



# RELATÓRIO DE BALANÇO E REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

**PERIODO EM ANÁLISE:**  
**janeiro 2018 – dezembro 2018**

**Data: 2019/05/31** *(revisão, ponto 1.6.6, em 2019/09/03)*



## ÍNDICE

<b>1. SISTEMA DE GESTÃO (SG)</b> .....	<b>3</b>
1.1. POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO (SG) .....	4
1.2. ENVOLVENTE INTERNA (RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS, TECNOLOGIAS, PROCESSOS E MÉTODOS DE TRABALHO, AMBIENTE) .....	5
1.3. ENVOLVENTE EXTERNA .....	33
1.4. ALTERAÇÕES RELEVANTES DO SG .....	35
1.5. REVISÕES ANTERIORES .....	40
1.6. AVALIAÇÃO DO SG .....	42
1.6.1. <i>Objetivos</i> .....	43
1.6.2. <i>Indicadores de desempenho dos processos</i> .....	46
1.6.3. <i>Não Conformidades/Ações desencadeadas</i> .....	80
1.6.4. <i>Reclamações/Sugestões</i> .....	84
1.6.5. <i>Satisfação de Municípes e Partes interessadas relevantes</i> .....	86
1.6.6. <i>Audição dos Funcionários</i> .....	88
1.6.7. <i>Desempenho de Fornecedores e Empreiteiros/Empreitadas</i> .....	88
1.6.8. <i>Auditorias</i> .....	89
1.7. RISCOS E OPORTUNIDADES .....	90
1.8. PLANOS DE CAPACIDADE, DE CONTINUIDADE, DE DISPONIBILIDADE E DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES .....	91
<b>2. CONCLUSÃO</b> .....	<b>91</b>
2.1. PROPOSTA DE OBJETIVOS PARA 2019 .....	92
2.2. PROPOSTA DE METAS PARA OS INDICADORES DE DESEMPENHO PARA O ANO 2019 .....	92
2.3. PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA .....	93
<b>3. ANEXOS</b> .....	<b>101</b>

## 1. Sistema de Gestão (SG)

Tendo como objetivo principal a organização de um conjunto de dados relativos ao desempenho do Sistema de Gestão (SG), implementado na Câmara Municipal de Águeda (CMA), de modo a permitir uma análise e reflexão necessária à avaliação do seu desempenho, à sua revisão e à realização das ações de melhoria necessárias para o manter adequado e eficaz, foram verificados e analisados os resultados/dados relativos ao período compreendido entre janeiro e dezembro de 2018.

A recolha de dados, análise e devido tratamento, é da responsabilidade do Gestor do SG, em conjunto com todos os funcionários da CMA, servindo como input indispensável à definição estratégica e organizacional do Município, servindo de base à definição de objetivos e ações a desenvolver no referido período de análise, alinhados com os princípios da qualidade e com o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

No que respeita à verificação/atualização da legislação, regulamentos e normas aplicáveis à autarquia, é feita uma análise dos sumários do Diário da República (DR) por cada um dos Municípios pertencentes ao Baixo Vouga (mensalmente corresponde a um dos municípios), que informa, por e-mail, aos restantes municípios, sendo que o Serviço Jurídico da CMA, encaminha a todos os funcionários, seguindo o definido no Manual de Gestão (MG) – Gestão e controlo da informação documentada.

No período em análise, não houve alterações ao nível da estrutura orgânica dos Serviços Municipais de Águeda.

Todos os documentos do SG são disponibilizados aos funcionários da CMA, através da Intranet e e-mail. Àqueles que não têm acesso a um PC, é da responsabilidade do seu superior hierárquico a disponibilização de todos os documentos que necessitem, para executar as tarefas que lhe estão atribuídas.

Todos os requerimentos/documentos, necessários à entrada/entrega de processos na autarquia, são disponibilizados no site da CMA (obras particulares, educação, ação social, obras municipais e área administrativa), tal como os regulamentos municipais.

Tendo em linha de conta todas as normas, regulamentos e legislação aplicáveis, assim como o cumprimento dos requisitos e expectativas das partes interessadas e a melhoria contínua dos processos, foram realizadas as seguintes atividades:

- Foi verificado e atualizado o Manual do Sistema de Gestão (SG), tendo sido realizada uma nova revisão, dada a necessidade de adequação do SG, nomeadamente no que diz respeito aos pontos: Âmbito (Alteração da data da Declaração de Aplicabilidade); Missão, Visão e Valores (revisão da Missão e da Visão); Objetivos Estratégicos (novo); Rede de Processos (Revisão do mapa de processos).

- Foram analisados os documentos existentes no SG, na sua totalidade, tendo sido revistos, adequando-os à realidade existente na CMA, ao cumprimento da legislação e regulamentos aplicáveis, à Rede de Processos (Ver **ANEXO – 1**) e alterações essenciais das práticas, pela alteração de tarefas, reestruturação dos processos, de acordo com o Mapa de Documentos do SG. Em 2018, muitos dos modelos existentes no Sistema de Gestão da CMA, foram revistos, nomeadamente, no que diz respeito à entrada em vigor do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- No que diz respeito à **CO Gerir Colaboradores**, o Manual de Acolhimento foi revisto (Revisão 04, de 2019/04/04), de forma a atualizar o seu conteúdo à realidade da CMA e à legislação em vigor. As alterações mais relevantes estão relacionadas com a entrada em vigor, em 25 de maio de 2018, do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), e com a revisão da Rede de Processos, adequando-a à realidade da CMA. Este manual foi distribuído a todos os funcionários (e prestadores de serviços).
- Em 2018, não houve alteração do **Mapa Estratégico** da Autarquia, verificando-se que os objetivos estratégicos e operacionais, tendo em conta a perspetiva onde os mesmos se inserem – clientes, processos, desenvolvimento organizacional e financeira – se mantêm adequados à estratégia, missão e visão da Autarquia. No entanto, para 2019 e, tendo em conta as linhas estratégicas da Autarquia, este documento foi revisto.
- A partir da definição dos Objetivos Estratégicos, foram definidos todos os Objetivos (macro) Operacionais, que em conjunto permitiriam à CMA, atingir os primeiros, e que se resume na figura em **ANEXO – 2**.

### 1.1. Política do Sistema de Gestão (SG)

A Política do SG, no que diz respeito à Qualidade, mantém-se, não tendo sido revista, no ano em apreço, visto que, após avaliação, termos concluído que a mesma se encontra apropriada ao contexto e âmbito do SG da CMA, sendo comunicada e entendida por todos os funcionários.

Já no que diz respeito ao SGSi e, tendo um âmbito restrito (Obras Particulares), têm vindo a ser realizadas sessões de clarificação de conceitos, assim como ações de formação/sensibilização específicas.

A comunicação da Política do SG dentro da organização é feita recorrendo a diversos meios de comunicação, nomeadamente, intranet, afixação nos placards informativos existentes, reuniões e “conversas” informais de esclarecimento.

Para consultar a **Visão**, a **Missão** e a **Política do SG**, ver o Manual do SG em vigor.

## 1.2. Envolvente Interna (recursos materiais e humanos, tecnologias, processos e métodos de trabalho, ambiente)

### Recursos Materiais:

Os planos de manutenção relativamente às infraestruturas analisadas e sujeitas a manutenção, encontram-se definidos, em modelo específico (Imp-06-03), sendo que as ações são registadas, seguindo-se as disposições do PG-06.

A Lista de Infraestruturas existente (Imp-06-01), encontra-se atualizada (última versão de 2019/02/01, revisão 01), com todas as infraestruturas necessárias à prestação de serviços pela CMA, sendo sujeitos a ações de manutenção preventiva, com ações definidas, responsáveis e periodicidade de realização, de várias formas: Imp-06-03, aplicações específicas (Máquinas, GLPI, OBM, ...).

De referir que, no que diz respeito aos equipamentos informáticos (Servidores, PC, periféricos, impressoras, fotocopiadoras, etc.), a listagem encontra-se catalogada em base de dados na DV-TI. Do levantamento de necessidades efetuado, em termos de estações de trabalho, foram adquiridos 20 PC.

O resultado de realização de cumprimento dos planos de manutenção encontra-se no Imp-09-01 (100%), evidenciando-se que o mesmo foi cumprido na íntegra.


Relativamente às ações de manutenção do equipamento informático, mais especificamente, as estações de trabalho, a manutenção é realizada quando planeado pela DV-TI ou quando o equipamento necessita de ser intervencionado por outro motivo (falha, solicitação do utilizador,...). Estas ações são registadas na aplicação informática utilizada pela DV-TI (GLPI).

### Recursos Humanos:

A nível interno, a CMA alicerça a sua estratégia relativamente a: Governação (Executivo), estrutura organizacional (Mapa de pessoal), funções/responsabilidades/competências técnicas (matrizes de competências), recursos e conhecimento (capital, tempo, pessoal), relações com as partes interessadas internas, suas perceções e valores (Inquérito de satisfação), e a própria cultura da organização.

Em 2018, não houve alterações ao nível da estrutura orgânica.

Não se verificaram alterações, ao nível das funções e responsabilidades, não obstante, tenha havido nomeação de um DPO (*Data Protection Officer*) / Encarregado de Proteção de Dados, de funcionária da Auatqruia, que acumula estas funções, relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados, que entra em vigor em 25/05/2018 (Gestora dos Sistemas de Gestão).



Por outro lado, terá ainda que se ter em consideração a necessidade de recrutamento de pessoal nalgumas áreas, que se encontram com um elevado *deficit*, tornando a capacidade de intervenção do município reduzida, sobretudo na componente operacional. Quanto à eventual necessidade de recrutamento de pessoas, as mesmas encontram-se espelhadas no mapa de Pessoal da CMA, definido e aprovado, em finais de 2018.

Importa destacar as seguintes ações e de maior relevância para a área em questão:

- Aplicação das medidas decorrentes da entrada em vigor da Lei do Orçamento de Estado e legislação complementar;
- Elaboração de relatório de final de ano sobre a execução do plano de formação e planeamento das ações a desenvolver no ano de 2018;
- Acompanhamento do processo de avaliação de desempenho dos funcionários;
- Contratação de pessoal com recurso à reserva de recrutamento para exercício de funções enquadradas na carreira de Assistente Operacional – Auxiliar de Ação Educativa (11 pessoas);
- Gestão e acompanhamento do plano de manutenção de equipamentos de combate a incêndios, incluindo o encerramento do processo e passagem do histórico para a Divisão de Manutenção (DV-MA);
- Construção e edição de inquéritos, para avaliação de atividades desenvolvidas pelo município;
- Preparação dos elementos instrutórios e abertura de procedimentos concursais de recrutamento de pessoal, para ocupação de postos de trabalho previstos e não ocupados do Mapa de Pessoal, incluindo a aplicação dos métodos de seleção;
- Gestão do processo tendente aos Espaços do Cidadão nas Juntas e Uniões de Freguesia;
- Gestão, acompanhamento e conclusão dos processos relativos ao Programa de Regularização Extraordinária de Vínculos Precários na Administração Pública e conclusão dos correspondentes procedimentos concursais;
- Compilação de dados dos funcionários com vista à determinação das situações que reúnem os requisitos para se proceder a alterações de posicionamento remuneratório e sua execução;
- Desenvolvimento do Plano de Formação 2018;
- Preparação dos elementos para o Mapa de Pessoal 2019 e sua orçamentação;

Quanto às necessidades de formação para o biénio 2019/2020, foi efetuado o levantamento de necessidades de formação já em finais de 2018, tendo sido enviado a todos/as os/as funcionários/as e,

posteriormente, a cada superior hierárquico para validação, dando origem ao Plano de Formação correspondente.

#### **Relações com as partes interessadas internas, suas percepções e valores:**

É efetuado o inquérito de satisfação dos colaboradores, de forma a permitir obter uma percepção dos níveis de satisfação e de motivação dos funcionários da CMA. O inquérito é realizado no ano “n”, respeitando à avaliação do período referente ao ano anterior. Este inquérito, à data do presente relatório, ainda não foi realizado, pese embora já tenha sido analisado e revisto (fundamentação no ponto 2.6. Audição dos Funcionários).

Em finais de 2018, foi elaborado um Código de Ética e Conduta para a CMA, envolvendo os/as funcionários/as. Este documento foi aprovado em fevereiro de 2019, tendo sido do conhecimento dos/as funcionários/as e publicado no site da CMA.

Uma das formas de envolvimento dos/as funcionários/as na estratégia e objetivos da CMA, é através de reuniões, a vários níveis, como é o caso das reuniões de chefias e, de seguida, das reuniões de cada chefia com os/as funcionários/as de cada unidade orgânica, de forma a transmitir conhecimento e informações diversas.


#### **Processos, sistemas e tecnologias:**

A CMA dispõe de aplicações de gestão para a execução dos trabalhos no dia-a-dia, assim como de recursos tecnológicos, que lhe permitem executar as suas atividades.

O conjunto de recursos à disposição, servem para a gestão interna do Município, para o acesso externo dos seus stakeholders e para prestar os serviços que são da sua competência/âmbito e que requerem o uso das melhores TICE.

Infraestruturas existentes para a informação: neste âmbito, existe uma rede composta por *hardware* (servidores, sistemas de armazenamento de informação, *backups* e *firewall*); *software* (bases de dados); utilizadores (aplicações MEDIDATA existentes para a gestão de todas as atividades, correio eletrónico, etc.)

A CMA utiliza diversos canais de comunicação, descritos no Plano Estratégico de Comunicação, tanto a nível interno (Intranet, Spark), como externo (Internet; APP da CMA; Redes sociais – *Facebook*, *Youtube*, etc. –; Linha Verde gratuita; Central Telefónica; *Site* da CMA; Correio eletrónico; entre outros.



Os diversos edifícios municipais, estão interligados por rede de fibra ótica, assim como as sedes das Freguesias, utilizando também a rede WIMAX para ligações por parte dos seus utilizadores, sejam internos, sejam externos.

A tecnologia de assinatura digital, é amplamente utilizada para assinar com cartão de cidadão, os officios que são remetidos aos munícipes, evitando a impressão do documento para assinatura “manual”, ficando disponível e segura, na base de dados das diversas aplicações. De igual modo, a entrega de processos, como é o caso das obras particulares, é efetuada, através do formato digital (*ePaper*) de todas as peças instrutórias, estando o próprio requerimento assinado e validado digitalmente. A aplicação foi sujeita a uma revisão, de forma a melhorar o seu funcionamento e adequação às necessidades do serviço DV-GU, encontrando-se, nesta fase em pleno funcionamento com as novas funcionalidades.

A tecnologia utilizada mantém-se inalterada.

Os processos encontram-se devidamente implementados e mantidos, verificando-se que a prática está instituída, percebida e seguida por todos os intervenientes, em qualquer nível. Nas auditorias realizadas não foram evidenciadas não conformidades que comprometam a eficácia dos processos.


A nível dos processos e, mais concretamente, ao nível da rede de processos existente, foi realizada um refinamento dos mesmos, identificando aqueles que são, efetivamente, processos, retirando aqueles que são meras competências inerentes ao serviço/funcionamento de uma Autarquia Local.

A nível dos processos, verificamos algum refinamento em termos de tarefas, que poderá evidenciar-se com a revisão ocorrida ao nível dos circuitos existentes, nas diversas aplicações MEDIDATA, decorrentes de ações de melhoria identificadas, para melhorar o funcionamento dos serviços, adequando-os às necessidades, não só ao nível interno, mas também, das partes interessadas externas.

### **Políticas, objetivos e estratégias implementadas para os atingir:**

Ainda que se mantenham os eixos de atuação estratégica da CMA, foi realizada uma revisão, constante do Manual do SG, pela inserção das linhas estratégicas de intervenção do Município, nomeadamente:

1. Reforçar o papel de Águeda como uma *Smart City*
2. Promover o planeamento territorial e a requalificação urbana
  - 2.1. Cidade de Águeda
  - 2.2. Uniões de Freguesias/Freguesias
3. Promover o desenvolvimento económico e turístico do Concelho
  - 3.1. Reforçar a inovação, o empreendedorismo e a indústria

- 
- 3.2. Promover o turismo sustentável
  4. Garantir a excelência da educação e projetar a juventude
  5. Promover a sustentabilidade ambiental e efetuar o combate às alterações climáticas
    - 5.1. Valorizar e desenvolver a sensibilização ambiental
    - 5.2. Potenciar os laboratórios para a descarbonização e melhorar a mobilidade concelhia
    - 5.3. Promover a eficiência energética
    - 5.4. Valorizar os espaços verdes e assegurar a higiene e saúde pública
  6. Promover Águeda como referência cultural
  7. Reforçar a qualidade de vida e o apoio social à população
    - 7.1. Promover a participação pública/cívica
    - 7.2. Garantir um apoio social de proximidade aos mais desfavorecidos e promover a inclusão social
  8. Desenvolver uma política de qualificação das infraestruturas da saúde do Concelho
  9. Promover o desporto para todos
  10. Melhorar a gestão florestal e reforçar a atuação da proteção civil
  11. Reforçar a excelência dos serviços da Autarquia


Em relação às políticas, foi revisto o documento “Políticas específica SGI”, no ponto “Política de gestão de *passwords*”. No âmbito da aplicação das novas regras do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e, em consonância com os requisitos da norma ISO 27001 (Segurança da Informação), torna-se necessário implementar uma política de complexidade de *password* para acesso aos PC da Autarquia, por parte de todos os utilizadores.

#### **Modernização Administrativa e Financiamentos:**

No âmbito da Modernização Administrativa, destaca-se a participação em reuniões de trabalho na Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro (CIRA) relativas ao projeto de Modernização Administrativa (RAPIS), em diversas áreas.

