

NOTA TÉCNICA

TEMPOS DE RESPOSTA

VINHOS DOP DOURO – 2016 / 2017

Introdução / enquadramento

O prazo de resposta dos Serviços Técnicos a um pedido de Certificação é uma preocupação natural dos Agentes Económicos para poderem agendar com a necessária antecedência o envio das amostras, antes da sua comercialização.

De modo a permitir aos Agentes Económicos programar de forma mais adequada o envio das amostras para certificação e estimar o tempo de disponibilização dos resultados, publicam-se dados relativos aos tempos de resposta e número de amostras analisadas nos anos de 2016 e 2017.

Estes dados encontram-se discriminados por sazonalidade, tempos médios, distribuição de tempos de resposta e número de processos em função da finalidade.

Atendendo à capacidade analítica diária, inclui-se ainda neste documento o número de processos total e a sua sazonalidade, dado terem impacto na resposta possível por parte do IVDP aos pedidos de Certificação.

Entendeu-se não se alongar esta análise a anos anteriores a 2016, pois têm ocorrido alterações nas técnicas analíticas adotadas, assim como no número de amostras recebidas e na sazonalidade no seu envio, pelo que valores mais antigos poderiam enviesar esta análise.

Chama-se a atenção para:

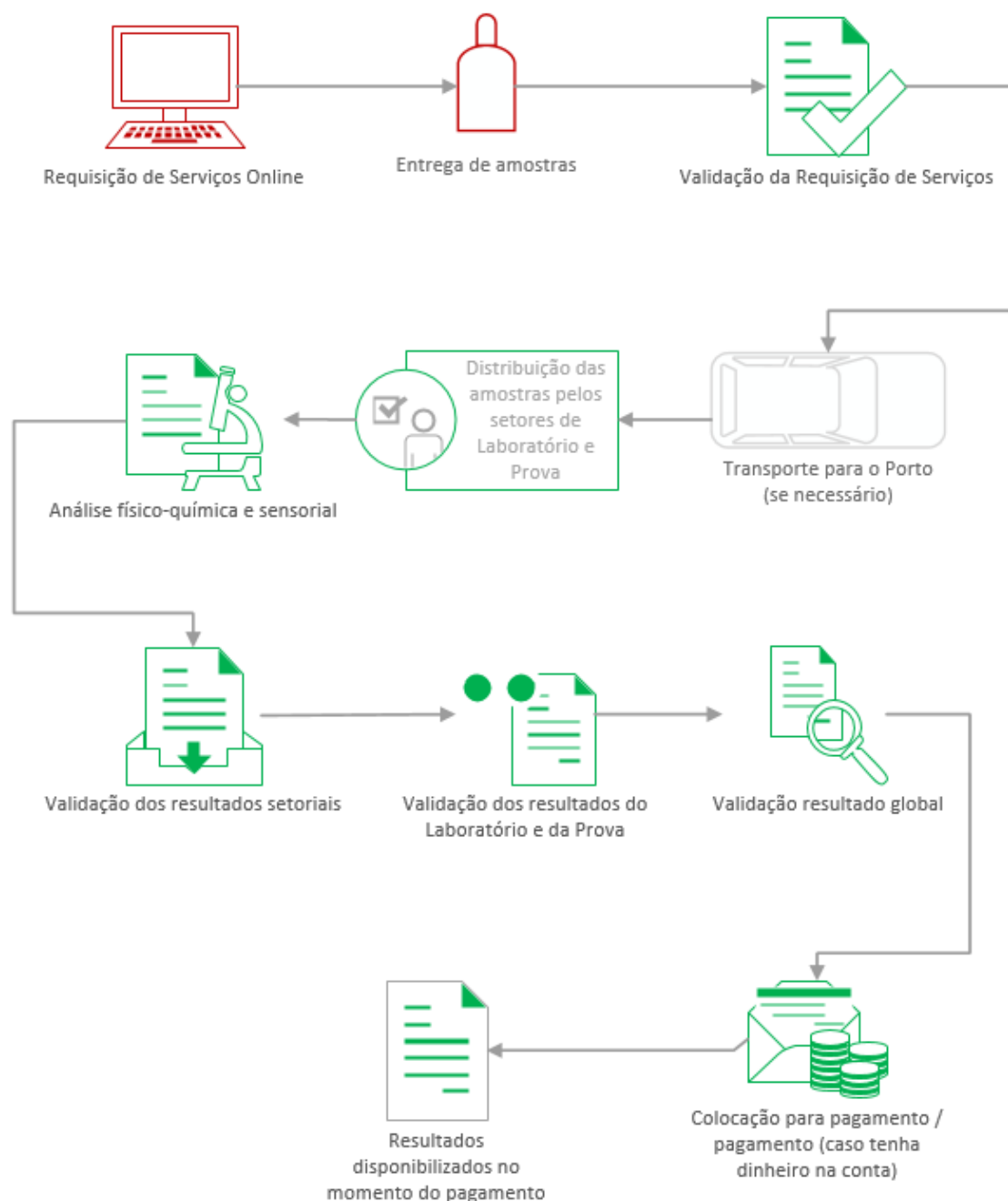
- O facto de o tempo de resposta ser contabilizado em dias úteis.
- Com exceção da distribuição de todos os valores de tempo resposta, os outros dados referem-se a tempos médios, pelo que existiu sempre um número significativo de processos que demoraram mais ou menos do que o valor médio apresentado.
- A diminuição de recursos humanos ou técnicos, por motivos de doença (ou férias) e avarias, respetivamente, poderão afetar o tempo resposta.
- O número de processos DOP Douro tem aumentado, o que tem levado a um aumento do tempo de resposta.
- O IVDP apresenta estes dados com o objetivo de os Agentes Económicos poderem programar melhor a sua atividade, porém, devem ser interpretados como tendo um caráter meramente informativo.

