

Ciclo de Gestão

2020

Designação do Organismo:

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

Missão:

O Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto, I.P. tem por missão certificar, controlar, defender e promover as denominações de origem "Douro" e "Porto"

Objetivos Estratégicos (OE)													Meta	Grau de concretização
OE1:	Incrementar medidas para a sustentabilidade (ambiental; económica; social e cultural) do território da Região Demarcada do Douro.											100%	126%	
OE2:	Reforçar competências na certificação, defesa e proteção das Denominações de Origem Porto e Douro.											100%	118%	
OE3:	Promover a melhoria contínua no desempenho da organização para otimização do Serviço Público.											100%	121%	
OE4:	Reforçar a relevância internacional da Região Demarcada do Douro e das suas Denominações de Origem											100%	138%	
OE5:	Assegurar a atualização do cadastro vitícola da RDD em articulação com os sistemas de informação do Ministério da Agricultura.											100%	100%	
OE6:	Redimensionar e otimizar o Plano de Comunicação											100%	100%	

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 30%

OP1: Assegurar a Promoção das DOP e a Comunicação Institucional													Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	Número de ações de certificação de formadores de Vinho do Porto	n.a.	1	2	1	0	2	35%	SPC	Somatório do número de ações realizadas em 2020	1	100%	Atingiu	0%
Ind.2	Número de ações de qualificação para Master of Port	1	2	2	1	0	2	35%	SPC	Somatório do número de ações realizadas em 2020	1	100%	Atingiu	0%
Ind.3	Número de ações realizadas junto de viticultores	n.a.	n.a.	1	2	0	3	30%	DSFC	Somatório do número de ações realizadas em 2020	2	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OP1													100%	

OP2: Melhorar a defesa dos vinhos certificados da RDD													Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.4	Tempo de resposta para verificar os projetos de acordos internacionais de modo a identificar dificuldades na proteção das DOP e IGP da RDD	n.a.	15	6	10	2	5	70%	GI	Diferença, em n.º de dias, entre a data de envio da resposta e a data de entrada da solicitação	4	130%	Superou	30%
Ind.5	Ações com vista a aumentar a proteção das DO Porto e Douro em países terceiros	n.a.	n.a.	n.a.	3	1	5	30%	GI	Somatório do número de ações de proteção	5	125%	Superou	25%
Taxa de Realização do OP2													129%	

OP3: Afirmar o compromisso na adoção de políticas de sustentabilidade na RDD													Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.6	N.º de ações empreendidas para a sustentabilidade	n.a.	n.a.	3	2	1	4	30%	DSTC	Somatório do número de iniciativas empreendidas	3	100%	Atingiu	0%
Ind.7	N.º de candidaturas ao prémio Vintage-IVDP "Ambiente e Sustentabilidade"	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	4	70%	NUC	Somatório de candidaturas rececionadas	5	138%	Superou	38%
Taxa de Realização do OP3													126%	

OP4: Incrementar a notoriedade da Região Demarcada do Douro e das suas Denominações de Origem													Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8	Grau de participação (%) em reuniões relativamente a reuniões convocadas	n.a.	n.a.	(22 reuniões)	85%	2%	95%	100%	DSTC/ GI / NUC	Taxa de participação (%) = n.º de reuniões participadas / n.º de reuniões solicitadas x 100	100%	138%	Superou	38%
Taxa de Realização do OP4													138%	

EFICIÊNCIA

PESO: 40%

OP5: Melhorar o processo de controlo vitivinícola na Região Demarcada do Douro													Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.9	Porcentagem de realização do projeto Mudança de Paradigma	n.a.	n.a.	n.a.	74	25	100	50%	DSFC	Realização (%) = n.º de entidades piloto realizadas / n.º de entidades piloto a realizar x 100	75	100%	Atingiu	0%
Ind.10	Incremento percentual nas ações de controlo às parcelas de vinha.	n.a.	n.a.	n.a.	5	2	9	25%	DSFC	Incremento (%) = (n.º de controlos em 2020 - n.º previsto no PNCPI) / n.º previsto no PNCPI * 100	6,80	100%	Atingiu	0%
Ind.11	Incremento percentual no número das ações de controlo a vinhos certificados (registros)	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	5	25%	DSFC	Incremento (%) = (n.º de controlos em 2020 - n.º previsto no PNCPI) / n.º previsto no PNCPI * 100	1,34	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OP5													100%	

