista aplicacional, o modelo IVDP + Compromisso para a Excelência, irá essencialmente assentar na conceção, desenvolvimento e implementação de:

- Implementação do Modelo de Excelência da EFQM
- Implementação do BPM - *Business Process Management*
- Implementação do sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial
- Integração de políticas de conciliação entre família e trabalho (e-trabalho)
- Reforçar o sistema de Gestão da Qualidade do IVDP, I.P.
- Implementação do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001
- Cálculo online da pegada de carbono à distância de um clique - Carbono 0)
- Implementação de planos sustentáveis inteligentes na RDD
- Desenho e implementação do plano e-gestão de recursos hídricos

- Enquadramentos dos pré-requisitos de certificação dos vinhos da RDD, onde se inclui a vinha na implementação da norma NP EN ISO/IEC 17065 aos processos de gestão das parcelas de vinha
- Implementação do sistema de gestão de segurança da informação de acordo com a norma NP ISO /IEC 27001
- Melhorar o sistema de segurança e controlo selos de garantia (Gestão de selos de garantia)
- Reforço das estruturas de atendimento (atendimento interativo)
- Conceção e implementação da plataforma do conhecimento digital interativo
- Conceção e implementação da estratégia de marketing interativo para a comunicação da RDD
- Atividades de simplificação legislativa e racionalidade processual (regulamentação digital)
- Reformulação e implementação do sistema integrado na relação IVDP, I.P. /AE – processo interativo de registo e certificação de vinhos
- Desenho e implementação do portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola
- Conceção e implementação do processo de trânsito eletrónico de vinhos para a expedição/exportação de vinhos
- Desenho e implementação do plano de e-proteção do consumidor
- Interoperabilidade entre os sistemas de informação e partilha de conhecimentos
- Integrações na plataforma RDD+

### **Implementação do Modelo de Excelência da EFQM**

O IVDP, I.P., sendo uma organização que tem apostado e alcançado uma imagem de rigor, competência e de qualidade junto de todas as partes interessadas, surge naturalmente a procura de novos desafios e de outros níveis de gestão organizacional.

Neste sentido e em sintonia com o que acontece pela Europa, desde 2001, ano em que a EFQM (*European Foundation for Quality Management*) lançou os Níveis de Excelência, um esquema de reconhecimento consistente com padrões europeus e aplicável a organizações, independentemente da sua origem, pública ou privada, dimensão ou maturidade, o IVDP, I.P. pretende trilhar este percurso da Excelência organizacional e de gestão.

O modelo pode ser aplicado a qualquer organização, independentemente da sua dimensão, sector ou maturidade. O Modelo de Excelência da EFQM, é uma ferramenta não prescritiva baseada em nove critérios. Cinco são “Meios” e quatro são “Resultados”.

**Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**

Cada um dos nove critérios tem uma definição que explica o significado geral desse critério:

## **LIDERANÇA**

Organizações excelentes têm líderes que moldam o futuro e fazem-no acontecer, atuando enquanto modelos a seguir dos valores e ética da organização, inspirando sempre confiança. São flexíveis, permitindo à organização antecipar e reagir, em tempo útil, assegurando o sucesso continuado da organização.

## **ESTRATÉGIA**

Organizações excelentes implementam a sua Missão e Visão através do desenvolvimento de uma estratégia focalizada nos *stakeholders*. Políticas, planos, objetivos e processos são desenvolvidos e desdobrados para executar a estratégia.

## **PESSOAS**

Organizações excelentes valorizam as suas pessoas e fomentam uma cultura que permite alcançar, de forma mutuamente benéfica, os objetivos organizacionais e pessoais. Desenvolvem as capacidades das suas pessoas e promovem a equidade e igualdade. Assistem, comunicam, reconhecem e recompensam as pessoas, de uma maneira que as motiva, gera o seu envolvimento e incentiva-as a utilizarem as suas capacidades e conhecimentos em benefício da organização.

## **PARCERIAS E RECURSOS**

Organizações excelentes planeiam e gerem as parcerias externas, os fornecedores e os recursos internos de forma a apoiarem a sua estratégia, políticas e a eficaz operacionalização dos processos. Asseguram que gerem eficazmente o seu impacte ambiental e social.

## **PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS**

Organizações excelentes concebem, gerem e melhoram os processos, produtos e serviços, de forma a gerar valor acrescentado para os clientes e outros *stakeholders*.

## **RESULTADOS CLIENTES**

Organizações excelentes alcançam resultados sustentados notáveis que vão ao encontro, ou excedem, as necessidades e expectativas dos seus clientes.

## RESULTADOS PESSOAS

Organizações excelentes alcançam resultados sustentados notáveis que vão ao encontro, ou excedem, as necessidades e expectativas das suas pessoas.

## RESULTADOS SOCIEDADE

Organizações excelentes alcançam resultados sustentados notáveis que vão ao encontro, ou excedem, as necessidades e expectativas dos *stakeholders* relevantes da sociedade.

## RESULTADOS DO NEGÓCIO

Organizações excelentes alcançam resultados sustentados notáveis que vão ao encontro, ou excedem, as necessidades e expectativas dos seus *stakeholders* do negócio.

O nível “*Committed to Excellence*” (C2E) destina-se a organizações, ou unidades organizacionais, que se encontram no início do seu percurso a caminho da Excelência. O objetivo é ajudar as organizações a compreender o seu nível de desempenho atual e a estabelecer prioridades de melhoria.

O percurso deverá ser desencadeado por etapas, sendo a primeira, o “Compromisso para a Excelência” (criar a paixão e o compromisso). Sendo este nível destinado a organizações que se encontram no início do seu percurso a caminho da Excelência, encaixa integralmente nos objetivos do IVDP, I.P.. O objetivo é ajudar o IVDP, I.P. a compreender o seu nível de desempenho atual e a estabelecer prioridades de melhoria.

O processo implica um desenvolvimento em duas fases:

- Fase 1. Envolve os candidatos na realização de um processo de Autoavaliação. As organizações são livres de escolher a ferramenta ou metodologia de Autoavaliação desde que esta assente, no mínimo, nos 9 critérios do Modelo de Excelência da EFQM. Este processo permitirá obter uma panorâmica alargada do desempenho da organização face a uma ferramenta estabelecida e usada por organizações reconhecidas como modelo.

O resultado desta avaliação consistirá na identificação, por parte do candidato, de áreas de melhoria relevantes para a organização.

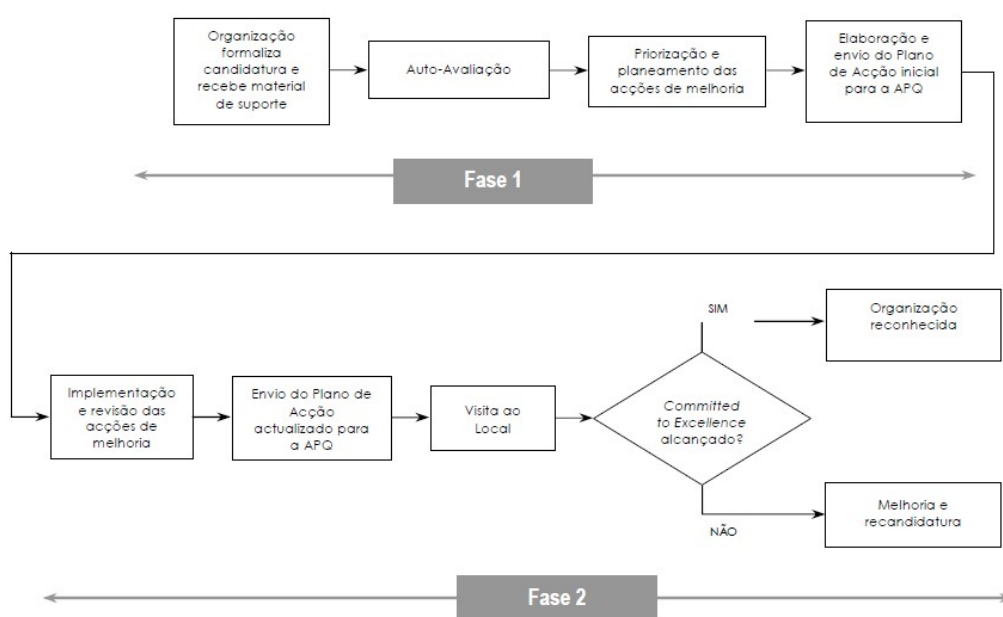
- Fase 2. Requer da organização evidências de que foram desenvolvidas no mínimo 3 ações de melhoria relevantes para a organização. A organização deve demonstrar que desenvolveu com sucesso um plano de melhorias baseado no feedback da Autoavaliação à luz do Modelo de Excelência da EFQM.



Isto será confirmado através de reuniões, discussões e análise da documentação apropriada, por um avaliador, durante uma visita com uma duração de 1 a 2 dias.

O alcançar com sucesso deste nível, o qual não depende de nenhum prazo de candidatura pré-estabelecido, possibilita à organização a utilização da insígnia nos seus contactos comerciais e promocionais

O esquema abaixo ilustra o processo de candidatura e reconhecimento junto da entidade independente.



## Benefícios

- Fornece uma visão holística da organização
- Permite visualizar as prioridades e focalizar as atividades de melhoria
- Proporciona uma forma prática e simples de adquirir experiência no Modelo de Excelência da EFQM e na Autoavaliação como meio de identificação e monitorização das ações de melhoria
- Oferece um ponto de partida para as organizações planearem as suas melhorias e um percurso migratório em direção à Excelência
- Confere a oportunidade à organização de ser avaliada por avaliadores independentes reconhecidos
- Permite demonstrar aos clientes atuais e potenciais que o reconhecimento é baseado na melhoria, oferecendo um claro potencial de marketing

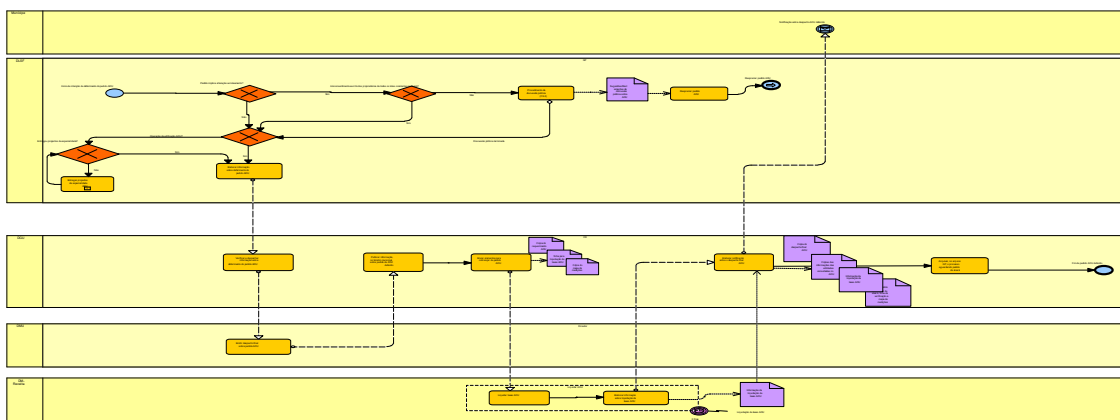
- Proporciona uma linguagem comum para um diálogo eficaz com organizações consideradas como bem geridas e bem-sucedidas, que utilizam o Modelo de Excelência da EFQM.

## Implementação do BPM - Business Process Management

Com o objetivo de melhorar e otimizar o modelo de funcionamento do IVDP, I.P., assegurar uma melhor implementação do Modelo de Excelência e integrar a mudança organizacional é essencial proceder previamente a uma atualização do levantamento e representação dos processos em BPMN (Notação de Modelação de Processos de Negócio), tendo em conta os objetivos estratégicos do IVDP, I.P. e a necessidade de otimizar processos.

Os trabalhos associados a este procedimento devem seguir uma abordagem hoje designadas de BPM (*Business Process Management*) conjugadas com a utilização de uma linguagem universalmente aceite o BPMN (*Business Process Modelling Notation*) e suportadas por ferramentas de modelação.

A imagem a seguir apresentada, reflete o exemplo de uma modelação/representação de Processos em BPMN:



A abordagem sistémica resulta do conceito de Processo cliente a cliente (*end to end*), com *input*, *output*, meios e condições de controlo associados ao conceito de entidades informacionais. A cadeia de valor de cada processo deverá ser monitorizada através de estados de progresso. Um processo expressa também a forma como uma organização consegue dar resposta a estímulos externos, diagrama de contexto e estímulos internos identificados no diagrama de primeiro nível de processos.