Apresenta-se igualmente a taxa de reprovação dos processos submetidos para Certificação nos períodos referidos.

Neste contexto, os processos de Certificação abrangem os pedidos de registo e de renovação de registo, sendo excluídos os complementos de registo. Estes têm uma variação maior em função dos parâmetros solicitados.

Na próxima página encontra-se um diagrama representativo do fluxo das amostras de Certificação.

FLUXO DAS AMOSTRAS DE CERTIFICAÇÃO

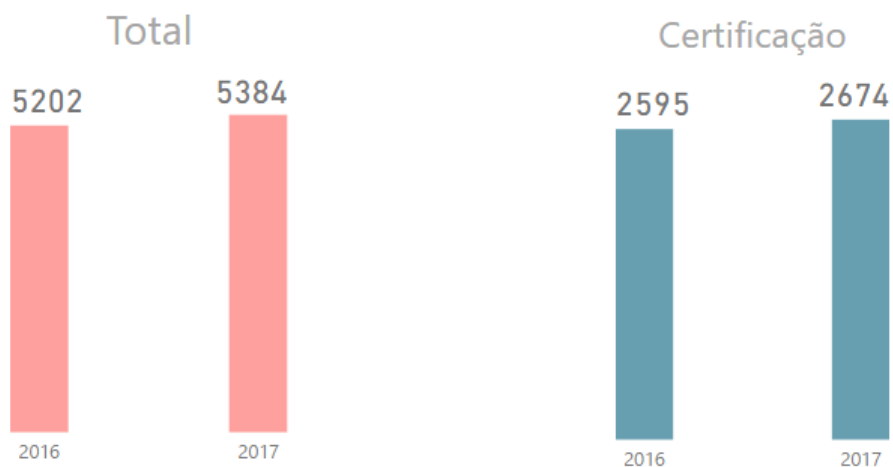


Legenda: encontram-se assinalados a verde os procedimentos incluídos no cálculo do tempo de resposta; a vermelho os não incluídos e a cinzento, um procedimento com impacto no tempo de resposta que nem sempre é necessário.