Reformulação dos circuitos internos das aplicações Medidata e dos vários atendimentos a cidadãos interessados nos financiamentos do IFRRU (Instrumento Financeiro para a Revitalização e Reabilitação Urbana).

Complementarmente, foi elaborado parecer sobre a proposta apresentada para o Cadastro Multifinalitário pela entidade contratada pela CIRA para o desenvolvimento do projeto RAD.



Preparação do novo sistema de controlo de prazos em termos de workflow no RP da autarquia, com vista a melhorar a performance da organização e responder de forma mais célere aos munícipes. Simultaneamente, foi desenvolvida uma nova metodologia para o controlo de prazos na entrada de correio na autarquia, por forma a evitar atraso no registo e expedição de documentos e reorganizar o registo dos mesmos.

#### **Financiamentos:**

Ao nível de Financiamentos e Parcerias destacam-se tarefas relacionadas com pedidos de pagamento, reestruturação/reprogramação de processos, preparação e submissão de relatórios financeiros, e preparação de documentos de diversas candidaturas, para submissão de candidaturas.


Foi elaborada a versão final da Operação de Reabilitação Urbana (ORU) da Cidade de Águeda e do Plano Estratégico de Reabilitação Urbana, incluindo o seu envio para parecer por parte do IHRU – Instituto da Habitação e Reabilitação Urbana e submissão a discussão pública, com publicitação do Aviso no Diário da República, na página Web do Município e no Diário de Aveiro.

Foi ainda elaborado o relatório de ponderação referente à discussão pública da Operação de Reabilitação Urbana de Águeda (ORU), que decorreu entre 29 de agosto e 25 de setembro e preparado o processo para envio ao Executivo Municipal, para submissão à Assembleia Municipal de Águeda, do Plano Estratégico de Reabilitação Urbana (PERU) e da Operação de Reabilitação Urbana (ORU), acompanhados do relatório de ponderação, dos documentos referentes à delimitação da ARU de Águeda, do Quadro de Benefícios Fiscais e do parecer favorável emitido pelo IHRU sobre a ORU.

#### **Sistemas de Gestão (Qualidade e Segurança da Informação), Auditoria, Excelência e Encarregado de Proteção de Dados:**

Relativamente ao Sistema de Gestão (SG) implementado na Autarquia, nomeadamente, no que diz respeito à Qualidade e à Segurança da Informação, nos respetivos âmbitos de certificação, foram encetadas as tarefas referentes à gestão/alteração da documentação do SG, tendo em conta os processos definidos e a prática existente, assim como da necessidade de revisão no sentido da melhoria contínua do mesmo.

Realizaram-se ações de monitorização e medição dos indicadores de desempenho dos processos, para verificar a sua adequabilidade e cumprimento de objetivos e metas estabelecidos, estando nesta fase a proceder à recolha de informação relacionada com o BSC (Balanced Score Card) de 2017, assim como de toda a informação relevante para a Revisão pela Gestão.



Também, neste âmbito, foi realizada a tarefa de controlo e monitorização dos dados relevantes inseridos na plataforma i4C – *Information for Citizens*, garantindo que a informação é carregada dentro da periodicidade estabelecida. Decorrente do Programa de Auditorias estabelecido, mais concretamente ao nível das auditorias internas, foi encetado o procedimento de contratação pública para aquisição deste serviço, a um auditor externo, de modo a acompanhar a Responsável pelos Sistemas de Gestão na realização desta atividade.

Foram também revistos modelos/impressos do SG, adequando-os à realidade dos serviços municipais, com reformulação e atualização da Intranet.


No âmbito do Projeto Europeu Estratégia para a Inovação e Boa Governação a Nível Local – *Benchmark ELoGE*, da UDITE, e da candidatura efetuada ao selo ELoGE – *European Label of Governance Excellence*, para cada um dos 12 princípios, foi efetuada deslocação a Madrid, em dezembro, onde a autarquia recebeu o selo e teve oportunidade de fazer uma troca de experiências e dificuldades com os restantes municípios participantes.

Foram realizadas tarefas de análise da documentação existente e do próprio SG, no que respeita à qualidade, tendo sido definido e implementado um Plano de Ação, face aos requisitos da nova norma ISO 9001:2015. Foram encetadas as ações necessárias, no que respeita à atualização de documentos existentes no Mapa de Documentos da Autarquia, de modo a adequar os mesmos ao funcionamento dos serviços, tanto no que diz respeito à Qualidade e à Segurança da Informação. Foram ainda executadas das ações definidas no Plano de Ação, no que diz respeito à transição do Sistema da Qualidade, para o referencial ISO 9001:2015.

Foi efetuado o levantamento de dados sobre os atendimentos/requerimentos registados em 2017, de modo a realizar o inquérito de avaliação da satisfação dos munícipes e partes interessadas, sendo analisados os resultados obtidos e emitido um relatório com os mesmos.

De igual modo, foi efetuada a recolha de toda a informação pertinente para a Revisão pela Gestão, tendo a mesma sido compilada em Relatório específico.

Foi efetuado o levantamento de dados para a Certificação da Cidade, no sentido de obtermos indicadores para medir a prestação de serviços da cidade e a qualidade de vida, estabelecidos pela norma de referência ISO 37120 – Desenvolvimento de comunidades sustentáveis. Foi preparada toda a documentação necessária, no sentido de encetarmos os esforços e ações necessárias para a Certificação da Cidade, pela identificação e medição de indicadores deste referencial.



Na sequência do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC) da CMA, das avaliações de risco realizadas no âmbito dos Sistemas de Gestão implementados e como uma das ações necessárias ao cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), foi elaborado o primeiro *draft* do Código de Ética e Conduta para o Município de Águeda, ao abrigo do disposto na legislação em vigor. Este documento preconiza a definição de padrões claros e rigorosos, prevenindo qualquer suspeição de conduta indevida, contribuindo para a transparência na formação e tomada de decisão.

De referir ainda, atualização da listagem e adequação de projetos associados a cada temática no âmbito das *Smart Cities*, assim como análise das fichas de projeto correspondentes.

#### **Tecnologias de Informação:**

Tarefas de gestão, suporte diário e manutenção a todos os equipamentos e rede informática do município (Edifícios Municipais, Escolas, Juntas e Uniões de Freguesia), assim como apoio/colaboração, por solicitação de outros serviços da Autarquia.

Importa referir alguns projetos desenvolvidos nesta área, nomeadamente:

- Instalação do projeto Hotspotagueda@agueda, no âmbito da candidatura que o município de Águeda apresentou à Linha de Apoio à Disponibilização de Redes Wifi do Programa VALORIZAR – Programa de Apoio à Valorização e Qualificação do Destino;
- Integração e instalação do sistema de telefonia (VOIP) em Escolas e Agrupamentos;

Ao nível da **Comunicação**, para além da articulação com os meios de comunicação social locais e nacionais, a divulgação de notícias e eventos relacionados com a atividade municipal em prol do desenvolvimento concelhio, foram igualmente efetuadas as tarefas de gestão e monitorização da presença da CM Águeda nas redes sociais, planos de comunicação, notas de imprensa e as coberturas jornalísticas e fotográficas dos acontecimentos municipais.

Ao nível do **Águeda.TV** foram efetuadas reportagens vídeos de eventos ocorridos no concelho, vídeos promocionais e várias peças de *design* tal como: *muppies*, *cartazes*, *banners*, *flyers* e convites. De igual modo, também foram realizadas transmissões em direto, seja de eventos de grande destaque municipal, bem como das Assembleias Municipais, sendo também transmitidas para as redes sociais (*Facebook* e *Youtube*). O Águeda.TV realizou também formação na área do audiovisual, workshops, apoio à edição de vídeos de várias instituições do Concelho.

## Sistemas de Informação Geográfica:

Tarefas diárias de gestão e assessoria, transversais ao município e seus cidadãos, assim como:

- Preparação de informação geográfica e apoio de campo com sistema de posicionamento global ao projeto FFAS (Sistema de Previsão e Alerta de Inundações) para a zona urbana de Águeda, suportado pelo orçamento do Programa Operacional Regional do Centro na sua componente FEDER, relativos a pontos de controlo com Sistema de Posicionamento Global, instalação de estação hidrométrica no Rio Águeda e levantamento de dados geográficos por drone e tecnologia LIDAR;
- Levantamento de prédios devolutos, degradados e em ruínas;
- Georeferenciação dos alunos, no âmbito do apoio ao transporte escolar e cálculo de percursos (análise de redes);
- Atualização da informação geográfica e respetivos atributos dos contadores afetos à CMA, nos serviços essenciais de abastecimento de água, eletricidade e gás;
- Instalação e contagem de tráfego sobre várias vias no Concelho, com recurso a radares Doppler;
- Aprovação de Toponímia;
- Realização de ações no âmbito do Plano Diretor Municipal (PDM);
- Na IP (Informação Prévia) no Minuto, foi acrescentada a condicionante Rede Elétrica, representada pela faixa de serviço;
- Atualização das camadas de Rede de Rega, Rede Pluvial, Iluminação Pública e adicionadas as faixas de gestão dos combustíveis dos aglomerados e do edificado, nas Infraestruturas;
- Levantamento e edição de dados para o IMI 2018, referente a prédios devolutos, em ruínas e degradados;
- Transportes Públicos: Revisão das carreiras intermunicipais e regionais, georeferenciação de alunos e atualização de atributos de paragens;
- Plano de Transportes Escolares 2018/2019: Encerramento da assessoria, com afetação de cada aluno por transporte/lugar/estabelecimento de ensino e execução de mapas de apoio;
- Atualização da rede de iluminação pública, obras de arte, espaços museológicos, toponímia de lugares e património municipal, no que diz respeito à edição de informação geográfica;
- Projeto FFAS – Sistema de previsão e alerta de inundações;
- Estudo da distribuição de alunos por escolas, tendo em conta a sua geografia de residência;
- Normalização de camadas de informação geográfica;

- **IDEÁgueda:** novos conteúdos no Geoportal e melhorias nos serviços WebSIG disponíveis ao cidadão e à CMA;
- Tarefas no âmbito dos **Dados Abertos:** Contagem de tráfego; Atualização dos locais de leituras de tráfego; Atualização de dados sobre as escolas em atividade; Publicação dos Espaços Museológicos, das Escolas de Condução existentes e do alojamento turístico; Divulgação de notícias; Publicação de camadas referentes à carta de ordenamento do Plano Diretor Municipal; Publicação da camada ecopontos; Atualização da informação sobre Transportes Públicos.
- Realização do evento “**Oficina de dados abertos**”;
- Transportes escolares: georreferenciação de alunos e cálculo de distâncias para a atribuição de subsídio de transporte;
- **Informação geográfica:** atualização, validação e divulgação dos ecopontos, considerando o reforço da infraestrutura no município.

#### **Ação Social:**

Neste âmbito, há que realçar as ações de monitorização referentes aos **programas de apoio** que a Autarquia oferece aos seus munícipes (Habitação Municipal, Subsídio ao Arrendamento, etc.).


No âmbito do **Banco Local de Voluntariado** (BVLA) foi realizada uma ação de formação destinada a sensibilizar os jovens para o voluntariado. No ano em questão, verificaram-se novas inscrições (voluntários e entidades promotoras), o que permite a dinamização do programa e melhoria das condições a oferecer.

Desenvolvimento do **Projeto Jovem**, o qual integra 34 alunos, técnicos da autarquia, da CPCJ de Águeda e da Bela Vista, com especial enfoque para um trabalho de vídeo na área da igualdade.

Preparação da **Carta Social do Idoso**, a ser efetuada no âmbito do plano de atividade da Comissão de Proteção do Idoso (CPIA), em articulação com a Universidade de Aveiro, no âmbito de um estágio académico em Gerontologia.

Assinatura do protocolo de desenvolvimento do projeto “Construir Pontes, Desconstruir Preconceitos”, com a Associação O NINHO, no âmbito do **Plano Municipal para a Igualdade**.

Realização do Plenário do Conselho Local de Ação Social (**CLAS**), com a aprovação da adesão de novos parceiros.



Cumulativamente, a CMA participou na Edição 2018 do **Projeto Idoliadas – A Arte da Maior Idade**, organizada pela Câmara Municipal de Ílhavo, com uma equipa constituída por idosos de IPSS e alunos da Universidade Sénior de Águeda.

Gestão do Programa **Águeda Mar**, que proporcionou a ida à praia a 1.560 pessoas.

Apresentação (e aprovação) de uma candidatura ao POISES, em parceria com a ADICES, no âmbito da Capacitação para a Inclusão.

Elaboração de protocolo com a CERCIAG, para criação da Casa Abrigo para Pessoas com Deficiência.

### **Educação e Juventude:**

Ao nível da Educação, destacam-se todas as atividades de gestão, acompanhamento e monitorização, no âmbito das Refeições Escolares, das Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF), dos Transportes Escolares, das Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC), do Regime da Fruta Escolar e do Contrato Interadministrativo de Delegação de Competências – Aproximar Educação.

Foi elaborado o Plano de Transportes Escolares, para o ano letivo 2018/2019, mediante a compilação e tratamento de dados cedidos pelas escolas, pelos operadores de transportes e pela informação detalhada disponível na UT-SIG.


Acompanhamento dos projetos "**Águeda Amiga das Crianças**" e "**Águeda Educação +**".

Foram organizadas e dinamizadas as atividades constantes do Plano Anual de Atividades (2017/18), dos quais se realçam, o Desfile de Carnaval Infantil (que envolveu cerca de 800 crianças) e a Semana do Teatro.

Desenvolvemos uma parceria com o Centro de Inovação e Tecnologia – CITNM Summer School 2018, criando uma nova resposta ao nível da ocupação de tempos livres para crianças e jovens a partir dos 14 anos.

Ao nível do Gabinete de Apoio à Psicologia – **GAPSI**, foram realizados atendimentos psicológicos a crianças do ensino Pré-escolar e 1º CEB, tendo ainda sido realizados atendimentos/articulação com pais e docentes das crianças acompanhadas. Foram ainda elaborados relatórios de avaliação psicológica (reavaliações cognitivas) e de acompanhamento psicológico. Realizaram-se reuniões de articulação com os docentes titulares de turma e os docentes de Educação Especial relativamente às crianças acompanhadas com NEE.

Paralelamente, foi articulado com a Quinta da Gandarinha e com os docentes da Educação Especial da Unidade de Autismo da ESMC, a organização do transporte/sessões para os alunos desta unidade



beneficiarem de Equitação Terapêutica, tendo sido assim assinado o Protocolo de “Apoio ao CSP da Borralha, para pagamento de transporte, no âmbito do Projeto de Equitação”. Participou-se ainda na reunião do projeto “Lançar Pontes” na Escola Secundária Marques de Castilho e também na reunião do ACES Baixo Vouga, no âmbito da Saúde Escolar.

Do mesmo modo, ao nível do GAPSI, foi elaborado e apresentado o Projeto “CLIC” e o Projeto COGWEB, aos respetivos agrupamentos de escolas do concelho (1.º CEB).


Ainda no âmbito do GAPSI, realizaram-se as seguintes tarefas:

- Projeto de Terapia da Fala da autarquia, no ensino Pré-escolar e 1.º Ciclo do Ensino Básico;
- Projeto “Pontes entre nós”;
- Elaboração da newsletter “Psi&tips: O contributo para o seu bem-estar”, dirigida aos docentes do 1.º CEB;
- Gestão do processo de candidatura (POISE) – Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais;
- Gestão Protocolo – “Cedência da Sala Snoezelen e Jardim Terapêutico aos alunos com multideficiência, autismo e outras patologias dos Agrupamentos de Escolas do Concelho”, no âmbito da parceria estabelecida com a CERCIAG;
- Articulação com os Agrupamentos de Escolas relativamente às Terapias das Unidades Especializadas;
- Organização para a apresentação do Projeto “Noite Saudável das Cidades do Centro de Portugal”.

Quanto ao **Centro de Juventude de Águeda (CJA)**, foram disseminadas oportunidades na área da juventude. No que toca à participação em formações e intercâmbios, decorreram as seguintes atividades:

- Training Course “*Community:Seniors Involved*”. Esta formação decorreu na Lituânia, tendo o CJA levado 4 participantes;
- Training Course “*Mental Health Champions*”. 3 participantes estiveram em Dublin com o objetivo de partilhar práticas de intervenção com jovens, no âmbito da saúde mental, a nível europeu;
- Intercâmbio de jovens “*Community:Seniors Involved*”. No seguimento do training course, 6 jovens foram para a Lituânia, através do CJA, para participarem neste intercâmbio europeu sobre o diálogo intergeracional.

O CJA desenvolveu ainda os eventos “*Empowered Women*” e “*Viver a Europa*”. No primeiro evento, a atividade baseou-se na metodologia World Cafe e teve como tema os diversos papéis da mulher na sociedade: poder local, educação, segurança, família, empresas, música, letras, órgãos de decisão



nacional, desporto, tecnologias e IPSS. Na atividade “Viver a Europa”, foram dinamizadas diversas ações e jogos para divulgar o CJA como divulgadas as ofertas existentes na área da juventude.

Ainda relativamente ao CJA, foram abertas candidaturas para o Intercâmbio *Together for Diversity*, para jovens entre os 16 e 22 anos, onde foi debatido o tema da Diversidade Intercultural por 47 jovens de Portugal, Itália, Lituânia, Macedónia, Estónia, Eslovénia, Polónia e Espanha. No seguimento deste intercâmbio foi realizada uma visita de planeamento, *Advance Planning Visit*, com as organizações dos vários países.