O conceito de Processo assume assim um papel crucial no modelo de gestão duma organização. Não basta desenhar um conjunto sequencial de tarefas, procedimentos ou circuitos e dizer que os processos estão

modelados. É necessário garantir a definição de indicadores de desempenho do processo desde o seu início até ao seu termo, de forma consistente com os objetivos dos restantes processos e com os formulados ao nível estratégico.

De notar que a modelação dos processos de uma organização não é única. Diferentes abordagens conduzem a processos diferentes, ainda que a sequência de tarefas global *end to end* seja a mesma. O que faz a diferença é a capacidade posterior de identificação de melhorias, particularmente do sistema de informação, de definição de indicadores de desempenho, de delimitação clara de responsabilidades na organização e na melhoria da comunicação com consequentes reflexos na eficácia e eficiência da organização.

Um aspeto importante nesta abordagem integrada é a envolvência dos diferentes colaboradores da Organização na definição dos seus processos e na definição dos pontos de controlo, garantindo que o produto final está devidamente alinhado às necessidades dos mesmos respondendo às exigências do negócio em que estão envolvidos.

No caso do IVDP, I.P. ter-se-á de considerar os processos já implementados e as necessidades adicionais resultantes do alargamento da solução a toda a Organização.

A reengenharia e simplificação de processos, permitem a identificação da sequência de tarefas por processo e a definição de indicadores para monitorização de atividade. A criação de plataformas de desenho dos processos, permitirão a visualização e monitorização do estado da tarefa, a tomada de decisão e a produção de *reports* para os clientes internos e externos.

### **Implementação do sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial**

Estrategicamente, as organizações sentem a necessidade de olhar para instrumentos que facilitem a aquisição, o processamento e a análise de grandes quantidades de dados (dispersos pela organização), e que sirvam como uma base sólida para descobrir novo conhecimento. As necessidades de informação das organizações, aliadas à possibilidade de registo dos dados têm levado à acumulação de informação em nos vários setores da sociedade. A capacidade de explorar essa informação em prol de um melhor conhecimento da realidade tem vantagens competitivas evidentes.

No atual contexto económico com restrições orçamentais elevadas, mais atribuições, maior complexidade legal e social, O IVDP, I.P., para continuar a prestar um serviço de qualidade, precisa de se tornar mais eficiente e de melhorar as práticas, tomando decisões baseadas na evidência.

Adicionalmente, as tecnologias emergentes como a inteligência artificial ou *machine learning* devem ser rapidamente adotadas de forma a inverter a tendência atual do aumento do fosso de capacidades e conhecimento entre o setor público e o privado.

A Inteligência Artificial pode ser a tecnologia mais disruptiva que o mundo viu desde a Revolução Industrial e vai mudar positiva e materialmente como nos relacionamos com o mundo que nos rodeia.

Utilizar a informação para gerar conhecimento e decidir, com base em fatos (dados) já não é uma opção, é um requisito.

Pretende-se não apenas mostrar o que aconteceu, mas também o porquê de ter acontecido de uma determinada maneira e o que, provavelmente, vai acontecer a seguir. Isto permite reagir de forma rápida com base nessas previsões, sendo possível, de forma antecipada e planeada, maximizar a probabilidade de atingir um determinado objetivo.

O projeto **IVDP, I.P. + “O Compromisso para a Excelência”** representa, nomeadamente através da reengenharia dos processos, da melhoria dos mecanismos de relacionamentos com agentes económicos, consumidores, produtores e trabalhadores, uma oportunidade única para o IVDP, I.P. inovar de forma disruptiva alguns dos seus processos, utilizando ferramentas e métodos de vanguarda.

Pretendemos dar início a uma mudança cultural onde os dados e a inteligência artificial constituem um pilar fundamental.

Esse processo será gradual e progressivo, de forma a garantir e potenciar a adoção interna e externa das ferramentas a criar, formando e motivando os colaboradores e decisores do IVDP, I.P, prestando um melhor serviço a todas as entidades com quem o IVDP, I.P. se relaciona.

Pretende-se potenciar a organização com ferramentas que permitam tomar melhores decisões de negócio através de:

- Aplicação de métodos, técnicas e ferramentas para adquirir, guardar, gerir e aceder a dados estruturados e não estruturados;
- Preparação dos dados para análise estatística, exploratória e descritiva;
- Realização de análises preditivas e prescritivas que permitam suportar os modelos de negócio e a tomada de decisões.

## **Integração de políticas de conciliação entre família e trabalho (e-trabalho)**

Sabendo que um colaborador motivado desempenha de uma forma mais adequada o trabalho e tendo em consideração as poucas possibilidades de reconhecimento do trabalho desenvolvido; propõe-se a implementação de medidas inovadoras na administração pública e que possam levar a um melhor desempenho dos colaboradores e com isso uma melhor resposta às partes interessadas (*stakeholders*). Entre estas encontram-se a política de conciliação entre a família e o trabalho, segundo práticas já reconhecidas, e o teletrabalho, aproveitando as novas tecnologias. Esta segunda medida, contribuirá também para a diminuição da pegada de carbono associada ao IVDP, I.P.

Pretende-se implementar um sistema de gestão no IVDP, I.P. da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal - Certificação NP ISO 4552:2016. A implementação da NP 4552:2016 permite manter e gerir um Sistema de Gestão da Conciliação, implementação das suas políticas e práticas de Conciliação. Dirigida a esta temática da conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal (forma de organização do trabalho promove a satisfação das necessidades familiares e/ou pessoais do trabalhador ou trabalhadora, compatível com uma participação equilibrada de homens e de mulheres na vida pública e privada), prevê-se a implementação de práticas no IVDP, I.P. que tenham em conta as orientações da referida norma (elaborada pela CT 179 – Associação Portuguesa de Ética Empresarial).

Se por um lado, deverão ser adotados princípios e valores familiarmente responsáveis, serão implementadas regras, procedimentos relacionados com a responsabilidade familiar no IVDP, I.P.

Os princípios, são:

- Igualdade e não discriminação;
- Conciliação;
- Responsabilização;
- Transparência;
- Conduta ética;
- Respeito pelas partes interessadas.

Apresentam-se em baixo exemplos de formas de organização do tempo de trabalho compatíveis com a implementação de um sistema de conciliação:

- Horário de trabalho em regime de flexibilidade ou adaptabilidade;
- Horário de trabalho em regime de jornada contínua;

- Trabalho a tempo parcial por iniciativa do trabalhador e da trabalhadora e de forma reversível;
- Horário concentrado para efeitos de conciliação;
- Trabalho em regime de banco de horas, para efeitos de conciliação;
- Organização de horários por turnos e/ou rotativos, em função das necessidades de conciliação;
- Trabalho no domicílio;
- Escritório móvel;
- Teletrabalho;
- Realização de reuniões através de videoconferência;
- Implementação de hora limite para agendamento das reuniões;
- Política das luzes apagadas;
- Redução do período de trabalho semanal (sexta feira a tarde, pontes).

Esta atividade prevê:

- Proteção da parentalidade e assistência à família;
- Dispensas, faltas e licenças para conciliação da vida familiar e pessoal;
- Benefícios sociais e apoios financeiros a trabalhadores e a trabalhadoras e respetivas famílias;
- Diálogo social e participação;
- Informação e comunicação

### **Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade do IVDP, I.P.**

O atual Sistema de Gestão da Qualidade do IVDP, I.P., num sentido lato, está assente, em várias medidas concretas, compatíveis e agregadoras com foco nas várias partes interessadas do IVDP, I.P.

Exemplos das medidas concretas, temos a Acreditação NP EN ISSO/IEC 17025, a Acreditação NP EN ISSO/IEC 17065, Boas Práticas junto dos Agentes Económicos, acrescentando valor no relacionamento entre o IVDP, I.P. e as respetivas partes interessadas.

Todas as medidas / atividades a implementar neste projeto terão de:

- Ser compatíveis e complementares entre si;
- Ser Integráveis;
- Visar objetivos comuns e complementares;

- Manter a integridade das práticas atuais nomeadamente nas medidas que venham a ser melhoradas, como p.e., na alteração das práticas a acrescentar na Acreditação NP EN ISO/IEC 17065.

A inclusão dos processos de gestão da vinha no Sistema de Gestão da Qualidade existente reforçará a imagem da instituição no panorama internacional.

Consideramos esta medida de carácter geral uma vez que será uma medida agregadora de um conjunto de novas medidas, algumas delas com reconhecimentos externos por entidades independentes.

### **Implementação do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001**

A salvaguarda de princípios de sustentabilidade económica e ambiental é uma preocupação do IVDP, I.P. . Nesse sentido, e para dar impulso a uma obrigação legal, pretende-se criar um sistema de distinção para os Agentes Económicos que cumpram procedimentos de sustentabilidade.

Pretende-se não só congrega a informação como acompanhar o estado da arte do desenvolvimento técnico e científico em matéria de sustentabilidade económica e ambiental e promover políticas abrangentes que estimulem a adoção dos seus princípios. Pretende-se igualmente disponibilizar a informação sobre as boas práticas de sustentabilidade e indicadores relacionados.

A nível interno, o compromisso e o cuidado com o desenvolvimento sustentável leva a que o IVDP, I.P. pretenda não só consolidar a práticas já existentes como desenvolver uma metodologia de boas práticas ambientais baseadas na norma NP EN ISO/IEC 14001. A adoção das boas práticas ambientais permitirá uma melhor utilização de recursos e redução de custos ao longo do tempo. Com base na implementação das boas práticas, pretende-se, no futuro, uma certificação NP EN ISO/IEC 14001- Sistemas de Gestão Ambiental.

Os resultados a obter junto dos AE's relacionam-se com:

- Sensibilizar os AE's para a sustentabilidade das suas atividades;
- Aumentar a consciência ambiental das suas equipas;
- Apetrechar os AE's com ferramentas de gestão ambiental;
- Integrar nas restantes frentes de acompanhamento e certificação dos produtos vitivinícolas, a temática ambiental;
- Fortalecer o papel do IVDP, I.P. na sociedade como entidade promotora do desenvolvimento sustentável.

Os resultados a obter internamente no IVDP, I.P. relacionam-se com:

- Economia de custos (dando continuidade ao já implementado)
  - ◆ Redução de consumo de água, energia e outros consumos;
  - ◆ Reciclagem e aproveitamento de resíduos;

#### **Aumento das receitas**

- Aumento de contribuição marginal de estar associado a “produtos verdes”, que podem ser vendidos a preços mais altos;
- Promoção de novos produtos para novos mercados;
- Aumento da procura de produtos que contribuam para a diminuição da poluição;

#### **Melhoria da imagem institucional**

- Alto comprometimento das pessoas;
- Melhorias nas relações de trabalho;
- Melhoria da criatividade para novos desafios;
- Melhoria das relações com os órgãos governamentais e a comunidade;
- Melhor adequação aos padrões ambientais.

#### **Cálculo online da pegada de carbono à distância de um clique - Carbono 0**

Encontra-se incluída na Resolução de Conselho de Ministros nº 108/2017 referente à estratégia TIC 2020 a atividade 2.7.7.4, da responsabilidade do IVDP, I.P. e denominado “cálculo *online* da **pegada de carbono** à distância de um clique”. Esta medida de sustentabilidade ambiental, visa melhorar o meio ambiente e diminuir a pegada de carbono, prevendo a influência do setor vitivinícola na diminuição dessa pegada. Pretende-se disponibilizar informação sobre boas práticas de sustentabilidade e indicadores; é seu objetivo ainda, identificar e parametrizar fatores para cálculo da pegada de carbono nos vinhos da RDD e monitorizar um repositório de informação e de indicadores referentes a este assunto. Irá ser criada uma funcionalidade para o cálculo *online* da pegada de carbono. Será disponibilizada uma plataforma de modo a sensibilizar os diferentes atores da RDD.

#### **Implementação de planos sustentáveis inteligentes na RDD**

O IVDP, I.P. pretende motivar os Agentes Económicos a utilizarem boas práticas de sustentabilidade, como estímulo à fixação de pessoas, à notoriedade da região e à valorização dos seus produtos. Para estimular a



adesão às boas práticas, será criada uma distinção “Viticultor sustentável”. A distinção será efetuada em função de indicadores de sustentabilidade monitorizados pelo IVDP, I.P. .

Este plano deverá ser entendido como um documento orientador para o desenvolvimento territorial da RDD, sendo imprescindível o envolvimento e compromisso de uma multiplicidade de agentes, condição fundamental para que o enfoque das intervenções não se resuma apenas à dimensão física do espaço vitivinícola, mas antes vá ao encontro de desígnios mais elevados como são o desenvolvimento económico, a participação e a proteção do ambiente.