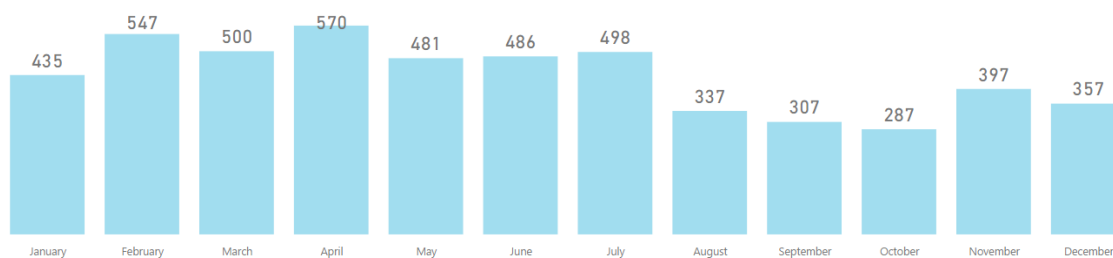
Observações:

- O cálculo do tempo de resposta termina no momento em que o processo é colocado em pagamento. Caso não exista dinheiro em conta, esse tempo adicional não é contabilizado.
- A validação da requisição de serviços é efetuada no dia em que é entregue a amostra, ou no dia seguinte (exceto se houver um problema com esta).

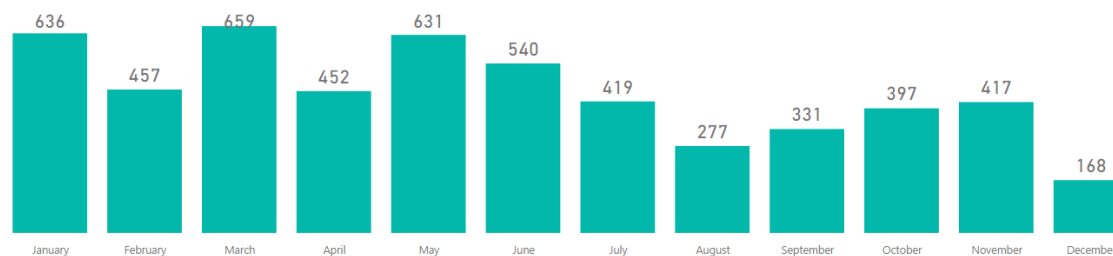
NÚMERO DE PROCESSOS



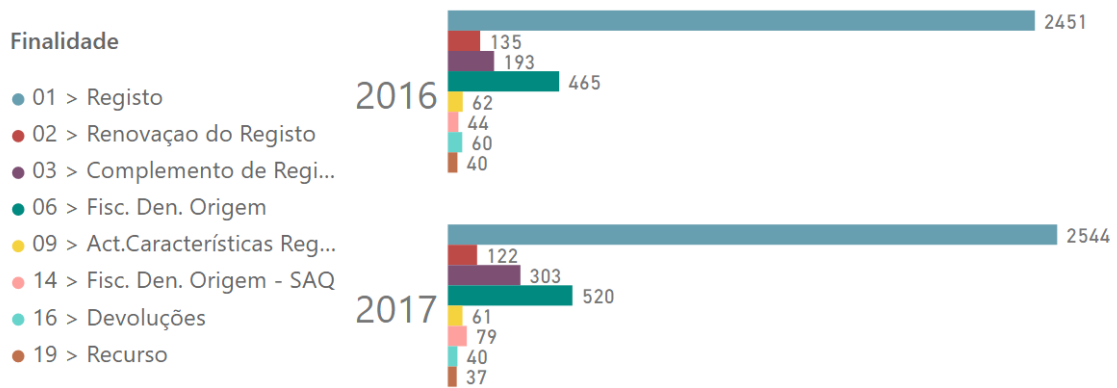
Nº de processos mensais 2016 incluindo todas as finalidades