IVDP QUAR 2020

OP6: Melhorar o processo de certificação de produtos vitivinícolas da RDD													Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.12	Número de indicadores associados ao tempo de resposta cuja meta foi atingida (conforme PA 2020)	n.a.	2	3	2	0	4	30%	DSTC	Somatório do número de indicadores cuja meta foi atingida	4	125%	Superou	25%
Ind.13	Número de estudos, relatórios e divulgações que visam desenvolver o potencial analítico na ótica da prevenção	n.a.	13	21	14	5	22	40%	DSTC	Somatório anual de número de relatórios, estudos internos ou divulgados.	14	100%	Atingiu	0%
Ind.14	Número de atividades que levem a uma melhor harmonização de critérios da apreciação sensorial	n.a.	16	24	11	3	18	30%	DSTC	Somatório das atividades realizadas	13	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OP6														108%

OP7: Modernizar e inovar a gestão vitivinícola da Região Demarcada do Douro e dos seus agentes económicos													Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.15	Desenvolvimento e implementação do Portal RDD+	n.a.	n.a.	n.a.	90%	5%	100%	50%	SIC	N.º das atividades concretizadas/ n.º total de atividades previstas x 100	100%	125%	Superou	25%
Ind.16	Desenvolvimento das atividades inseridas no Projeto IVDP +	n.a.	n.a.	n.a.	50%	5%	60%	50%	SIC	N.º das atividades concretizadas/ n.º total de atividades previstas x 100	37%	82%	Não atingiu	-18%
Taxa de Realização do OP7														104%

QUALIDADE

Peso: 30%

OP8: Promover as qualificações e competências dos recursos humanos, estimulando o seu desenvolvimento pessoal e profissional													Peso:	60%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.17	Porcentagem de trabalhadores que frequentaram ações de formação	78	49	82	80%	5%	90%	40%	DSAF	Grau de execução(%) = n.º trabalhadores que frequentaram pelo menos uma ação de formação / n.º total de trabalhadores x 100	99%	148%	Superou	48%
Ind.18	Atividades realizadas para implementação de um regulamento de teletrabalho	n.a.	n.a.	n.a.	1	0	2	25%	DSAF/SIC	Somatório das atividades realizadas	2	125%	Superou	25%
Ind.19	Reforço das medidas de proteção na saúde, grupos de maior exposição a riscos	n.a.	n.a.	n.a.	80%	5%	90%	35%	DSAF	Grau de execução(%) = n.º trabalhadores que realizaram o protocolo prescrito pela Medicina no Trabalho / n.º total de trabalhadores x 100	100%	150%	Superou	50%
Taxa de Realização do OP8														143%

OP9: Melhorar o desempenho da organização													Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.20	Número de instrumentos de apoio à Gestão criados	n.a.	n.a.	4	4	1	6	50%	DSAF	Grau de execução = n.º de relatórios x 4	6	125%	Superou	25%
Ind.21	Grau de satisfação do inquérito destinado a Utentes e Entidades Parceiras	n.a.	n.a.	n.a.	3	0,5	5	25%	DSAF	Somatório (Índice de satisfação) X n.º de respostas / total de respostas; m=[1 a 5]	4	113%	Superou	13%
Ind.22	Grau de satisfação do inquérito destinado aos Trabalhadores	n.a.	n.a.	n.a.	3	0,5	5	25%	DSAF	Somatório (Índice de satisfação) X n.º de respostas / total de respostas; m=[1 a 5]	3	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OP9														116%

Objetivos Estratégicos vs. Operacionais] matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9
Objetivo Estratégico 1			✓						
Objetivo Estratégico 2		✓				✓			
Objetivo Estratégico 3							✓	✓	✓
Objetivo Estratégico 4				✓					
Objetivo Estratégico 5						✓			
Objetivo Estratégico 6	✓								