Neste sentido, a adoção de práticas sustentáveis nas atividades económicas da RDD é uma das melhorias para a qualidade de vida das populações, principal objetivo da proposta de desenvolvimento e sustentabilidade.

### **Desenho e implementação do plano e-gestão de recursos hídricos**

O mundo enfrenta alterações climáticas, que conforme se constatou no corrente ano, condicionam fortemente a produção agrícola e conseqüentemente a economia assente nessa atividade económica, como é o caso da RDD.

A RDD, principalmente na região do Douro Superior, tem poucos recursos hídricos, que importa preservar, alargando essa preocupação a toda a área da região. Consciente desta realidade o IVDP, I.P. pretende disseminar boas práticas que levem à racionalização da utilização de água, assim como o seu tratamento e reciclagem.

### **Enquadramento dos pré requisitos da RDD, onde se inclui a vinha, na acreditação do IVDP,IP pela norma NP EN ISO/IEC 17065**

Como organismo de certificação de produtos, o IVDP, I.P. encontra-se acreditado pela norma NP EN ISO/IEC 17065 desde dezembro de 2010. Não tendo sido possível abarcar, nessa data, os pré-requisitos relacionados com a vinha.

Será agora oportuno fazer essa inclusão. Para tal pretende-se que a vinha passe a ter enquadramento na acreditação do IVDP, I.P. como organismo de certificação

## Implementação do sistema de gestão de segurança da informação de acordo com a norma NP ISO/IEC 27001

A NP ISO/IEC 27001, diz respeito à proteção de determinados dados, com a intenção de preservar o seu valor para a organização e para os donos da informação. Podemos entender como informação todo o conteúdo ou dado valioso para a organização, que consiste em qualquer conteúdo com capacidade de armazenamento ou transferência, que serve a determinado propósito e que é de utilidade na organização.

Atualmente, a informação digital é um dos principais produtos de nossa era e necessita ser convenientemente protegida. A segurança de determinadas informações pode ser afetada por vários fatores, como os comportamentais e do utilizador, pelo ambiente/ infraestrutura em que ela se encontra e por pessoas que têm o objetivo de roubar, destruir ou modificar essas informações. Esta norma estimula à confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação, através de um sistema de melhoria contínua

É entendimento do IVDP, I.P. que a gestão da segurança de informação e a proteção de dados são uma prioridade na sua atuação. Melhorar continuamente o Sistema de Gestão de Segurança da Informação através do estabelecimento e revisão periódica de objetivos mensuráveis de segurança da informação em funções relevantes e a todos os níveis da organização é um desafio que se pretende concretizar partindo para a certificação segundo a Norma NP EN ISO/IEC 27001 – Sistema de gestão da segurança da informação.

O Sistema de Segurança de Informação a implementar, terá em conta todos os sistemas existentes e em curso na organização, juntando todos eles numa lógica de sistema transversal, garantindo a coesão e sustentabilidade de todas as componentes de gestão.



Por um lado, agregando as componentes do Controlo Interno (Recursos Humanos, Finanças e Gestão), na medida adequada com os seguintes objetivos:

- Transmitir informação fiável à gestão sobre o desempenho dos recursos humanos e dos recursos financeiros
- Tornar o controlo Interno numa ferramenta de gestão eficaz, transparente e credível
- Prevenir problemas de informação com as partes interessadas nos serviços do IVDP, I.P.
- Implementar rotinas de informação para libertar as pessoas para mais atividades de análise e de inovação

Por outro lado, o sistema de informação terá a vertente de segurança, ligando-se a todos os sistemas existentes como se pode ver no esquema abaixo, sendo atualmente uma metodologia de gestão aceite no mundo inteiro e em especial na Europa, criando-se solidez na estrutura organizacional.



A segurança de informação, enquanto sistema, deverá ir ao encontro de requisitos:

- Gestão de Riscos
- Organização da segurança da informação
- Gestão de ativos de informação
- Segurança das infraestruturas de informação
- Gestão das operações e comunicações
- Controlo de acessos
- Gestão de incidentes de segurança de informação
- Gestão da continuidade da atividade

- *Compliance*

### **Melhorar o sistema de segurança e controlo selos de garantia (Gestão de selos de garantia)**

A utilização do selo de garantia como condição de comercialização dos produtos certificados e de comunicação ao consumidor da conformidade da certificação, poderá ser alargado a outras funções, nomeadamente á criação de sistemas de comunicação que alargam a informação ao consumidor.

A perceção e a criação da confiança dos consumidores, surge da qualidade constante que o produto vai demonstrando, mas também, dos sistemas de controlo que as instituições públicas utilizam. É neste âmbito que surgem os meios de controlo à contrafação que, utilizando sempre um equilíbrio entre o valor da sua imposição e a contrapartida para a ilegalidade, se tem de implementar nos selos de garantia. Havendo uma valorização crescente dos vinhos DO Porto e Douro, urge melhorar e sofisticar as condições de controlo à contrafação e falsificação dos selos de garantia.

A procura de uma solução, passará sempre pela introdução de sistemas complexos nos selos de garantia dos vinhos do Porto e do Douro, nomeadamente: eletrónicos com ondas de rádio (mini RFID's), desenvolvimento de uma tinta com um espectro específico para os selos de garantia ou a utilização de extratos de DNA com origem biológica.

### **Reforço das estruturas de atendimento (atendimento interativo)**

A reestruturação das plataformas tecnológicas, o reforço da segurança da informação e a utilização da inteligência artificial, possibilitam a adoção e disseminação de práticas de atendimento digitais.

Em termos de projeto, para assegurar uma otimização dos serviços prestados, consideramos essencial integrar este conceito com os recursos existentes, sendo a componente de “Atendimento Interativo” uma área específica do Portal RDD+, a nível do “*back-office*” esta solução vai estar integrada com as soluções a implementar no âmbito deste projeto. Através do desenvolvimento e integração de formatos de atendimento que privilegiam as ferramentas digitais, potenciando a proximidade com o cliente de forma simples e intuitiva. Deste modo o RDD+, será complementado com um módulo adicional de serviços que irá ter como principais características:

- Disponibilização de um canal de suporte ao conceito de “Atendimento Interativo”

- Possuir uma área privada, só acessível a utilizadores registados, o qual permitirá aceder a um conjunto de serviços específicos e simultaneamente permitir que cada utilizador possa consultar o estado de todos os processos/pedidos (ativos ou concluídos) que efetuou com o “Atendimento Interativo” (independentemente do canal utilizado), garantindo-se deste modo uma total transparência na relação com o “utilizador”
- Marcação prévia para atendimento, @senha
- Marcação de reuniões com inclusão de documentos para análise, @reunião
- Melhoria e otimização, das plataformas de Reclamação/Sugestões/Apoio/Elogio, @balcão
- Atendimento Multicanal, @+IVDP, I.P.
- Simuladores de ações com o IVDP, I.P. , @apoio
- Permitir que, após a submissão do pedido inicial, toda a documentação que seja necessário trocar, possa ser efetuada através do portal
- Disponibilizar o Portal em conformidade com as diretrizes sobre a acessibilidade do conteúdo da “Web”, desenvolvidas pela *World Wide Web Consortium (W3C)*.

### **Concepção e implementação da plataforma do conhecimento digital interativo**

Existe na região do Douro um conjunto muito variado de atores institucionais, privados e científicos que produzem e precisam de aceder informação, que se encontra muito dispersa, em formatos não integráveis e muitas vezes de difícil acesso.

Pretende-se criar um sistema de informação territorial com elevada interoperabilidade que permita a integração e consulta dos dados pelos diversos utilizadores. Um sistema deste tipo será um auxílio importante no apoio à decisão das instituições e dos privados da região, e um instrumento essencial na transferência de conhecimento.

Sob os dados caracterizadores do negócio, são implementadas aplicações que irão servir para suportar as mais diversas atividades da região, desde a perspetiva empresarial até ao consumidor final (e.g. o cidadão) e que pode gerar inúmeras sinergias entre os diversos intervenientes da região. Visa-se unificar esforços de armazenamento, extração e consumo de informação e serviços, e minimizar custos, gerando uma plataforma de suporte ao conhecimento e à inovação que são sempre o mais valioso garante da competitividade, coesão e afirmação de uma região.

Criação de um repositório de informação de âmbito internacional a disponibilizar ao setor vitivinícola

**Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**

Esta nova plataforma digital e interativa proporcionará um acesso mais fácil, rápido e transparente aos dados mais recentes e tendências de evolução, ajudando a compreender a complexidade dos desafios que se colocam ao setor vitivinícola, de forma transversal, a decisores, organizações e cidadãos. Esta plataforma permitirá uma aproximação ao cidadão e às empresas, a todos os intervenientes que cobrem a cadeia de valor.

Este repositório de informação irá permitir:

- Promover a competição entre empresas do setor
- Fortalecer as componentes estratégicas da gestão dos Agentes económicos
- Criar redes de cooperação entre os diferentes intervenientes na cadeia de valor

Será criado um instrumento dinâmico e interativo integrando várias funcionalidades que incluem

- Informações relevantes sobre o setor, caracterização e perspetivas de evolução
- Mercados nacionais e internacionais
- Estudos promovidos por diversas entidades ligadas ao setor, o que permite a utilização e potenciação de toda a documentação produzida, a nível nacional e internacional, pela disseminação dos produtos concebidos e partilha de informação.

### **Conceção e implementação da estratégia de marketing interativo para a comunicação da RDD**

No âmbito do Plano de Promoção e de Internacionalização, integra-se a implementação da estratégia de marketing interativo com o objetivo de promover os vinhos e a Região Demarcada do Douro (RDD), bem como criar oportunidades de promoção, de informação e de aprendizagem para os participantes

Esta estratégia tem como principais objetivos:

- Aumentar o grau de conhecimento do Vinho do Porto
- Aumentar a notoriedade dos Vinhos DO'S Porto e Douro, da Região Demarcada do Douro e estimular a internacionalização dos seus agentes económicos
- Intensificar a programação concertada de informação em meios digitais
- Consolidar a animação nas redes sociais do IVDP, IP em língua espanhola, francesa e inglesa
- Criar conteúdos informativos digitais e vídeos educativos em várias línguas relacionadas com os mercados trabalhados.

- Agregar e disponibilizar informação de apoio à cultura da vinha, da produção de vinhos e da sua comercialização, plataforma @negócio;
- Disponibilizar informação caracterizadora da Região e dos seus produtos, em linguagem apelativa e com recurso a imagem (fotografia e web vídeo), com ênfase para informação que garanta ao consumidor uma tomada de decisão adequada e inovadora na aquisição ou consumo de um vinho, plataforma @consumomoderado;
- Plataformas de e-learning, nomeadamente no âmbito do serviço de vinhos, @melhorconsumo;
- Sistemas de localização por georreferenciação na RDD partindo de informação contida na Garrafa.

### **Atividades de simplificação legislativa e racionalidade processual (regulamentação digital)**

A regulamentação do setor vitivinícola encontra-se dispersa em diversos canais de consulta decorrentes da sua origem: comunitária, nacional, regional e interna. Para além da simplificação, já em curso, os consumidores e agentes económicos devem aceder a toda a informação regulamentar de forma célere e eficaz quanto aos meios de consulta. Assim, tendo em conta o grau de complexidade legislativa, o desenvolvimento de uma plataforma digital que responda eficazmente aos seus requerentes, poderá ser essencial quer no desenvolvimento económico empresarial quer na resposta aos consumidores.

De modo a sustentar uma maior confiança nos serviços públicos e nos serviços do IVDP, I.P. os agentes económicos precisam aceder mais facilmente à informação relevante para exercer a sua atividade, tendo rapidamente conhecimento de todo enquadramento legal e regulamentar em cada processo, desde a produção à comercialização dos seus produtos. Por outro lado, o IVDP, deverá criar respostas mais objetivas e identificadoras do enquadramento legal, de modo a tornar mais eficiente todo o processo de análise e interpretação por parte dos cidadãos, agentes económicos e parceiros.

De modo a garantir que o IVDP, I.P. vá ao encontro das necessidades dos cidadãos e empresas é necessário repensar e racionalizar os procedimentos administrativos, tornando-os mais simples e de fácil acesso, a legislação e os serviços devem ser desenhados tendo em conta as pessoas e os destinatários. Esta atividade assume-se como estratégica para

- eliminar procedimentos administrativos redundantes
- elaborar guias e orientações que permitam e clarificar a regulamentação do setor
- aumentar a transparência
- tornar a legislação acessível

## **Conceção e implementação do sistema integrado na relação IVDP, I.P. /AE – processo interativo de registo e certificação de vinhos**

Os vinhos do Porto e do Douro assumem um importante papel nas exportações Portuguesas, em especial na fileira do Vinho representando cerca de 70 % do valor das exportações de vinho com Denominação de Origem, sendo o tempo de resposta por parte dos agentes económicos para colocação de vinho em qualquer mercado Internacional é cada vez mais curto. Importa assim aumentar e melhorar a interação digital com os agentes económicos, com reforço das componentes de segurança e de proteção de dados e de interoperabilidade permanente entre a instituição e outros organismos da AP, de modo a permitir uma resposta mais célere em toda a cadeia de produção e comercialização dos vinhos do Porto e do Douro.