Nº de processos mensais 2017 incluindo todas as finalidades

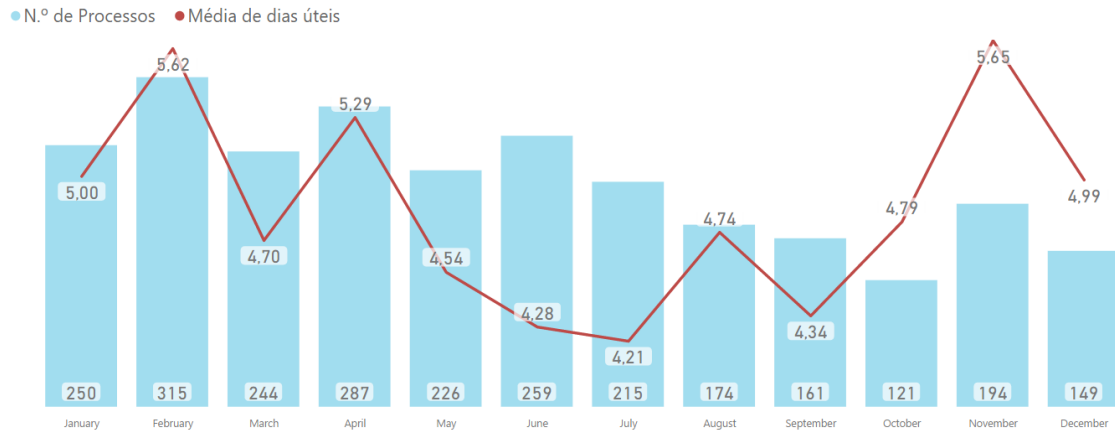


Nº de processos concluídos das principais finalidades – 2016 / 2017

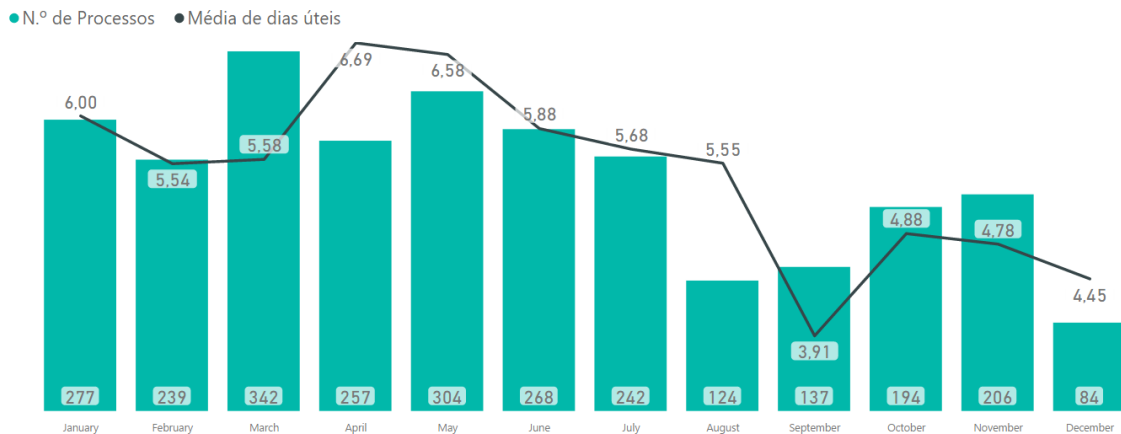


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E NÚMERO DE PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

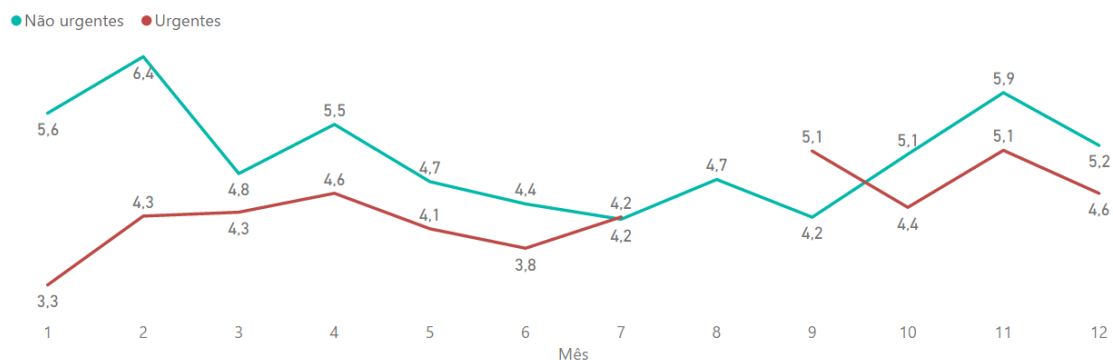
Valores médios mensais 2016 de tempo de resposta e nº de processos submetidos para Certificação



