



INSTITUTO
DA VINHA
E DO VINHO, I.P.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CICLO DE GESTÃO 2013



FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Atividades do IVV, I.P. 2013

Editor

Instituto da Vinha e do Vinho, I.P.

Rua Mouzinho da Silveira, 5
1250-165 Lisboa
Portugal

Coordenadas GPS: 38.721998, -9.149927

Telefone: 212 506 700

Fax: 213 561 225

E-mail: info@ivv.min-agricultura.pt

Website: www.ivv.min-agricultura.pt

Facebook: <http://www.facebook.com/IVV.PAGINA.OFICIAL>

Conselho Diretivo

Presidente: Eng.º António Frederico Sousa Cid de Sousa Falcão

Vice-Presidente: Eng.º Francisco Manuel O'Donnell Toscano Vasconcelos Rico

Coordenação

Departamento de Gestão Financeira e Administração

Este documento foi redigido de acordo com o novo Acordo Ortográfico.

ÍNDICE

I.	NOTA INTRODUTÓRIA	3
1.	ANÁLISE CONJUNTURAL	4
2.	CARACTERIZAÇÃO DO IVV	5
a)	ATRIBUIÇÕES	6
b)	ESTRUTURA ORGÂNICA	7
c)	MISSÃO, VISÃO E VALORES	8
d)	STAKEHOLDERS/PARTES INTERESSADAS	9
II.	ESTRATÉGIA	10
1.	LINHAS ESTRATÉGICAS	10
2.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	11
3.	OBJETIVOS OPERACIONAIS	11
III.	ATIVIDADES E PROJETOS DESENVOLVIDOS	13
1.	ATIVIDADES	13
2.	PROJETOS	17
3.	PRODUÇÃO LEGISLATIVA	20
4.	AÇÕES DE INTERVENÇÃO SETORIAL	21
5.	OUTRAS INICIATIVAS SETORIAIS	24
IV.	RECURSOS AFETOS	25
1.	HUMANOS	25
a)	Cargos e carreiras	25
b)	Género	25
c)	Faixa Etária	26
d)	Habilitações	26
e)	Indicadores de realização de Formação Profissional	26
2.	FINANCEIROS	27
V.	AValiação FINAL	28
1.	APRECIACÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS	28
2.	APRECIACÃO POR PARTE DOS STAKEHOLDERS	28
a)	Internos	28
b)	Externos	31
3.	AVAliação DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI)	37
4.	PLANO DE AÇÃO DE MELHORIA	38
VI.	CONCLUSÕES PROSPETIVAS	39

I. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente relatório de atividades tem como principal objetivo relatar a atividade desenvolvida pelo Instituto da Vinha e do Vinho, I.P. (adiante designado por IVV) e divulgar os resultados alcançados ao longo do ciclo de gestão de 2013.

À semelhança do ano transato, também no decorrer do ano de 2013, as atividades e os projetos foram desenvolvidos num clima difícil, marcado por constrangimentos económicos e orçamentais, havendo necessidade de racionalização de medidas a adotar e de contenção da despesa pública, que se traduziram na diminuição de recursos financeiros e humanos e disponíveis. Neste contexto, uma vez mais o IVV apostou numa atuação direcionada para satisfação das necessidades mais prementes do setor vitivinícola, fazendo as escolhas que se revelaram mais adequadas às prioridades e orientações de política e considerando os meios de realização disponíveis. Em julho de 2013 ficou concluído o processo de reestruturação (sem transferência de atribuições e competências) do IVV, iniciado em 2012 no âmbito do PREMAC (Plano de Redução e Melhoria da Administração Central), estando assim alcançada a desejável estabilidade organizacional.

O ano de 2013 foi também marcado por um grande motivo de orgulho e satisfação. O IVV foi distinguido¹, nos prémios dos “Melhores do Ano 2013” da Revista dos Vinhos, como a “Melhor Organização Vitivinícola 2013”. A atuação do IVV foi referenciada como digna de realce, designadamente ao nível de agilização de processos, uma maior compreensão dos problemas do setor vitivinícola e uma melhor coordenação das ações externas. Este reconhecimento constitui um importante estímulo à prossecução da estratégia definida que pretende, entre outros objetivos, posicionar o IVV, IP como um organismo de referência para o setor.

O Relatório de Atividades de 2013 foi elaborado sob uma perspetiva de alinhamento com a missão e atribuições do IVV e com os objetivos estratégicos e operacionais definidos para o ciclo de gestão e que se encontram enunciados no ponto II. Estratégia.

De acordo com boas práticas de gestão, e relativamente à metodologia de elaboração, o relatório resulta da consolidação da informação proveniente de todas as unidades orgânicas do IVV relativa às atividades e projetos desenvolvidos. A informação foi sistematizada, validada e integrada, resultando neste documento final.

Em orientação com os princípios de transparência da gestão e *accountability* o Relatório de Atividades de 2013 será divulgado publicamente, através da sua disponibilização na página eletrónica do IVV.

¹ Prémio recebido em fevereiro de 2014.

1. ANÁLISE CONJUNTURAL

O IVV desenvolve a sua atuação num setor económico que nos últimos anos tem apresentado uma dinâmica muito interessante e um desempenho positivo na economia nacional.

Os dados preliminares das exportações de vinho registaram em 2013 um novo crescimento das exportações, para o valor de 719,9 milhões de euros (+1,8%).

O ano de 2012 tinha sido marcado por se ter ultrapassado, pela primeira vez, a marca dos 700 milhões €. O setor manteve a dinâmica nas exportações e voltou a crescer pelo quarto ano consecutivo.

Com um preço médio posicionado em 2,38 €/lt (+14%), registou-se diminuição do volume exportado (-10,7%) o que foi observado em todos os trimestres de 2013.

Em valor, o desempenho foi positivo no segundo e terceiro trimestres, com +5,2% e +6,8% respetivamente, verificando-se variação negativa no primeiro e último trimestres do ano, com -2,3% e -1,7%.

As exportações para países terceiros prosseguiram em trajetória positiva, com crescimento no preço médio (+12,4%) que suavizou a quebra em volume (-6,4%), em grande medida devido à menor quantidade exportada para Angola. Mesmo assim, os países terceiros representaram 313 milhões € (+5,2%). No mercado da UE, registou-se um aumento de 15,6% no preço médio mas, as menores vendas para os mercados de França, Espanha e Alemanha, acabaram por ser decisivas para uma diminuição de 14,1% em volume, que levou a que o valor tivesse uma pequena redução face a 2012 (-0,8%), atingindo quase 407 milhões €.

Por tipo de produto, o grupo dos vinhos com denominação de origem e indicação geográfica teve crescimento em volume (+1%), em valor (+4%) e em preço (+3%), representando 17% das quantidades exportadas e 22% do valor. Os licorosos com DOP (Porto e Madeira) decresceram no volume (-4,3%), especialmente devido à quebra no mercado comunitário, mas com aumento do valor gerado (+4%) e do preço (+6,1%).

Os vinhos [ex-Mesa] engarrafados tiveram uma redução de volume quase idêntica ao Porto e Madeira, mais acentuada nos países terceiros, variando globalmente -5,5%. Porém, o crescimento do preço em +8,2%, levou ao aumento do valor da exportação (+2,3%) sustentado no desempenho positivo obtido nos mercados de países terceiros.

A exportação de vinho [ex-Mesa] a granel foi a mais afetada em 2013 (-24,3% em volume), com redução na U.E. e em países terceiros. Todavia, o crescimento do preço praticado para a U.E. (+46%) foi suficiente para que este produto tenha gerado, no total, um valor superior a 2012 (+0,6%). O seu peso nas exportações portuguesas é mais significativo na quantidade (27%) do que no valor (8%).

O total dos vinhos DOP, IGP, Porto e Madeira e vinho [ex-Mesa] engarrafado representou 71,2% do volume e 89,6% do valor exportado em 2013. Estes valores revelam alguma diferença face ao ano transato, nomeadamente no volume (em 2012, com um peso de 65%), devido à redução verificada no granel.

Em 2013, os dados mundiais sobre a área de vinha (OIV, Nota de Conjuntura, maio 2014) indicavam para a UE-28 um total de 3481 mil hectares e para os restantes países 3955 mil hectares, totalizando 7436 mil hectares. Os países com maior superfície de vinha são Espanha (1023 mil hectares), França (794 mil), Itália (752 mil), China (600 mil) e Turquia (504 mil), pese embora este último dedique a sua produção essencialmente para uva de consumo humano.

A produção mundial atingiu 278,6 milhões de hectolitros, variando +9,4% face ao ano anterior. Os três principais produtores mundiais (França, Espanha e Itália) tiveram um peso de 47% da produção mundial (OIV, Nota de Conjuntura, maio 2014)

O consumo mundial de vinho em 2013 atingiu os 238,7 milhões de hectolitros, uma quebra de 2,5 milhões face a 2012, variando 1,0%. Em 2007, antes da crise económica mundial, o consumo de vinho estava em crescimento, superando os 250 milhões de hectolitros (OIV, Nota de Conjuntura, maio 2014).

2. CARACTERIZAÇÃO DO IVV

O IVV é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio. Organismo central, com sede em Lisboa, detém jurisdição sobre todo o território nacional, prossegue atribuições do atual Ministério da Agricultura e do Mar (MAM), sob superintendência e tutela do respetivo ministro.

O IVV teve a sua génese no organismo que, em 1986, sucedeu à Junta Nacional do Vinho, que tinha como objetivo primordial adequar a organização corporativa ainda existente aos princípios e regras próprias da Organização Comum do Mercado.

Desde a sua criação, o Instituto tem sido objeto de várias alterações e reestruturações orgânicas, visando adequar a sua atuação à reforma institucional do setor vitivinícola e às mudanças de paradigmas económicos.

No âmbito das medidas preconizadas no Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), foi estabelecida, pelo Decreto-Lei n.º 66/2012 de 16 de março, uma nova orgânica para o IVV, IP, em função da qual este organismo foi objeto de uma ligeira reformulação das suas atribuições no quadro da sua missão para o setor vitivinícola nacional.

De acordo com aquele diploma, a missão do IVV consiste em coordenar e controlar a organização institucional do setor vitivinícola, auditar o sistema de certificação de qualidade, acompanhar a política da União Europeia e preparar as regras para a sua aplicação, bem como participar na coordenação e supervisão da promoção dos produtos vitivinícolas e assegurar o funcionamento da Comissão Nacional da Organização Internacional da Vinha e do Vinho (CNOIV).