No âmbito do projeto *VolunteersPoint*, do Serviço de Voluntariado Europeu, os voluntários participaram no Dia Aberto na Escola Secundária Marques de Castilho, com o objetivo de disseminar o projeto/Centro de Juventude de Águeda.

No âmbito do projeto *Grandpa Tell Me More*, os jovens participantes voltaram a reunir-se durante o Dia da Freguesia de Aguada de Baixo para uma dança de roda com os idosos do Paraíso Social.


Deu-se início a um novo ciclo de mobilidade do projeto de promoção de valores europeus, através de atividades de educação não-formal junto dos jovens do município, com a chegada de novos voluntários para os projetos *VolunteersPoint 2.0* e *Águeda Volunteering Land*.

#### **Cultura e Associativismo:**

No que concerne à **Cultura**, e com o intuito de promover o desenvolvimento cultural do município e o espírito interassociativo entre os diferentes agentes culturais, foram atribuídos vários apoios financeiros.

Foram realizadas sessões e iniciativas do projeto “**Tardes Seniores**”, marcado por uma ida ao circo (para 207 utentes de 12 instituições do concelho), uma ida ao Centro de Artes de Águeda (para 79 idosos do concelho), uma ida à Quinta Equestre de Aveiro (com a participação de 39 idosos) e uma tarde musical com o Grupo Alafum (com a participação de 253 idosos).

Foi realizada a regular programação do **Centro de Artes de Águeda**, cujos espetáculos e iniciativas asseguraram a continuidade e garantia da qualidade e diversidade dos eventos culturais do Município, com uma afluência de espetadores/visitantes/participantes nas várias iniciativas e espetáculos. O espetáculo "CHAOS" representou o evento com um número maior de espetadores, sendo que 581 pessoas aplaudiram o mágico Luís de Matos. Também foram várias as exposições que estiveram em destaque neste espaço.



O Projeto Educativo orientou visitas às exposições patentes no espaço, num total de 460 participantes provenientes de 11 instituições com respostas sociais variadas e de várias escolas do concelho. Relativamente às atividades deste projeto, a "Rádio Zig Zag", um programa de rádio da RTP, cuja programação é composta por rubricas lúdicas e pedagógicas, que incidem essencialmente nos conteúdos programáticos do ensino básico, contou com 303 alunos provenientes das escolas EB1 da Borralha, Instituto Duarte Lemos e Agrupamento de Escolas de Águeda.

De referir que se tem verificado um interesse crescente de várias empresas e entidades públicas e privadas da região em realizarem neste espaço alguns dos seus eventos corporativos.

Quanto ao projeto **5 Municípios, 5 Culturas, 5 Sentidos**, janeiro foi o mês que marcou o seu arranque nos vários municípios da rede (Idanha-a-Nova, Óbidos, Águeda, São Pedro do Sul e Lousã). Águeda viveu 2 dias de atividade cultural que trouxe às ruas da cidade as músicas e cantares tradicionais dos grupos de folclore do concelho, culminando numa instalação luminosa patente na Jardim da Praça do Município.

No que diz respeito ao **Associativismo**, foram também rececionados os pedidos de apoio referentes ao associativismo desportivo para a época 2017/2018, sendo importante destacar que estes foram os primeiros processos do desporto efetuados na nova plataforma digital do associativismo, que poderá ser consultada em <https://associativismo.cm-agueda.pt>.

No respeitante à **Biblioteca Municipal Manuel Alegre (BMMA)** é de destacar a promoção de obras de literatura, nomeadamente, apresentação/lançamento de livros.

Teve ainda lugar na BMMA, a iniciativa "Natal...Vive mais as tuas férias!", apresentando um conjunto variado de ateliers e atividades lúdicas e pedagógicas, mantendo-se assim o desafio de proporcionar às crianças e jovens programas de ocupação de tempos livres no período de pausas letivas.

No âmbito do projeto "Porque hoje é sábado...", para além das sessões regulares da atividade "Canto do Conto" dinamizadas pelos animadores da equipa do serviço educativo, foi realizado o espetáculo para famílias "Conchas", coprodução internacional para bebés, assim como foi realizada uma Sessão de contos por Luís Pedro Madeira, intitulada "Conto Contigo" e o Espetáculo "Eu quero a Lua". Tendo-se ainda cumprido a realização do espetáculo "histórias com Yoga" e ainda a trilogia dos espetáculos "Ovo", "Ninho" e "Voar", destinados a crianças a partir dos 3 meses, todos registando uma significativa participação por parte das famílias. Foi ainda cumprido a realização do espetáculo "Cheira a Verão".

Ainda inserido nas atividades regulares da BMMA, desenvolveram-se vários projetos destinados aos diferentes públicos utilizadores deste equipamento cultural, nomeadamente:

- Visitas guiadas aos vários espaços e valências da BMMA;
- “IdadeMaior” – projeto destinado às IPSS que possuem valências destinadas à população sénior, realizaram-se duas sessões intituladas “Serenidade Maior – Yoga para Seniores”;
- “Cresce a Ler”, atividade de estimulação sensorial e partilha de afetos em torno do livro e da (pré)leitura nos bebés, dirigida a creches;
- Comemoração do Dia Mundial do Livro;
- “Histórias Giratórias” (vulgo, hora do conto) destinadas a grupos de crianças dos 3 aos 12 anos, seguido da Oficina “Mãos à Obra” (depois da história ouvida...um pequeno atelier à medida!). Participaram neste projeto crianças de jardins de infância públicos e escolas do concelho (Castanheira do Vouga, Giesteira, Valongo do Vouga, Espinhel, Aguada de Baixo e Assequins) e privados (O Catraio, Os Pioneiros, ARCOR, Centro Social e Paroquial da Borralha, Casa da Criança da SCMA, AFA-Associação Fermentelense de Assistência, Centro de Bem Estar Social de Macinhata e ainda jovens dos Ateliers de Desenvolvimento de Competências da Delegação de Águeda da CVP), bem como grupos da CERCIAG.


Continuamos a desenvolver o projeto “**Biblioteca nas Freguesias**”. Continuamos a desenvolver o projeto “A Biblioteca vai à Escola”, através do qual se promove o livro e a leitura, levando uma sessão de histórias a todas as escolas do 1º ciclo e JI públicos do concelho, em complemento da entrega de “Baús de Livros”.

Decorreu mais um Concurso Intermunicipal de Leitura, sendo um concurso escolar promovido pela Rede de Bibliotecas da CIRA, dirigido a todos os estabelecimentos de ensino da rede pública e privada dos onze Municípios que compõem a CI Região de Aveiro.

No âmbito do plano de atividades da RBA – **Rede de Bibliotecas de Águeda** realizou-se o encontro com a escritora Ana Luísa Carolo e a apresentação do seu livro “O Mistério do Patinho Desaparecido”, atividade dirigida a cerca de 137 crianças da Educação Pré-Escolar do Agrupamento de Escolas de Águeda.

A BMMA manteve ainda o desafio de proporcionar às crianças (dos 6 aos 12 anos) programas de ocupação de tempos livres no período de pausas letivas, através da iniciativa “Verão...vive mais as tuas férias!”, com um programa variado de atividades lúdicas e pedagógicas, com a participação de 20 crianças.

Foi ainda desenvolvida a programação das “Comemorações do Feriado Municipal de Águeda” realizadas no Parque Municipal Souto Rio, incluindo atividades musicais, desportivas e culturais.



É também importante referenciar a realização da 4ª edição da Mostra de Artesanato e Gastronomia, que contribuiu para que as associações locais pudessem promover o que de melhor fazem no âmbito do artesanato e gastronomia.

No âmbito do projeto **Programação Cultural em Rede da CIRA**, Águeda viveu dias de intensa atividade cultural com enfoque na área do jazz. Este projeto de programação em rede, para 11 municípios, sustenta-se num conjunto de premissas através das quais se garante a coerência e articulação das propostas para os diversos territórios da CIRA e que promove a dinamização de equipamentos culturais bem como programas de valorização do património cultural, com o objetivo global de aumentar a atratividade da Região e contribuindo para a sua afirmação como destino turístico de excelência.

Realizou-se ainda mais uma edição dos **Talentos AgitÁgueda**, um evento que pretende promover a participação de novos projetos artísticos nacionais, bem como a apresentação ao público de novos talentos, tendo contado com a inscrição e participação de oito bandas. Com esta iniciativa, pretende-se incentivar jovens criadores a potenciar a produção de projetos artísticos, dando-lhes oportunidade de apresentarem os mesmos no maior evento da cidade de Águeda.


Foi realizada mais uma edição do **AgitÁgueda**, denotando-se um crescimento claro deste evento, com um maior número de visitantes na cidade. Neste contexto, é importante realçar a realização da iniciativa “Danças de Portugal” que procurou promover os costumes e as tradições de Portugal pelas ruas de Águeda. De referir ainda, mais uma edição do Festival Internacional de Dança, que se caracteriza por envolver a participação de grupos de folclore nacionais e internacionais numa grande manifestação de folclore de todo o mundo.

No âmbito do Contrato de Transportes Ocasionais, é importante destacar que o Município apoiou as atividades recreativas e educativas promovidas pelas associações concelhias e pelas escolas. Realce ainda para o Projeto “ÁguedaMar”, que decorreu durante o mês de agosto, e que contou com a cedência de 57 transportes.

#### **Desporto:**

No que diz respeito ao **Associativismo Desportivo** importa salientar:

- Centro Municipal de Marcha e Corrida (CMMC), que conta com participantes nos treinos diários e com participantes nas atividades pontuais que ocorrem em fins-de-semana específicos, nomeadamente o “Avalia-te a Ti Próprio”, os Domingos Desportivos e outras iniciativas.
- 1.º Campeonato Regional Náutico de Desporto Escolar, que decorreu na Pateira, em Óis da Ribeira,



no âmbito do projeto do Centro de Formação Desportiva de Desportos Náuticos, onde participaram 300 alunos.

Ao nível do **Desporto**, importa também salientar:

- A aprovação do projeto “*We bike together – Training and mapping in Europe*”, que tem a duração de dois anos (janeiro de 2018 a dezembro de 2019) e que, sob o lema de desporto para todos, visa juntar as pessoas com deficiência física, ao uso de bicicletas adaptadas (incluindo *handbikes*, *tandem* e *quad bikes*), combatendo o sedentarismo e a exclusão social, tendo parceiros de Itália, Bulgária, Espanha e Portugal (CMA).
- A continuidade do projeto Águeda + Ativa “*Sénior (Con)Vida*”, um projeto do Orçamento Participativo da edição 2016/2017, que engloba a realização de aulas de atividade física para idosos com mobilidade reduzida, gratuitas, orientadas por técnicos qualificados e numa duração aproximada de uma hora, em todas as freguesias do concelho, num período de um ano. Este projeto conta com 9 entidades aderentes e, aproximadamente, 180 participantes.
- A atribuição de apoios a atletas individuais no âmbito do Código Regulamentar do Município de Águeda – Associativismo Desportivo (F2) – Época Desportiva 2017/2018 e a atribuição de apoios financeiros a associações desportivas para concretização de obras de beneficiação de instalações.
- Atribuição de apoios diversos.

Foram também realizados vários eventos desportivos de relevância concelhia, dos quais se destacam:

- Campeonato Nacional de Ginástica Aeróbica;
- Campeonato do Mundo de Motocross – GP Portugal, com a presença de mais 200 pilotos e mais de 20 mil espetadores;
- Águeda Street Stage, que contou com a presença de 65 pilotos e cerca de 5 mil de espetadores;
- Campeonato Regional de Maratona, com a presença de cerca de 100 atletas pertencentes a 12 clubes;
- 3ª Volta da Educação à Região de Aveiro;
- Águeda Jets, que contou com a presença de mais de 5 dezenas de participantes;
- Bairrada Ultra Marathon 150, que se revelou a maior ultra maratona do país, com mais de 700 participantes;
- Campeonato Nacional de Enduro com a participação de 200 pilotos;
- 3º Grande Prémio Anicolor com a participação de 84 atletas;
- Estágio da Seleção Nacional de Paracanoagem;


- Formação para alunos do Curso Profissional de Desporto, contando com cerca de 64 alunos na componente teórica e 46 na componente prática;
- Participação do CMMC na Corrida e Caminhada da Liga Contra o Cancro, com a presença de 1.024 participantes.

Também foi realizada mais uma edição da V Feira da Saúde, no pavilhão multiusos do GICA, com acerca de 700 visitantes, tendo sido registada a realização de 518 rastreios e 43 colheitas de sangue.

Foram também realizadas as seguintes iniciativas de carácter pontual que contaram com o apoio da Autarquia:

- XIII Torneio Internacional Pateira CUP;
- 4.ª Corrida 10Km Cidade de Águeda;
- Taça de Portugal de Paracicismo / 39º Grande Prémio ABIMOTA|Altice / Chegada Passeio Decathlon;
- Friendship Tour;
- XXII Maratona de BTT LAAC-LAACAR;
- Torneio Internacional Eng.º Adolfo Roque;
- Trichallenge;
- Grande Prémio Anicolor;
- Open Veteranos de Águeda;
- Prova de Downhill;
- Evento BOM MTBO WRE 2018;
- Trail Escutista;
- CERGIAG em movimento;
- 6.º Convívio Pit Bikes 2018;
- II Triatlo de Águeda;
- Domingo D: Percurso Pedestre Trilho de Águeda;
- Campeonato Boccia Senior;
- Evento Internacional Airsoft;
- Corrida e a Caminhada pela Erradicação da Pobreza e Exclusão Social (RLIS).

De destacar, ainda, a realização da atividade “Saúde em Dia” (cerca de 50 participantes), a participação do CMMC no “Trail de Alcafaz” (350 participantes) e a “Corrida e Caminhada na Freguesia de Aguada de Cima” (1.000 participantes).



Ao nível das **Piscinas Municipais**, foram realizadas 495 matrículas para o Curso Intensivo de Natação.

Foram realizadas as avaliações e proposta de Nível dos alunos inscritos na Escola Municipal de Natação, assim como se realizou, na Piscina Exterior, o projeto “Manhã na Piscinas” com várias Instituições.

Foram realizados os trabalhos de análise e avaliação dos trilhos de ciclismo e BTT existentes, com o intuito de aferir a sua adequação aos princípios do projeto.

Com a colaboração do Centro de Reabilitação Rovisco Pais, foi cedida à Autarquia uma handbike que, por sua vez, foi utilizada pelo atleta aguedense Hugo Costa (paracanoagem). Este, juntamente com os atletas da CERCIAG, Paulo Lino e Victor Ribeiro, experimentaram os trilhos propostos, permitindo assim à Autarquia aferir o interesse e adaptabilidade dos mesmos sob a perspetiva destes atletas. Na terceira reunião do projeto, que ocorreu em Sofia, Bulgária, foi apresentado e aprovado o projeto dos trilhos de Águeda.

#### **Ambiente e Sustentabilidade:**

No que diz respeito à **área ambiental e de sustentabilidade** foram realizadas as seguintes ações:

- Acompanhamento do projeto “Territórios Sustentáveis” – Formação “Plataforma Digital”;
- Articulação e acompanhamento do projeto beÁgueda;
- Acompanhamento e fornecimento de dados no âmbito do Projeto Trace: implementação do piloto Positive Drive, realização de sessões de esclarecimento/sensibilização para o uso de meios de mobilidade suave, elaboração e envio dos relatórios de atividade referentes aos pilotos de mudança comportamental;
- Acompanhamento dos trabalhos de monitorização da qualidade do ar do concelho de Águeda;
- Acompanhamento dos trabalhos de instalação e monitorização da rede de sensores da qualidade do ar e monitorização ambiental do concelho de Águeda;
- Articulação de ações preliminares com vista à definição de um projeto de conservação, promoção e valorização da Pateira de Fermentelos;
- Em relação à Agenda 21 Local, para além da publicação de artigos no Blog da Agenda 21 e da elaboração de notas de imprensa alusivas ao Dia da Floresta Autóctone e Semana Europeia da Prevenção dos Resíduos, foram analisados os relatórios de execução material e financeira dos projetos vencedores e transferência da verba restante (50%) do Prémio Águeda 21.
- Eco-Escolas: dinamização do Dia Mundial da Terra e organização e dinamização da Rota pela Floresta, envolvendo cerca de 250 alunos;

- Entrega de Kit de reciclagem a municípios;
- Implementação do Projeto “Scratch on Road”, na EB1 de Assequins durante todo o ano letivo;
- Articulação e implementação do programa de sensibilização para o ambiente e a sustentabilidade relacionado como qualidade e eficiência hídrica, dinamizado pela AdRA (Água da Região de Aveiro) e promovido pelo município de Águeda, “A Importância da Água em Águeda”;
- Realização de várias sessões de sensibilização ambiental;

Relativamente à Autoridade de Transportes (AT) foi realizado o ponto de situação e reunião com a CIRA para esclarecimento de dúvidas sobre a AT e o Contrato Interadministrativo.

No que diz respeito ao Orçamento Participativo (OP), foram analisados todos os projetos apresentados nas sessões do OP 2017 e feito o levantamento de todas as situações pendentes, bem como ponto de situação dos projetos vencedores das edições anteriores. Foram também realizadas as sessões de votação nas freguesias, escolas e IEFP e foi efetuada a gestão do fecho do processo com a organização da cerimónia/gala de entrega de prémios do OP.

No que toca ao Plano de Adaptação às Alterações Climáticas (candidatura POSEUR), com elaboração e a análise do draft do respetivo plano (PAAC).