OBJETIVOS RELEVANTES] nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12					Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes		
Eficácia										
OP1					30%	30%	9%			
OP2				20%		6%				
OP3				30%		9%				
OP4				20%		6%				
Eficiência										
OP5					40%	35%	14%	✓		
OP6						30%	12%	✓		
OP7						35%	14%	✓		
Qualidade										
OP8					30%	60%	18%	✓		
OP9						40%	12%	✓		
Total					100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes			70%	
RECURSOS HUMANOS									Dias Úteis 2020	228
Pontuação efetivos Planeados para 2020					Pontuação efetivos Executados para 2020					

IVDP QUAR 2020

DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) ¹	N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.º dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada	Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
Dirigentes - Direção Superior	20	2	456	40	2	456	40	0	100%	100%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	9	2052	144	9	2052	144	0	100%	100%
Técnico Superior	12	52	11856	624	41	9348	492	-132	79%	79%
Especialistas de Informática	12	2	456	24	2	456	24	0	100%	100%
Assistente Técnico	8	69	15732	552	56	12768	448	-104	81%	81%
Assistente Operacional	5	17	3876	85	14	3192	70	-15	82%	82%
		151	34 428	1 469	124	28 272	1 218	-251	83%	82%

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Disponível	Execução (...)	Execução (31.º dez. 2020)	Desvio Executado / Disponível (31.º dez. 2020)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)	Taxa de Execução (face ao disponível)
Orçamento de Funcionamento (OF)	11 149 181,00 €	11 334 537,00 €	10 797 810,00 €	2 821 444,00 €	8 683 788,00 €	2 075 886,00 €	76%	75%	78%
Despesas c/Pessoal	4 208 026,00 €	4 207 914,00 €	4 207 914,00 €	1 973 915,00 €	3 915 824,00 €	292 090,00 €	35,12%	34,55%	36,26%
Aquisições de Bens e Serviços	6 941 155,00 €	5 643 290,00 €	5 340 385,00 €	675 703,00 €	3 598 149,00 €	1 742 236,00 €	32,27%	31,75%	33,32%
Transferências Correntes Privadas *	- €	1 000 000,00 €	1 000 000,00 €	- €	958 440,00 €	41 560,00 €	8,60%	8,46%	8,88%
Outras Despesas Correntes	483 333,00 €	483 333,00 €	249 511,00 €	171 826,00 €	211 375,00 €				
Despesas de Capital	- €	- €	- €	80 204,00 €	- €	- €	0,00%	0,00%	0,00%
Orçamento de Investimento (OI)	563 155,00 €	- €	- €	- €	- €	- €	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Despesas c/Pessoal	- €	- €	- €	- €	- €	- €	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	- €	- €	- €	- €	- €	- €	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Outras despesas correntes	- €	- €	- €	- €	- €	- €	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Despesas de Capital	563 155,00 €	- €	- €	- €	- €	- €	0,00%	0,00%	#DIV/0!
Outros valores	- €	- €	- €	- €	- €	- €	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Total (OF+OI+OV)	11 712 336,00 €	11 334 537,00 €	10 797 810,00 €	2 821 444,00 €	8 683 788,00 €	2 075 886,00 €	0,74 €	0,77 €	80,42%

* Foi inserida linha relativa a Transferências Correntes Privadas, por ter sido inscrita no subagrupamento 04 dotação destinada ao pagamento da Reserva Qualitativa aos operadores económicos, com vista a mitigar os impactos da pandemia do COVID-19 na Região Demarcada do Douro.

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2020

Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficiência Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 30%	Qualidade Ponderação: 30%
	Quantitativa	121%	104%	136%
	Qualitativa	BOM		