Para além das competências intrínsecas desta missão, desenvolve atividade na participação e acompanhamento de processos relativos ao setor vitivinícola, desenvolve ações tendentes à melhoria da qualidade dos produtos vitivinícolas, ao reforço da competitividade e internacionalização e ao desenvolvimento sustentável do setor vitivinícola, coordena e gere o Sistema Nacional Integrado de Informação da Vinha e do Vinho, atua na cobrança de taxas, define e coordena a aplicação de medidas de gestão do património vitícola nacional e da sua valorização, entre outras atribuições de relevo.

a) ATRIBUIÇÕES

As atribuições do IVV são as seguintes:

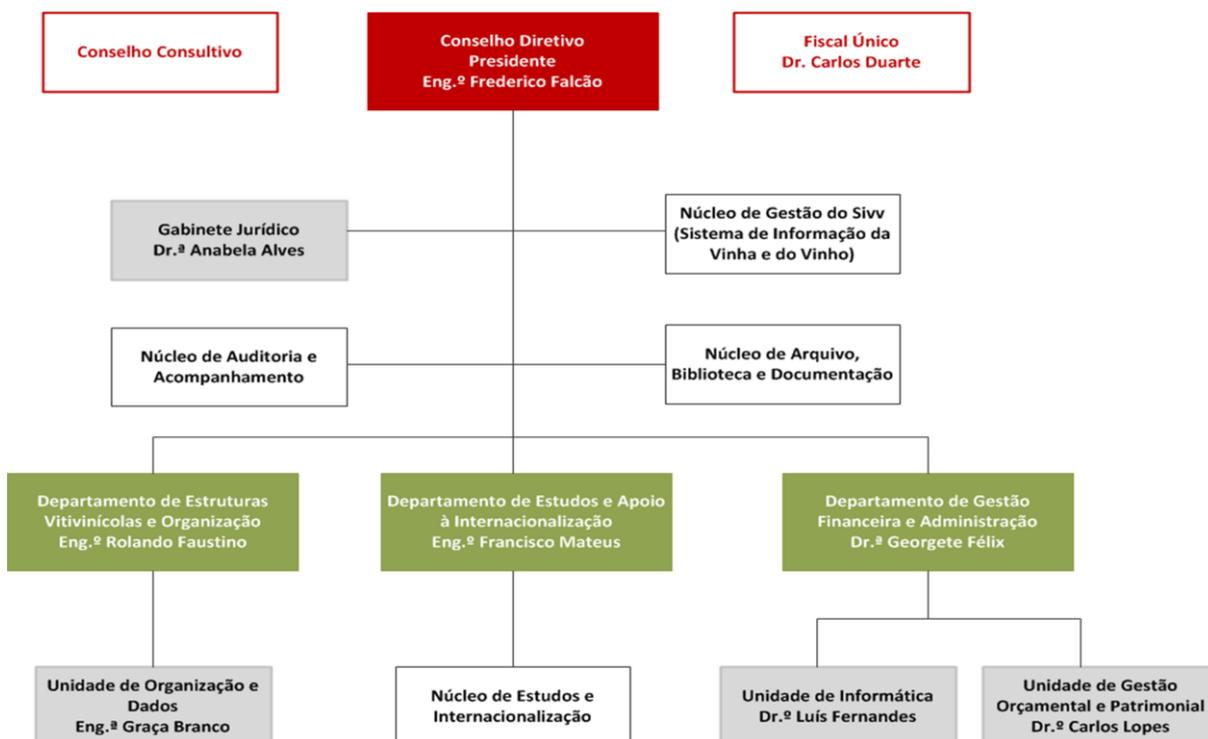
- a) Acompanhar a atividade vitivinícola nacional e coordenar a respetiva regulamentação técnica, em conformidade com as medidas da política nacional e da União Europeia;
- b) Participar e colaborar na definição e aplicação das políticas que abrangem o setor vitivinícola;
- c) Participar e acompanhar, junto das instâncias da União Europeia, os processos relativos ao setor vitivinícola, sem prejuízo das competências de outras entidades;
- d) Assegurar a gestão dos programas de apoio da União Europeia e nacionais específicos do setor vitivinícola;
- e) Promover e regular as medidas de organização institucional do setor vitivinícola;
- f) Definir e coordenar a aplicação das medidas de gestão do património vitícola nacional e da sua valorização;
- g) Desenvolver ações tendentes à melhoria da qualidade dos produtos vitivinícolas, ao reforço da competitividade e internacionalização e ao desenvolvimento sustentável do setor vitivinícola;
- h) Realizar auditorias de gestão e dos sistemas de controlo e certificação das entidades certificadoras dos produtos vitivinícolas com direito a denominação de origem ou indicação geográfica;
- i) Cobrar as taxas que lhe sejam atribuídas por lei e zelar pelo cumprimento do seu pagamento;
- j) Desenvolver, coordenar e gerir o Sistema Nacional Integrado de Informação da Vinha e do Vinho;
- k) Coordenar e zelar pelo cumprimento das regras de utilização da marca Vinhos de Portugal/Wines of Portugal;

- l) Efetuar as previsões de colheitas anuais, recolher e tratar a informação económica contida nos instrumentos declarativos previstos na regulamentação da União Europeia e nacional, tendo em vista a avaliação do mercado;
- m) Desenvolver relações com organismos internacionais e estrangeiros congéneres, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- n) Elaborar e assegurar a coordenação do plano nacional de controlo do setor vitivinícola.
- o) Para a prossecução das suas atribuições, o IVV, promove, sempre que se justifique, a articulação com os serviços e organismos do MAM e de outros ministérios nas áreas das respetivas competências, bem como com outras entidades públicas ou privadas, nacionais e internacionais.

b) ESTRUTURA ORGÂNICA

A macro estrutura orgânica interna está estabelecida na Portaria n.º 302/2012, de 4 de outubro, sendo composta por unidades orgânicas de 1.º nível designadas por Departamentos, serviços que dependem hierárquica e funcionalmente do Conselho Diretivo e por unidades de 2.º nível designadas por Unidades, que funcionam na dependência direta das unidades orgânicas de 1.º nível, ou diretamente do Conselho Diretivo se assim estiver determinado. Estas unidades orgânicas de 2.º nível foram criadas na mesma data pela Deliberação n.º 1475/2012, do Conselho Diretivo, publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 207, de 25 de outubro de 2012.

A estrutura orgânica de 2 níveis existente em 2013, encontra-se representada no organograma seguinte:

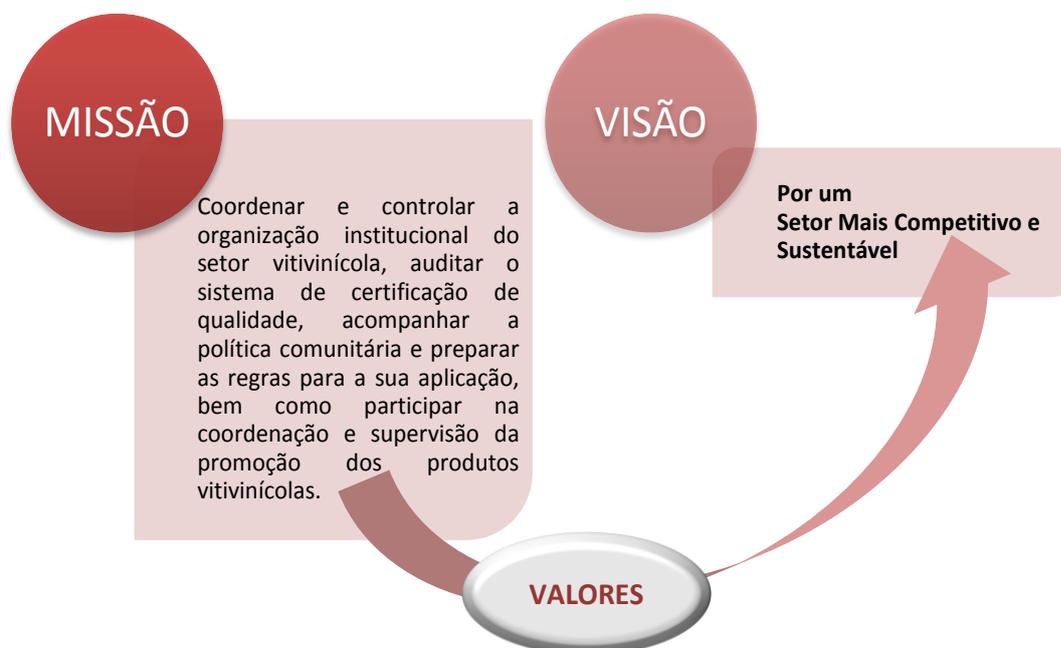


c) MISSÃO, VISÃO E VALORES

O IVV tem por missão coordenar e controlar a organização institucional do setor vitivinícola, auditar o sistema de certificação de qualidade, acompanhar a política comunitária e preparar as regras para a sua aplicação, bem como participar na coordenação e supervisão da promoção dos produtos vitivinícolas.

Com a formulação de uma estratégia que permita desempenhar a missão com sucesso, o IVV pretende contribuir para um **“Setor Mais Competitivo e Sustentável”**. É esta a visão inspiradora de futuro.

Neste sentido, o IVV suporta a sua atuação e definição das políticas organizacionais, num conjunto de princípios fundamentais de ética e conduta, que se traduzem em valores.



d) STAKEHOLDERS/PARTES INTERESSADAS

A concentração de esforços e atenções das organizações deve orientar-se para a satisfação das necessidades dos seus stakeholders/partes interessadas.

O IVV apresenta um vasto leque de stakeholders que vão desde os agentes económicos do setor e associações profissionais e interprofissionais representantes dos interesses dos mesmos, aos cidadãos com interesse geral no setor vitivinícola.

Podemos diferenciar os destinatários dos produtos e serviços produzidos pelo IVV, IP em interessados diretos e indiretos, dos quais se destacam:

Diretos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes Económicos ➤ Cidadãos e empresas com interesse em informação setorial ➤ Comissão Europeia ➤ Comunidade académica e científica (Investigação) ➤ Entidades certificadoras ➤ Entidades institucionais (Tutela, MAM, GPP, DGO, DRAP, IFAP, IVDP, IVBAM, ASAE, AT, INPI, IPAC, INE, Tribunais, Municípios, ...); ➤ Entidades profissionais e interprofissionais do setor ➤ Investigadores
Indiretos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Outros setores de atividade económica (vidro, cortiça, papel, ...); ➤ Cidadãos / consumidores.

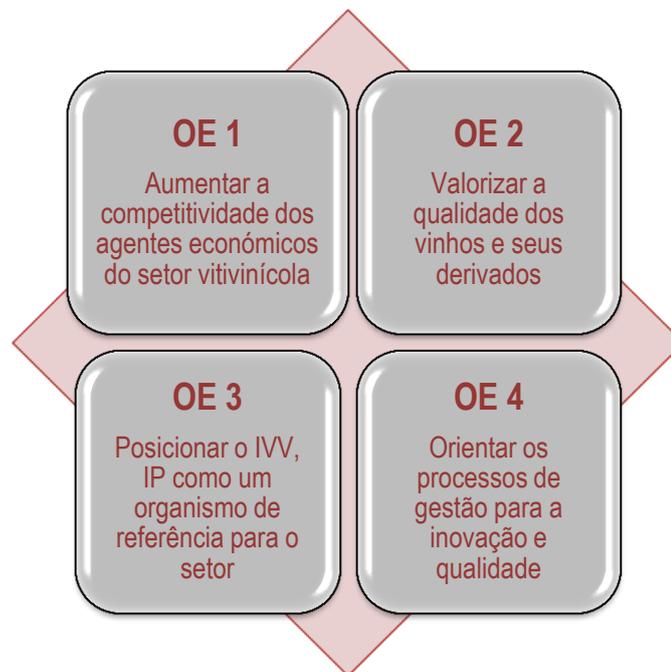
II. ESTRATÉGIA

Neste capítulo apresentam-se as linhas estratégicas, os objetivos estratégicos e os objetivos operacionais estabelecidos para o ciclo de gestão. As linhas estratégicas, identificadas no ponto 1. deste capítulo, estão associadas às perspetivas utilizadas na metodologia *Balanced Scorecard* (clientes, financeira, processos internos e aprendizagem e inovação). Pretende-se com esta associação estabelecer uma relação entre as linhas de orientação estratégica e a envolvente interna e/ou externa. Os objetivos estratégicos, identificados no ponto 2. deste capítulo, decorrem das linhas estratégicas e das prioridades de intervenção definidas. Decorrentes dos objetivos estratégicos foram estabelecidos objetivos operacionais (identificados no ponto 3. deste capítulo) com horizonte temporal, em regra, anual. Para a concretização dos mesmos concorreram as atividades e projetos desenvolvidos, identificadas no capítulo III.