Desta forma as atividades a desenvolver terão como principais pressupostos:

- melhorar e facilitar o processo de certificação de vinhos, criando um modo interativo de aprovação de maquetes de rótulos;
- disponibilizar ao produtor de informação útil sobre vinificação, controlo de uvas próprias e adquiridas, necessária à elaboração de vinhos de maior qualidade e cumprindo requisitos normativos dispersos
- melhorar o acesso via web à requisição de vinhos.
- simplificar o processo de inscrição nessa área
- estender o acesso a outros clientes do IVDP, I.P.
- dar mais informação ao Agente Económico sobre a requisição que está a efetuar
- permitir o acesso dessa área a outros stakeholders do IVDP, I.P.
- disponibilizar informação sobre tempo médio de resposta para o produto em concreto e preço em função das análises solicitadas
- assegurar um conhecimento fácil e simples da legislação aplicável.
- melhorar a gestão dos selos nomeadamente nos vinhos do Douro e IG
- reduzir o número de referência de selos utilizados
- unificar num único regulamento e simplificar os regulamentos aplicáveis aos vinhos e produtos vitivinícolas da RDD.
- melhorar a resposta na aprovação de rótulos
- simplificar a Gestão de Selos

O processo de certificação (Registo) de um vinho envolve uma componente Laboratorial nomeadamente analítica e sensorial. A melhoria de resposta do Laboratório ao cliente assenta na gestão eficaz do fluxo de **Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**



amostras e da informação gerada nos laboratórios (recolha, tratamento, validação, análise, organização e disponibilização).

Pretende-se a implementação de um Laboratório Digital (analítico e sensorial) que tenha por base um Software capaz de integrar os sistemas de informação já existentes e compatível com novas tecnologias. A digitalização do Laboratório enquanto meio para aumentar a qualidade do serviço e satisfação do cliente assenta na:

- Informatização todas as áreas dos laboratórios desde a programação de atividades, gestão das amostras, distribuição de trabalho, introdução de resultados, emissão de Relatórios de Ensaio.
- Automatização dos processos de validação e revisão, proporcionando uma maior celeridade na disponibilização dos resultados.
- Aumento da eficiência dos processos com redução de papel.
- Incremento da capacidade de tratamento de grandes volumes de informação e a sua consequente análise estatística, servindo de apoio à decisão.
- Criação de fluxos de informação digital que sendo mais rápidos permitam aumentar a eficiências dos processos internos e de relação com o cliente.
- Integração dos vários Sistemas de Informação permitindo uma partilha de informação entre os sistemas de informação assegurando uma avaliação dos dados mais rápida ou apoio sustentado à decisão.
- Integridade e segurança dos dados.
- Assegurar conformidade com os referenciais normativos

Adicionalmente, utilizando “*data intelligence*” pretende-se, a partir dos dados existentes, conseguir uma análise mais fina e que ajude o decisor a tomar decisões mais adequadas e sustentadas.

### **Desenho e implementação do portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola**

A vinha e o vinho são o pilar dominante na economia da RDD, sendo das regiões vitícolas nacionais aquela em que a vinha tem mais peso na superfície agrícola utilizada (SAU).

### **Análise proativa das “zonas” vinícolas da região do Porto e Douro:**

O IVDP, I.P. é detentor de dados com elevado potencial para extração de conhecimento que permitam aos *stakeholders* melhorias futuras que levem à valorização da cadeia de valor.

Atualmente o IVDP, I.P. possui, entre outros, os seguintes tipos de dados:

- Parâmetros físico-químicos resultantes das análises laboratoriais;
- Parâmetros sensoriais resultantes das análises sensoriais;
- Dados comerciais relativos aos produtos vendidos e consumidos;
- Dados geográficos relativos à vinha e ao vinho.
- Adicionalmente a estes dados internos, existem dados externos de acesso público, como sejam os dados relativos às condições atmosféricas.

Apesar da existência e acesso a este conjunto de dados, não têm sido possíveis relacioná-los e analisá-los em conjunto de forma a retirar todo o conhecimento que permita adicionar valor.

Pretende-se poder tratar, transformar, relacionar e analisar esta informação de forma a:

- Identificar clusters de zonas que partilhem características;
- Identificar as variáveis principais que caracterizam as diversas zonas;
- Relacionar os clusters identificados com as denominações de origem, menções tradicionais e produtores;
- Detetar amostras potencialmente fraudulentas;
- Determinar as variáveis mais importantes na determinação do sucesso comercial e valor de venda dos produtos ajudando os produtores a realizar melhor escolhas para o futuro;
- Prever *outcomes* futuros de forma a permitir antecipar decisões.

Pretende-se disponibilizar um sistema de informação que integra os diversos conteúdos, numa plataforma tecnológica SIG - informação separada em diferentes camadas temáticas, permitindo trabalhar com elas de modo rápido e simples, permitindo ao operador ou utilizador a possibilidade de relacionar a informação existente através da posição e topologia dos objetos, com o fim de gerar nova informação focada nos agentes económicos e no seu Património Vitivinícola.

### **Conceção e implementação do processo de trânsito eletrónico de vinhos para a expedição/exportação de vinhos**

A gestão dos movimentos e saldos de produtos víquicos é uma das competências do IVDP, I.P. nas quais assentam a certificação dos produtos e a sua comercialização. A movimentação interna e a exportação desses produtos obrigam à emissão de documentação de suporte ao trânsito, quer junto do IVDP, I.P. quer junto da

AT, obrigando os AE's a uma dupla obrigação declarativa ainda que em formatos digitais. A interoperabilidade a instalar entre os servidores da AT e do IVDP, I.P. permitirá a emissão numa única etapa do documento de transporte com informação pertinente para as duas entidades, com garantia de segurança e fiabilidade da informação e com notificações do estado da transação com recursos a SMS.

O processo de validação de exportações de vinhos por parte de AE's (armazenistas de produto acabado) será totalmente desmaterializado, possibilitando o cumprimento da formalidade e emissão dos diversos documentos comprovativos da certificação dos produtos sem deslocações ao IVDP, I.P. à semelhança do que já acontecia para todas as empresas que exportam diretamente.

### **Desenho e implementação do plano de e-proteção do consumidor**

A informação de suporte ao consumo consciente e moderado representa uma preocupação constante da instituição e dos produtores, a maximização da informação da tomada de decisão no momento de consumo ou aquisição, aliada a uma consultadoria técnica on-line, assegurarão a imagem de uma administração aberta e disponível aos utilizadores, com total garantia de proteção de dados pessoais e de direitos de autor.

Por outro lado, a informação "*just in time*" sobre o consumo e os seus momentos são dados fundamentais para o conhecimento dos mercados e do posicionamento dos produtos, quer para os produtores quer para os interlocutores da administração pública, que articulados com ferramentas de análise de BPM permitem o reposicionamento rápido de produtos e empresas.

Com base nos dados de certificação e aposição de selos de segurança, pretende-se a disponibilização de um serviço de consumo de informação sobre um dado vinho, sobre a região demarcada e a função da instituição, e que simultaneamente recolha informação caracterizadora do momento de consumo. Com esta ferramenta será reforçada a proximidade com o consumidor, a imagem da instituição, a visibilidade da região e a qualidade da informação fornecida aos agentes económicos.

### **Descrição relativa ao fator inovador da operação**

O projeto IVDP+ apresenta um caráter inovador, uma vez que integra e disponibiliza soluções novas para o IVDP, I.P. para o setor vitivinícola e para a Administração Pública, considerando o seu potencial de desmaterialização e disponibilização eletrónica.

Esta operação introduz um grau de inovação radical pois irá produzir alterações muito significativas no funcionamento da organização, nos seus processos, nos seus serviços, substituindo a situação pré-existente. A implementação das diferentes medidas irá permitir, e/ou melhorar a desmaterialização de processos, a fiabilidade dos dados na tomada de decisão, o controlo interno e a uniformização dos canais de informação e a partilha de informação.

O potencial de demonstração e de disseminação de resultados será alvo de atividades concretas no âmbito do projeto, através da implementação de um plano de comunicação estrategicamente desenhado. Toda esta estratégia de demonstração e disseminação de resultados consta do Plano de Comunicação.

Nestas ações incluem-se a apresentação do projeto e dos seus resultados a outras entidades da Administração Pública, potencialmente utilizadoras de soluções semelhantes no âmbito das respetivas atribuições ou de modelos de “boas práticas” semelhantes.

Para além das outras atividades constantes do plano de comunicação para promoção e divulgação do projeto IVDP+ estão previstos workshops em todas as regiões do país, para potenciar um grau muito elevado de demonstração e de disseminação de resultados, possibilitando também às regiões de convergência um acesso direto aos resultados do projeto. O plano de marketing digital irá também potenciar a disseminação dos resultados do projeto IVDP+.

## Contribuição para os Indicadores de Resultado do PO

Nº	Indicador	Unidade	
1	Medidas de simplificação legislativa antecedidas por avaliações de impacto regulatório, um ano após a conclusão da operação (R.11.01.01.P)	%	60%
2	Processos objeto de reengenharia e/ou simplificação implementados, um ano após a conclusão da operação (R.11.01.02.P)	%	75%
3	Serviços em que a metodologia de avaliação de satisfação, monitorização de níveis de serviço e/ou avaliação da qualidade, foi implementada um ano após a conclusão da operação (R.11.01.03.P)	%	90%
4	Outros indicadores de resultado específicos que contribuam, direta ou indiretamente, para os indicadores de resultado do PO (R.11.01.04.P)	%	10%

O desenvolvimento e a implementação do projeto irá contribuir para:

- Aumentar as medidas de simplificação legislativa antecedidas por avaliações de impacto regulatório na Administração Pública, uma vez que o IVDP+ contempla medidas de racionalidade processual
- Aumentar o número de processos objeto de reengenharia e/ou simplificação implementados, uma vez que o IVDP+ contempla medidas de desmaterialização de processos
- Implementar metodologias de avaliação de satisfação, monitorização de níveis de serviço e/ou avaliação da qualidade, uma vez que o IVDP+ contempla o desenvolvimento de instrumentos de gestão, monitorização, e avaliação do serviço prestado bem como, certificações de qualidade.
- Aumentar 10%, das exportações da RDD terão (neste momento 70% dos vinhos da RDD já são exportados)

## **Impacto ao nível da população-alvo destinatária face à totalidade da população da área geográfica abrangida pelo projeto.**

A implementação do projeto IVDP+ de acordo com o que consta no plano estratégico do IVDP, I.P e no plano de promoção, comunicação e disseminação dos projetos e IVDP+, terá um impacto de cerca de 23% ao nível do acréscimo da população-alvo destinatária face à totalidade da população da área geográfica abrangida pelo projeto. Com a implementação deste projeto tornar-se-á possível que as ligações/comunicações entre o IVDP, I.P e os seus clientes (agentes económicos), empresas, fornecedores e parceiros, consumidores finais assim como os outros organismos da Administração Pública, passem a ser efectuadas totalmente por via eletrónica

## **Melhoria da acessibilidade e da interação dos cidadãos e das empresas com os serviços da Administração Pública**

A implementação do projeto IVDP+, de acordo com o que consta no plano estratégico do IVDP, I.P e no plano de promoção, comunicação e disseminação do organismo/projecto, implicará uma melhoria nos resultados dos serviços prestados pelo IVDP, nomeadamente através da melhoria da prestação de serviços relevantes para os seus clientes, empresas, consumidores finais, fornecedores e parceiros, da simplificação das interações entre a Administração Pública e os cidadãos e as empresas, da redução do tempo de prestação do serviço e da redução de encargos com a prestação do serviço, nos termos descritos na Análise Custo-Benefício da operação.