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Número de ações de certificação de formadores de Vinho do Porto	Relatórios de progresso, trimestrais (registados no Sistema Documental do IVDP).	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind2	Número de ações de qualificação para Master of Port	Relatórios de progresso, trimestrais (registados no Sistema Documental do IVDP).	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind3	Número de ações realizadas junto de viticultores	Relatório de progresso (registado no Sistema Documental do IVDP), convocatórias e lista de presenças.	A realização de 2 ações é obrigatória.
Ind4	Tempo de resposta para verificar os projetos de acordos internacionais de modo a identificar dificuldades na proteção das DOP e IGP da RDD	Registos de entrada e saída no Sistema Documental do IVDP	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind5	Ações com vista a aumentar a proteção das DO Porto e Douro em países terceiros	Cópia da reclamação ou oposição apresentada.	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind6	N.º de ações empreendidas para a sustentabilidade	Relatórios de progresso (registados no Sistema Documental do IVDP)	Referencial de excelência interna (melhor registo para o indicador)
Ind7	N.º de candidaturas ao prémio Vintage-IVDP "Ambiente e Sustentabilidade"	Cópia da ata do júri dos Prémios Vintage-IVDP, edição 2020, (registada no Sistema Documental do IVDP), onde são referidas as candidaturas ao Prémio Vintage-IVDP "Ambiente e Sustentabilidade", independentemente de ser, ou não, atribuído.	Sendo a primeira edição que se realiza, a estimativa decorre da análise de situações equivalentes no setor vitivinícola.
Ind8	Grau de participação (%) em reuniões relativamente a reuniões convocadas	Relatório das reuniões (registado no Sistema Documental do IVDP)	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind9	Porcentagem de realização do projeto Mudança de Paradigma	Relatório de progresso (registado no Sistema Documental do IVDP) e dados extraídos do Portal do Viticultor.	Na sequência do Indicador 2.2.2 do ano de 2019 "Implementar o projeto de mudança de paradigma", é necessário validar com entidades piloto a eficácia e robustez do programa, antes de estender a toda a Região. É importante considerar 4 entidades com áreas representativas da Região, para obter uma maior validação do programa.
Ind10	Incremento percentual nas ações de controlo às parcelas de vinha.	Relatório de progresso (registado no Sistema Documental do IVDP) e estatísticas do programa AGPP	Pensamos conseguir compensar a diminuição dos meios humanos com os meios tecnológicos, aumentando em 5 % os controlos às parcelas de vinha.
Ind11	Incremento percentual no número das ações de controlo a vinhos certificados (registos)	Relatório de progresso (registado no Sistema Documental do IVDP) e dados do programa de fiscalização.	Sendo o valor previsto no PNPCI já elevado, pensamos que 2% de aumento no número de vinhos certificados irá obrigar a um grande esforço por parte dos serviços de fiscalização. No entanto, como é um valor em % relativamente baixo, a tolerância é mínima.
Ind12	Número de indicadores associados ao tempo de resposta cuja meta foi atingida (de acordo com PA 2020)	Ficheiros de acompanhamento do tempo médio de resposta elaborados pelo QAI, que se encontram no SharePoint do IVDP	Referencial de excelência interna (melhor registo possível para o indicador)
Ind13	Número de estudos, relatórios e divulgações que visam desenvolver o potencial analítico na ótica da prevenção	Relatórios e emails (registado no Sistema Documental do IVDP)	Referencial de excelência interna (melhor registo para o indicador)
Ind14	N.º de atividades que levam a uma melhor harmonização de critérios da apreciação sensorial	Relatórios (registados no Sistema Documental do IVDP), emails, certificados de participação, informação na web	Referencial de excelência interna (melhor registo para o indicador)
Ind15	Desenvolvimento e implementação do Portal RDD+	Relatórios de progresso (registados no Sistema Documental do IVDP)	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind16	Desenvolvimento das atividades inseridas no Projeto IVDP +	Relatórios de progresso (registados no Sistema Documental do IVDP)	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind17	Porcentagem de trabalhadores que frequentaram ações de formação	Relatório de progresso (registado no Sistema Documental do IVDP) com evidências da formação realizada.	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind18	Atividades realizadas para implementação de um regulamento	Aprovação pelo Conselho Diretivo do Regulamento de implementação de Teletrabalho	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind19	Reforço das medidas de proteção na saúde, grupos de maior exposição a riscos	Relatórios de Medicina no Trabalho	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind20	Número de instrumentos de apoio à Gestão criados	Relatórios de avaliação financeira	Estimativa decorrente da análise de situações equivalentes realizadas no passado recente.
Ind21	Grau de satisfação do inquérito destinado a Utentes e Entidades Parceiras	Relatórios dos inquéritos (registados no Sistema Documental do IVDP)	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar face aos recursos existentes