1. LINHAS ESTRATÉGICAS

LINHAS ESTRATÉGICAS ESTABELECIDAS	• PERSPETIVA
Simplificar o relacionamento e a comunicação com os <i>stakeholders</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Processos • Financeira
Executar o Programa Nacional de Apoio	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Financeira
Apoiar e promover iniciativas que visem o desenvolvimento sustentável do setor	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Aprendizagem e Inovação
Dinamizar a competitividade e a internacionalização dos vinhos Portugueses	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes
Aumentar o conhecimento do setor	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes
Promover as competências internas numa ótica de melhoria contínua, inovação e reforço da produtividade	<ul style="list-style-type: none"> • Processos Internos • Aprendizagem e Inovação

2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



3. OBJETIVOS OPERACIONAIS

ÁREA DE ATUAÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS
ATIVIDADE VITIVINÍCOLA NACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • OOP1 - Implementar o Novo Regime das Taxas Incidentes Sobre o Vinho e os Produtos Vitivinícolas.
GESTÃO DOS PROGRAMAS DE APOIO	<ul style="list-style-type: none"> • OOP2 - Avaliar a Medida "Seguros" • OOP3 - Preparar o Programa Nacional de Apoio 2014 - 2018 (Pacote Vinho) • OOP4 - Ganhar eficácia na análise das candidaturas no âmbito da medida "Promoção de produtos vitivinícolas em países terceiros" • OOP5 - Avaliar os resultados da medida de promoção

**ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL
DO SETOR VITIVINÍCOLA**

- **OOP6** - Assegurar o adequado funcionamento institucional das Entidades Certificadoras

**GESTÃO DO PATRIMÓNIO
VITIVINÍCOLA**

- **OOP7** - Melhorar a qualidade da informação relativa ao património vitícola
- **OOP8** - Otimizar as bases de dados gráficas existentes

**COMPETITIVIDADE E
INTERNACIONALIZAÇÃO DO
VINHO**

- **OOP9** - Aumentar o contributo para a internacionalização das empresas do setor vitivinícola
- **OOP10** - Contribuir para a dinamização do segmento do vinho biológico

**DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL DO SETOR
VITIVINÍCOLA**

- **OOP11** - Aumentar o contributo para a sustentabilidade e desenvolvimento do setor vitivinícola através da divulgação de boas práticas

**SISTEMA NACIONAL DE
INFORMAÇÃO DA VINHA E DO
VINHO**

- **OOP12** - Otimizar funcionalidades do Sistema de Informação da Vinha e do Vinho (SIVV)

**ESTUDOS E ESTATÍSTICAS
SETORIAIS**

- **OOP13** - Aprofundar o conhecimento do setor vitivinícola para divulgação aos *stakeholders*

RESPONSABILIDADE CULTURAL

- **OOP14** - Apoiar a dinamização da cultura e do conhecimento relacionado com a vinha e o vinho

ÁREA DE SUPORTE

- **OOP15** - Otimizar os procedimentos administrativos
- **OOP16** - Qualificar as capacidades e competências dos recursos humanos
- **OOP17** - Otimizar a gestão dos recursos financeiros e patrimoniais
- **OOP18** - Otimizar a gestão de recursos e sistemas de informação e comunicação

III. ATIVIDADES E PROJETOS DESENVOLVIDOS

1. ATIVIDADES

UNIDADE ORGÂNICA: Departamento de Gestão Financeira e Administração
UNIDADE ORGÂNICA: Unidade de Gestão Orçamental e Patrimonial
Assegurar uma permanente visão da situação financeira do IVV, IP através da prestação de informação mensal (relatórios de acompanhamento), de modo a permitir um controlo eficaz da gestão
Gestão do sistema de informação de suporte à gestão financeira e patrimonial (ERP GIAF)
Tratamento e registo contabilístico dos processos de despesa e receita
Elaboração, organização e apresentação do orçamento anual e alterações orçamentais
Elaboração e organização da conta de gerência
Prestação de informação financeira, orçamental e de gestão em cumprimento das diretivas emanadas por entidades externas (ex. carregamento de dados no SIGO; decreto de execução anual do orçamento, auditorias, entre outras), com o fim de permitir uma informação consolidada do conjunto do setor público
Arrecadação de receitas e pagamento de despesas elaborando os competentes registos informáticos
Acompanhamento sistemático do comportamento da taxa de coordenação e controlo e taxa de promoção e produção de dados estatísticos
Apoio aos utilizadores do Sistema de Informação da Vinha e do Vinho (Slvv) na componente do sistema de pagamento da taxa de coordenação e controlo e taxa de promoção por autoliquidação
Gestão dos processos de cobrança coerciva
Gestão e recuperação de créditos vencidos e não pagos
Constituição, reconstituição e gestão do Fundo de Maneio
Elaboração das reconciliações bancárias
Gestão e controlo do fundo financeiro da Comissão Nacional do Office Internationale de la Vigne et du Vin (CNOIV)
Elaboração dos procedimentos relativos à contratação pública
Publicitação dos procedimentos relativos à contratação pública no portal base.gov
Gestão de contratos de aquisição de bens e serviços
Assegurar a gestão das plataformas Ano.gov, ESPAP (AQ) e Saphety
Assegurar a coordenação geral das ações de gestão patrimonial que envolve reparação, conservação e eventual abate de bens
Coordenar as ações necessárias à gestão da frota automóvel, elaborando e prestando informação à ESPAP
Gestão e venda dos selos para cobrança da taxa de coordenação e controlo e promoção

UNIDADE ORGÂNICA: Unidade de Informática
Administração de sistemas de informação, aplicações e bases de dados
Gestão de infraestruturas informáticas e sistemas de comunicação e segurança associados
Execução de procedimentos e validação de salvaguarda e reposição de dados e informação dos sistemas considerados críticos
Execução de procedimentos para obtenção de informação e dados diretamente nas Bases de Dados
Definição e implementação de regras de segurança
Apoio técnico ao CAT
Suporte técnico a equipamentos e apoio a utilizadores
Instalação e Configuração de Hardware/Software
Gestão do Parque informático
Colaboração em procedimentos de aquisições e gestão de contratos de assistência técnica a Hardware e Software
Elaboração e atualização de manuais de procedimentos e documentação técnica
Organização de <i>workshops</i> internos e transversais no âmbito de boas práticas em IT
ÁREA FUNCIONAL: Recursos Humanos e Planeamento
Assegurar a gestão dos recursos humanos
Executar todas as atividades inerentes à organização e instrução dos processos individuais, referentes às várias fases e aspetos da vida profissional, desde a admissão à aposentação
Assegurar o processamento de remunerações e outros abonos
Assegurar, nos termos legais, o controlo e registo da assiduidade dos trabalhadores
Extractar a informação necessária, para o carregamento obrigatório do SIOE e balanço social do IVV, IP, bem como para reportes obrigatórios a entidades externas
Promover as ações necessárias ao cumprimento das normas legais e regulamentares estabelecidas em matéria de horário de trabalho, trabalho extraordinário e regime de férias, faltas e licenças
Gestão da formação
Gestão dos procedimentos concursais de recrutamento
Apoio à elaboração do QUAR, Planos e Relatórios de Atividades e demais instrumentos de gestão
Acompanhamento e monitorização do ciclo de gestão e respetivos instrumentos
Gestão (conceção, lançamento e análise de resultados) dos inquéritos de satisfação ao cliente interno e externo
UNIDADE ORGÂNICA: Departamento de Estruturas Vitícolas e Organização
Prestação de informação relativa à organização e atividade do setor
Participação no Comité de Gestão da CE e Grupos de Trabalho do Conselho EU
Emissão de direitos de plantação
Alteração de local de plantação e de prazo de validade de direitos de replantação
Monitorização do Programa VITIS

Inscrição / Cancelamento para o exercício de atividade económica do setor vitivinícola
Monitorização das Declarações Obrigatórias e do módulo Ano /Casta
Participação no Grupo de Trabalho do Plano Nacional de Controlo da Flavescência Dourada
UNIDADE ORGÂNICA: Departamento de Estudos e Apoio à Internacionalização
Produção de estudos
Atualização de dados estatísticos e divulgação
Difusão de informação
Preparação de relatórios/documentos de análise
Coordenação da emissão de certificados e declarações relativos à exportação
Identificação e avaliação de barreiras ao comércio internacional
Atualizar os programas de apoio comunitários e comunicar os reportes obrigatórios à Comissão Europeia
Monitorizar a implementação dos programas de apoio
Divulgar as medidas do programa de apoio
Aplicar a medida de apoio à promoção em países terceiros (<i>abrir concursos; analisar candidaturas; analisar modificações e relatórios de execução; reportar situação sobre execução material, execução do investimento, execução da ajuda, cumprimento das obrigações, resultados alcançados</i>)
Acompanhar os resultados das auditorias à medida de apoio à promoção em países terceiros
Aplicar a medida de apoio à promoção no mercado interno (<i>abrir concursos; analisar candidaturas; analisar modificações e relatórios de execução; reportar situação sobre execução material, execução do investimento, execução da ajuda, cumprimento das obrigações, resultados alcançados</i>)
Monitorizar os apoios à promoção com receitas da taxa de promoção
Acompanhar e participar nos <i>dossiers</i> comunitários (políticas setoriais)
Acompanhar e participar nos <i>dossiers</i> nacionais (políticas setoriais)
Gestão do <i>site</i> e das redes sociais do IVV, IP
UNIDADE ORGÂNICA: Núcleo de Gestão do Sistema de Informação da Vinha e do vinho
Suporte telefónico, email e atendimento presencial a utilizadores do Slvv e da Gestão Documental
Suporte técnico ao Sistema de Gestão Documental
Gestão e resolução de Ocorrências
Execução de procedimentos de testes em Ambiente de Qualidade do Slvv
Produção e atualização de documentação técnica
UNIDADE ORGÂNICA: Núcleo de Auditoria e Acompanhamento
Acompanhamento da atividade das EC

Efetuar ações de controlo aos AE inscritos no sistema de autoliquidação com entrega de DMA
Realizar ações inspetivas no âmbito das taxas de coordenação e controlo e de promoção
Colaboração nas atividades da CNOIV/OIV e apoio ao Delegado Nacional
Preparação de relatórios e documentação de apoio ao CD (Notas SEA/MAM)
Participação na produção de estudos setoriais
Avaliação de concursos de vinhos e de apoios a eventos
UNIDADE ORGÂNICA: Núcleo de Arquivo, Biblioteca e Documentação
Gestão da Biblioteca do IVV, IP
Organização e gestão do arquivo documental corrente, intermédio e histórico do IVV, I. P
Conservação e preservação das coleções do IVV, I. P.
Recolha e divulgação interna, periódica e atualizada, de informação com interesse setorial e transversal
Prestação de informação, a utilizadores externos e internos, relativa à organização e atividade do setor
Organização e colaboração institucional no âmbito da realização de eventos de carácter cultural, ligados ao setor vitivinícola
Apoio à comunidade académica na recolha de informação necessária à elaboração de teses relacionadas com o setor vitivinícola, nas suas diversas vertentes
UNIDADE ORGÂNICA: Gabinete Jurídico
Emitir pareceres jurídicos solicitados pelo Conselho Diretivo, outras unidades orgânicas e entidades externas
Elaborar projetos de diplomas no âmbito das atribuições e competências do Instituto
Realizar diagnóstico de legislação nacional tendo em conta a realidade do setor
Efetuar a análise jurídica das reclamações das decisões administrativas proferidas no âmbito dos processos administrativos e contraordenacionais
Dar resposta às solicitações do Tribunal e outras entidades no âmbito do pré contencioso e contencioso
Acompanhar e participar na elaboração de legislação da União Europeia
Emitir pareceres sobre a negociação de acordos de comércio entre a UE e países terceiros no que respeita à proteção e defesa das indicações geográficas.
Preparar a informação constante nos cadernos de especificações
Preparar as decisões no âmbito dos processos de contraordenação
Preparar as peças processuais e decisões no âmbito dos processos de contraordenação de DE e DCP
Manter atualizado o registo dos dados relativos aos processos de contraordenação
Simplificar a divulgação informação setorial
Analisar os rótulos submetidos a apreciação do IVV
Realizar workshops em articulação com entidades externas

2. PROJETOS

Para além das atividades identificadas no ponto 1, concorreram para a concretização dos objetivos operacionais, 35 projetos específicos desenvolvidos pelas diversas unidades orgânicas, no âmbito do seu plano de ação.