## Lista de Atividades da Operação

N	Designação	Tipo de Actividade	Data de Início	Data de Fim
1	Diagnóstico e conceção da Operação IVDP+ Compromisso para a Excelência	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	03-11-2017	23-03-2018
2	Gestão do projeto	Apoio técnico à gestão	05-02-2018	30-10-2019
3	Plano de Comunicação (externo e interno)	Informação, divulgação e promoção	05-02-2018	30-10-2019
4	Implementação do Modelo de Excelência da EFQM	Ações de capacitação	26-04-2018	24-05-2019
5	Implementação do BPM - Business Process Management	Ações de capacitação	04-06-2018	28-06-2019
6	Implementação do sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	02-07-2018	31-07-2019
7	Integração de políticas de conciliação entre família e trabalho e de e-trabalho	Ações de capacitação	02-07-2018	31-07-2019
8	Implementação do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001	Ações de capacitação	01-08-2018	02-02-2019
9	Implementação de planos sustentáveis inteligentes na RDD incluindo o cálculo online da "Pegada de Carbono" e a gestão de recursos hídricos.	Ações de capacitação	17-09-2018	29-03-2019
10	Enquadramento da vinha na implementação da norma NP EN/IEC 17065	Ações de capacitação	05-11-2018	30-04-2019
11	Reforço da Infraestrutura tecnológica de informação e comunicação	Implementação de sistemas de informação	12-03-2018	30-04-2019

<b>12</b>	Implementação do sistema de gestão de segurança da informação de acordo com a norma NP ISO/IEC 27001 visando a certificação.	Ações de capacitação	03-12-2018	28-06-2019
<b>13</b>	Implementação do sistema de segurança e controlo selos de garantia (Gestão de selos de garantia)	Ações de capacitação	03-12-2018	28-06-2019
<b>14</b>	Reforço das estruturas de atendimento (atendimento interativo)	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	12-03-2018	30-04-2019
<b>15</b>	Conceção e implementação da plataforma do conhecimento digital interativo	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	14-05-2018	30-05-2019
<b>16</b>	Conceção e implementação da estratégia de marketing interativo para a comunicação da RDD	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	14-05-2018	30-05-2019
<b>17</b>	Atividades de simplificação legislativa e racionalidade processual (regulamentação digital)	Ações de capacitação	14-05-2018	30-05-2019
<b>18</b>	Conceção e implementação do sistema integrado na relação IVDP/AE – processo interativo de registo e certificação de vinhos	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	14-05-2018	30-05-2019
<b>19</b>	Desenho e implementação do portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	14-05-2018	30-05-2019
<b>20</b>	Conceção e implementação do processo de trânsito electrónico de vinhos para a expedição/expotação de vinhos	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	03-06-2019	30-06-2019
<b>21</b>	Desenho e implementação do plano de e-proteção do consumidor	Ações de capacitação	03-09-2018	30-06-2019
<b>22</b>	Interoperabilidade entre os sistemas de informação e partilha de conhecimentos	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	08-10-2018	26-07-2019
<b>23</b>	Maquete interactiva de rotulagem	Ações de capacitação	29-10-2018	30-08-2019
<b>24</b>	Integrações na plataforma RDD+	Conceção de produtos, ferramentas e/ou materiais	05-11-2018	30-09-2019
<b>25</b>	Avaliação do Projeto	Apoio técnico à gestão	01-10-2019	30-10-2019

## Articulação entre as atividades das operações

As atividades da operação estão planeadas de acordo com o tempo estimado para o seu desenvolvimento, tendo como base:

- a disponibilização dos serviços abrangidos e dos seus colaboradores de forma ponderada
- as necessidades e disponibilidades da IVPD

As datas das atividades da operação são meramente previsionais e serão validadas pelos consultores/empresas seleccionadas por contratação pública com a equipa de projeto do IVDP, I.P.

## Caraterização de cada atividade da operação

### Atividade 1 – Diagnóstico e conceção da operação

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Caracterizar a situação atual, com a identificação e caraterização do AS\_IS
- Identificar de forma clara o TO\_BE com base na caraterização do AS\_IS
- Conceber a operação IVDP + Compromisso para a Excelência

#### Descrição da atividade

- Levantamento exaustivo do modelo de funcionamento atual do IVDP, I.P. e de todas as suas infraestruturas de suporte
- Elaboração de um documento de validação das áreas de intervenção e priorização das tarefas a executar
- Conceção do projeto IVDP +

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Relatório de validação do AS_IS	2018-03
2	Relatório TO_BE	2018-03
3	Projeto IVDP + compromisso para a excelência	2017-11

### Justificação da calendarização

- Esta atividade permitirá reunir as condições necessárias à elaboração da candidatura ao SAMA 2020.

### Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência



## Atividade 2 – Gestão do projeto

### Identificação dos objetivos da atividade

- Gerir o projeto IVDP + compromisso para a excelência (através da metodologia preconizada pelo Project Management Institute), visando a gestão da mudança e o controlo do risco

### Descrição da atividade

- Gestão do projeto IVDP + compromisso para a excelência visando a gestão da mudança e o controlo do risco, através da metodologia preconizada pelo Project Management Institute:
  - ◆ Iniciação
  - ◆ Planeamento
  - ◆ Execução
  - ◆ Monitorização & controlo e gestão do risco
  - ◆ Encerramento
- Elaboração dos Relatório de Progresso
- Validação de toda a documentação produzida no âmbito do projeto e o seu respeito pelas normas comunitárias

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Relatório de progresso 1	2018-10
2	Relatório de progresso 2	2019-06
4	Relatório Final	2019-10

### Justificação da calendarização

- Esta atividade dará início ao projeto de implementação e irá estender-se até à sua finalização

## Atividade 3 – Plano de Comunicação Interno e Externo

### Identificação dos objetivos da atividade

- Elaborar o plano de comunicação para o projeto IVDP +
- Implementar o plano de comunicação externo para o projeto IVDP +
- Promover os resultados e o valor acrescentado do projeto IVDP +, através dos diferentes canais de comunicação

- Implementar o plano de comunicação interno para o projeto IVDP +
- Promover os resultados e o valor acrescentado do projeto IVDP + junto dos seus colaboradores
- Envolver os colaboradores do IVDP, I.P. na implementação do projeto IVDP+ através da divulgação do projeto e dos seus resultados
- Motivar os colaboradores para os novos modelos de organização do IVDP, I.P.
- Envolver os colaboradores na avaliação, demonstração e disseminação de resultados

### Descrição da atividade

- Elaboração do Plano de Comunicação do projeto
- Desenvolvimento da identidade visual para o projeto IVDP+
- Criação de um banco de Imagens, fotos e web vídeos
- Elaboração de Roll ups
- Criação de uma brochura de apresentação do projeto IVDP+
- Criação dos Press Releases
- Atualização em permanência do RDD+
- Elaboração das Newsletters
- Realização de workshops de demonstração e disseminação do projeto nas diferentes regiões do país
- Realização de sessão de apresentação do projeto IVDP+ para os colaboradores
- Realização de workshops de disseminação do projeto para os colaboradores
- Participação em feiras

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Plano de Comunicação	2018-03
2	Identidade Visual : logótipo e templates institucionais	2018-04
3	Banco de Imagens, fotos e webvideos	2019-10
4	Roll Ups	2019-10
5	Brochura de Apresentação projeto IVDP+ compromisso para a excelência	2018-05
6	Press Release	2019-10
7	Newsletter	2019-10
8	7 Workshops de demonstração e disseminação nas diferentes regiões do	2019-10

	país	
9	Sessão de apresentação do projeto IVDP+ compromisso para a excelência	2018-06
10	2 Workshops de demonstração e disseminação do projeto IVDP+ compromisso para a excelência para os colaboradores do IVDP, I.P	2019-10
11	6 Feiras nacionais	2019-10
12	5 Feiras Europeias	2019-10
13	4 Feiras Internacionais	2019-10

### Justificação da calendarização

- Esta atividade será desenvolvida em permanência desde o início da implementação do projeto até ao seu encerramento. A grande maioria da comunicação existente será de natureza digital e exige dos recursos humanos responsáveis pela atividade uma dedicação e atualização constante no conteúdo da informação que se pretende comunicar. A informação será divulgada através de diferentes canais de comunicação desde o portal RDD+, aos roll ups, ao correio eletrónico e distribuída nos workshops a realizar. Serão utilizados os diferentes canais de comunicação existentes internamente (intranet, portal, correio eletrónico interno).

### Atividade 4 – Implementação do Modelo de Excelência da EFQM

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Implementar o modelo de excelência da EFQM – Compromisso para a Excelência

#### Descrição da atividade

- Auto-avaliação
- Recolher a documentação de suporte
- Implementação do modelo de excelência da EFQM
- Organização em formato digital a candidatura
- Processo de reconhecimento

#### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
-----	------------	----------------

1	Relatório de Auto-Avaliação	2018-08
2	Ações de Melhoria	2018-12
3	Certificado de Reconhecimento	2019-05

### Justificação da calendarização

- A primeira fase (auto-avaliação) demora cerca de 3-4 meses com base em experiências de outros organismos e as ações de melhoria serão implementadas em continuidade para que possa requerer o processo de reconhecimento (segundo indicações do organismo certificador, cerca de 1 ano o início da Auto-Avaliação até ao reconhecimento).

### Atividade 5 – Implementação do BPM - Business Process Management

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Melhorar a eficácia, eficiência e agilização dos processos organizacionais, na resposta à necessidade de gerar valor acrescentado, através da aplicação de metodologia de gestão por processos
- Desenvolver uma cultura organizacional e mobilizar os recursos para a inovação e melhoria contínua dos resultados alcançados
- Reduzir suportes físicos (otimizando e potenciando as soluções existentes)
- Simplificar fluxos de informação
- Eliminar atividades que não acrescentam valor
- Melhorar tempos de resposta e monitorizar os processos
- Melhorar a satisfação dos clientes internos e externos
- Analisar, controlar e melhorar os processos do IVDP, I.P. (e respetivos procedimentos), garantindo assim a melhoria contínua dos mesmos ao longo do tempo

#### Descrição da atividade

- Definição dos Grupos de Trabalho para apoio ao levantamento de processos
- Melhoria de Processos (Análise, Controlo e Melhoria Processual)
- Aprovação: Aprovação dos processos pelos responsáveis de cada área
- Melhoria: Efetuar Alterações aos processos anteriormente desenhados
- Implementação: Implementação dos processos na ferramenta;

- Integrações: Identificação de aplicações existentes no IVDP, I.P. e desenvolvimento de interfaces na solução;
- Testes: Realização de testes para visualização das integrações efetuadas.

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Relatório de contexto	2018-06
2	Diagrama de Contexto	2018-09
3	Plano de Ação	2018-12
4	Levantamento dos fluxos em formato BPMN	2019-03
5	Implementação dos processos	2019-06

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 12 meses

### Atividade 6 – Implementação do sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Conceber o sistema de gestão estratégica
- Estudar a solução, em termos tecnológicos, que melhor se enquadra à organização
- Definir uma arquitetura para o sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial, especificando os seus componentes e tecnologias
- Definir e implementar um modelo multidimensional que sirva de suporte ao armazenamento dos dados e dos principais indicadores do negócio
- Definir e implementar um processo que permita a extração e transformação dos dados, das diversas fontes de dados, e os canalize para o modelo multidimensional implementado
- Definir e implementar um sistema de processamento analítico de dados
- Identificar os modelos e análise dos dados recorrendo a técnicas avançadas de Data Mining;
- Definir e implementar uma aplicação que permita o acesso, exploração e visualização da informação

- Aplicar métodos, técnicas e ferramentas para adquirir, guardar, gerir e aceder a dados estruturados e não estruturados
- Preparar os dados para análise estatística, exploratória e descritiva
- Realizar de análises preditivas e prescritivas que permitam suportar os modelos de negócio e a tomada de decisões

### Descrição da atividade

- Desenho e conceção do sistema de gestão estratégica
- Estudo das soluções tecnológicas que sustentem o sistema
- Definição da arquitetura para o sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial
- Implementação do modelo multidimensional para armazenamento dos dados e dos principais indicadores do negócio
- Implementação do processo que permita a extração e transformação dos dados, das diversas fontes de dados, e os canalize para o modelo multidimensional implementado
- Implementação do sistema de processamento analítico de dados
- Definição dos modelos e análise dos dados recorrendo a técnicas avançadas de Data Mining;
- Implementação uma aplicação frontend que permita o acesso, exploração e visualização da informação.
- Aplicação de métodos, técnicas e ferramentas para adquirir, guardar, gerir e aceder a dados estruturados e não estruturados
- Preparação dos dados para análise estatística, exploratória e descritiva
- Realização de análises preditivas e prescritivas que permitam suportar os modelos de negócio e a tomada de decisões.