Acompanhamento e implementação de vários projetos, nomeadamente:

- LIFE Águeda – Ações de conservação e gestão para peixes migradores na bacia hidrográfica do Vouga, com a realização de várias atividades, incluindo a seleção do local para a instalação do espaço expositivo do projeto (no IVV);
- TRACE, com a análise dos documentos e fornecimento de dados relativos aos Deliverable 7.3 (Updated information and guidelines package) e 8.6 (TRACE Toolkit);
- Centro Interpretativo do Arroz da Pateira de Fermentelos;
- Recuperação Ecológica do Cabeço Santo (em parceria com a Quercus);
- Regulamento do serviço beÁgueda e preparação do futuro procedimento de aquisição de app e serviços de gestão e manutenção, incluindo a gestão do projeto, com vistoria dos parques instalados e correção de anomalias e aquisição de cartões M2M para transmissão de dados das bicicletas para a plataforma de gestão;
- Centro de Interpretação dos Arrozais “Dou-t’o Arroz” e articulação com a Junta de Freguesia;
- CISMOB (*Cooperative information platform for low carbon and sustainable mobility*), nomeadamente do Plano de Ação para a área da mobilidade.
- Coordenação, desenvolvimento e acompanhamento do Laboratório Vivo para a Descarbonização

(LVpD) – Águeda *Smart City Lab*, com implementação de sistema de *carsharing*.


Ainda destacam-se as atividades seguintes:

- Candidatura ao Prémio Boas Práticas ODP, com o Projeto Escolas Sustentáveis.
- Candidatura ao Fundo Ambiental – CIRCULAR – Compras Públicas, programa “Apoiar a Economia Circular nas Compras Públicas”, com o projeto Valoriz@rte – aprovado.
- Preenchimento e submissão do questionário ao CDP (Carbon Disclosure Project) Cities 2018;
- Candidatura aos prémios Global Mobi Awards 2018;
- Candidatura ao 2018 TOP 100 *Green Destinations*;
- Candidatura ao programa LIFE+ Natureza com vista à implementação de um projeto de conservação, promoção e valorização da Pateira de Fermentelos: LIFE PATEIRA;
- Candidatura e acompanhamento do projeto URBACT – C-CHANGE;
- Aquisição de Unidade de Produção para Autoconsumo (UPAC) e Sistemas de Carregamento de Veículos Elétricos, incluindo a instalação/montagem;
- Análise de informação e trabalho de campo com vista à elaboração do Mapa da Bicicleta de Águeda.

#### **Espaços Verdes e Higiene Pública:**

Ao nível dos trabalhos de **Limpeza e Ajardinamento**, procedeu-se à manutenção do viveiro de plantas instalado no Parque da Alta Vila e no Casalinho, para posterior manutenção dos jardins e rotundas municipais, à limpeza das ruas da cidade, limpeza das papeleiras e aos trabalhos de manutenção dos espaços verdes. Foi prestado apoio ao nível do arranjo estético das Hortas d’Águeda situadas junto à Biblioteca Municipal Manuel Alegre e Vale Domingos. Destaque ainda para a reconstrução do espaço dos viveiros municipais, com vista a incrementar a capacidade produtiva dos mesmos. Dos viveiros municipais, foram oferecidas plantas e árvores a Instituições/Associações e Freguesias, para ações de sensibilização ambiental e diversas comemorações do dia da árvore. Entrou em funcionamento o Gabinete Municipal de Apoio ao Agricultor (GMAA), com vista a incrementar as práticas de agricultura no nosso concelho, levando mais perto das pessoas os apoios disponíveis para o efeito.

No que se refere à **Higiene Pública**, os RSU foram recolhidos em todo o concelho e foi realizado o transporte para o Aterro Sanitário de Aveiro. Os monos e recicláveis foram recolhidos e transportados ao destino final adequado (tratamento ou valorização) e também se procedeu à recolha seletiva nas escolas e de pilhas. Foi efetuada a manutenção de contentores, a limpeza e remoção de lixeiras clandestinas, a limpeza/recolha de RSU na feira semanal, a manutenção de papeleiras e a limpeza das ruas da cidade.



Foi reforçada a cobertura do concelho com 40 novas localizações de ecopontos (120 novos ecopontos), ficando o concelho melhor servido no que diz respeito ao equipamento de deposição de resíduos recicláveis. Cumulativamente, tem-se vindo a reforçar a recolha Porta a Porta de recicláveis, continuando a aumentar os circuitos e locais de recolha, com diferentes periodicidades, todos os dias da semana, à exceção do domingo. Está-se também a trabalhar no sentido de alargar a recolha porta a porta dos recicláveis a todo o setor Horeca do concelho.

Foi alargada a recolha de recicláveis à feira semanal de Águeda, estando a ser distribuídos sacos a todos os feirantes, todas as semanas.

#### **Turismo:**

A este nível, destaque para as seguintes atividades:

- Gestão do Posto de Turismo de Águeda, no que se refere ao acompanhamento de grupos de visitantes, bem como distribuição pela cidade de Águeda de informação turística diversa (Hotéis, alojamento local, comércio, entre outros);
- Planeamento, elaboração, organização e dinamização do programa das Jornadas Internacionais de Turismo;
- Lançamento da Campanha Visit Águeda para a promoção do concelho na página de Facebook da CMA;
- Organização e acompanhamento do Evento de Natal (elaboração do programa, disseminação do mesmo, presença nos dias do evento – feriados e fins de semana). Campanha digital “Águeda tem o Maior Pai Na- tal do Mundo” no Instagram;
- Organização do Lançamento de Postal dos CTT Comemorativo do Recorde do “Maior Pai Natal do Mundo” que deu origem à iniciativa “Escreve a tua carta ao Pai Natal...”;
- Elaboração do Plano Orientador de Turismo para Águeda – capítulos do plano de marketing, plano de ação e implementação (análise de documentos oficiais, dados estatísticos, análise da concorrência através dos planos de turismo, sites que promovem os mesmos, entre outros);
- Participação na Feira de Artesanato da Lousã em articulação com a Juntos Somos Arte (convite formulado à autarquia pela CMLousã);
- Desenvolvimento do Observatório de Turismo (plataforma entre municípios e o Turismo do Centro);
- Candidatura CIRA – Grande Rota da Ria de Aveiro;
- Acompanhamento dos trabalhos de limpeza e manutenção dos percursos pedestres;
- Participação do município de Águeda na Turexpo Galicia | Espanha;

- Articulação de espaços de acolhimento a peregrinos no âmbito do Caminho de Fátima;
- Participação nas comemorações do 10.º aniversário do estádio de basebol do Hiroshima Toyo CARP em Hiroshima, Japão;
- Planeamento e organização da Fam Trip para operadores turísticos nacionais;
- Receção do representante da maior agência de viagens japonesa (JTB);
- Receção da Associação de danças e cantares “Macau no Coração”;
- Participação na Festa do Leitão, com um *stand* para promoção do concelho;
- Acompanhamento e dinamização do Comboio Histórico: visita à cidade e apoio à promoção dos doces tradicionais;
- Viagem à ilha do Sal, em Cabo Verde, no âmbito da gemação assinada em julho de 2018.

Ao nível do **Plano de Turismo** de Águeda, foram realizadas as seguintes atividades:

- Atualização estatística;
- Dados sobre a sazonalidade da procura do posto de turismo 2010 – 2017;
- Dados sobre as regiões de Espanha que procuram Águeda 2010 – 2017;
- Dados sobre os Distritos de Portugal que procuram Águeda 2010 – 2016;
- Dados sobre os principais mercados emissores 2010 – 2017;
- Fichas de mercado dos principais mercados emissores;
- Elaboração da proposta do plano de feiras para 2019 (tendo em conta os principais mercados emissores).

#### **Eficiência Energética / Iluminação:**

Ao nível da **iluminação**, foram realizadas as seguintes tarefas:

- Monitorização e controlo de consumos energéticos, correspondente registo e atualização para o Observatório de Energia e Sustentabilidade;
- Registos da produção/benefício das UPAC, bem como da microgeração e controlo dos consumos dos edifícios municipais e da IP (Iluminação Pública) da Casa do Povo de Valongo do Vouga;
- Registo das leituras dos contadores (AdRA, EDP);
- Registo de anomalias detetadas nos edifícios e comunicação às entidades responsáveis;
- Conclusão do procedimento: certificação energética das piscinas municipais;
- Análise e registo da leitura dos contadores de energia (eletricidade, água e gás);
- Candidatura do Projeto Piloto de tarifas dinâmicas da Entidade Reguladora do Setor Energético (ERSE) – aprovada;

- Preparação do concurso de fornecimento de energia elétrica para as instalações municipais, até 31 de dezembro de 2021;
- Desenvolvimento de trabalhos referentes à substituição das luminárias da rede pública de iluminação, com vista à análise económica (custos/encargos) e benefícios em termos de eficiência energética;
- Identificação e levantamento de luminárias indevidamente cadastradas: trabalho de campo e elaboração de todas as alterações e correções no QGIs;
- Análise do processo de concessão da rede de abastecimento de energia elétrica em baixa tensão, quer ao nível da autarquia, quer no âmbito da CIRA, e proposta de resposta do município no âmbito da Discussão Pública das Concessões de distribuição de eletricidade em baixa tensão.

#### **Planeamento e Desenvolvimento Económico:**


No que toca ao Planeamento Territorial e, no que diz respeito ao **Parque Empresarial do Casarão (PEC)**, foi submetido, à autoridade de AIA, o pedido de Avaliação de Impacte Ambiental da alteração ao loteamento municipal do PEC. Também foi apresentado o Estudo de Impacte Ambiental (EIA) da 2.ª fase do PEC à Comissão de Avaliação de Impacte Ambiental (AIA).

Foi apresentado o Estudo de Impacte Ambiental (EIA) da 2.ª fase do PEC, à Comissão de Avaliação de Impacte Ambiental (AIA), tendo sido desenvolvida a sua correção, conforme solicitado.

Também, foram assinados os contratos de venda de lotes do PEC, com 4 empresas. Também foram ainda assinados contratos promessa de compra e venda de bem imóvel futuro para 3 lotes da 2.ª fase do PEC e rececionados contactos com 4 empresas interessadas nos lotes do PEC, sendo que 3 destas já apresentaram candidatura a futuros lotes da 2.ª fase.

Foram iniciados os trabalhos referentes à 2.ª Alteração da 1.ª **Revisão do PDM**, com a elaboração da Proposta e "Relatório de Avaliação e Ponderação e Termos de Referência" que fundamenta a alteração, tendo sido realizada a articulação dos procedimentos para a divulgação e publicitação da decisão de elaboração da 2.ª Alteração à 1.ª Revisão do PDM de Águeda. Cumulativamente, procedeu-se à organização e ao acompanhamento da elaboração do Relatório do Estado do Ordenamento do Território de Águeda.

No período em apreço, encontra-se a ser elaborada a alteração à Carta da Reserva Ecológica Nacional, no seguimento dos pareceres favoráveis emitidos para os processos de regularização das atividades



Económicas, enquadrados no âmbito do Regime Excecional de regularização das Atividades Económicas (DL n.º 165/2014, de 05/11).

No âmbito do **Gabinete de Apoio ao Empresário** foram atendidos diversos empresários, incluindo de origem Taiwanesa e Inglesa, com a finalidade de instalação de projetos no Parque Empresarial do Casarão (1.ª e 2.ª fases).

Quanto à **Incubadora de Empresas de Águeda**, verificou-se o atendimento e acompanhamento dos 25 projetos incubados, destacando-se a entrada de 1 novo projeto para pré-incubação e 1 candidatura. Ainda de referir a entrada de uma nova start-up e o início da pré-incubação de ideias de negócio.

Foram ainda desenvolvidas 2 sessões de apresentação da Autarquia e da Incubadora de Empresas de Águeda a 8 professores Vietnamitas no âmbito do Projeto VETEC (*Vietnamese European Knowledge and Technology Transfer Education Consortium*).

No que diz respeito ao **Águeda Living Lab (ALL)**, foram realizadas várias atividades, nomeadamente:

- Oficinas de Experimentação Tecnológica e Oficinas de Blender;
- Participação de crianças e jovens do “Águeda em Movimento”, em Workshops 3D;
- Visitas do Summer School do CITNM, tendo os jovens desenvolvido workshops de Modelação 3D.

O trabalho de proximidade e sensibilização junto dos estabelecimentos escolares, por parte do ALL, conduziu à criação de dois Clubes de Robótica (Escola Secundária Marques de Castilho e EB2,3 de Valongo do Vouga), para além de ter sido iniciada a colaboração com o Clube de Robótica da Escola Secundária Adolfo Portela.

#### **Gestão Urbanística (Obras Particulares):**

Destaque para a análise de procedimentos de **Empresas Líder\_48 horas**, **Licenciamentos na HORA** e de **Autorizações de utilização na HORA**, nos termos do previsto no Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação.

No âmbito do projeto **ÁguedaCor** e **Reabilitar** (demolição), foram analisadas diversas candidaturas e pedidos rececionados.

Foi igualmente realizada uma formação de licenciamento zero, no âmbito da criação do **Espaço Empresa**, onde foram apresentados os seguintes temas:

- Operações Urbanísticas e usos adequados ao exercício de atividades económicas;
- Regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração e bebidas

(RJACSR);

- Regime jurídico do Alojamento Local e principais alterações introduzidas pela Lei n.º 62/2018, de 22/08.

#### **Obras Municipais:**

Foram várias as obras iniciadas/executadas/em-curso, em conformidade com o Plano de Desenvolvimento Estratégico, nomeadamente:

- Requalificação de Edifícios para Residências Universitárias
- Controlo de Cheias em Águeda – Intervenções nas secções de vazão da Ponte do Campo, da Ponte de Óis da Ribeira e no Canal Secundário do Rio Águeda “By-Pass” em Águeda – Canal Secundário do Rio Águeda – Ponte do Campo
- Arranjo Urbanístico na Rua da Subida da Catraia de Assequins
- Conceção e Execução de Escada de Acesso ao Rio junto ao Centro de Atividades Náuticas – Bério Marques
- Requalificação Urbana a Nascente e a Poente
- Requalificação Urbana – Rua José Gustavo Pimenta e Rua Eng. José Bastos Xavier; Praceta das Chãs, R. Dr. Manuel Alegre e R. 15 de Agosto; R. Infanteria 28, R. Outeiro, R. Central de Sargentos, Praça Conde de Águeda
- Reabilitação do Espaço Público Envolvente à Habitação Social do Centro – R. Fundação Dionísio Pinheiro e R. Eng. Carlos Rodrigues
- Requalificação de Troço do Leito do Rio Águeda e Limpeza de Infestantes
- Requalificação das Escadas do Cemitério de Belazaima do Chão
- Construção do Centro Educativo de Macinhata do Vouga – Correção de anomalias
- Abertura de Vias na Zona de Ampliação do Parque Empresarial do Casarão
- Reabilitação de Ruas do Concelho – Lote 1; Lote 2 (em fase de conclusão); Lote 3; Lote 4;
- Pavimentação de arruamentos com deficientes condições de circulação e execução de valetas e passeios
- Pavimentação e repavimentação – Muro de contenção a realizar no Ninho de Águia; Passeios na Rua António Feliciano de Castilho; Pedações, Cheira e Crastovães; Rua do Tournal, na Carvalhosa; Trofa, Segadães, Lamas do Vouga e Serém; Catraia de Assequins, Macinhata do Vouga, Beco, Serém de Cima, Carvalhal da Portela e Brunhido; Fermentelos, Águeda, Recardães, Mourisca do Vouga e Valongo do Vouga; Castanheira do Vouga, Aguada de Baixo, Barrô, Paradela, Casal D’Alvaro e

### Gravanço

- Construção do Quartel da GNR de Arrancada do Vouga
- Reabilitação do Largo do Carvalho, em Fermentelos
- Conceção e Construção de Ponte de Avelal de Baixo
- Construção do Driving Range
- Reparação de Defeitos e Anomalias no Edifício Espaço Multigeracional
- Requalificação do Largo Nossa Senhora da Saúde – Fermentelos
- Acesso do Parque dos Bombeiros em Agadão
- Requalificação do Caminho Ribeirinho que liga Óis da Ribeira a Requeixo (em estudo a alteração do projeto)
- Aquisição e Instalação de Caldeiras para Beneficiação da Central Térmica da Piscina Municipal
- Reabilitação dos Edifícios da Orquestra Típica, Cancioneiro e Conservatório e do Espaço Exterior Envolve aos Mesmos
- Execução das empreitadas de “Substituição de Janelas na E.B. 1 das Chãs, em Águeda”; “Arranjo Urbanístico da Avenida da República” (Macinhata do Vouga)
- Arranjos Urbanísticos – Avenida da República (Macinhata do Vouga); Rua da Subida da Catraia de Assequins (iniciadoprocimento para resolução do contrato)
- Conceção e Execução de Escada de Acesso ao Rio junto ao Centro de Atividades Náuticas Bério Marques
- Construção de ensecadeira e meios complementares para a reparação do Açude

### Manutenção e Administração Direta:

Ao nível da manutenção e da administração direta da autarquia, foram realizadas as seguintes ações:

- Manutenções, inspeções e visitas preventivas aos edifícios e equipamentos municipais;
- Reparação e conservação de edifícios – Edifícios Municipais, Parque Escolar;
- Reparação e conservação da rede Viária Municipal;
- Gestão de Armazéns Municipais e da Frota Municipal;
- Gestão/acompanhamento da EIR (Equipa de Intervenção Rápida);
- Viabilidade de ocupação de espaço público;
- Apoios logísticos diversos (Juntas Freguesia, infraestruturas municipais; organização de eventos/atividades, entre outros)
- Assistência diversa aos parques infantis municipais;

## Jurídico:

No âmbito da atuação dos **serviços jurídicos** da autarquia, destacam-se as seguintes tarefas:

- Apoio jurídico e acompanhamento da atividade desenvolvida pelos serviços, assim como também às Juntas/Uniões de Freguesia;
- Distribuição diária da legislação publicada em Diário da República, com relevância para a atividade municipal;
- Verificação legal das propostas a submeter à apreciação e deliberação do Executivo Municipal e acompanhamento das respetivas reuniões;
- Representação do Município e acompanhamento dos processos de contra-ordenação e judiciais;
- Instrução de processos de inquérito e disciplinares;
- Procedimento para a 10.ª Alteração ao Código Regulamentar e sua republicação.