- OOP1**
 - Implementação do Novo Regime das Taxas Incidentes Sobre o Vinho e Produtos Vínicos
- OOP2**
 - Relatório de avaliação da execução da medida "Seguros"
- OOP3**
 - Análise à possibilidade de transferência de verbas para ajudas diretas
 - Apresentação do Programa de Apoio Nacional ao Setor Vitivinícola 2014-2018
- OOP5**
 - Relatório de análise à execução financeira da medida de promoção desde 2009
- OOP6**
 - Estudo de avaliação das alterações a implementar na constituição dos Conselhos Gerais (CG) das EC (Entidade Certificadoras)
- OOP7**
 - Atualização do cadastro na região do Dão (Concelhos de Aguiar da Beira, Fornos de Algodres, Penalva do Castelo e Sátão)
 - Atualização do cadastro vitícola da Sub-Região Terras de Sico
- OOP8**
 - Preparação da atualização do cadastro vitícola com base no parcelário
- OOP9**
 - Caracterização enológica das castas autóctones aptas à produção de vinho
 - Estudo no âmbito da identificação das barreiras alfandegárias/comerciais nos mercados prioritários
 - Disponibilização do site para acesso reservado à Marca *Wines Of Portugal*
- OOP10**
 - Colaboração na elaboração do caderno de especificações essenciais à produção e etiquetagem do vinho biológico em Portugal
- OOP12**
 - Implementação do Centro de Apoio Técnico do IVV, I.P.
 - Otimização do módulo Ano/Casta
 - Nova versão da funcionalidade "Declaração Mensal de Autoliquidação (DMA)"
 - Nova versão da funcionalidade "Declaração Mensal das Entidades Certificadoras (DMEC)"
- OOP13**
 - Atualização do Vol. I do "Catálogo das Castas para Vinho Cultivadas em Portugal"
- OOP14**
 - Tratamento do arquivo fotográfico do IVV, IP (fase I - projeto plurianual)
- OOP16**
 - Procedimentos concursais para recrutamento em várias áreas funcionais
 - Plano de formação anual
- OOP17**
 - Implementação de melhorias no processo de controlo orçamental e financeiro
 - Atualização do inventário dos bens móveis do IVV, IP e respetiva regularização contabilística



- Implementação de Sistema de Videovigilância no Catujal
- Alteração do ambiente de Wireless no IVV
- Disponibilização para o exterior do Ambiente Slvv de Qualidade para efeitos de formação
- Desenvolvimento de Projeto Piloto com DataGuard Oracle
- Disponibilização de ambiente VPN CheckPoint para o exterior
- Reestruturação do ambiente de virtualização
- Renovação do parque de equipamentos de impressão e digitalização
- Reestruturação do Sistema de Informação – KOHA
- Levantamento de requisitos para a RUMAMAOT (Rede Única do MAMAOT)
- PoC (Prova de conceito) de software Open Source
- Reestruturação da arquitetura de dados da Intranet
- Disponibilização da V1.0 do Sistema dos CO (Certificados de Origem)

3. PRODUÇÃO LEGISLATIVA

No âmbito da sua missão e atribuições, o IVV preparou e colaborou em diversos projetos legislativos nacionais e da União Europeia nas áreas da sua competência, nomeadamente:

Diploma	Matéria Regulamentada
Portaria n.º 219/2013, de 4 de julho	Estabelece, para o continente e para o ano de 2013, o regime de apoio à promoção no mercado interno do vinho e produtos víquicos nacionais, e o regime de apoio à informação e educação sobre o consumo de bebidas alcoólicas do setor vitivinícola, e revoga a Portaria n.º 744/2009, de 13 de julho
Portaria n.º 342/2013, de 22 de novembro	Altera a Portaria n.º 239/2012, de 9 de agosto no que respeita a menções tradicionais e à designação <i>Ligeiro ou Baixo Grau</i> na rotulagem dos produtos do setor vitivinícola.
Portaria n.º 346/2013 de 27 de novembro	Estabelece as novas regras de produção e comércio da Indicação Geográfica Península de Setúbal.
Portaria n.º 357/2013 de 10 de dezembro	Estabelece, para o continente, no âmbito do programa nacional, as normas complementares de execução do regime de apoio à reestruturação e reconversão das vinhas (VITIS), para o período 2014 -2018.
Portaria n.º 374/2013, de 27 de dezembro	Estabelece as novas regras de produção e comércio da Indicação Geográfica Alentejano.
Regulamento de execução (UE) n.º 716/2013 de 25 de julho	Estabelece regras de execução do regulamento (CE) n.º 110/2013 relativo à definição, designação apresentação rotulagem e proteção das indicações geográficas das bebidas espirituosas.

Outras iniciativas legislativas iniciadas em 2013:

Diploma	Matéria Regulamentada
Proposta relativa à DO Alentejo	Alterações às regras de produção e comercialização da DO Alentejo no que respeita à atualização das castas utilizadas.
Proposta relativa à DO Vinho Verde	Alterações às regras de produção e comercialização da DO Vinho Verde designadamente no que respeita a atualização de castas e rendimentos previstos
Proposta relativa à DO Bairrada	Alteração às regras de produção e comercialização da DO Bairrada designadamente no que respeita a atualização de castas e regras para os espumantes
Proposta relativa à DO Dão	Alterações às regras de produção e comercialização da DO Dão designadamente no que respeita a atualização de castas utilizadas e métodos de produção
Proposta relativa à DO Trás-Os-Montes	Alterações às regras de produção e comercialização da DO Trás-Os-Montes
Proposta relativa à IG Transmontano	Alterações às regras de produção e comercialização da IG Transmontano
Proposta de Decreto-Lei relativo à emissão dos certificados de origem no setor vitivinícola	Alterações às regras relativas às entidades com competência para emitir os certificados de origem no setor vitivinícola. Esta alteração vai ao encontro das preocupações manifestadas pelos operadores no que respeita à definição e clarificação das entidades com competências para a emissão de certificados de origem no setor vitivinícola
Proposta de Portaria sobre rotulagem	Alterações ao diploma de rotulagem para consubstanciar matéria sobre: referência ao engarrafador, marcas comerciais e a estatuição da designação Premium na rotulagem dos vinhos. Esta alteração ao diploma da rotulagem vai ao encontro de uma preocupação do setor no que respeita à forma de referenciar o nome da denominação social do engarrafador quando esta coincide com o nome de uma DO ou IG.

4. AÇÕES DE INTERVENÇÃO SETORIAL

Centro de Apoio Técnico do IVV

Com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços de apoio aos utilizadores e diminuir os tempos de resposta, iniciou o seu funcionamento no dia 1 de abril de 2013, o Centro de Apoio Técnico (CAT), que se constitui como **o ponto único de contacto** com os utilizadores do Sistema de Informação da Vinha e do Vinho (Slvv), assegurando todos os serviços de apoio e atendimento aos utilizadores externos e internos do IVV, por telefone e/ou email. A melhoria que este CAT trouxe na relação entre o IVV e os seus *stakeholders*, foi visivelmente expresso nos questionários de análise de satisfação.

Declaração Mensal de Autoliquidação e Declaração Mensal das Entidades Certificadoras

Foram desenvolvidos trabalhos de adaptação do Sistema de Informação da Vinha e do Vinho (Slvv) ao novo regime das taxas incidentes sobre o vinho e os produtos vínicos (criado pelo Decreto-lei n.º 94/2012, de 20 de abril e regulamentado pela Portaria n.º 426/2012, de 28 de dezembro) que entrou em vigor em 1 de janeiro de 2013.

A Declaração Mensal de Autoliquidação (DMA) e a Declaração Mensal das Entidades Certificadoras (DMEC) passaram a ser submetidas obrigatoriamente através do Slvv, a partir de 2 de julho e 4 de novembro de 2013, respetivamente.

Protocolo de cooperação e acesso a informação com a ASAE

No dia 6 de novembro de 2013, foi assinado um protocolo entre o Instituto da Vinha e do Vinho, I.P. e a Autoridade Alimentar e Económica (ASAE) com vista à cooperação conjunta no âmbito da troca de informação visando “o controlo da qualidade dos produtos alimentares com destaque para os produtos de origem vitivinícola”.

O Anuário “Vinhos e Aguardentes de Portugal”



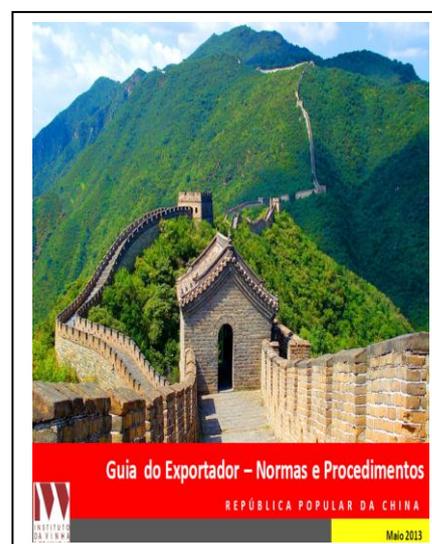
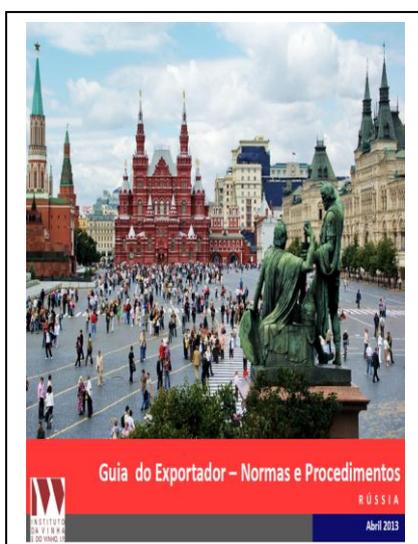
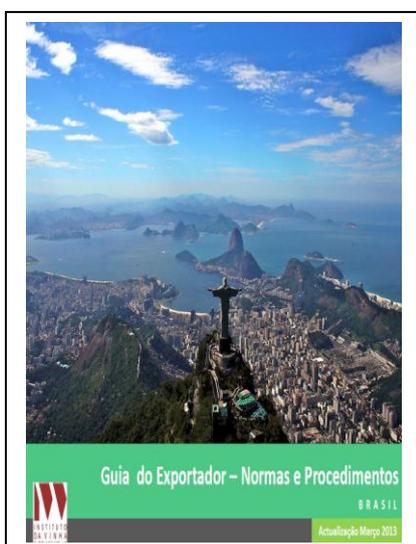
Foi publicado o Anuário “Vinhos e Aguardentes de Portugal” referente ao biénio 2012-2013. Este anuário é a mais completa publicação editada em Portugal sobre o universo vinícola português.

Acompanhamento do Mercado - Produção de estudos setoriais

- **Guia do Exportador**

Ao longo do ano de 2013 foram publicados 3 guias de apoio ao exportador na prossecução do objetivo de sintetizar informação essencial sobre os mercados-alvo por forma a apoiar e esclarecer os agentes económicos na sua preparação para os mercados de exportação.

- Brasil (março)
- Rússia (abril)
- China (junho-julho)



- **Relatório relativo à evolução da certificação de produtos DO/IG no período 2007/2012**

Foi elaborado e disponibilizado ao setor um relatório sobre a evolução da certificação de produtos v\u00ednicos e as tend\u00eancias verificadas no per\u00edodo 2007-2012, para cada entidade certificadora, no sentido de aumentar e tornar mais objetivo, o n\u00edvel de informa\u00e7\u00e3o existente nesta mat\u00e9ria.

Com efeito, as denomina\u00e7\u00f5es de origem e as indica\u00e7\u00f5es geogr\u00e1ficas do setor do vinho constituem um fator de enriquecimento das regi\u00f5es vitivin\u00edcolas, contribuindo para gerar valor acrescentado \u00e0 produ\u00e7\u00e3o vitivin\u00edcola.

O territ\u00f3rio de Portugal Continental encontra-se repartido em 12 regi\u00f5es, coincidindo com doze Indica\u00e7\u00f5es geogr\u00e1ficas (IG), que incluem zonas mais delimitadas de produ\u00e7\u00e3o, as denomina\u00e7\u00f5es de origem (DO), num total de 26. Para cada uma das doze regi\u00f5es est\u00e1 designada uma entidades certificadora, a quem incumbe, entre outras, assegurar a certifica\u00e7\u00e3o de origem dos produtos v\u00ednicos aptos a utilizar os designativos “Denomina\u00e7\u00e3o de Origem” e “Indica\u00e7\u00e3o Geogr\u00e1fica”.

- **Brasil – Evolução da posição competitiva de vinhos portugueses 2002 - 2012**

O IVV participou no estudo desenvolvido pela ViniPortugal no âmbito dos Sistemas de Informação de Mercado, que se dedica essencialmente à pesquisa e elaboração de dados sobre o comércio externo, quer importações ou exportações, de Portugal ou de outros países, com o objetivo principal de sustentar possíveis ações ou decisões, por parte da ViniPortugal, das CVR ou dos Agentes Económicos, com base na informação obtida.