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Desenho do sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial	<b>2018-07</b>
2	Relatório Soluções de Suporte	<b>2018-09</b>
3	Arquitetura para o sistema de Inteligência Artificial	<b>2018-12</b>

4	Modelo multidimensional para armazenamento dos dados e indicadores	<b>2019-03</b>
5	Modelos e análise dos dados recorrendo a técnicas avançadas de Data Mining	<b>2019-05</b>
6	Construção do sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial	<b>2019-06</b>
7	Implementar o sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial	<b>2019-07</b>

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 12 meses.

### Atividade 7 – Integração de políticas de conciliação entre família e trabalho (e-trabalho)

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Melhorar a integração de políticas de conciliação entre família e trabalho
- Avaliação da conformidade face à NP 4522:2016
- Implementar novas formas de organização do tempo de trabalho

#### Descrição da atividade

- Assumir os seguintes princípios:
  - ◆ - Igualdade e não discriminação
  - ◆ - Conciliação
  - ◆ - Responsabilização
  - ◆ - Transparência
  - ◆ - Conduta ética
  - ◆ - Respeito pelas partes interessadas
- Implementar novas formas de organização do tempo de trabalho:
  - ◆ • Horário de trabalho em regime de flexibilidade ou adaptabilidade
  - ◆ • Horário de trabalho em regime de jornada contínua
  - ◆ • Trabalho a tempo parcial por iniciativa do trabalhador e da trabalhadora e de forma reversível
  - ◆ • Horário concentrado para efeitos de conciliação
  - ◆ • Trabalho em regime de banco de horas, para efeitos de conciliação
  - ◆ • Organização de horários por turnos e/ou rotativos, em função das necessidades de conciliação

- ◆ • Trabalho no domicílio
- ◆ • Escritório móvel
- ◆ • Teletrabalho
- ◆ • Realização de reuniões através de videoconferência
- ◆ • Implementação de hora limite para agendamento das reuniões
- ◆ • Política das luzes apagadas
- ◆ • Redução do período de trabalho semanal (sexta feira a tarde, pontes).

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Avaliação da conformidade com a NP 4522:2016	2018-09
2	Procedimentos sobre formas de organização do tempo de trabalho	2019-07

### Justificação da calendarização

- A avaliação da conformidade da NP 4522:2016 é algo que se realiza em uma semana. A elaboração de procedimentos em função do resultado obtido pode realizar-se em 12 meses.

### Atividade 8 - Implementação do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Criar um sistema de distinção para os Agentes Económicos que cumpram procedimentos de sustentabilidade.
- Pretende-se igualmente disponibilizar a informação sobre as boas práticas de sustentabilidade e indicadores relacionados
- Internamente, desenvolver uma metodologia de boas práticas ambientais baseadas na norma ISO 14001:2015

#### Descrição da atividade

- Criar um sistema de distinção para os Agentes Económicos que cumpram procedimentos de sustentabilidade, não só congrega a informação como acompanhar o estado da arte do desenvolvimento técnico e científico em matéria de sustentabilidade económica e ambiental,
- Promover políticas abrangentes que estimulem a adoção dos seus princípios. Pretende-se igualmente disponibilizar a informação sobre as boas práticas de sustentabilidade e indicadores relacionados.



- Junto dos AE's:
  - ◆ Sensibilizar os AE's para a sustentabilidade das suas atividades
  - ◆ Aumentar a consciência ambiental das suas equipas
  - ◆ Apetrechar os AE's com ferramentas de gestão ambiental
  - ◆ Integrar nas restantes frentes de acompanhamento e certificação dos produtos vitivinícolas, a temática ambiental
  - ◆ Fortalecer o papel do IVDP, I.P. na sociedade como entidade promotora do desenvolvimento sustentável
- Adoção das boas práticas ambientais para o IVDP, I.P. com base na ISO 14001:2015 - Sistemas de Gestão Ambiental

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Criação de um “kit” ambiental tendo em vista a aplicação nos Agentes Económicos	2018-08
2	Adoção de boas práticas ambientais	2019-02

### Justificação da calendarização

- Relativamente ao “kit” prevê-se que seja realizado num período de cerca 5 a 6 meses pois será equivalente à criação de um Sistema Gestão Ambiental mas mais ligeiro do ponto de vista administrativo. As boas práticas poderão ser definidas e implementadas durante o mesmo período em que se desenvolve a atividade de criação do “kit”

### Atividade 9 – Implementação de planos sustentáveis na RDD, incluindo o Cálculo on-line da “pegada de carbono” e a gestão de recursos hídricos

#### Identificação dos objetivos da atividade

- A salvaguarda de princípios de sustentabilidade económica e ambiental é uma preocupação do IVDP, I.P. Nesse sentido, e para dar impulso a uma obrigação legal, esta atividade tem como objetivos a nível externo:
  - ◆ Criar um sistema de distinção para os Agentes Económicos que cumpram procedimentos de sustentabilidade
  - ◆ Acompanhar o estado da arte do desenvolvimento técnico e científico em matéria de sustentabilidade económica e ambiental e congregar a informação recolhida
  - ◆ Promover políticas abrangentes que estimulem a adoção dos seus princípios

- ◆ Disponibilizar a informação sobre as boas práticas de sustentabilidade e indicadores relacionados
- ◆ Calcular online a pegada de carbono à distância de um clique - Carbono 0
- ◆ Prever a influência do sector vitivinícola na diminuição da pegada de carbono
- ◆ Disponibilizar informação sobre boas práticas de sustentabilidade e indicadores
- ◆ Identificar e parametrizar fatores para cálculo da pegada de carbono nos vinhos da RDD
- ◆ Monitorizar um repositório de informação e de indicadores
- ◆ Criar a funcionalidade para cálculo da pegada de carbono online
- ◆ Fortalecimento de medidas de Gestão Ambiental no IVDP, I.P, seguindo orientações da ISO 14001
- ◆ Criação de um sistema de distinção (prémio / destaque / preços especiais) para os Agentes Económicos que cumpram procedimentos de sustentabilidade
- ◆ Implementar planos sustentáveis inteligentes na RDD
- ◆ Implementar o plano de gestão de recursos hídricos
- A nível interno, o compromisso e o cuidado com o desenvolvimento sustentável leva a que o IVDP, I.P tenha como objetivos:
  - ◆ Consolidar as práticas já existentes
  - ◆ Desenvolver uma metodologia de boas práticas ambientais baseadas na norma ISO 14001:2004
  - ◆ Adotar as boas práticas ambientais visando:
    - uma melhor utilização de recursos e redução de custos ao longo do tempo
    - uma certificação ISO 14001:2004 - Sistemas de Gestão Ambiental.

### Descrição da atividade

- Encontra-se incluída na Resolução de Conselho de Ministros nº 108/2017 referente à estratégia TIC 2020 a atividade 2.7.7.4, da responsabilidade do IVDP, I.P e denominado “cálculo online da **pegada de carbono** à distância de um clique”. Esta medida de sustentabilidade ambiental, visa melhorar o meio ambiente e diminuir a pegada de carbono, prevendo a influência do setor vitivinícola na diminuição dessa pegada. Pretende-se disponibilizar informação sobre boas práticas de sustentabilidade e indicadores; é seu objetivo ainda, identificar e parametrizar fatores para cálculo da pegada de carbono nos vinhos da RDD e monitorizar um repositório de informação e de indicadores referentes a este assunto. Irá ser criada uma funcionalidade para o cálculo online da pegada de carbono
- A RDD, principalmente na região do Douro Superior, tem parques **recursos hídricos**, os quais têm tendência para diminuir segundo as previsões do aquecimento global. Interessa assim, preservá-los. O IVDP, I.P pretende disseminar boas práticas que levem à diminuição da utilização de água, assim como o seu tratamento e reciclagem.

- O IVDP, I.P pretende motivar os Agentes Económicos a utilizarem **boas práticas de sustentabilidade**, premiando-os. A distinção será efetuada em função de indicadores de sustentabilidade monitorizados pelo IVDP, I.P

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Sistema de distinção para os Agentes Económicos	2018-09
2	Plataforma calculo online da pegada de carbono à distância de um clique	2018-11
3	Plano sustentável da RDD	2019-01
4	Plano de gestão de recursos hídricos	2019-03

### Justificação da calendarização

- Para a implementação dos planos sustentáveis inteligentes prevê-se incluindo o calculo on-line da pegada de carbono e a gestão dos recursos hídricos está estimada a duração de um mês.

### Atividade 10 - Enquadramento da vinha na implementação da norma NP EN/IEC 17065

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Inclusão na Acreditação do IVDP, I.P. dos pré-requisitos ligados à vinha

#### Descrição da atividade

- Identificação dos Pré-requisitos
- Identificação dos recursos necessários
- Atualização dos procedimentos relacionados com as fases da certificação (receção de documentação, análise, vistoria, decisão)
- Testa dos procedimentos
- Submissão ao processo de acreditação

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Procedimentos de inclusão dos pré-requisitos da vinha	2019-04

### Justificação da calendarização

### Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência

- Tendo em conta a experiência do IVDP, I.P. no processo de acreditação e das diversas certificações realizadas a diferentes AE's, esta atividade será bastante célere no que diz respeito a elaborar os procedimentos, cerca de seis meses.

## **Atividade 11 - Reforço da Infraestrutura tecnológica de informação e comunicação**

### **Identificação dos objetivos da atividade**

- Validar genericamente a infraestrutura a implementar, com o objetivo de dar respostas às lacunas que foram identificadas na atividade de diagnóstico da situação
- Dotar a atual infraestrutura das características técnicas necessárias para suportar as diferentes áreas desenvolvidas no IVDP, I.P. +
- Implementar a infraestrutura necessária ao decurso de toda a operação
- Instalar e configurar o hardware e software da solução.
- Integrar a solução na iAP, plataforma de interoperabilidade da Administração Pública promovida pela AMA, de forma a permitir o:
  - ◆ Desenho do modelo de integração e da arquitetura SOA a implementar
  - ◆ Desenho de interfaces Interfaces
  - ◆ Desenvolvimento de web services e externos com a iAP (autenticação com o Cartão do Cidadão, chave móvel digital, serviço de SMS e gateway de pagamentos a validar em sede de projeto)
- Garantir a interoperabilidade entre os diferentes sistemas
- Estabelecer a comunicação automática entre os sistemas
- Incrementar a eficácia e a celeridade na articulação ditada pela prestação centralizada de serviços, entre as mesmas.
- Interligar os sistemas

### **Descrição da atividade**

- Validação da infraestrutura a implementar
- Reforçar a atual infraestrutura das características técnicas necessárias para suportar as diferentes áreas desenvolvidas no IVDP+
- Implementação da infraestrutura necessária ao decurso de toda a operação
- Instalação e configuração do hardware e software necessários à operação

- Nesta atividade, será ainda implementada a arquitetura SOA que foi definida em fase de análise e serão identificados os requisitos para o desenvolvimento dos web-services necessários. Tratando-se de integrar aplicações desenvolvidas por diferentes entidades, vai ser necessário assegurar o envolvimento dos diferentes fornecedores nesta fase do projeto de forma a:
  - ◆ Garantir a interoperabilidade entre os diferentes sistemas
  - ◆ Estabelecer a comunicação automática entre os sistemas
  - ◆ Incrementar a eficácia e a celeridade na articulação ditada pela prestação centralizada de serviços, entre as mesmas.
  - ◆ Interligar os sistemas
  - ◆ Virtualização de Desktop - Desktop as a Service – DaaS.
  - ◆ Iniciar a virtualização de Desktops, solução a instalar no serviço de **Balcão Único**.
  - ◆ Aquisição / desenvolvimento e acompanhamento de implementação de software de Gestão de Informação do Laboratório que permita aumentar a eficácia e produtividade do Laboratório bem como garantir o rigor e segurança da informação gerada.

#### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Reforço da infraestrutura	2018-03
2	Hardware	2018-04
3	Software	2018-04
4	Interoperabilidade entre os sistemas	2019-04
5	Aumento da produtividade através da simplificação de processos.	2019-04
6	Desenvolvimento dos web-services	2019-04
7	Testes de integração envolvendo todos os WebServices a implementar	2019-04
8	Autenticação com o Cartão do Cidadão/Chave móvel digital	2019-04

#### Justificação da calendarização

- Para a realização desta atividade está prevista a duração de 9 meses

#### Atividade 12 - Implementação do sistema de gestão de segurança da informação de acordo com a norma ISO 27001, visando a certificação

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Definir, manter e melhorar a segurança da informação, garantindo a conformidade legal, uma gestão adequada dos ativos de informação e melhoria da imagem para o exterior, através de:
  - ◆ - Transmitir informação fiável à gestão sobre o desempenho dos recursos humanos e dos recursos financeiros
  - ◆ - Tornar o Controlo Interno numa ferramenta de gestão eficaz, transparente e credível
  - ◆ - Prevenir problemas de informação com as partes interessadas nos serviços do IVDP, I.P.
  - ◆ - Implementar rotinas de informação para libertar as pessoas para mais atividades inovadoras

### Descrição da atividade

- Concepção do Sistema de Segurança da Informação
- Implementação do Sistema de Segurança da Informação tendo em conta os seguintes requisitos base:
  - ◆ Gestão de Riscos
  - ◆ Organização da segurança da informação
  - ◆ Gestão de ativos de informação
  - ◆ Segurança das infraestruturas de informação
  - ◆ Gestão das operações e comunicações
  - ◆ Controlo de acessos
  - ◆ Gestão de incidentes de segurança de informação
  - ◆ Gestão da continuidade da atividade
  - ◆ Compliance

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Manual de Segurança da Informação	2019-09

### Justificação da calendarização

- Devido ao tipo de atividade do IVDP, I.P. considera-se adequado um prazo de cerca de 7 meses para o IVDP, I.P. estar em conformidade com a ISO 27001

### Atividade 13 - Implementação do sistema de segurança e controlo selos de garantia (Gestão de selos de garantia)

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Aumentar o nível de segurança e controlo sobre os selos de garantia

### Descrição da atividade

- Análise do nível de segurança atual
- Procura de soluções mais eficazes / seguras de selos de garantia
- Testes de eficácia
- Adoção de novo procedimento

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Novos selos	2018-12
2	Procedimentos de uso do selo	2019-06

### Justificação da calendarização

- Apesar da dificuldade em estabelecer um prazo para esta medida, estima-se em cerca de 7 meses até à existência de novos selos com mecanismos de maior segurança e controlo

### Atividade 14 - Reforço das estruturas de atendimento (atendimento interativo)

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Elaborar a base de conhecimentos que estrutura o portal de atendimento interativo.
- Recolher toda a informação necessária para a parametrização da informação do portal
- Selecionar a tecnologia, aquisição das ferramentas e instalação no portal RDD+
- Analisar, conceber, e desenvolver o portal de atendimento interativo.
- Implementação do novo portal de atendimento interativo.
- Divulgar o portal junto dos beneficiários

#### Descrição da atividade

- Recolher toda a informação necessária para a parametrização do portal
- O portal de atendimento interativo tem como ferramenta de suporte uma estrutura de Base de Conhecimento que, pela sua metodologia, vai permitir que o funcionamento da estrutura de atendimento esteja suportada pelo total conhecimento e uniformização de procedimentos relativos ao atendimento, independentemente do canal utilizado, presencial, Web, telefone.
- Fazem parte deste processo de construção da Base de Conhecimento as seguintes atividades:
  - ◆ Levantamento de todas as questões colocadas ao atendimento

- ◆ Levantamento e uniformização de formulários, minutas e outros documentos integrantes do processo atendimento
- ◆ Definição dos prazos inerentes a cada processo
- ◆ Levantamento da documentação a entregar relativa aos diferentes processos
- ◆ Levantamento da Legislação de suporte
- ◆ Seleção das FAQ's do Atendimento
- ◆ Elaboração do Manual do Atendimento
- Analisar, conceber, e desenvolver o portal de atendimento interativo
- Implementação do novo Portal de Serviços com as seguintes funcionalidades
  - ◆ Disponibilização de um canal de suporte ao conceito de “Atendimento Interativo”
  - ◆ Possuir uma área privada, só acessível a utilizadores registados, o qual permitirá aceder a um conjunto de serviços específicos e simultaneamente permitir que cada utilizador possa consultar o estado de todos os processos/pedidos (ativos ou concluídos) que efetuou com o “Atendimento Interativo” (independentemente do canal utilizado), garantindo-se deste modo uma total transparência na relação com o “utilizador”
  - ◆ Marcação previa para atendimento, @senha
  - ◆ Marcação de reuniões com inclusão de documentos para análise, @reunião
  - ◆ Melhoria e otimização, das plataformas de Reclamação/Sugestões/Apoio/Elogio, @balcão
  - ◆ Atendimento Multicanal, @+IVDP, I.P.
  - ◆ Simuladores de ações com o IVDP, I.P. , @apoio
  - ◆ Permitir que, após a submissão do pedido inicial, toda a documentação que seja necessário trocar, possa ser efetuada através do portal;
  - ◆ Disponibilizar o Portal em conformidade com as diretrizes sobre a acessibilidade do conteúdo da “Web”, desenvolvidas pela World Wide Web Consortium (W3C).

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Base de conhecimentos	2018-03
2	Manual do Atendimento	2018-04
3	Instalação da plataforma de suporte ao desenvolvimento do Portal	2018-05
4	Testes de usabilidade e de integração entre os diferentes sistemas	2019-02
5	Entrada em produção do novo Portal do atendimento	2019-04



6	Interligação ao RDD+	2019-04
---	----------------------	---------

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 9 meses.

### Atividade 15 - Conceção e implementação da plataforma do conhecimento digital

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Criar uma plataforma digital e interativa integrada no portal RDD+
- Criar um sistema de informação territorial
- Criar um repositório de informação a disponibilizar ao setor vitivinícola
- Garantir a interoperabilidade, a integração e consulta de dados pelos diversos utilizadores

#### Descrição da atividade

- Criação da plataforma digital e interativa
- Criação de sistema de informação territorial
- Recolha de informação a partir da auscultação junto de todos os intervenientes na cadeia de valor
- Interoperabilidade e integração no RDD+

#### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Plataforma digital e interativa integrada	2018-05
2	Repositório de informação a disponibilizar ao setor vitivinícola	2018-12
3	Interligação RDD+	2019-05

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 12 meses

### Atividade 16 - Conceção e implementação da estratégia de marketing interativo para a comunicação da RDD

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Elaborar uma estratégia de marketing interativo para a comunicação da RDD

#### Descrição da atividade

**Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**

- Definição de Objetivos
- Metodologia de avaliação
- Estratégia de Marketing
- Definição das políticas de Marketing Digital com ligação ao RDD+
- Plano de Ação
- Intensificar a programação concertada de informação em meios digitais
- Consolidar a animação nas redes sociais do IVDP, IP em língua espanhola, francesa e inglesa
- Criar conteúdos informativos digitais e vídeos educativos em várias línguas relacionadas com os mercados trabalhados.
- Agregação e disponibilização de informação de apoio à cultura da vinha, da produção de vinhos e da sua comercialização, plataforma @negócio
- Disponibilização de informação caracterizadora da Região e dos seus produtos, em linguagem apelativa e com recurso a imagem (fotografia e vídeo), com ênfase para informação que garanta ao consumidor uma tomada de decisão adequada e inovadora na aquisição ou consumo de um vinho, plataforma @consumomoderado
- Sistemas de localização por georreferenciação na RDD partindo de informação contida na Garrafa
- Avaliação do Plano de Marketing Digital com monitorização dos resultados obtidos.

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Elaboração de estratégia de marketing interativo	2019-05

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 12 meses

### Atividade 17 - Atividades de simplificação legislativa e racionalidade processual (regulamentação digital)

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Aumentar a transparência
- Diminuir o grau de complexidade legislativa
- Elaborar guias e orientações que permitam e clarificar a regulamentação do setor
- Eliminar procedimentos administrativos dispensáveis

- Tornar a legislação acessível

### Descrição da atividade

- Desenvolvimento de sessões de trabalho com diferentes AE para o desenho dos processos a simplificar
- Disponibilização da informação e reportório de legislação no RDD+
- Elaboração de guias e orientações
- Identificação do âmbito de simplificação e eliminação processual
- Preocupação de tornar a linguagem clara e acessível

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Desenho de processos	2018-05
2	Sessões de trabalho	2018-06
3	Elaborar guias e orientações da legislação específica do setor vitícola da RDD	2019-03
4	Reportório de legislação no RDD+	2019-05

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 12 meses.

### Atividade 18 - Conceção e implementação do sistema integrado na relação IVDP, I.P. /AE – processo interativo de registo e certificação de vinhos

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Simplificar o processo de registo e certificação de vinhos
- Aprovar os rótulos recorrendo previamente à inteligência artificial e seguidamente à validação humana
- Validar a existência das menções obrigatórias na rotulagem recorrendo à inteligência artificial
- Disponibilizar ao produtor a informação útil
- Melhorar a gestão dos selos nomeadamente nos vinhos do Douro
- Simplificar a gestão dos selos

### Descrição da atividade

- Disponibilização ao produtor no RDD+ a informação útil sobre vinificação, controlo de uvas próprias e adquiridas, necessária à elaboração de vinhos de maior qualidade e cumprindo requisitos normativos dispersos
- Dar mais informação ao Agente Económico sobre a requisição que está a efetuar
- Implementação de novas funcionalidades na área reservada do site do IVDP, I.P. (RDD+).
- Gestão dos selos nomeadamente nos vinhos do Douro e IG
- Reduz o número de referência de selos utilizados
- Melhorar a resposta na aprovação de rótulos
- Simplificar a Gestão de Selos

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Processo interativo de registo e certificação de vinhos	2019-05

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 12 meses

### Atividade 19 - Desenho e implementação do portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Analisar de forma proativa as “zonas” vinícolas da região do Porto e Douro:
- Tratar, transformar, relacionar e analisar a informação de que o IVDP, I.P. é detentor para extração de conhecimento que permitam aos stakeholders melhorias futuras que levem à valorização da cadeia de valor.
- Analisar em conjunto os dados (físicos, químicos, sensoriais, comerciais – venda e consumo, geográficos, condições atmosféricas, etc) de forma a relacioná-los e a retirar deles todo o conhecimento que permita adicionar valor, nomeadamente:
  - ◆ Identificar clusters de zonas que partilhem características;
  - ◆ Identificar as variáveis principais que caracterizam as diversas zonas;
  - ◆ Relacionar os clusters identificados com as denominações de origem, menções tradicionais e produtores;
  - ◆ Detetar amostras potencialmente fraudulentas;

- ◆ Determinar as variáveis mais importantes na determinação do sucesso comercial e valor de venda dos produtos ajudando os produtores a realizar melhor escolhas para o futuro;
- ◆ Prever *outcomes* futuros de forma a permitir antecipar decisões.
- Disponibilizar um sistema de informação que integre os diversos conteúdos, numa plataforma tecnológica SIG - informação separada em diferentes camadas temáticas, permitindo trabalhar com elas de modo rápido e simples
- Permitir ao operador ou utilizador a possibilidade de relacionar a informação existente através da posição e topologia dos objetos, com o fim de gerar nova informação focada nos agentes económicos e no seu Património Vitivinícola.
- Descrição da atividade
- A vinha e o vinho são o pilar dominante na economia da RDD, sendo das regiões vitícolas nacionais aquela em que a vinha tem mais peso na superfície agrícola utilizada (SAU). Pretende-se por isso uma com esta actividade desenvolver uma **análise proativa das “zonas” vinícolas da região do Porto e Douro:**
- O IVDP, I.P. é detentor de dados com elevado potencial para extração de conhecimento que permitam aos stakeholders melhorias futuras que levem à valorização da cadeia de valor.
- Atualmente o IVDP, I.P. possui, entre outros, os seguintes tipos de dados:
  - ◆ Parâmetros físico-químicos resultantes das análises laboratoriais;
  - ◆ Parâmetros sensoriais resultantes das análises sensoriais;
  - ◆ Dados comerciais relativos aos produtos vendidos e consumidos;
  - ◆ Dados geográficos relativos à vinha e ao vinho.
  - ◆ Adicionalmente a estes dados internos, existem dados externos de acesso público, como sejam os dados relativos às condições atmosféricas.
- Apesar da existência e acesso a este conjunto de dados, não têm sido possível relaciona-los e analisa-los em conjunto de forma a retirar todo o conhecimento que permita adicionar valor.
- Pretende-se poder tratar, transformar, relacionar e analisar esta informação de forma a:
  - ◆ Identificar clusters de zonas que partilhem características;
  - ◆ Identificar as variáveis principais que caracterizam as diversas zonas;
  - ◆ Relacionar os clusters identificados com as denominações de origem, menções tradicionais e produtores;
  - ◆ Detetar amostras potencialmente fraudulentas;

- ◆ Determinar as variáveis mais importantes na determinação do sucesso comercial e valor de venda dos produtos ajudando os produtores a realizar melhor escolhas para o futuro;
- ◆ Prever *outcomes* futuros de forma a permitir antecipar decisões.
- Pretende-se finalmente disponibilizar um sistema de informação que integra os diversos conteúdos, numa plataforma tecnológica SIG - informação separada em diferentes camadas temáticas, permitindo trabalhar com elas de modo rápido e simples, permitindo ao operador ou utilizador a possibilidade de relacionar a informação existente através da posição e topologia dos objetos, com o fim de gerar nova informação focada nos agentes económicos e no seu Património Vitivinícola.