No que concerne ao **serviços de fiscalização**, foram efetuadas as atividades de fiscalização em geral, no âmbito de processos de obras particulares, da ocupação de espaço público e publicidade, e da organização e funcionamento do mercado municipal e feira semanal. Também, de destacar as ações de fiscalização relacionadas com as zonas de estacionamento de duração limitada e a adequada gestão de combustíveis.


No que toca às **contraordenações**, realce para a instrução de processos de contraordenação (elaboração de acusações, análise de defesa, elaboração de convocatórias e autos de inquirições, elaboração de relatório preparatório à decisão e elaboração de notificações), assim como da notificação e inquirição de testemunhas a pedido de outras Câmaras Municipais, no âmbito do dever de colaboração.

## Proteção Civil:

Ao nível do **Gabinete Técnico e Florestal (GTF)** procedeu-se à gestão de combustíveis (corte de ervas e matos), limpeza de bermas, corte e desramação de árvores e manutenção de rede viária florestal.

Também foi realizada a manutenção dos pontos de água de DFCl, emissão de pareceres para o Instituto de Conservação da Natureza (ICNF), atualização das redes de defesa da floresta contra incêndios (RDFCl), revisão do Plano Municipal de Defesa da Floresta Contra Incêndios (PMDFCI) e preparação da candidatura ao POSEUR para as RDFCl.

Ao nível da **Proteção Civil** destacam-se, entre outras, as atividades de corte de árvores, apoio ao GTF, monitorização do Centro de Compostagem, monitorização do Cemitério do Adro e do São Pedro, apoio na recolha de canídeos e monitorização, identificação e exterminação da vespa velutina.



Foi dada continuidade à realização de ações de limpeza florestal em áreas florestais do concelho, sob jurisdição do ICNF.

De igual modo, foi realizado o acompanhamento da empreitada "Abertura de Rede Primária, Abertura de Mosaicos, Construção e Beneficiação de Rede Viária Florestal Fundamental de Acesso a PA de 1ª Ordem", na qual estão previstos 8,30 Ha de rede primária, 46,54 Ha de mosaico, 2.850 ml de construção de caminho e 900 ml de beneficiação de caminho.

A equipa de sapadores florestais esteve afeta à vigilância do território, na implementação das medidas de prevenção de incêndios e fogos florestais.

Foi ainda organizado o Evento Aldeias Seguras, Pessoas Seguras, que contou com a presença do Exmo. Sr. Secretário de Estado da proteção Civil, com vista à apresentação da implementação do Projeto na Aldeia de Alcafaz.


### 1.3. Envolvente Externa

A CMA, através de uma análise ao nível estratégico, determinou o seu contexto/ambiente externo específico, definindo os fatores que podem afetar/influenciar, positiva ou negativamente, a sua prestação de serviços, a sua estratégia e a capacidade de atingir os resultados/objetivos pretendidos.

A CMA reconhece a existência de fatores importantes para a obtenção dos resultados pretendidos, tais como: ambiente cultural, social, político, legal e regulamentar (lista de legislação, atualizada a partir da comunicação diária dos Serviço Jurídico da CMA de toda a legislação aplicável dos sumários do DR), financeiro, tecnológico, económico e natural, a nível internacional, nacional, regional ou local.

Águeda oferece aos/às seus/suas munícipes, empresas e instituições, um Concelho com notoriedade externa acrescida, que reforça o seu posicionamento regional, afirmando-se como um território que evidencia a capacidade de fixar mais investimento empresarial, oferecer melhor qualidade de vida e alcançar progressos significativos em matéria de promoção da inclusão social e da sustentabilidade.

Águeda define as suas opções estratégicas, de modo a responder aos vetores estratégicos, integrando um conjunto de ações/intervenções, que visam responder aos objetivos estratégicos da Autarquia. Estas intervenções materializam-se nas linhas estratégicas mencionadas no número anterior, procurando responder às necessidades e expectativas das partes interessadas.



Águeda, apresenta-se como um território onde, fruto de uma visão integrada e centrada nas pessoas, é bom viver, trabalhar e divertir, garantindo as melhores acessibilidades e mobilidade aos utilizadores do espaço público e criando um ambiente urbano mais aprazível, moderno e economicamente sustentável.

Os principais “clientes” da CMA são:


- Cidadãos/ãs (residentes em Águeda e de outros Municípios), turistas e visitantes
- Empresas (investidores, empresários, estabelecimentos comerciais e outras organizações – Associações empresariais e comerciais, Associações Locais)
- Instituições/Entidades que pretendam algum dos serviços da CMA

Dos diversos tipos de fornecedores/parceiros, a CMA distingue como fundamentais para a realização das suas atividades, os seguintes:

- Fornecedores Estratégicos/Parceiros (Risco das sinergias estabelecidas não contribuírem para a estratégia da Câmara como esperado) – Exemplo: Aplicações informáticas (MEDIDATA); Comunicações; GalpOn – Eletricidade e Gás Natural (faturação eletrónica); Plataforma de compras públicas utilizada.
- Fornecedores Estratégicos – Aqueles em que a qualidade de serviço oferecido é a nossa preocupação essencial.
- Administração Central – Relação com o risco que a CMA tem de não aprovação das propostas apresentadas; AMA (Agência para a Modernização Administrativa) – Parceiro estratégico importante na área da modernização administrativa.
- Entidades de Proteção Civil (Articulação com a CMA), CIRA – Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro (Sinergia com os municípios da CIRA), Turismo do Centro (risco de não obter as sinergias desejadas), Rota da Bairrada.
- Empresas e Associações empresariais e comerciais; Associações Locais.
- Agrupamentos de escolas; IPSS; Juntas/Uniões de Freguesias.

Como é natural, não podemos deixar de referir que existem entidades que são competidoras com a CMA, no âmbito dos serviços que presta, nomeadamente, outras Câmaras próximas que possam desviar potenciais residentes e investidores: Aveiro, Albergaria-a-Velha, Anadia e Oliveira do Bairro.

Os serviços públicos básicos, são proporcionados pelo Município e suas freguesias, podendo estar concessionados a outras entidades, como é o caso da recolha de resíduos urbanos e recicláveis, com exceção



do abastecimento de água para consumo público e a recolha e tratamento de águas residuais urbanas, que são da responsabilidade da AdRA – Águas da Região de Aveiro, S.A., para a qual não existem competidores.

A falta de uma ligação rápida a Aveiro e o nó na autoestrada, são fatores críticos na estratégia de competição, que a Autarquia tenta contornar com uma estratégia de inovação e empreendedorismo. No entanto, as questões da mobilidade e acessibilidade, entre outras, estão bem presentes na estratégia municipal, já que é primordial a criação de uma melhor ligação de Águeda à rede primária nacional (AE), trabalhando simultaneamente na melhoria da rede interna do concelho, como é o caso na E.N1 e dos inúmeros conflitos que esta apresenta.

#### 1.4. Alterações relevantes do SG


A Política do SG (Qualidade), mantém-se apropriada e é comunicada e entendida por todos/as os/as funcionários/as. Relativamente ao SGSI e, tendo um âmbito restrito, têm vindo a ser realizadas sessões de clarificação de conceitos, assim como ações de formação/sensibilização específicas.

A este nível, verificamos que a principal alteração ao nível do SG (Qualidade) esteve associada à adequação necessária ao novo referencial ISO 9001:2015, que começou a ser “pensada” em finais de 2017, após a tomada de posse do atual Executivo Municipal, não tendo sido iniciada anteriormente, por uma questão estratégica.

Desta forma, encetamos os nossos esforços com vista a uma análise interna do que seria necessário “adequar” no SG implementado, de forma a estarmos em conformidade com este novo referencial.

A entrada em vigor, em 25/05/2018, do novo **Regulamento Geral de Proteção de Dados** (RGPD), Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, vem impor novas regras e direitos no que toca ao tratamento de dados pessoais, o que nos leva também à necessidade de visitar cada CO/Processo da Autarquia, de forma a estarmos em *compliance* com o Regulamento.

Neste âmbito, foram analisados diversos documentos relevantes, incluindo o próprio Regulamento Europeu, no sentido de definir um Plano de Ação para a sua implementação e cumprimento. Também neste âmbito, foram realizadas diversas análises, tendo sido desenvolvido um documento que permitirá realizar o trabalho de “compliance” com o RGPD.



Do Plano de Ação (ver quadro infra) definido para a implementação e compliance com este Regulamento Europeu, foram realizadas as seguintes ações:

- Análises de diversos documentos relevantes, inclusive a Proposta de Lei n.º 120/XIII, onde foram dados contributos para o documento final que será publicado;
- Definição/Revisão de uma Política de Privacidade e Tratamento de dados – divulgação geral, interna e externa. Revisão da Política de Privacidade e Tratamento de dados;
- Definição de uma Política de *Cookies* para o acesso ao *site*;
- Preparação de texto para Newsletter do site da CMA;
- Nomeação do DPO (*Data Protection Officer*) / Encarregado de Proteção de Dados (EPD) e comunicação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), de acordo com o estipulado no artigo 37.º, alínea a) do n.º 1 e n.º 6 do RGPD;
- Definição de um Grupo Coordenador para o RGPD, segundo os critérios do Regulamento;
- Análise completa e profunda sobre o Regulamento, Legislação complementar e documentos elaborados sobre a matéria por diversas entidades;
- Análise da Proposta de Lei elaborada em matéria de RGPD e contributos à mesma;
- Participação em várias reuniões do grupo RGPD na CIRA, onde estamos representados;
- Análise e elaboração dos documentos, dentro do Grupo RGPD, da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro – CIRA;
- Preparação de ação de formação sobre o RGPD, realizada por formador externo, expert na matéria, durante 1 dia, dividida em 2 ações;
- Levantamento de dados sobre as entidades subcontratantes – Preparação de texto para adendas aos contratos/protocolos existentes;
- Preparação do texto de "consentimento" a incluir nos diversos formulários da CMA, incluindo um modelo de consentimento específico para "menores";
- Pedido/Levantamento de informação preliminar (contratos, inventários de dados pessoais, APP, ...) – Inventariação dos tratamentos de dados com identificação dos fluxos existentes – Verificação de cada dado pessoal solicitado em cada um dos modelos/requerimentos/site da CMA;

- Análise de sistemas de acordo com o RGPD no âmbito interno e externo;
- Revisão de formulários/documentos (modelos e requerimentos) de recolha, tratamento/proteção de dados no âmbito interno, incluindo a inserção do texto de "consentimento";
- Análise das políticas, normas, processos, procedimentos, formulários de recolha, tratamento/proteção de dados no âmbito interno – Análise das disposições legais ou contratuais que suportam os tratamentos e fluxos de dados pessoais.

Ação	Estado
Definição de uma Política de Privacidade e Tratamento de dados - divulgação geral, interna e externa	ENCERRADO
Definição de uma Política de Cookies para o acesso ao site	ENCERRADO
Preparação de texto para Newsletter do site da CMA - incluindo a análise e levantamento dos restantes sites do Município	ENCERRADO
Nomeação do DPO e comunicação à CNPD	ENCERRADO
Definição de um Grupo Coordenador para o RGPD, segundo os critérios do Regulamento	ENCERRADO
Análise completa e profunda sobre o Regulamento, Legislação complementar e documentos elaborados sobre a matéria por diversas entidades	PERMANENTE
Análise da Proposta de Lei elaborada em matéria de RGPD e contributos à mesma	ENCERRADO
Análise das diversas solicitações e dúvidas dos serviços sobre a aplicação do RGPD, em situações específicas (Educação, Férias em Movimento, Incubadora Empresas, DV-CD, RH, Ação Social, GU, TI, GAM, SIG, GAP, GAV, Entrada Correio, DV-AS)	PERMANENTE
Pedido/Levantamento de informação preliminar (contratos, inventários de dados pessoais, APP, ...) - Inventariação dos tratamentos de dados com identificação dos fluxos existentes - Verificação de cada dado pessoal solicitado em cada um dos modelos/requerimentos/site da CMA	PERMANENTE
Levantamento de dados sobre as entidades subcontratantes - Preparação de texto para adendas aos contratos/protocolos existentes	O texto está pronto, passamos agora à fase de preparação das adendas aos contratos junto das entidades subcontratantes
Preparação do texto de "consentimento" a incluir nos diversos formulários da CMA, incluindo um modelo de consentimento específico para "menores"	O texto está pronto, passamos para a fase de inclusão do mesmo em cada um dos modelos/requerimentos da CMA, onde solicitamos dados pessoais
Análise e elaboração dos documentos para o procedimento de contratação de entidade para a CIRA	ENCERRADO
Preparação de ação de formação	Foram realizadas 2 ações de formação (julho/2018 e maio/2019)
Análise das políticas, normas, processos, procedimentos, formulários de recolha, tratamento/proteção de dados no âmbito interno - Análise das disposições legais ou contratuais que suportam os tratamentos e fluxos de dados pessoais (Formulários Educação, Férias em Movimento, GU, Administrativos, BeAgueda, Inquéritos, Piscinas, ...)	PERMANENTE

Ação	Estado
Análise de sistemas de acordo com o RGPD no âmbito interno e externo	PERMANENTE
Identificação de data breaches	Tarefa a seguir
Avaliação do PIA	Tarefa a seguir
Identificação e análise de riscos, descrição do fluxo dos dados, identificação de soluções de privacidade	Tarefa a seguir

Também, face à entrada em vigor da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28/03, que define orientações técnicas para a Administração Pública em matéria de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação relativos a dados pessoais, foram encetadas as diligências necessárias para o cumprimento da referida legislação, estando definido como prazo máximo para implementação dos requisitos referidos no anexo, 18 meses após a data de entrada em vigor (até 23/09/2019).

Assim e, nos termos da alínea g) do artigo 199.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolve, aprovar os requisitos técnicos mínimos das redes e sistemas de informação que são exigidos ou recomendados a todos os serviços e entidades da Administração direta e indireta do Estado, os quais constam do anexo à presente resolução e que dela faz parte integrante.

Nesta sequência, a CMA procedeu à avaliação da conformidade dos requisitos técnicos das redes e sistemas de informação em uso com as finalidades e princípios de segurança que se pretendem alcançar com os requisitos estabelecidos no referido preceito legal. Consultar o ficheiro anexo “**Requisitos – RGPD - Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28/03**”

Ainda sobre o tema do RGPD, estão a ser executadas as tarefas necessárias, ao nível das plicações MEDIDATA, de acordo com o “**MANUAL RGPD – Novas regras e procedimentos nas aplicações SIGMA**”, enviado pelo subcontratante.