- **Difusão de Informação**

O acesso e recurso à informação constituem uma ferramenta essencial em todos os setores de atividade e, naturalmente, também na vitivinicultura, seja em aspetos relacionados com a vinha ou com o vinho.

É nesse sentido que o IVV, promove através da *newsletter*, uma divulgação de caráter periódico, com informação simples, completa e de fácil leitura. No decorrer de 2013 foram divulgadas 5 *newsletter*.

Também através do site do IVV são divulgadas diariamente diversas informações relacionadas com o setor vitivinícola. Ao longo do ano em referência foram publicitadas 759 notícias, 13 Notas e 4 Comunicações.

- **Apoio ao Comércio Internacional**

Foram desenvolvidas análises de identificação e avaliação de barreiras ao comércio internacional relativamente a:

- América Latina
- China
- Venezuela

- **Atualização de dados estatísticos e de divulgação**

Foram divulgadas 11 atualizações de dados estatísticos no âmbito dos seguintes temas:

Produção	3
Exportação / Importação	5
Vendas no Mercado Nacional	3

5. OUTRAS INICIATIVAS SETORIAIS

Tendo como objetivo primordial a promoção dos produtos vitivinícolas nacionais e da marca Vinhos de Portugal/Wines of Portugal, bem como o desenvolvimento sustentável do setor e, como já vem sendo hábito em anos anteriores, o IVV ao longo de 2013 organizou diversos eventos e colaborou com inúmeras entidades externas na organização de iniciativas com este fim.

Participação do IVV noutras iniciativas setoriais:

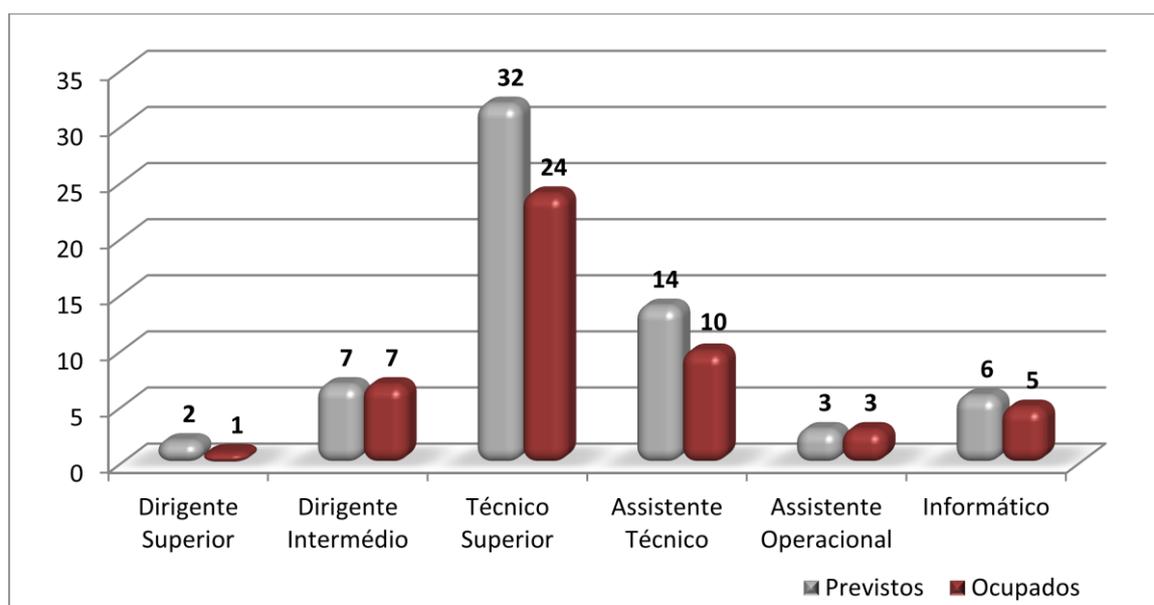
Tipo de Eventos	N.º
Formação, de onde podemos destacar: <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do setor vitivinícola português: “Le Portugal Vitivinicole” aos alunos da OIV MSc in Wine Management – Diplôme International de l’OIV en Management du Secteur de la Vigne et du Vin –PROMOTION 25/ Module 10 – Portugal (na UTAD); • Ações desenvolvidas no âmbito da aplicação do regime dos produtos biológicos também ao vinho: “Vinho biológico - enquadramento no setor vitivinícola” e “Controlo e Certificação de Vinhos Biológicos” dirigida aos OC (organismos de Controlo - vinhos BIO) e às EC (Entidades Certificadoras -vinhos com DO e IG); • “Rotulagem (apresentação/designação dos produtos vitivinícolas)” - formação dirigida à ASAE 	5
Sessões de esclarecimento para Agentes Económicos, das quais se destaca: <ul style="list-style-type: none"> • “Novo regime das taxas incidentes sobre o vinho e os produtos vínicos” (na ACIBEV) 	3
Seminários / Congressos	8
Avaliação de Regulamentos de Concursos de Vinhos: <ul style="list-style-type: none"> → 1º Concurso Ibérico de Moscatel - 2013 → XIII Concurso de Vinhos da Península de Setúbal → Concurso Vinhos de Portugal - CVdp 2013 → VI Concurso de Vinhos da Beira Interior → Concurso de Vinhos de Lisboa 2013 → VI Concurso Vinhos do Algarve → Concurso de Vinhos Leves de Lisboa – 2013 → XV Concurso de Vinhos ACIC - Cidade de Coimbra → Alvarinho International Wine Challenge Controlos efetuados a Concursos de Vinhos: <ul style="list-style-type: none"> → Concurso Vinhos de Portugal 2013 → VI Concurso Vinhos do Algarve 	

IV. RECURSOS AFETOS

1. HUMANOS

a) Cargos e carreiras

Para o desenvolvimento dos projetos / atividades, o IVV planeou um mapa com 64 postos de trabalho, sendo que no final do ano apenas 50 postos de trabalho se encontravam ocupados, o que representa uma taxa de recursos humanos disponíveis de 78%. Destes, 49 com relação jurídica de emprego público em regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado e 1 trabalhador mandatado no cargo de Presidente do Conselho Diretivo do IVV, IP, sem relação jurídica de emprego público. Estes 50 trabalhadores distribuíam-se de acordo com os seguintes Cargos/Carreiras/categorias:



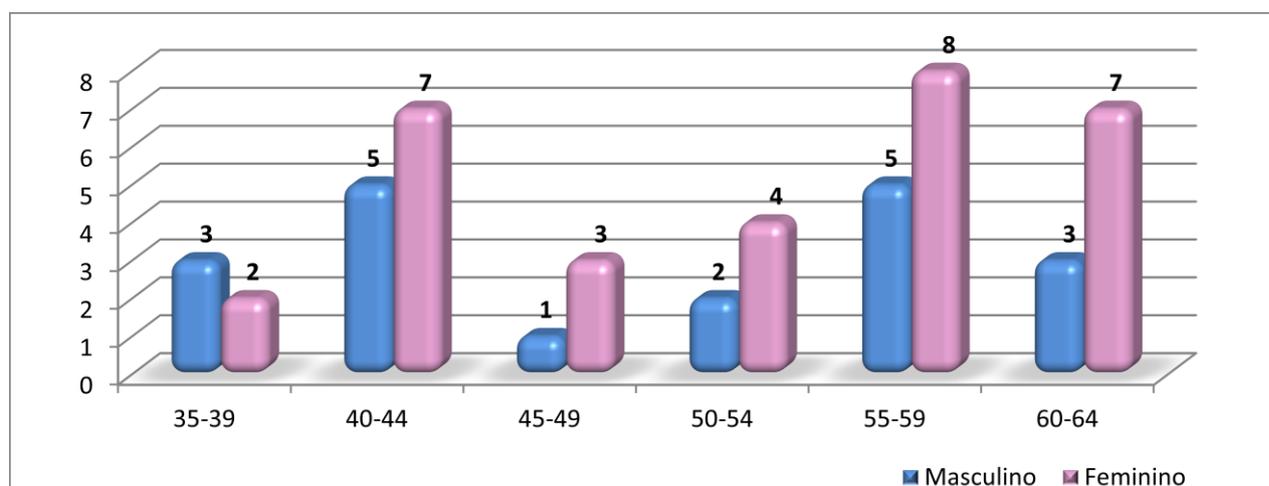
b) Género

Do total dos trabalhadores do IVV, 31 são do sexo feminino e 19 do sexo masculino. A estes valores corresponde uma taxa de feminização de 62%, análoga à registada no ano anterior.

Verifica-se que na carreira com maior peso no IVV, a de Técnico Superior, a diferença de género é mais acentuada, com 6 trabalhadores do sexo masculino e 18 do sexo feminino.

c) Faixa Etária

É na faixa etária entre os 55-59 anos que se encontra a maioria dos trabalhadores (26,00%). Manteve-se a evolução do ano transato, em que a faixa etária entre os 40-44 anos, que representa 24,00% dos trabalhadores, é a segunda faixa etária mais representativa, invertendo a tendência de envelhecimento dos recursos humanos que se vinha a verificar ao longo dos anos. O nível médio etário dos trabalhadores do IVV é de 52,28 anos sendo que o trabalhador mais idoso tem 63 anos e o menos idoso 37.



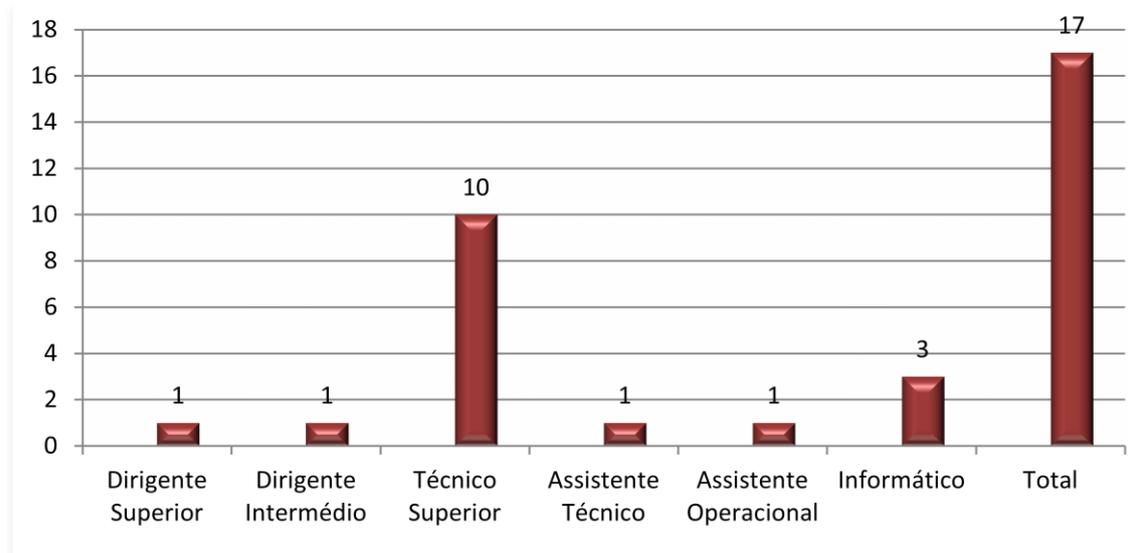
d) Habilitações

Ao longo dos últimos anos tem-se verificado um aumento de efetivos com graus académicos superiores - Mestrado, Licenciatura e Bacharelato - representando 66% do total de trabalhadores.

e) Indicadores de realização de Formação Profissional

As ações de formação realizadas e frequentadas pelos trabalhadores do IVV em 2013 abrangeram 15 trabalhadores (28%), num total de 17 participações, registando-se um total de 223 horas de formação. Estas ações representaram um custo total de 560,00 €.

Participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira:



À semelhança dos anos anteriores, os trabalhadores da carreira de técnico superior tiveram o maior número de participações em ações de formação, representando 56,25 % do total de participações, seguido dos trabalhadores da carreira de informática com a percentagem de 18,75%.