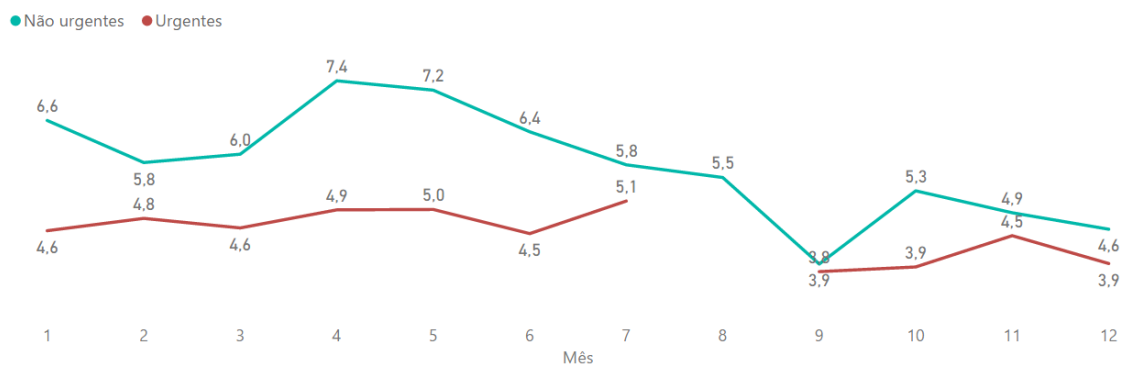
Valores médios mensais 2017 de tempo de resposta e nº de processos submetidos para Certificação



Valores médios mensais 2016 de tempo de resposta de processos urgentes e não urgentes submetidos para Certificação

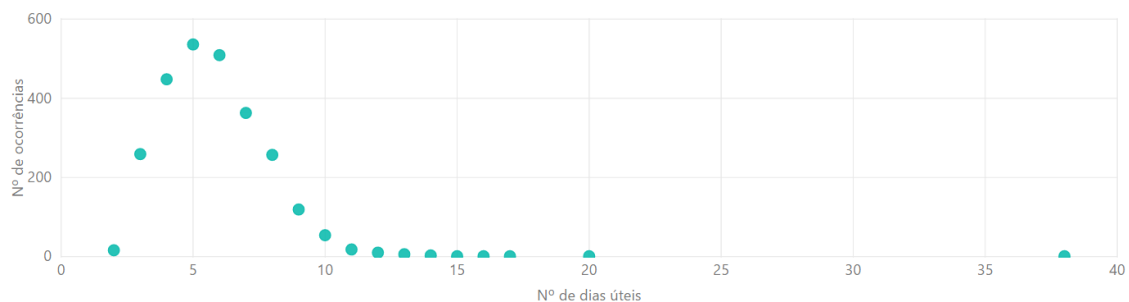


Valores médios mensais 2017 de tempo de resposta de processos urgentes e não urgentes submetidos para Certificação



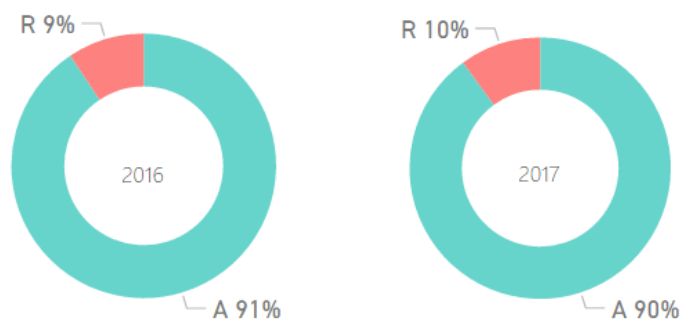
Nota: de 15 de julho a 15 de setembro não é possível solicitar urgência

Distribuição do tempo médio de resposta a pedidos de Certificação – 2017



TAXA DE REPROVAÇÃO EM PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

Taxas de reprovação global 2016 e 2017



Dados de 22 de dezembro 2017

Elaborado por: Direção de Serviços Técnicos e de Certificação

Em: dezembro 2017