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola	2019-05

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 12 meses.

### Atividade 20 - Conceção e implementação do processo de trânsito eletrónico de vinhos para a expedição/exportação de vinhos

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Reunir, simplificar e disponibilizar os requisitos necessários à expedição e exportação
- Simplificar processos e procedimentos

#### Descrição da atividade

- Após a certificação dos vinhos esta atividade irá permitir desmaterializar os processos expedição/exportação de vinhos
- Implementação de uma ferramenta com interligação ao RDD+ que permita simplificar e validar a expedição/exportação dos vinhos

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Implementação do processo de trânsito eletrónico de vinhos para a expedição/exportação de vinhos	2019-06

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de um mês

### Atividade 21 - Desenho e implementação do plano de e-proteção do consumidor

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Elaborar um plano de e-proteção do consumidor

#### Descrição da atividade

- Elaboração de plano de e-proteção do consumidor para disponibilizar aos cidadãos

#### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Plano de e-proteção do consumidor	2018-09
2	Integração no RDD+	2019-09

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 9 meses

### Atividade 22 - Interoperabilidade entre os sistemas de informação e partilha de conhecimentos

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Desenvolver um broker que permita a Interoperabilidade entre os novos portais, o RDD+ e ligação ao iAP.

#### Descrição da atividade

- Serão concebidos e desenvolvidos os trabalhos necessários à completa interligação entre os sistemas, de forma a permitir o normal fluxo de informação entre os sistemas permitindo agilizar e melhorar a comunicação, o fluxo de informação dos processos e a tramitação dos procedimentos.

#### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Interoperabilidade direta entre os sistemas	2019-07

### Justificação da calendarização

**Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 10 meses

## **Atividade 23 – Maqueta interativa de rotulagem**

### **Identificação dos objetivos da atividade**

- Criar um sistema suportado em inteligência artificial
- Definir um processo de análise da maquete
- Testar e validar a maquete
- Integrar o sistema no portal RDD+
- Automatizar os mecanismos, e os processos de submissão das maquetes
- Uniformizar a informação (criar regras claras, quer nos formatos das maquetes, quer nos tamanhos e outros parâmetros considerados fundamentais).

### **Descrição da atividade**

- Criação de um sistema suportado em inteligência artificial
- Definição do processo de análise da maquete
- Elaborar testes de validação das maquetes
- Integração do sistema no portal RDD+
- Automatização de mecanismos, e os processos de submissão das maquetes
- Uniformização da informação (criar regras claras, quer nos formatos das maquetes, quer nos tamanhos e outros parâmetros considerados fundamentais).

### **Resultados esperados e respetivo calendário**

<b>N.º</b>	<b>Designação</b>	<b>Data (aaaa-mm)</b>
1	Sistema de rotulagem de módulos suportado em inteligência artificial	2018-10
2	Integração do sistema no portal RDD+	2019-08

### **Justificação da calendarização**

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 10 meses.

## **Atividade 24 - Integrações na plataforma RDD+**

### **Identificação dos objetivos da atividade**

### **Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência**



- A interoperabilidade entre sistemas é de extrema importância, pelo que esta atividade merece particular atenção, pela sua transversalidade constitui-se como atividade específica.
- As novas funcionalidades são integradas no RDD+.
- Independentemente das integrações com os sistemas internos toda a solução foi desenhada de forma a permitir a sua integração na iAP, plataforma de interoperabilidade da Administração Pública
  - ◆ Desenho do modelo de integração e da arquitetura SOA a implementar
  - ◆ Desenho de interfaces Interfaces
  - ◆ Desenvolvimento de web services (internos com os sistemas existentes no IVDP) e externos com a iAP (autenticação com o Cartão do Cidadão, gateway de pagamentos a validar em sede de projeto)

### Descrição da atividade

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Testes de integração envolvendo todos os <i>WebServices</i> a implementar	2018-11
2	Integração das novas funcionalidades na plataforma RDD+	2019-07

### Justificação da calendarização

- Para a execução desta tarefa está prevista uma duração de 11 meses

### Atividade 25 - Avaliação do Projeto

#### Identificação dos objetivos da atividade

- Avaliar o projeto IVDP + (através da metodologia preconizada pelo Project Management Institute), visando a gestão da mudança e o controlo do risco
- Auditar os processos e os serviços implementados
- Identificar e propor pontos de melhoria
- Melhorar os processos implementados
- Efetuar a avaliação global da operação

### Descrição da atividade

- Avaliação do projeto IVDP + em simultâneo com a respetiva Gestão visando a gestão da mudança e o controlo do risco, através da metodologia preconizada pelo Project Management Institute:

### Memória Descritiva IVDP + Compromisso para a Excelência

- ◆ Iniciação
  - ◆ Planeamento
  - ◆ Execução
  - ◆ Monitorização & Controlo
  - ◆ Encerramento
- Acompanhamento e monitorização permanente dos processos e serviços implementados tendo como objetivo a identificação e correção de eventuais pontos de melhoria
  - Avaliação final da operação e elaboração do relatório final nomeadamente ao nível da identificação dos resultados esperados ao nível da análise de custo-benefício e do grau de consecução dos indicadores do Programa

### Resultados esperados e respetivo calendário

N.º	Designação	Data (aaaa-mm)
1	Relatórios de Progresso	2018-06
2	Relatório de Avaliação Final	2019-10

### Justificação da calendarização

- Esta atividade de Avaliação acompanha projeto desde o seu início até ao seu fim, ligada de uma forma muito próxima com a sua Gestão, durante 24 meses. Inclui tarefas de monitorização dos processos e serviços da operação, identificação de pontos de melhoria, implementação das melhorias. O Relatório de Avaliação final será integrado no relatório final do projeto.

## Investimentos por atividade

N	Designação	Tipo de Actividade	Data de Início	Data de Fim	Entidade responsável	Actividades			Valor actividade
						2017	2018	2019	
						Serviços	Serviços	Serviços	
1	Diagnóstico e conceção da Operação IVDP+ Compromisso para a Excelência	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	03-11-2017	23-03-2018	IVDP	6.147,54 €	21.525,00 €		27.672,54 €
2	Gestão do projeto	apoio técnico à gestão	05-02-2018	30-10-2019	IVDP		21.525,00 €	21.525,00 €	43.050,00 €
3	Plano de Comunicação (externo e interno)	informação, divulgação e promoção	05-02-2018	30-10-2019	IVDP		19.065,00 €	19.065,00 €	38.130,00 €
4	Implementação do Modelo de Excelência da EFQM	Acções de capacitação	26-04-2018	24-05-2019	IVDP		56.826,00 €	28.413,00 €	85.239,00 €
5	Implementação do BPM - Business Process Management	Acções de capacitação	04-06-2018	28-06-2019	IVDP		38.745,00 €	25.830,00 €	64.575,00 €
6	Implementação do sistema de gestão estratégica com base na inteligência artificial	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	02-07-2018	31-07-2019	IVDP		27.552,00 €	12.915,00 €	40.467,00 €
7	Integração de políticas de conciliação entre família e trabalho e de e-trabalho	Acções de capacitação	02-07-2018	31-07-2019	IVDP		37.884,00 €	18.942,00 €	56.826,00 €
8	Implementação do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001	Acções de capacitação	01-08-2018	02-02-2019	IVDP		21.525,00 €	10.332,00 €	31.857,00 €
9	Implementação de prémios sustentáveis inteligentes na RDD incluindo o cálculo online da "Pegada de Carbono" e a gestão de recursos hídricos	Acções de capacitação	17-09-2018	29-03-2019	IVDP		59.409,00 €	39.606,00 €	99.015,00 €
10	Enquadramento da vinha na implementação da norma NP EN/IEC 17065	Acções de capacitação	05-11-2018	30-04-2019	IVDP		36.162,00 €	18.081,00 €	54.243,00 €
11	Reforço da Infraestrutura tecnológica de informação e comunicação	implementação de sistemas de informação	12-03-2018	30-04-2019	IVDP		48.585,00 €	48.585,00 €	97.170,00 €
12	Implementação do sistema de gestão de segurança da informação de acordo com a norma NP ISO/IEC 27001 visando a certificação.	Acções de capacitação	03-12-2018	28-06-2019	IVDP		41.328,00 €	20.664,00 €	61.992,00 €
13	Implementação do sistema de segurança e controlo selos de garantia (Gestão de selos de garantia)	Acções de capacitação	03-12-2018	28-06-2019	IVDP		21.525,00 €	43.050,00 €	64.575,00 €
14	Reforço das estruturas de atendimento (atendimento interativo)	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	12-03-2018	30-04-2019	IVDP		30.750,00 €	61.500,00 €	92.250,00 €
15	Concepção e implementação da plataforma do conhecimento digital interativo	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	14-05-2018	30-05-2019	IVDP		41.328,00 €	82.656,00 €	123.984,00 €
16	Concepção e implementação da estratégia de marketing interativo para a comunicação da RDD	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	14-05-2018	30-05-2019	IVDP		30.996,00 €	61.992,00 €	92.988,00 €
17	Atividades de simplificação legislativa e racionalidade processual (regulamentação digital)	Acções de capacitação	14-05-2018	30-05-2019	IVDP		21.525,00 €	43.050,00 €	64.575,00 €
18	Concepção e implementação do sistema integrado na relação IVDP/AE – processo interativo de registo e certificação de vinhos	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	14-05-2018	30-05-2019	IVDP		25.830,00 €	58.548,00 €	84.378,00 €
19	Desenho e implementação do portal de gestão inteligente para o setor vitivinícola	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	14-05-2018	30-05-2019	IVDP		36.162,00 €	79.212,00 €	115.374,00 €
20	Concepção e implementação do processo de trânsito eletrónico de vinhos para a expedição/exportação de vinhos	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	03-06-2019	30-06-2019	IVDP			41.328,00 €	41.328,00 €
21	Desenho e implementação do plano de e-proteção do consumidor	Acções de capacitação	03-09-2018	30-06-2019	IVDP		16.789,50 €	46.494,00 €	63.283,50 €
22	Interoperabilidade entre os sistemas de informação e partilha de conhecimentos	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	08-10-2018	26-07-2019	IVDP		21.525,00 €	43.050,00 €	64.575,00 €
23	Maquete interactiva de rotulagem	Acções de capacitação	29-10-2018	30-08-2019	IVDP		17.220,00 €	34.440,00 €	51.660,00 €
24	Integrações na plataforma RDD+	concepção de produtos, ferramentas e/ou materiais	05-11-2018	30-09-2019	IVDP		36.162,00 €	85.239,00 €	121.401,00 €
25	Avaliação do Projeto	apoio técnico à gestão	01-10-2019	30-10-2019	IVDP			18.942,00 €	18.942,00 €
						6.147,54 €	729.943,50 €	963.459,00 €	1.699.550,04 €

## Gestão e Avaliação do Projeto

A metodologia de gestão e avaliação de projeto terá por base as práticas preconizadas pelo PMI – Project Management Institute.

Esta metodologia de gestão e avaliação inclui cinco processos básicos de gestão e avaliação de projeto:

- Iniciação
- Planeamento
- Execução
- Monitorização & Controlo
- Encerramento

Cada um destes processos terá áreas de implementação ao nível da gestão do âmbito, tempo, custo, riscos, qualidade, recursos humanos, comunicação, compras e integração.

Será implementado no projecto um dispositivo de avaliação visando a gestão da mudança e o controlo do risco ao longo de todo o projeto através da metodologia preconizada pelo Project Management Institute que permitirá o acompanhamento e monitorização permanente dos processos e serviços implementados tendo como objetivo a identificação e correção de eventuais pontos de melhoria. Será feita uma análise constante e uma avaliação final da operação nomeadamente ao nível da identificação dos resultados esperados ao nível da análise de custo-benefício e do grau de consecução dos indicadores do programa.

## Equipa de projeto

Para a gestão e execução do projeto prevê-se a constituição de uma Equipa de Acompanhamento da Operação. Esta equipa terá como responsabilidade acompanhar os objetivos e resultados estratégicos da operação tendo em consideração o orçamento, a coerência com os projetos e ações previstos.

A operação será gerida por um Gestor de Projeto enquanto responsável pela condução das atividades e dos processos relativos ao projeto.

A equipa interna de projeto integra elementos necessários para as fases de análise e desenho das soluções e para a operacionalização e sustentabilidade futura da operação.

Ao nível da gestão de projeto será adotado o modelo do Project Management Institute (PMI) como referencial internacional dos processos e procedimentos geralmente aceites na gestão de projetos.