2. FINANCEIROS

No que concerne aos recursos financeiros, designadamente os previstos no orçamento de funcionamento, a taxa de utilização foi, em 2013, na ordem dos 83,69%:

$$\frac{\text{Recursos Financeiros Utilizados}}{\text{Recursos Financeiros Previstos}} = \frac{9.202.610,40}{10.995.720,00} = 83,69\%$$

		Orçamento de Funcionamento Despesa (EUR)			
		Receita	Despesa		
Orçamento Inicial		10.995.720,00	10.995.720,00		
Execução		12.030.182,37	9.202.610,40	2.827.571,97	131%
				SALDO	Grau de Cobertura da Receita (%) (=receita/despesa)

V. AVALIAÇÃO FINAL

1. APRECIÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

Numa análise global, o IVV registou um desempenho alinhado com os objetivos estratégicos e operacionais a que se comprometeu em 2013, podendo concluir-se que os resultados alcançados foram ao encontro das expectativas iniciais e permitiram alcançar os objetivos estratégicos definidos pelo IVV, IP e pelas medidas de política para o setor vitivinícola.

Prova evidente é a distinção atribuída ao IVV pela Revista de Vinhos (fevereiro de 2014) “os melhores do ano - Organização Vitivinícola 2013 – Instituto da Vinha e do Vinho”: “A missão do IVV deve ser entendida com interface entre a produção, o comércio e a tutela ministerial e, do ponto de vista legislativo, na ligação com Bruxelas. Órgão do setor e pago por ele, o IVV é o organismo regulador do vinho em Portugal e, nesse sentido, continua a ser indispensável. E nunca como hoje o IVV esteve mais perto de satisfazer essa ambição.”

2. APRECIÇÃO POR PARTE DOS STAKEHOLDERS

Considerando a importância do conhecimento do nível de satisfação e de qualidade dos serviços prestados aos utilizadores do IVV no sentido de compreender e ir ao encontro das suas necessidades atuais e futuras e, se possível, exceder as suas expectativas, realizaram-se no decurso dos anos de 2012 e 2013 inquéritos segmentados por várias áreas de atuação.

Para o efeito foram utilizadas ferramentas *freeware* que possibilitaram realizar inquéritos online mediante um convite prévio dirigido a grupos que se pretendem auscultar e que constituem os *stakeholders* mais representativos. A escala de avaliação varia de 1 a 5, correspondendo 1 a Muito Insatisfeito e 5 a Muito satisfeito.

a) Internos

De acordo com os princípios da gestão da qualidade aplicáveis aos clientes externos, também para os colaboradores se pretendeu avaliar o seu grau de satisfação com a organização, visando a convergência entre o modelo de satisfação dos clientes e um adequado modelo de satisfação dos colaboradores que venha a ser implementado. Assim, e partindo de um questionário, baseado no modelo utilizado pela CAF² que permite avaliar o grau de satisfação, disponibilizado *online*, foram auscultados os colaboradores do IVV, IP relativamente ao ano de 2013. O questionário foi difundido através de email e respondido online através formulário eletrónico³.

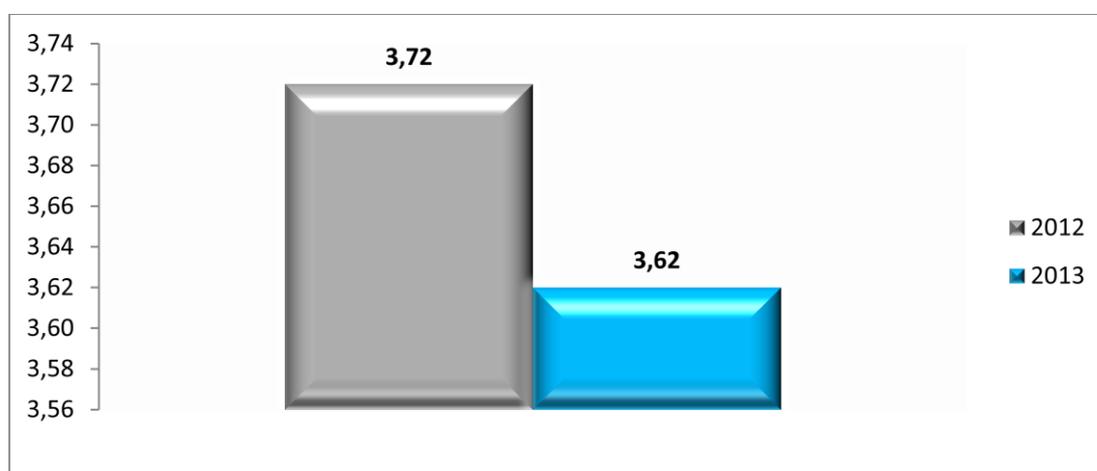
² *Common Assessment Framework* - Estrutura Comum de Avaliação, preconizada pelo EIPA (European Institute of Public Administration)

³ Questionário desenvolvido através da plataforma SurveyMonkey (<https://pt.surveymonkey.com/r/GTVZV6W>).

O questionário versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como os colaboradores e dirigentes intermédios percecionam o IVV, no sentido de aferir o seu grau de satisfação com a organização e de motivação sobre as atividades que desenvolvem.

A taxa de resposta foi de 73,47%.

O Índice Global de Satisfação (calculado a partir da relação entre o somatório da pontuação de todos os fatores e o número de fatores preenchidos) foi de 3,62, representando um decréscimo de 0,10 comparativamente ao ano de 2012. De realçar que na dimensão “Satisfação Global dos colaboradores com a Organização” verificou-se exatamente o oposto – uma acréscimo de 0,10 comparativamente a 2012.



A par com esta dimensão, também nos “Níveis de motivação” se verificou um acréscimo de 0,13. Todas as restantes registaram valores inferiores aos obtidos no ano de 2012.

Este decréscimo pode estar relacionado com a atual conjuntura socioeconómica que o país atravessa, com significativas repercussões na Administração Pública, quer pela escassez de recursos humanos (pelas inúmeras aposentações ocorridas ao longo do ano), quer pelos diversos cortes verificados nos vencimentos e aumento do n.º de horas de trabalho, bem como a impossibilidade de progressão na carreira. Esta repercussão é notória no parâmetro “satisfação com o desenvolvimento da carreira” o qual apresentou a maior descida de entre todos os avaliados.

As dimensões avaliadas, numa escala de 1 a 5, e respetivos resultados de avaliação foram as que constam da tabela seguinte:

Parâmetros	2012	2013	Varição
Satisfação global dos colaboradores com a Organização	3,65	3,75	+0,10
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	3,30	3,27	-0,03
Satisfação com as condições de trabalho	3,65	3,44	-0,21
Satisfação com o desenvolvimento da carreira	3,59	3,28	-0,31
Níveis de motivação	3,99	4,12	+0,13
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo	3,86	3,67	-0,19
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de nível intermédio	3,80	3,67	-0,13
Satisfação com as condições de higiene, segurança equipamentos e serviços	3,95	3,76	-0,19
	3,72	3,62	-0,10

No parâmetro relativo aos “Níveis de motivação”, é de realçar que 70,97% dos inquiridos que responderam, assumem estar motivados para aprender novos métodos de trabalho e desenvolver trabalho em equipa. Em paralelo, 67,74% sentem-se motivados para apresentar sugestões de melhoria. Estes valores vão ao encontro do elevado nível de satisfação evidenciado no item referente à participação em projetos de mudança na organização.

Ao nível do parâmetro “Satisfação global dos colaboradores com a organização”, é evidente o peso atribuído à imagem e desempenho do IVV, bem como ao seu papel na sociedade e relacionamento com os cidadãos.

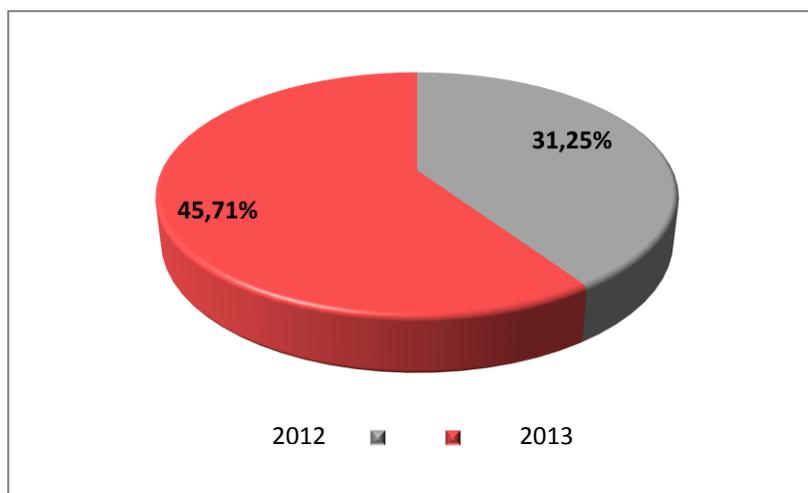
É de realçar neste parâmetro os aumentos verificados em dois itens que evidenciam o envolvimento dos colaboradores na organização, processos de tomada de decisão e respetiva missão bem como em atividades de melhoria.

Dos índices de satisfação avaliados de forma menos favorável, o parâmetro “Satisfação com o desenvolvimento da carreira” apresentou a maior descida, indo ao encontro do anteriormente referido, nomeadamente, na eventualidade da origem da insatisfação estar relacionada com questões transversais à Administração Pública, já anteriormente referidas. Da mesma forma, também os baixos valores de satisfação que se verificaram ao nível da “Satisfação com a gestão e sistemas de gestão”, mais concretamente no que concerne ao processo de avaliação do desempenho (muito insatisfeitos, insatisfeitos ou pouco satisfeitos = 60,61%), revelam ainda alguma dificuldade em lidar com novos paradigmas da Administração Pública. Verifica-se que 66,67% dos colaboradores que responderam, se consideram muito insatisfeitos, insatisfeitos ou pouco satisfeitos com a forma como a organização recompensa os esforços individuais, sendo que esta percentagem se mantém quando se trata de avaliar a recompensa dos esforços de equipa.

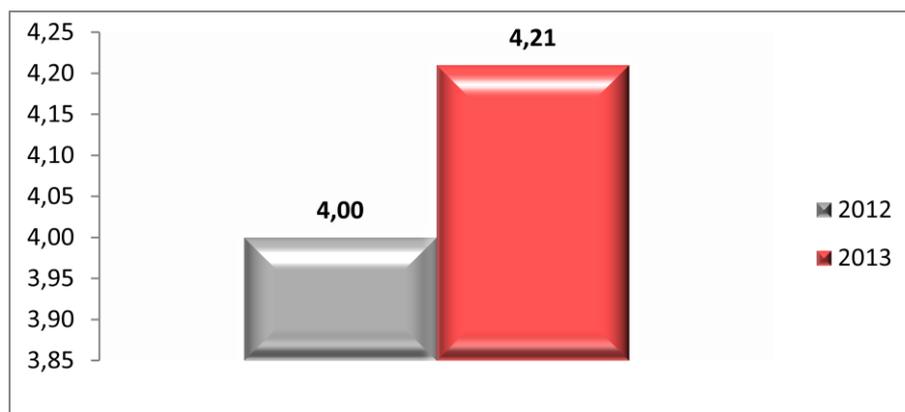
Em termos globais, os índices de satisfação são homogéneos e todos positivos, devendo no entanto ser efetuado um acompanhamento e estudo pormenorizado para efeitos de introdução de medidas corretivas que possam estar ao alcance da organização, tendo em consideração as limitações legais e orçamentais que balizam os organismos da Administração Pública.

b) Externos

Em termos de taxa de resposta (% de questionários recebidos relativamente ao número de convites enviados) verificou-se um acréscimo significativo relativamente ao ano anterior, o que traduz uma maior participação dos stakeholders:



Este acréscimo de participação dos stakeholders foi acompanhado de um simultâneo acréscimo da Satisfação Global Apurada, (relação entre o somatório da pontuação de todos os fatores e o número de fatores preenchidos) que, numa escala de 1 a 5, aumentou de 4,00 para 4,21, face a 2012.