Já no que diz respeito às alterações efetuadas no âmbito das Tecnologias de Informação, temos:

Descrição	Categoria	Estado	Abertura	Data Estado
Teste e verificação do software Kasperky EndPoint 11	Infraestrutura	Aplicado	2018-05-03	2019-05-28
Implementação Switch Core	Infraestrutura	Encerrado	2018-01-09	2019-05-16
Re: INSTALAÇÃO SWITCHES	Infraestrutura	Testado	2018-11-13	2019-05-16
Actualização da plataforma Medidata SigmaDocWeb 3.129	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-11-06	2019-05-16
Migração/upgrade AD	Infraestrutura	Encerrado	2018-03-14	2019-05-16
Actualização Microsoft Exchange 2013	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-02-19	2019-05-16

Descrição	Categoria	Estado	Abertura	Data Estado
Atualização de firmware QNAP	Infraestrutura	Encerrado	2018-04-03	2019-05-16
Update a OBP_ Câmara Municipal de Águeda	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-12-06	2019-05-16
Atualização do sistema de gestão de impressão e cópia	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-11-13	2019-05-16
Atualização da plataforma ITIL	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-08-08	2019-05-16
Desligar VMs	Infraestrutura	Encerrado	2018-02-20	2019-05-16
Incluir DBs Esight no Backup	Infraestrutura	Encerrado	2018-06-06	2019-05-16
Alteração de Listagem de Software	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-07-03	2019-05-16
Substituição SWITCH STACK DMZ	Infraestrutura	Encerrado	2018-12-06	2019-05-16
Teste Criação de Cluster Nutanix	Infraestrutura	Encerrado	2018-07-16	2019-05-16
Implementação DMARC	Infraestrutura	Aplicado	2018-12-19	2018-12-19
Atualização da plataforma ITIL 9.3.2	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-10-30	2018-12-06
Atualização da SRA	Infraestrutura	Encerrado	2018-08-10	2018-10-27
Implementação NAC		Em avaliação	2017-06-05	2018-10-27
Software SIEM ou similar	Infraestrutura	Encerrado	2018-02-12	2018-10-27
Atualização do controlador NVR Unifi	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-04-19	2018-10-27
Update dell 5524	Infraestrutura	Revisto	2018-09-13	2018-09-24
Aumento espaço VM	Infraestrutura	Encerrado	2018-09-04	2018-09-05
Atualização da NSA e HA	Infraestrutura	Revisto	2018-08-06	2018-09-03
Alteração Velocidade acesso Internet Backup	Infraestrutura	Encerrado	2018-05-16	2018-08-07
Renovação Tecnologica	Infraestrutura	Em avaliação	2018-06-12	2018-06-14
Implementacao 3 No Vmware	Infraestrutura	Encerrado	2017-01-12	2018-06-14
Implementação Cluster Desenvolvimento	Infraestrutura	Encerrado	2017-04-05	2018-06-14
Abrir o registo da formação em SigmadocWeb	Aplicações Municipais	Encerrado	2017-11-28	2018-06-14
Procedimento de final de ano - Vários 2018	Aplicações Municipais	Encerrado	2017-12-28	2018-06-14
Atualização da Versão do Esight	Aplicações Municipais	Encerrado	2017-03-06	2018-06-14
Alteração de hardware em servidores	Computadores	Encerrado	2017-02-20	2018-06-14
Virtualização do servidor CMANAS	Infraestrutura	Encerrado	2016-09-07	2018-06-14
Migração/upgrade Windows	Infraestrutura	Aceite	2018-06-13	2018-06-13
Alterações relativos ao RGPD -	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-05-21	2018-05-30
Alteração de data Storage VMWare VShere	Infraestrutura	Encerrado	2017-01-10	2018-05-08
Atualização de versão SonicWall GMS	Infraestrutura	Encerrado	2017-03-31	2018-05-08
PES - Aplicação de Recursos Humanos - Tabelas de IRS 2017 já disponíveis	Aplicações Municipais	Encerrado	2017-01-16	2018-05-08

Descrição	Categoria	Estado	Abertura	Data Estado
Versão 1.40 do SigmaGest disponível para download	Aplicações Municipais	Encerrado	2018-03-23	2018-03-26


### 1.5. Revisões anteriores

Da última revisão/balanço e, no que diz respeito às sugestões de melhoria apresentadas/propostas, analisando a sua realização, temos:

- SG em arquivo documental, procedendo-se ao registo de um documento quando seja necessária a sua aprovação, funcionando de igual forma para as fichas de não conformidade. Em 2016 foi realizada uma segunda abordagem a esta aplicação, tendo-se deslocado um técnico da aplicação, para nos elucidar sobre a parametrização e funcionalidades da mesma. Prazo: Outubro/2018. Responsável: Sónia Marques. Não houve oportunidade de implementar esta funcionalidade, tendo em conta as prioridades que têm sido estabelecidas. Recalendarização: 2.º semestre/2020.
- Desenvolvimento de uma aplicação para análise e monitorização do modelo estratégico GOP/PDE. A aplicação foi desenvolvida, no entanto, ainda necessita de melhorias. Estão a ser desenvolvidos alguns dashboards, de forma a poder facilitar a monitorização e medição de resultados aos serviços da CMA. Trata-se de uma tarefa contínua, visto que têm sido desenvolvidos dashboards para as diversas áreas, por solicitação destas.
- Desenvolvimento de um dashboard para cálculo de indicadores/resultados para a DV-GU. Prazo de implementação: Setembro/2018. Responsáveis: Ana Matos (DV-GU); DV-TI; Sónia Marques; MEDIDATA. A funcionalidade que se pretende desenvolver, envolve também outras áreas e trata-se de uma tarefa morosa e que também está dependente da entidade subcontratante MEDIDATA. Recalendarização: Dezembro/2019.
- Realização duma ação de formação interna “Auditorias internas da qualidade”, dado que já foi manifestado por alguns funcionários, a intenção de frequentar a mesma, para poderem fazer parte da bolsa de auditores e realizarem auditorias aos serviços. Prazo de implementação: 3.º Trimestre/2018. Responsável: Sónia Marques. Ainda não foi possível realizar esta ação, pois foram dadas outras prioridades de atuação. Recalendarização: Dezembro/2019.
- Realização duma ação de formação interna “Qualidade” a TODOS/AS os/as funcionários/as. Prazo de implementação: 3.º Trimestre/2018. Responsável: Sónia Marques. Ainda não foi possível realizar esta

ação, pois foram dadas outras prioridades de atuação. Recalendarização: 1.º semestre/2020 (em data a combinar).

- Desenvolver um Código de Ética para a CMA, envolvendo os funcionários. Prazo de implementação: Julho/2018. Responsáveis: Sónia Marques; Outras unidades orgânicas. Foi desenvolvido e enviado a todas as chefias e ao Executivo, em dezembro/2018. Aprovado em fevereiro/2019.
- Alteração do inquérito de satisfação dos funcionários, de forma a podermos identificar as áreas de preocupação. Prazo de implementação: Iniciar em finais de junho/2018. Responsáveis: Sílvia Martins; João Gomes; Sónia Marques. Esta ação não pôde ser executada quando estava prevista, pois foram dadas prioridades de atuação. O inquérito foi revisto e aprovado. Foi enviado aos colaboradores, por e-mail, em 03/06/2019.
- Realização de vários momentos de Revisão dos SG, de forma a poder avaliar algumas ações que vão sendo executadas. O primeiro momento deverá acontecer antes do final do ano. Posteriormente, será realizado trimestralmente. Prazo de implementação: Julho/2018. Responsáveis: Sónia Marques; Unidades Orgânicas. Ainda não houve oportunidade de implementar esta ação. Há dois momentos de reflexão mais profunda, em 2019, sendo a 1.ª no âmbito do SGSI e a 2.ª logo de seguida, em junho/2019. Prevê-se que seja realizada nova revisão, em novembro de 2019.
- Analisar as questões a abordar para um futuro inquérito de avaliação relativamente aos transportes. Prazo de implementação: Ano letivo 2018/2019. Responsável: DV-DL\_Educação. Por constrangimentos do serviço em causa e várias alterações ao nível dos procedimentos, esta ação será desenvolvida para o ano letivo 2019/2020.
- Inserir a informação sobre os resultados de inquéritos de avaliação da satisfação, em todas as áreas da CMA, no Relatório da Revisão, publicando-o no site da CMA, da mesma forma como já atuamos em relação ao inquérito a munícipes. Prazo de implementação: Próxima Revisão pela Gestão. Responsáveis: Sónia Marques; Unidades Orgânicas. Executado no inquérito de 2019 (serviços de 2018).
- Analisar um procedimento que permita elaborar uma resposta imediata, como 1.º momento de resposta, antes de o processo ser analisado e emitido um parecer. Tem-se verificado que há uma necessidade de solicitação de informação a vários níveis, o que provoca que alguns processos sejam mais demorados, no que diz respeito à resposta ao munícipe. Já se verifica um primeiro momento de resposta, por e-mail, informando o munícipe que o seu processo teve um n.º de registo e qual a unidade orgânica responsável. Este assunto será abordado no 3.º trimestre do ano. Responsáveis: DV-MAF; DV-



AF; GAP; Outros intervenientes. Foi implementada uma prática de 1.ª resposta ao município, de forma a informá-lo da análise do processo, visto que algumas questões poderão necessitar de uma análise mais demorada. Foi implementada uma nova metodologia de trabalho, através da alteração realizada ao ERP, com a definição de prazos e gestores de processo (Janeiro/2019).

- Foi dado início a um novo projeto, relacionado com a elaboração de **Checklist** para as atividades de cada um dos serviços da CMA. Este projeto estava em desenvolvimento, em 2017, no entanto, será revisto, de modo a adequar ao funcionamento dos serviços na CMA. A avaliar numa próxima revisão pela gestão. Prazo de implementação: Julho/2018. Não foi realizado (dadas as alterações que têm vindo a ser realizadas e às novas estratégias definidas, este projeto/ação foi retirado).

#### 1.6. Avaliação do SG

Tendo em conta a análise efetuada ao Sistema de Gestão implementado na CMA e os resultados obtidos, conclui-se que, apesar de sentirmos a necessidade de melhorar alguns procedimentos, para os tornar ainda mais céleres e simples, **o SGQ continua pertinente, apropriado, adequado, eficaz e alinhado com a estratégia definida pelo Executivo.**

De igual modo, permite-nos concluir que, **o SGQ cumpre os requisitos normativos, tendo a CMA alcançado, na sua grande maioria, os resultados/metas desejados, tendo em conta a sua direção estratégica**, após análise dos indicadores associados às partes interessadas e ao cumprimento dos objetivos estratégicos/operacionais da Autarquia, nomeadamente:

- **Grau de cumprimento dos objetivos de gestão** (estatísticos + operacionais) – Meta = 90%; Resultado = 89%. A CMA tem como intenção, uma meta bastante ambiciosa. Não podemos deixar de referir que, a este nível, algumas ações definidas no Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE), podem não ser realizadas na totalidade, no ano em questão, no entanto, passam a constar do plano do ano seguinte. De realçar também que, no que diz respeito ao ano 2017, este indicador teve um resultado de 79% (inferior ao valor obtido para 2018). Esses resultados são demonstrativos do esforço que a CMA tem vindo a realizar ao longo dos anos, de modo a cumprir, dentro das suas capacidades e competências, das ações que se propõem levar a efeito num determinado ano civil. Também, algumas ações inseridas no referido plano e não realizadas, tiveram como causas, constrangimentos externos, alheios à Autarquia. Foi decidido manter-se a meta para 2019.
- **Índice de satisfação das partes interessadas** (externas) – Meta = 90%; Resultado = 88%.

- **Índice de satisfação das partes interessadas internas** (funcionários/as) – Meta = 82%; Resultado = 82%.
- **Índice de motivação das partes interessadas internas** (funcionários/as) – Meta = 82%; Resultado = 83%.

A CMA tem tido uma preocupação constante, no que respeita à definição de objetivos, indicadores e metas, que lhe permitam monitorizar, medir e avaliar o desempenho dos processos e das suas atividades.

### 1.6.1. Objetivos

Ao monitorizarmos o cumprimento dos objetivos estratégicos e, por sua vez, dos objetivos operacionais, avançamos para uma análise da execução do Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE) para 2018, obtendo-se os resultados do quadro em anexo “**Execucao\_PDE\_2018**”, referente a cada um dos projetos/ações definidas para cada um dos objetivos, referentes ao ano 2018. No próprio documento, encontram-se as justificações e decisões para as ações não realizadas.

Ao analisarmos pormenorizadamente o cumprimento do Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE) para o ano 2018, obtemos os seguintes resultados:

Objetivo Estratégico		Objetivo Operacional		Resultado (Taxa de execução)
N.º	Designação	N.º	Designação	
01	Águeda Território Dinâmico, Criativo e Solidário	0101	Promover Solidariedade	85,3%
		0102	Promover o Desporto	91,9%
		0103	Promover a Cultura	92%
		0104	Promover Turismo	70,6%
		0106	Segurança e Proteção Civil	51,3%
		0107	Regeneração Urbana	60%
		0108	Qualificar/ Construir acessibilidades	61,4%
02	Águeda Território Excelência Educativa	0201	Projeto Educativo Municipal	100%
		0202	Águeda Educação +	100%
		0203	Parcerias Europeias e Participação em Redes	100%
		0204	Educação Não Formal	100%
		0206	Segurança Alimentar das Refeições escolares	0%
		0207	Construção de Centros Educativos	100%
		0208	Beneficiação/Construção de Parques Infantis	100%

Objetivo Estratégico		Objetivo Operacional		Resultado (Taxa de execução)
N.º	Designação	N.º	Designação	
		0209	Transportes Escolares	100%
		0210	Rede de Bibliotecas Escolares	100%
		0211	Residência Universitária	50%
03	Águeda Competitiva e Empreendedora	0301	Promoção do Concelho	100%
		0302	Fiscalmente competitiva (Taxas competitivas)	100%
		0303	Incubadora de Empresas	100%
		0309	Linha de Apoio ao Empresário	100%
		0311	Parque Empresarial do Casarão	55%
04	Águeda Serviços Municipais de Excelência	0401	Administração Transparente	72,8%
		0402	Certificação	73,3%
		0403	Serviços de Apoio - SIG	93,1%
		0404	Serviços ao cidadão online	66,7%
		0405	Continuando a Inovar	75%
		0406	Serviços de Apoio - Informática	100%
		0407	Requalificação de Instalações	80%
05	Águeda Inteligente, Inovadora e Sustentável	0501	HUMAN SMART CITY	100%
		0502	Implementação da Estratégia de Inovação Inteligente	50%
		0504	Águeda Ambientalmente Sustentável	81,3%
		0505	Eficiência Energética	75%
		0507	Plataforma de Informação para o Cidadão	100%
		0508	Parcerias Internacionais	100%
		0509	Parcerias Nacionais	100%
		0510	Resíduos – Uma oportunidade de afirmação	100%

Os objetivos estratégicos vs objetivos operacionais estão resumidos no Mapa Estratégico da CMA, para o período 2018-2021, podendo se consultados no **Imp-01-03**, tendo-se evidenciado que, para 2018, obtivemos uma taxa de concretização dos objetivos de 89%, face à meta estabelecida de 90%. Para 2019, mantém-se esta meta.

Já no que diz respeito a cada um dos objetivos estratégicos, os resultados são os seguintes:

	TOTAL	Objetivos Estratégicos				
		01 – Águeda Território Dinâmico, Criativo e Solidário	02 – Águeda Território Excelência Educativa	03 – Águeda Competitiva e Empreendedora	04 – Águeda Serviços Municipais de Excelência	05 – Águeda Inteligente, Inovadora e Sustentável
N.º total de ações	370	180	36	20	77	57
N.º de ações executadas	314,7	137,4	35	17,75	76,6	47,95
N.º de ações não executadas	62	40	1	2	13	6
<b>Taxa de Execução</b>	<b>89%</b>	<b>76%</b>	<b>97%</b>	<b>89%</b>	<b>99%</b>	<b>84%</b>
<b>Taxa de Não Execução</b>	<b>12%</b>	<b>22%</b>	<b>3%</b>	<b>10%</b>	<b>17%</b>	<b>11%</b>

### 1.6.2. Indicadores de desempenho dos processos

Entendemos que é de extrema importância que os processos do SG sejam monitorizados e, onde possível/aplicável, medidos.

Neste sentido, a CMA utiliza diversas ferramentas para monitorizar e medir o desempenho dos processos, espelhando os resultados no seu Balanced Scorecard (**Imp-09-01**), assim como também uma análise/justificação dos mesmos, tendo em conta as metas estabelecidas para cada um dos indicadores, sejam de 1.º ou 2.º nível.

Entendemos, de forma clara, que a CMA pretende melhorar a sua organização, de forma coesa e coerente, aproveitando para melhorar em simultâneo as atividades de prestação de serviços que têm impacto no município e na satisfação das suas necessidades e expectativas.

Como tal, ao avaliarmos os resultados obtidos, facilmente concluímos do alinhamento da estratégia com estes resultados, evidenciando-se que o SGQ serve de apoio à gestão, mas que ainda precisa de algum afinamento, fruto da evolução e da necessidade de melhoria dos processos/Competências Organizacionais (CO).

A CMA pretende, até ao final do ano corrente, analisar as suas CO, de modo a avaliar a necessidade de rever/alterar a sua Rede de Processos, tendo em conta as novas diretrizes do Executivo Municipal.

Os dados são monitorizados ao longo do ano, tendo em conta a periodicidade definida para cada indicador. Em 2018, estes dados e os relevantes para o planeamento e execução das atividades, eram discutidos em sede de reunião de chefias.

Em 2018, estas reuniões passaram a ter um cariz quinzenal, tendo sido elaborado um documento informativo sobre as questões relevantes para cada unidade orgânica, relativamente às atividades a realizar, tendo em conta a interligação com outros serviços e, em especial, com a Contratação Pública (onde se realizam todas as aquisições de todos os serviços) e a Comunicação (pois, serve também, a todos os serviços da CMA).

Futuramente, estas reuniões terão como tema de discussão específico, os resultados obtidos e recolhidos, também, no âmbito das sessões da Assembleia Municipal, com um cariz trimestral, de modo a antecipar algumas situações que poderão indicar um potencial não cumprimento de metas, tal como, melhorar a divulgação/informação sobre esses mesmos dados por todos, potenciando a discussão e a melhoria contínua e partilhada entre todos.

Mais ainda, são também realizadas (e continuam a ser realizadas), reuniões de trabalho entre cada uma das unidades orgânicas/serviços. Nestas reuniões de trabalho, discutem-se as diretrizes que decorrem das reuniões de chefias, assim como, as diretrizes de cada serviço, planeamento de ações, análise de dados, e aprendizagem, no sentido de uma análise crítica dos processos.

Esta metodologia proporciona a todos os intervenientes um papel ativo, permitindo uma maior perceção do seu contributo para o Sistema, assim como, para a concretização dos objetivos e metas definidos e, conseqüentemente, da estratégia, missão e visão da CMA.

Para 2019, estava prevista uma ação de melhoria, ao nível do DUNDAS, para implementar um conjunto de indicadores previamente desenvolvidos e respeitantes a várias áreas operacionais, suportados na ferramenta Dundas, o SigmaBi possibilita todo o tipo de análise numa plataforma flexível para todos os utilizadores.

A solução de indicadores de gestão SigmaBi- Dundas tem-se assumido no mercado como a ferramenta de eleição do executivo na Administração Pública Local e afirmou-se como imprescindível no apoio à tomada de decisão ao disponibilizar toda a informação pertinente, sintetizada de uma forma simples e eficiente.

A informação é representada sobre a forma de dashboards e disponibiliza a análise de dados segundo várias representações visuais, dimensões e perspetivas com cruzamento de informação e comparações temporais segundo os critérios pré-estabelecidos.

Sendo uma solução colaborativa prevê a tomada de anotações e notificações, baseadas em regras, favorecendo a comunicação em grupo e a tomada de decisão oportuna e acertada com a possibilidade de agendar, partilhar e editar os relatórios.