IVDP QUAR 2020

Ind22	Grau de satisfação do inquérito destinado aos Trabalhadores	Relatórios dos inquéritos (registados no Sistema Documental do IVDP)	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar face aos recursos existentes
NOTAS EXPLICATIVAS			
Ind1	Ações educativas com a duração de 3 dias que incluem módulo teórico, módulo prático e visita à Região Demarcada do Douro		
Ind2	Em 2020 concretização de 50 % do projeto com a realização da eliminatória para seleção de candidatos para os quartos de final, ações de formação e visita à Região Demarcada do Douro. Em 2021 concretização dos restantes 50 % do projeto com a realização das provas para a eliminatória da meia final e final e cerimónia de consagração do <i>Master of Port</i> .		
Ind3	Ações de sensibilização, envolvimento e proximidade aos viticultores. Será realizada, pelo menos, uma em cada semestre.		
Ind4	Acompanhar, analisar e dar parecer sobre os acordos bilaterais que a União Europeia está a negociar.		
Ind5	Apresentação de reclamações e oposições em países terceiros (fora da UE) a pedidos de registo de marcas e outros direitos de propriedade industrial que infringem as denominações de origem Porto e Douro.		
Ind6	Conceber, divulgar e tratar informação decorrente de inquérito ao setor sobre medidas adotadas em prol da sustentabilidade económica e ambiental. Inventariar práticas e informação de soluções adotadas em outras regiões vitivinícolas. Integrar procedimentos de laboratório sustentável.		
Ind7	Realizar atividades de promoção e de divulgação do Prémio Vintage-IVDP "Ambiente e Sustentabilidade" que tornem conhecida e atrativa a candidatura ao prémio, o qual visa afirmar o compromisso do IVDP na adoção de políticas de sustentabilidade na RDD, ao conferir o Prémio.		
Ind8	Participar nas reuniões de coordenação da Comissão Nacional da OIV (CNOIV); Integrar a delegação governamental às reuniões da OIV e participar nas demais reuniões nacionais e internacionais das organizações a que o IVDP está ligado.		
Ind9	Testar o modelo através de convite a 4 entidades vitivinícolas da RDD, familiarizadas com os SIG e com grande área de vinha, solicitando que simulem através da introdução dos dados das suas parcelas no novo Portal do Viticultor.		
Ind10	Pretende-se reforçar os controlos às parcelas de vinha aumentando em 5 % o valor previsto no PNCP (Plano Nacional de Controlos)		
Ind11	Pretende-se reforçar os controlos aos vinhos certificados, com colheita de amostras nas linhas de engarrafamento e nos armazéns, aumentando em 2% o valor previsto no PNCP (Plano Nacional de Controlos)		
Ind12	Monitorizar o tempo de resposta (mensal) dos processos urgentes e não urgentes no circuito Porto e Douro. Verificar trimestralmente a necessidade de atualização		
Ind13	Efetuar estudos, relatórios e divulgações. Verificar trimestralmente a necessidade de atualização		
Ind14	Realizar atividades que levem a uma melhor harmonização de critérios da apreciação sensorial. Verificar trimestralmente a necessidade de atualização		
Ind15	Módulo agenda para convocar AE; Módulo vindima (AP, REU, DCP); Módulo cont corrente; Módulo rótulos; Módulo setos; Módulo instalação de vinhas; Módulo fiscalização; Módulo marketing; Módulo laboratório; Agregação de receita		
Ind16	RDD Sustentabilidade* Diagnóstico e conceção da Operação IVDP+ Compromisso para a Excelência - Med 1 "Vinhos da RDD" Gestão do projeto - Med 2 "Serviço Público, Agentes Económicos" Plano de Comunicação (externo e interno) - Med 3 Desenvolvimento de ações transversais ao Projeto Implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Med 4		
Ind17	Elaboração de Plano Interno de Formação 2020 e realizar a sua monitorização.		
Ind18	Criar regulamento com normas internas e disponibilizar meios logísticos (técnicos) que permitam a operacionalidade do objetivo		
Ind19	Realizar o protocolo prescrito pela Medicina no Trabalho para os grupos de maior exposição a riscos		
Ind20	Criar relatórios financeiros, publicitação interna (Intranet) e externa (Internet).		
Ind21	Realizar os inquéritos e tratar os seus resultados para avaliar o grau de satisfação de Entidades Externas (cidadãos e empresas)		
Ind22	Realizar os inquéritos e tratar os seus resultados para avaliar o grau de satisfação dos Trabalhadores		