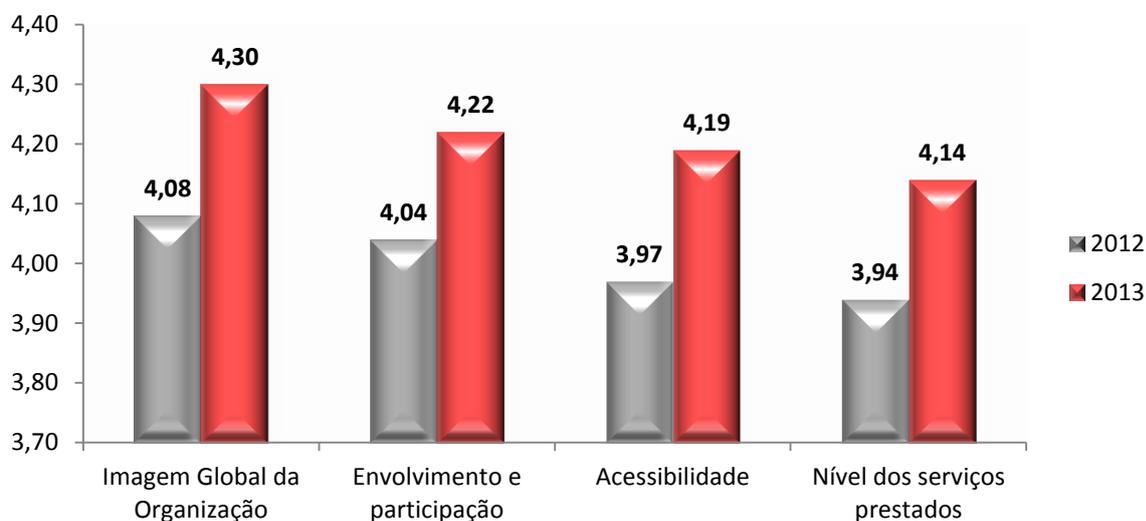
Um importante indicador de desempenho do índice de satisfação – admitindo-se que os clientes insatisfeitos têm tendência a apresentar mais reclamações que os clientes satisfeitos – são as Reclamações, e, nesta matéria é importante referir que, à semelhança do ano de 2012, também em 2013 não se registou qualquer reclamação no Livro Amarelo, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

Estabelecendo como prioridade a identificação de pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de melhoria, tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes, foram analisados, através do inquérito, os seguintes parâmetros:

1. Imagem Global da Organização;
2. Envolvimento e participação
3. Acessibilidade
4. Nível dos serviços prestados

Nos quais foram identificados os respetivos níveis de Satisfação.

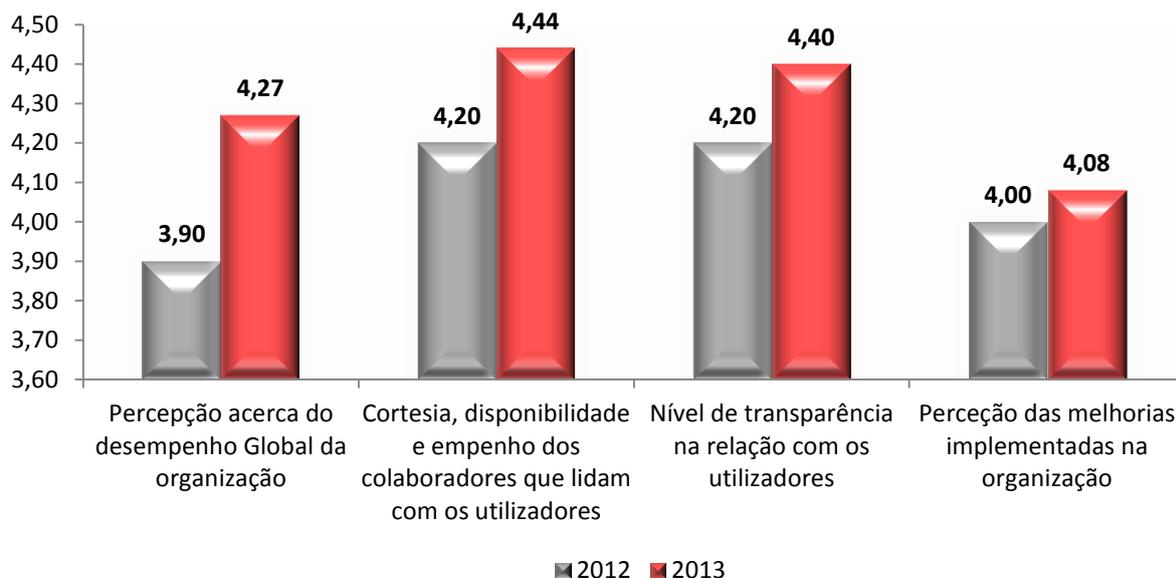
Parâmetros	2012	2013
Imagem Global da Organização	4,08	4,30
Envolvimento e participação	4,04	4,22
Acessibilidade	3,97	4,19
Nível dos serviços prestados	3,94	4,14



Cada um destes parâmetros foi analisado por dimensões consideradas vitais para o objetivo proposto. É importante realçar que todas as dimensões analisadas refletem a mesma tendência de subida verificada no nível de satisfação global:

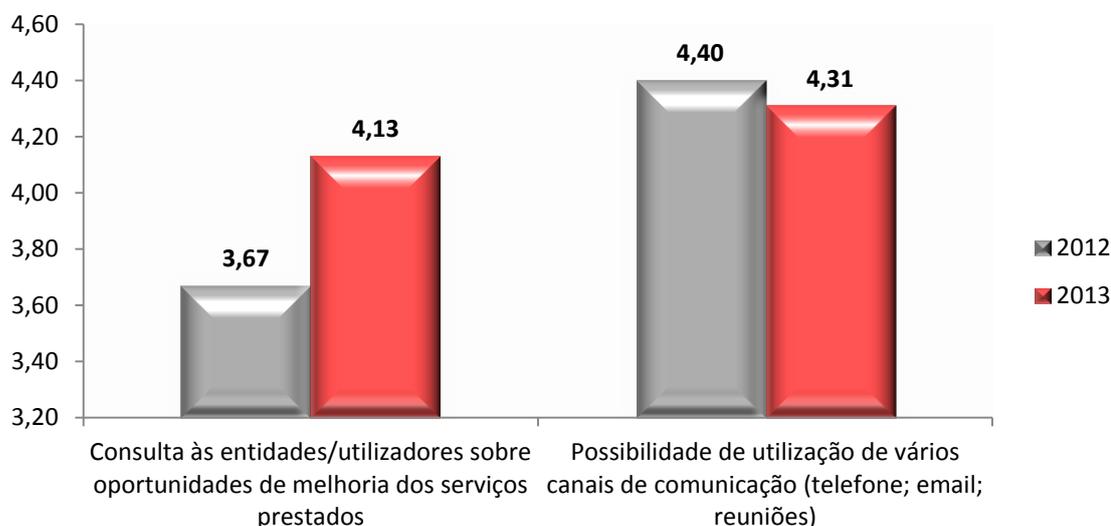
Imagem Global da Organização

1. Perceção acerca do desempenho Global da organização
2. Cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores que lidam com os utilizadores
3. Nível de transparência na relação com os utilizadores
4. Perceção das melhorias implementadas na organização



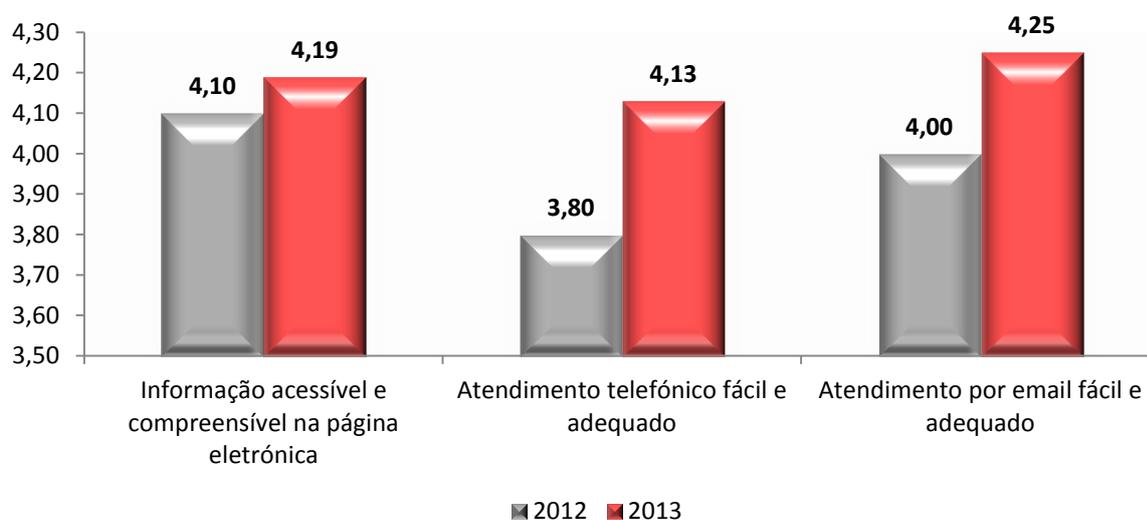
Envolvimento e participação

1. Consulta às entidades/utilizadores sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados
2. Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; email; reuniões)



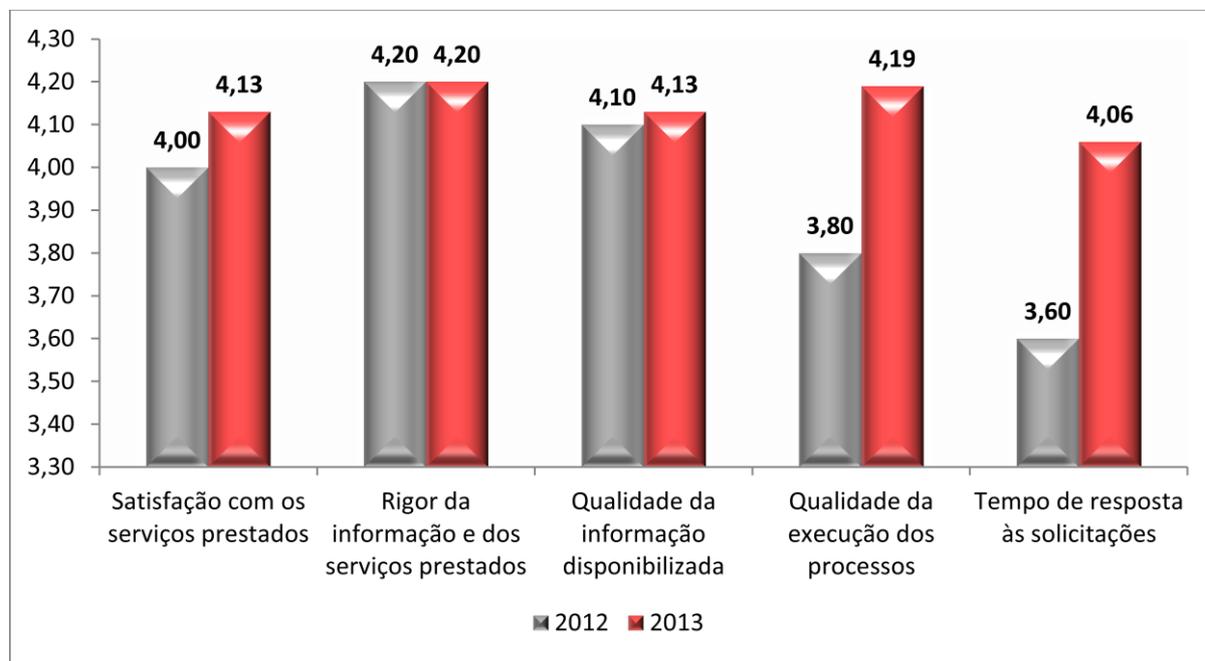
Acessibilidade

1. Informação acessível e compreensível na página eletrónica
2. Atendimento telefónico fácil e adequado
3. Atendimento por correio eletrónico fácil e adequado



É visível o efeito positivo do início de funcionamento do Centro de Apoio Técnico (CAT), cujo processo de criação se iniciou no final de 2012, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços de apoio e diminuir os tempos de resposta, assegurando todos os serviços de apoio e atendimento aos utilizadores do IVV. Desde o dia 1 de abril de 2013, constituiu-se como o ponto único de contacto no âmbito dos sistemas: - Slvv (utilizadores externos e internos) e Gestão Documental (utilizadores internos), pelo que todos os pedidos de apoio ou de esclarecimento, passaram a ser dirigidos ao CAT via email ou ainda por linha telefónica direta. Poderá concluir-se que a disponibilização do CAT teve um impacto positivo no público, perceptível no acréscimo da valoração atribuída ao ponto 2. – “Atendimento telefónico fácil e adequado” no ano de 2013.

Nível dos serviços prestados



De entre os parâmetros analisados, é importante realçar que a Imagem Global do IVV foi o que maior relevância obteve na avaliação por parte dos respondentes tendo, em simultâneo com o parâmetro da acessibilidade, alcançado o maior crescimento nesta análise comparativa entre 2012 e 2013. Este duplo crescimento evidencia a aproximação do IVV aos stakeholders.

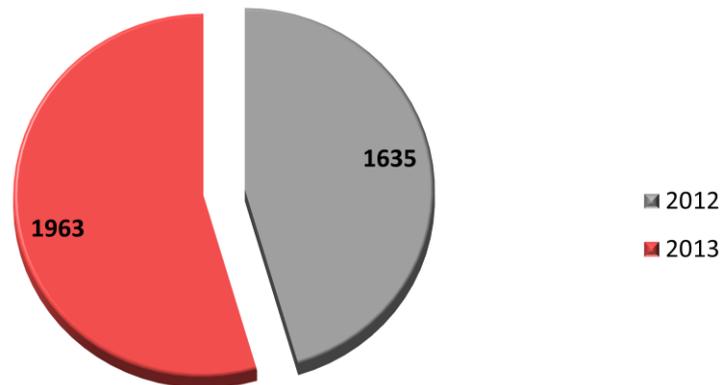
Foram apurados três comentários espontâneos proferidos pelos respondentes no questionário que traduzem alguma dificuldade na consulta ao site e no tempo de espera no contacto telefónico. Procurando dar solução a estas questões, o IVV iniciou já um projeto de intervenção neste domínio.

Apesar dos resultados se revelarem bastante satisfatórios existem ainda alguns pontos, menos bem avaliados, que merecem uma análise aprofundada das causas por forma a gerar um esforço de melhoria contínua.

Rede Sociais e Newsletter

A aproximação do IVV ao público em geral, e, não apenas aos intervenientes da atividade, tem sido frutífera, traduzindo-se num incremento de seguidores nas redes sociais Facebook e Twitter. Também o elevado número de visualizações no Youtube e o número de subscritores são sinónimo de uma maior proximidade deste Instituto com o público.

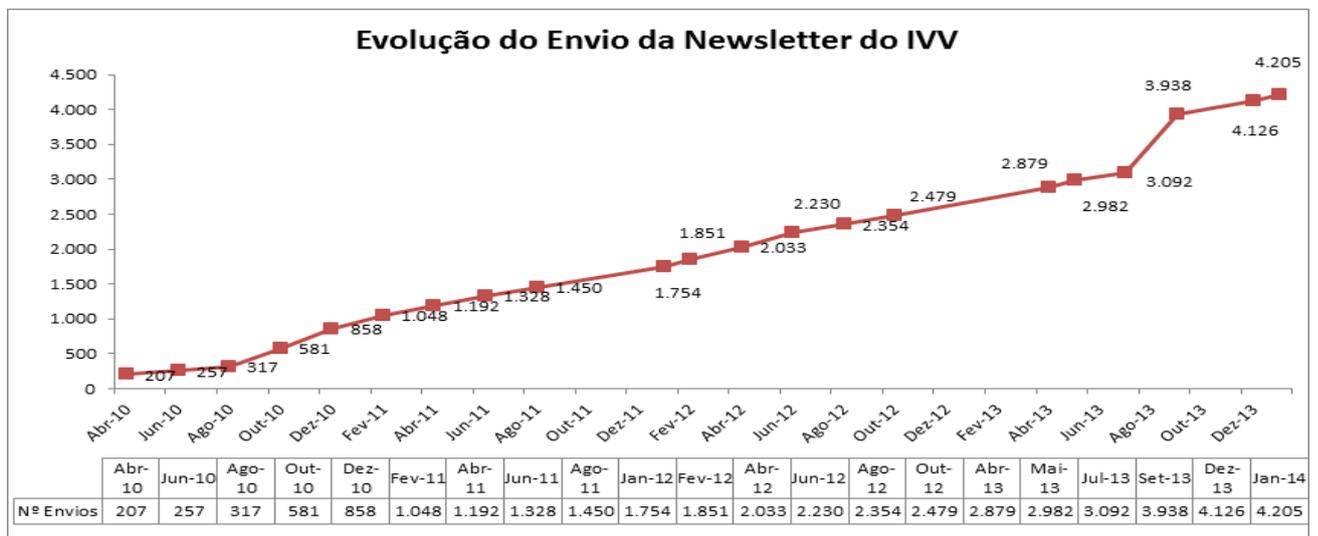
Facebook - Atualmente com 4.183 fãs, esta rede social revelou uma maior interatividade com um acréscimo considerável número de novas adesões ⁴ comparativamente a 2012.



Twitter – 87 seguidores

Youtube - 40 Subscritores e 11.657 Visualizações.

Newsletter – Tem-se verificado um acréscimo muito significativo de leitores interessados no envio da Newsletter do IVV, conforme evidencia o gráfico abaixo. Tendo quintuplicado desde dezembro de 2010 a dezembro de 2013.



⁴ O número de adesões ao Facebook mede-se pelo número de “Gosto/Like” manifestados na página diretamente pelos utilizadores.

3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI)

Considerando as conclusões dos relatórios das auditorias e demais ações de controlo efetuadas ao IVV mais recentemente [Tribunal de Contas (2008 e 2012); ex-IGAP - Inspeção-Geral da Agricultura e Pescas (2007)], o IVV conclui que o Sistema de Controlo Interno (SCI) é fiável, sem prejuízo de poder melhorar os pontos fracos existentes, designadamente o grau de abrangência do atual manual de procedimentos.

Considerando quatro perspetivas de análise (ambiente de controlo, estrutura organizacional, atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados na organização e fiabilidade dos sistemas de informação), o IVV faz a seguinte autoavaliação do seu SCI:

1 – Ambiente de controlo	Sim/Não/Não aplicável
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo?	Não
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	Sim
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	Não aplicável
1.4 Estão claramente definidas valores éticos e de integridade que regem o serviço?	Sim
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade da tarefa?	Sim
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das Unidades Orgânicas?	Sim
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	Sim
2 – Estrutura organizacional	Sim/Não/Não aplicável
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	Sim
2.2 O SIADAP 2 e 3 está devidamente implementado?	Sim
2.3 Existe um plano de formação abrangente?	Sim
3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço	Sim/Não/Não aplicável
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	Sim (mas não cobrem todas as áreas de atuação)
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	Sim
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	Sim, apenas para as compras centralizadas na Unidade Ministerial de Compras
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	Não
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidos e formalizados?	Não
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	Sim (mas não cobrem todas as áreas de atuação)
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	Não
3.8 Existe um plano de risco de corrupção e infrações conexas?	Sim
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	Sim (execução) / Não (monitorização)
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação	Sim/Não/Não aplicável
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas da contabilidade, gestão documental e tesouraria?	Sim
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	Sim
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	Sim
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	Sim
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	Sim
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	Sim
4.7 A segurança na troca de informação e software está garantida?	Sim

Em resumo, consideramos o SCI com um grau de fiabilidade aceitável mas, deverá nos períodos futuros, ser objeto de um plano de ação para melhoria, visando manter os pontos fortes e suprir ou corrigir os pontos fracos.

4. PLANO DE AÇÃO DE MELHORIA

Numa ótica de melhoria contínua, de política de qualidade e de reforço positivo do desempenho organizacional, existem medidas que deverão ser tomadas nos ciclos de gestão futuros, designadamente:

- Analisar, de forma crítica, construtiva e mais sistemática, as variáveis no ambiente interno (pontos fortes e pontos fracos) e no ambiente externo (ameaças e oportunidades) que possam ter impacto no desempenho do IVV, IP, através de análises SWOT periódicas;
- Melhorar o processo de gestão e avaliação do desempenho organizacional, designadamente no que concerne à elaboração atempada dos instrumentos de gestão e à monitorização periódica dos resultados;
- Otimizar processos e procedimentos numa perspectiva de simplificação administrativa e racionalização económica;
- Otimizar o Sistema de Informação da Vinha e do Vinho;
- Monitorizar o grau de envolvimento dos colaboradores, avaliando o nível de satisfação.
- Intensificar a densidade relacional com as organizações institucionais, profissionais e interprofissionais do setor, criando verdadeiras relações de parceria e trabalho em rede;
- Redesenhar processos orientados para a eficácia, eficiência e qualidade;

Das ações de melhoria operacionalizadas em 2013 destacam-se as seguintes:

- Início de funcionamento do Centro de Apoio Técnico, com vista à melhoria de qualidade dos serviços aos utilizadores do Slvv;
- Otimização de funcionalidades do Sistema de Informação da Vinha e do Vinho (Slvv);
- Implementação de melhorias no processo de controlo orçamental e financeiro;
- Desenvolvimento do conhecimento do setor vitivinícola para divulgação aos stakeholders;
- Audição de um maior número de stakeholders externos no âmbito da avaliação da satisfação dos utilizadores e da qualidade do serviço prestado;
- Disponibilização no site de uma área de “Perguntas Frequentes” no âmbito do novo regime das taxas incidentes sobre o vinho e os produtos víquicos.

Também a política de comunicação institucional tem sido mais eficaz, através de uma clara aposta em novas formas de informar a fileira e os demais interessados na atividade do instituto para o exterior, designadamente através das redes sociais mais utilizadas (Facebook, Youtube). O crescimento do universo de destinatários da newsletter do IVV, teve um acréscimo de 60%, comparativamente ao ano 2012, em dezembro de 2013 totalizava 4.126 subscrições. Também os acessos à página eletrónica do IVV e o n.º de adesões à página do Facebook revelam uma tendência de interesse crescente na informação disponibilizada.

VI. CONCLUSÕES PROSPETIVAS

A positiva avaliação dos stakeholders externos ao desempenho global do IVV constitui um verdadeiro estímulo para prosseguir com o desenvolvimento de um trabalho de qualidade e marcado por uma atitude participativa e auscultadora perante o setor vitivinícola, visando sempre a melhoria contínua do serviço prestado e a criação de valor público que vá de encontro às expectativas e ao desenvolvimento do setor vitivinícola.

Reconhecido setorialmente, o IVV foi distinguido pela Revista Vinhos como a “Melhor Organização Vitivinícola 2013”, donde concluímos que estamos num caminho de convergência com o setor, fruto do esforço individual de cada colaborador e coletivo da organização como um todo.

O IVV continuará a desenvolver a sua atividade considerando a necessidade de simplificar o relacionamento com as entidades externas, reduzindo custos de contexto das mesmas e também do próprio Instituto através da melhoria de procedimentos administrativos por via da simplificação e do recurso a ferramentas tecnológicas adequadas.

Quanto à envolvente interna, verifica-se que existe alguma desmotivação dos colaboradores, justificável, em grande parte, pelos constrangimentos transversais à Administração Pública em matéria de progressão na carreira e valorização do desempenho, designadamente a atribuição de prémios. Neste contexto, é importante encontrar formas alternativas de valorização, dentro dos condicionalismos legais, que promovam o envolvimento e a participação mais efetiva das pessoas na missão da organização e na construção dos resultados. Para tal, é fundamental desenvolver uma política de comunicação interna mais eficaz.

Para a elaboração deste relatório o IVV contou com a colaboração de uma equipa coesa e empenhada em demonstrar os resultados obtidos, analisar o desempenho e refletir sobre o grau de realização dos objetivos estratégicos da organização, tendo em vista o aperfeiçoamento sistemático e o reforço do desempenho organizacional.

Numa análise global, o IVV registou um desempenho alinhado com a estratégia definida.