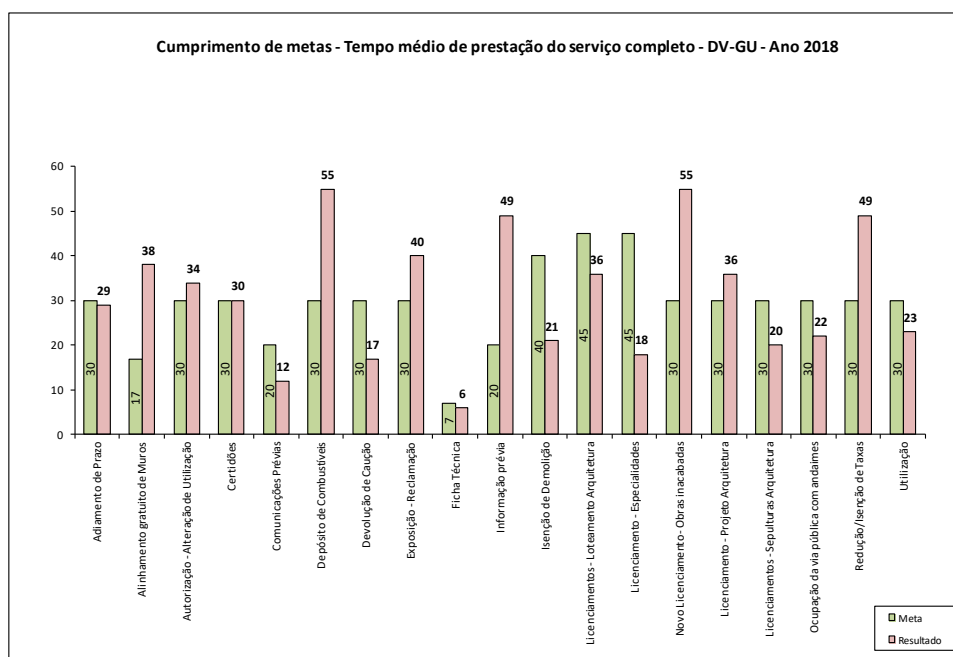
Fazendo uma análise mais aprofundada de alguns dos resultados obtidos, temos:

#### 1.6.2.1. Gestão Urbanística:

##### 1.6.2.1.1. Tempo médio de prestação do serviço completo (em dias):

Processos	Meta	Resultado 2018	Desvio
Adiamento de Prazo	30	29	-3%
Alinhamento gratuito de Muros	17	38	124%
Autorização - Alteração de Utilização	30	34	13%
Certidões	30	30	0%
Comunicações Prévias	20	12	-40%
Depósito de Combustíveis	30	55	83%
Devolução de Caução	30	17	-43%
Exposição - Reclamação	30	40	33%
Ficha Técnica	7	6	-14%

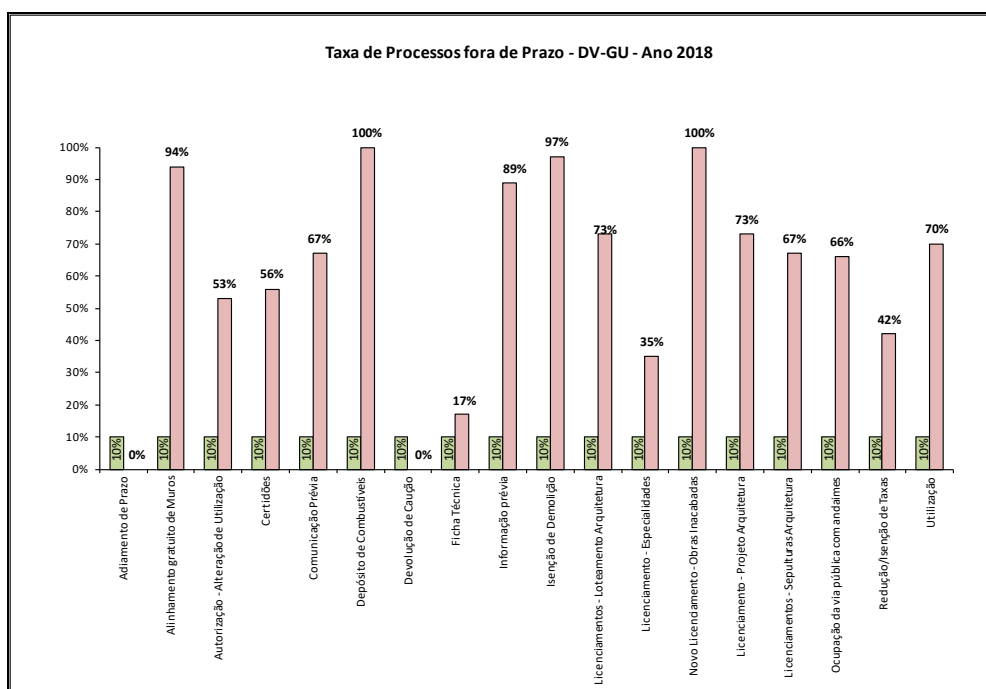
Processos	Meta	Resultado 2018	Desvio
Informação prévia	20	49	145%
Isenção de Demolição	40	21	-48%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	45	36	-20%
Licenciamento - Especialidades	45	18	-60%
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	30	55	83%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	30	36	20%
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	30	20	-33%
Ocupação da via pública com andaimes	30	22	-27%
Redução/Isenção de Taxas	30	49	63%
Utilização	30	23	-23%



#### 1.6.2.1.2. Taxa de processos fora de prazo:

Processos	Meta	Resultado 2018	Desvio
Adiamento de Prazo	10%	67%	57%
Alinhamento gratuito de Muros	10%	94%	84%
Autorização - Alteração de Utilização	10%	53%	43%
Certidões	10%	56%	46%
Comunicação Prévia	10%	67%	57%
Depósito de Combustíveis	10%	100%	90%
Devolução de Caução	10%	0%	-10%
Ficha Técnica	10%	17%	7%
Informação prévia	10%	89%	79%

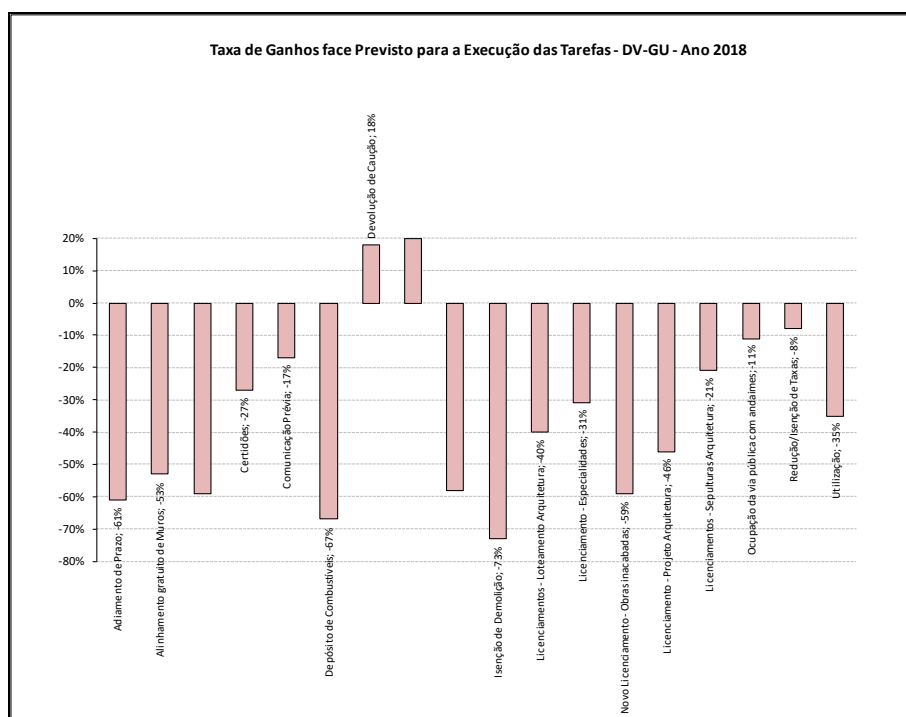
Processos	Meta	Resultado 2018	Desvio
Isenção de Demolição	10%	97%	87%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	10%	73%	63%
Licenciamento - Especialidades	10%	35%	25%
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	10%	100%	90%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	10%	73%	63%
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	10%	67%	57%
Ocupação da via pública com andaimes	10%	66%	56%
Redução/Isenção de Taxas	10%	42%	32%
Utilização	10%	70%	60%



### 1.6.2.1.3. Taxa de ganhos, face ao previsto, para a execução das tarefas:

Designação	Meta	Resultado 2018
Adiantamento de Prazo	>0%	-61%
Alinhamento gratuito de Muros	>0%	-53%
Autorização - Alteração de Utilização	>0%	-59%
Certidões	>0%	-27%
Comunicação Prévia	>0%	-17%
Depósito de Combustíveis	>0%	-67%
Devolução de Caução	>0%	18%
Ficha Técnica	>0%	20%
Informação prévia	>0%	-58%

Designação	Meta	Resultado 2018
Isenção de Demolição	>0%	-73%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	>0%	-40%
Licenciamento - Especialidades	>0%	-31%
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	>0%	-59%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	>0%	-46%
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	>0%	-21%
Ocupação da via pública com andaimes	>0%	-11%
Redução/Isenção de Taxas	>0%	-8%
Utilização	>0%	-35%



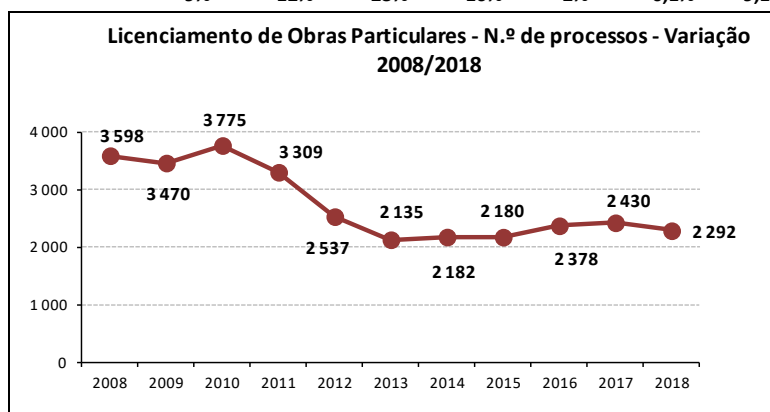
Ao fazermos uma análise comparativa com os anos anteriores, os resultados são os seguintes:

- N.º de processos registados:

Processo	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Adiantamento de prazo	152	152	92	93	81	72	47	59	69	17%
Alinhamento gratuito de Muros	99	85	84	89	76	100	94	105	96	-9%
Apresentação de Elementos	853	560	126	69	4	-	-	-	-	-
Autorização - Alteração de Utilização	22	21	40	28	21	13	28	21	36	71%
Averbamentos	-	-	-	-	58	60	78	73	73	0%
Certidões	623	498	506	517	388	459	516	567	581	2%
Comunicações Prévias	-	-	-	-	31	4	2	5	9	80%



Processo	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018	
Declarações Prévias	82	81	87	-	-	-	-	-	-	-	
Depósito de Combustíveis	5	9	10	16	26	-	2	7	5	-29%	↓
Desistências	10	6	2	9	6	-	-	-	-	-	
Devolução da Caução	13	7	6	7	-	-	-	7	1	-86%	↓
Emissão do Alvará de licença de Loteamento	4	2	0	-	-	-	-	-	-	-	
Exposição-Reclamação	225	205	149	106	117	121	98	130	118	-9%	↓
Ficha técnica	75	40	15	25	12	23	21	30	30	0%	↔
Fotocópias	696	576	60	4	6	4	13	-	-	-	
Informação Prévia	103	61	69	38	41	45	48	51	46	-10%	↓
Inspecção de Elevadores	65	44	80	65	89	51	81	-	-	-	
Isenção de Demolição	-	-	-	-	-	-	28	33	34	3%	↑
Levramento de Embargo	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	
Licença parcial para construção	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	
Licenciamento - Especialidades	-	175	174	196	203	165	234	268	295	10%	↑
Licenciamento Industrial	5	4	4	3	6	6	14	-	-	-	
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	-	21	38	29	31	24	12	30	26	-13%	↓
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	21	3	7	4	1	7	6	7	8	14%	↑
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	16	9	14	7	12	10	8	8	6	-25%	↓
Licenciamento - Projeto Arquitetura	435	500	809	637	662	616	645	617	701	14%	↑
Ocupação da Via Pública com andaimes	22	28	19	15	21	22	36	27	38	41%	↑
Pocilgas Familiares	3	0	1	-	-	-	-	-	-	-	
Prorrogação	-	-	-	-	7	30	-	-	-	-	
Reabertura de processos	79	30	14	4	-	-	1	-	-	-	
Receção de Obras de Urbanização	8	9	8	10	2	5	5	6	-	-	
Redução ou Isenção de Taxas Nova Calendarização	26	35	9	32	21	22	25	25	19	-24%	↓
Retirada do alvará ou TR e Caução	18	15	3	8	5	-	-	-	-	-	
Utilização	112	130	104	124	122	178	141	134	101	-25%	↓
Utilização sem vistoria e cópias	-	-	-	-	132	140	195	220	-	-	
Vistoria	2	1	5	-	-	-	-	-	-	-	
	<b>3 775</b>	<b>3 309</b>	<b>2 537</b>	<b>2 135</b>	<b>2 182</b>	<b>2 180</b>	<b>2 378</b>	<b>2 430</b>	<b>2 292</b>		
	<b>9%</b>	<b>-12%</b>	<b>-23%</b>	<b>-16%</b>	<b>2%</b>	<b>-0,1%</b>	<b>9,1%</b>	<b>2,2%</b>	<b>-5,7%</b>		



• Tempo médio de prestação do serviço completo, em dias:

Processos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018	
Adiamento de Prazo	19	19	21	21	17	31	26	22	29	32%	↓
Alinhamento gratuito de Muros	21	23	35	25	25	33	29	37	38	3%	↑
Apresentação de Elementos	6	7	6	8	8	-	-	-	-	-	
Autorização - Alteração de Utilização	24	16	29	29	23	29	29	29	34	17%	↔
Certidões	17	21	19	23	20	26	27	25	30	20%	↓
Comunicações Prévias	-	-	27	-	24	42	13	8	12	50%	↓
Declarações Prévias	15	9	13	-	-	-	-	-	-	-	
Depósito de Combustíveis	51	28	58	34	28	-	44	47	55	17%	↑
Desistências	7	16	26	6	14	-	-	-	-	-	
Devolução de Caução	25	29	15	25	-	-	-	37	17	-54%	↓
Emissão do Alvará de licença de Loteamento	21	8	-	-	-	-	-	-	-	-	
Exposição - Reclamação	23	29	33	29	33	49	33	35	40	14%	↑
Ficha Técnica	4	3	-	6	7	13	8	5	6	20%	↑
Fotocópias	14	12	11	11	11	8	11	-	-	-	
Informação prévia	26	26	36	25	28	34	45	37	49	32%	↑
Inspeção de Elevadores	4	10	5	4	7	8	9	-	-	-	
Isenção de Demolição	-	-	-	-	-	-	41	35	21	-40%	↓
Levramento de Embargo	9	15	32	-	-	-	-	-	-	-	
Licenciamento - Especialidades	26	21	-	22	20	22	18	17	18	6%	↑
Licenciamento Industrial	9	14	16	24	12	22	25	-	-	-	
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	-	24	31	33	29	48	37	35	36	3%	↑
Licenciamento - Projeto Arquitetura	-	23	30	27	27	36	31	34	36	6%	↑
Licenciamentos - Obras Inacabadas	34	15	38	28	37	41	34	38	55	45%	↑
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	14	17	15	17	21	18	26	23	20	-13%	↓
Ocupação da via pública com andaimes	-	-	-	-	-	-	-	18	22	22%	↑
Reabertura de Processos	23	32	29	30	-	-	45	-	-	-	
Receção de Obras de Urbanização	13	32	24	49	58	46	36	74	-	-	
Redução/Isenção de Taxas	34	40	43	30	34	50	45	34	49	44%	↑
Redução Caução 10%	-	-	12	23	17	-	-	-	-	-	
Retirada do alvará ou TR e Caução	19	22	66	38	19	-	-	-	-	-	
Utilização	22	25	24	35	26	21	26	20	23	15%	↑
Vistoria	36	58	13	-	-	-	-	-	-	-	

• Taxa de processos fora do prazo:

Processos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018	
Adiamento de Prazo	10%	-	-	-	11%	-	-	-	67%	-	
Alinhamento gratuito de Muros	6%	31%	60%	25%	28%	65%	70%	67%	94%	40%	↓
Apresentação de Elementos	6%	10%	4%	45%	0%	-	-	-	-	-	
Autorização - Alteração de Utilização	14%	42%	50%	61%	33%	54%	75%	52%	53%	2%	↓
Certidões	7%	12%	19%	24%	16%	31%	54%	52%	56%	8%	↓
Comunicação Prévia	13%	-	-	-	52%	-	-	-	67%	-	
Declarações Prévias	5%	14%	7%	-	-	-	-	-	-	-	
Depósito de Combustíveis	20%	75%	44%	75%	31%	-	50%	86%	100%	16%	↑
Desistências	0%	60%	50%	11%	0%	-	-	-	-	-	
Devolução de Caução	15%	25%	0%	57%	-	-	-	57%	0%	-100%	
Alvará licença de loteamento	0%	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	
Exposição - Reclamação	18%	-	-	-	38%	-	-	-	-	-	
Ficha Técnica	0%	0%	-	0%	0%	26%	19%	7%	17%	143%	↓
Fotocópias	5,6%	5,1%	0%	0,0%	0%	0%	0%	-	-	-	
Informação prévia	36%	32%	70%	76%	66%	78%	92%	77%	89%	16%	↓
Inspeção de Elevadores	0%	11%	6%	1%	11%	24%	51%	-	-	-	
Isenção de Demolição	-	-	-	-	-	-	96%	100%	97%	-3%	↑
Levantamento de Embargo	0%	33%	50%	-	-	-	-	-	-	-	
Licenciamento - Loteamento Arquitetura	-	-	50%	69%	55%	92%	83%	37%	73%	97%	↓
Licenciamento - Especialidades	-	-	-	55%	18%	44%	60%	57%	35%	-39%	↓
Licenciamento - Obras Inacabadas	0%	0%	0%	0%	100%	71%	67%	86%	100%	16%	↑
Lic. Obras de urbanização	0%	0%	0%	-	-	-	-	-	-	-	
Licenciamento - Projeto Arquitetura	21%	33%	52%	52%	36%	79%	85%	65%	73%	12%	↓
Licenciamento - Sepulturas Arquitetura	0%	10%	31%	29%	17%	40%	63%	88%	67%	-24%	↑
Licenciamento Industrial	100%	50%	100%	67%	83%	83%	93%	-	-	-	
Ocupação da via pública com andaimes	-	-	-	-	-	-	-	56%	66%	18%	↓
Pocilgas Familiares	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Reabertura de Processos	27%	30%	100%	100%	-	-	100%	-	-	-	
Receção de Obras de Urbanização	12,5%	75,0%	38%	90,0%	50%	80%	60%	100%	-	-	
Redução Caução 10%	67%	100%	0%	33%	0%	-	-	-	-	-	
Redução/Isenção de Taxas	-	8%	22%	16%	14%	59%	32%	28%	42%	50%	↓
Retirada do alvará ou TR e Caução	20%	47%	50%	50%	0%	-	-	-	-	-	
Utilização	22%	23,0%	15%	46%	25%	39%	50%	71%	70%	-1%	↑
Vistoria	50%	100%	0%	-	-	-	-	-	-	-	

• Taxa de ganhos face ao previsto para a execução das tarefas (em dias):

Designação	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018
Adiamento de Prazo	34%	34%	42%	42%	68%	0%	-19%	-38%	-61%	↓
Alinhamento gratuito de Muros	18%	5%	-16%	10%	-5%	-5%	-18%	-54%	-53%	↑
Apresentação de Elementos	19%	13%	24%	-21%	16%	-	-	-	-	-



Designação	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Varição 2017/2018
Autorização - Alteração de Utilização	-10%	-6%	-29%	-26%	-2%	-35%	-39%	-54%	-59%	↓
Certidões	21%	35%	21%	12%	16%	1%	-15%	-22%	-27%	↓
Comunicação Prévia	-	-	-	-15%	-23%	-49%	32%	0%	-17%	↑
Declarações Prévias	21%	12%	25%	-	-	-	-	-	-	-
Depósito de Combustíveis	-19%	-14%	32%	-21%	-4%	-	-52%	-45%	-67%	↓
Desistências	26%	-47%	-76%	12%	30%	-	-	-	-	-
Devolução de Caução	-5%	-7%	27%	-8%	-	-	-	-53%	18%	↑
Alvará de licença de Loteamento	33%	60%	0%	-	-	-	-	-	-	-
Exposição - Reclamação	18%	6%	-21%	8%	-4%	-18%	-7%	-	-	-
Ficha Técnica	45%	51%	55%	34%	22%	-36%	7%	65%	20%	↓
Fotocópias	28%	31%	47%	82%	44%	10%	40%	-	-	-
Informação prévia	6%	6%	-45%	-17%	-17%	-27%	-46%	-56%	-58%	↑
Inspeção de Elevadores	37%	19%	43%	31%	18%	3%	-11%	-	-	-
Isenção de Demolição	-	-	-	-	-	-	-55%	-78%	-73%	↑
Levantamento de Embargo	10%	4%	5%	-	-	-	-	-	-	-
Licenciamento - Especialidades	-	9%	20%	-12%	4%	-8%	-22%	-22%	-31%	↓
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	-	-10%	-0,38	-22%	-25%	-49%	-46%	-55%	-40%	↑
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	11%	18%	-53%	-7%	0%	-36%	-42%	-50%	-59%	↓
Licenciamento Industrial	-53%	-30%	-33%	-49%	-29%	-48%	-73%	-	-	-
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	20%	15%	23%	14%	-18%	-1%	-21%	-32%	-21%	-
Licenciamento - Projeto Arquitetura	10%	1%	-19%	-9%	-6%	-27%	-43%	-42%	-46%	↓
Ocupação Via Pública c/andaimas	-	9%	12%	-	25%	-	-	-13%	-11%	↑
Pocilgas Familiares	39%	-	0%	-	-	-	-	-	-	-
Reabertura de Processos	9%	45%	-26%	-13%	-	-	-40%	-	-	-
Receção de Obras de Urbanização	0%	-7%	2%	-36%	-13%	-40%	-39%	-56%	-	-
Redução/Isenção de Taxas	25%	28%	55%	33%	39%	-17%	1%	8%	-8%	↓
Redução Caução 10%	-	-	-	-14%	24%	-	-	-	-	-
Retirada do alvará ou TR e Caução	2%	-6%	-20%	-20%	22%	-	-	-	-	-
Utilização	1%	13%	29%	1%	17%	-12%	-4%	-27%	-35%	↓
Vistoria	-34%	-123%	59%	-	-	-	-	-	-	-

Analisados os resultados obtidos para o ano de 2018, verificam-se alguns desvios, relativamente às metas propostas. Isto deve-se, na sua grande maioria, aos seguinte factos:

- **Cumprimento dos prazos regulamentares** (metas), tendo em conta os indicadores estabelecidos para análise de processos:

A Divisão de Gestão Urbanística avalia o tempo médio de prestação de serviço na análise de 19 processos.

O cumprimento das metas atribuídas, que correspondem aos prazos regulamentares, poderá ser influenciada, ao longo do ano, por vários fatores, nomeadamente: número de processos entrados, grau de complexidade dos mesmos, número de recursos humanos afetos, procedimentos necessários à



tramitação processual, complexidade na decisão e disponibilidade da plataforma digital e aplicações necessárias à análise, tramitação, decisão dos mesmos e processos prioritários.

Ao longo do ano de 2018, registou-se um aumento do número de processos entrados relativos a autorizações de alteração de utilização, certidões, comunicações prévias, projetos de especialidade e projetos de arquitetura, ou seja, regista-se um aumento significativo de processos que carecem de análise técnica, necessitando assim de uma maior capacidade técnica para conseguir dar cumprimento aos prazos estabelecidos.

Relativamente a esta matéria, a divisão de gestão urbanística, vinha tentando dotar a divisão de mais recursos humanos.

Em março de 2018, surge uma baixa inesperada e prolongada de um colaborador afeto ao serviço e em junho de 2018 temos a retirada de uma colaboradora do setor administrativo, situações estas difíceis de gerir quando se torna tão difícil, na administração pública, substituir recursos humanos em curto espaço de tempo.

Entre os meses de março e junho, há um aumento significativo nos prazos médios de resposta aos processos, face à redução de recursos humanos, sendo que, com a entrada de um arquiteto a 1 de junho e de um assistente técnico em 6 de junho, consegue verificar-se uma redução dos tempos médios de resposta a processos no último trimestre.

No que diz respeito aos procedimentos necessários à análise de um processo, temos a registar a implementação da solicitação informal aos técnicos para corrigir os processos, sem suspender o prazo de análise, situação esta que minimiza o número de estradas dos mesmos e de arquivo desnecessário.

Relativamente ao prazo global da análise de processos, tem-se verificado um aumento significativo do prazo para a decisão, nomeadamente aqueles que carecem de deliberação de câmara (reuniões tem periodicidade quinzenal). Tal situação verifica-se nos processos de certidões, informações prévias e projetos de arquitetura, com especial enfoque nas certidões de destaque em que a competência de decisão é da Câmara Municipal, nas informações prévias e projetos de arquitetura com implante relevante e semelhante a loteamento, no que concerne à proposta do pagamento em numerário ou em espécie por compensação de terrenos não cedidos e dispensa do cumprimento total ou parcial de dotação de estacionamento.

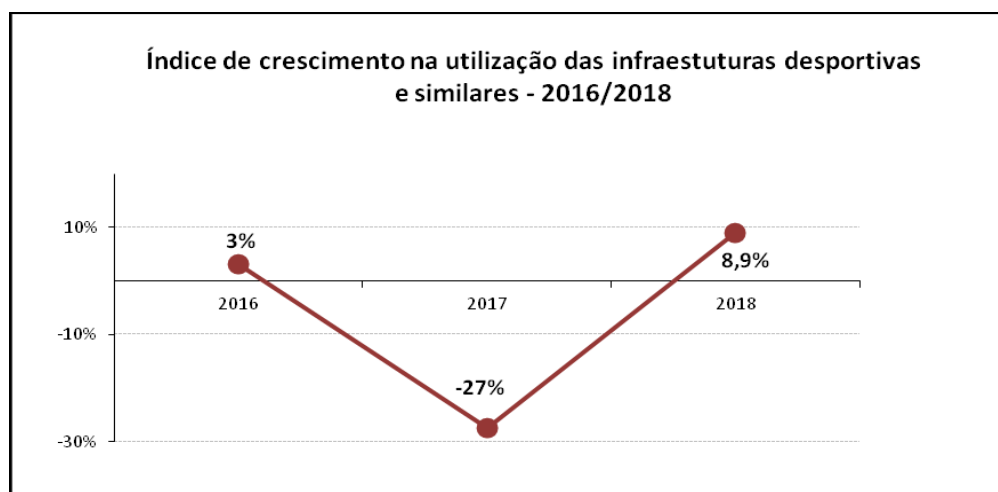
A Câmara Municipal tramita os seus processos de forma digital e totalmente desmaterializada, pelo que, quando ocorre indisponibilidade das aplicações e da plataforma de suporte, que tem surgido algumas vezes face à atualização das versões e aumento significativo da capacidade a armazenar nos servidores, acarreta aumento do prazo de resposta.

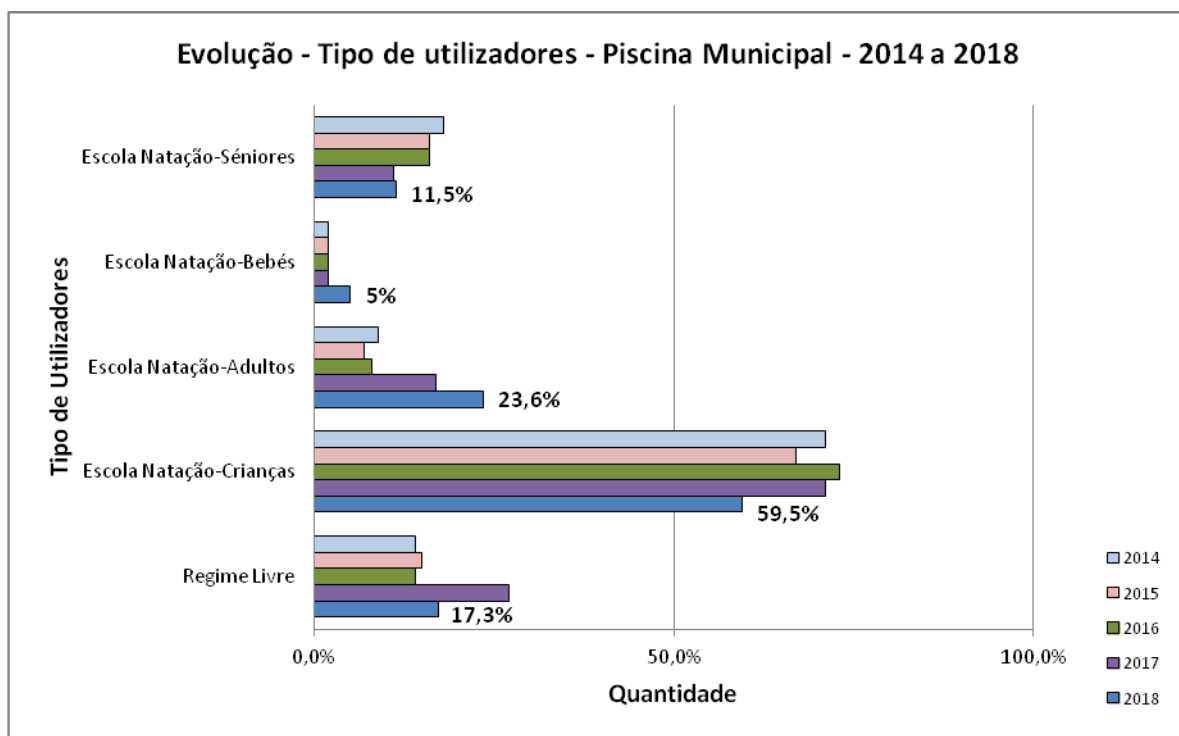
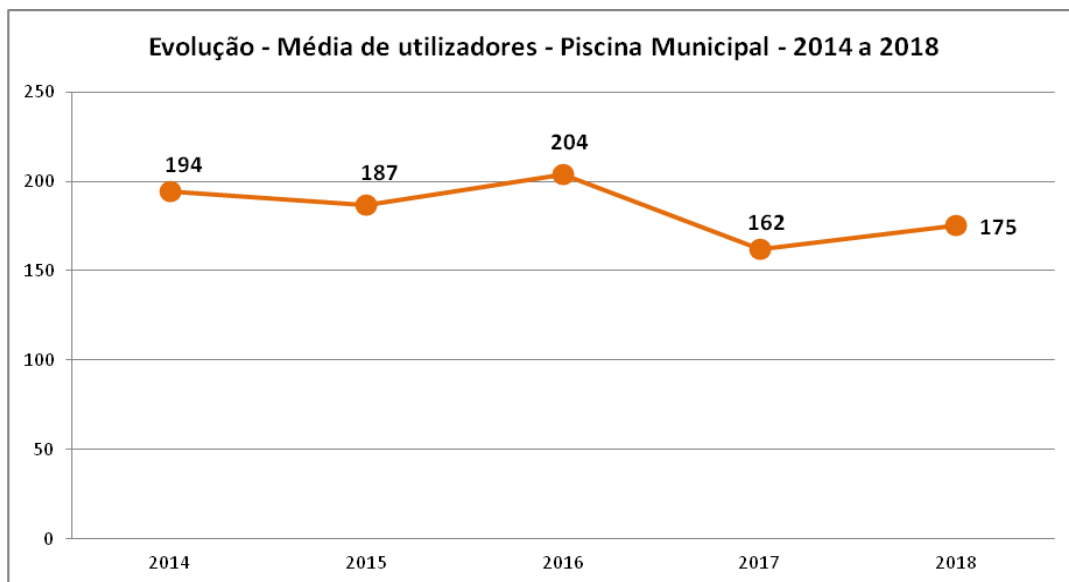
Como medida inovadora e facilitadora para que os empreendedores possam dar início às suas obras o mais rápido possível, a Câmara de Águeda disponibiliza análise de projetos de arquitetura de empresas, em que o procedimento não careça de parecer externo, no prazo de três dias e procede ao licenciamento na hora de procedimentos que não carecem de aprovação de projetos de especialidade, situações estas que são prioritárias e que necessitam de recursos humanos sempre disponíveis.

### 1.6.2.2. Divisão de Cultura e Desporto:

#### 1.6.2.2.1. Piscinas Municipais:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado	
%	Taxa de utilizadores por tipo	Crianças (4-17 anos) da Escola de Natação	70%	59,9%
		Séniore da Escola de Natação	18%	11,5%
		Adultos da Escola de Natação	10%	23,6%
		Bebés da Escola de Natação	2%	5%
		Utilizadores do regime livre	14%	17,3%
N.º	Média diária de utilizadores	> 200	175,2	
%	Taxa de medições conformes	100%	92%	
%	Índice de crescimento na utilização das infraestruturas desportivas e similares	> 1%	9%	





Dos resultados do mapa de indicadores dos processos, foi possível evidenciar:

- O índice de crescimento na utilização da Piscina Municipal, teve um aumento substancial, quando comparado com o ano 2017 (-27%), ultrapassando a meta estabelecida.

- Já no que diz respeito à taxa de utilizadores da piscina, por tipo, apenas os valores referentes aos séniores da escola de natação e às crianças (4-17 anos) da Escola de natação, ficaram abaixo da meta estabelecida. Todos os restantes ultrapassaram as metas definidas. Este facto justifica-se pelo facto de as Piscinas Municipais terem encerrado por um período de dois meses em 2018 (fevereiro e dezembro) por motivos de intervenção/requalificação técnica.
- Temos consciência de que é necessário realizar algumas obras de fundo e que, inicialmente, estavam programadas para o ano 2017. O projeto encontra-se finalizado e a obra estava prevista para 2018. No entanto, a informação fornecida pela DV-EOM: “A obra estava prevista, em orçamento, para o caso de aparecer a abertura de um procedimento para financiamento. Ainda está a aguardar financiamento”.
- Ao nível da componente relacionada com o cumprimento de valores legais, no que respeita às medições, congratulamo-nos de ter obtido valores percentuais muito elevados (92% média), o que nos permite concluir do cuidado e cumprimento das condições exigidas para este tipo de serviço, nomeadamente, pela preocupação da CMA em contribuir para a saúde pública e bem estar dos utentes que frequentam as Piscinas Municipais.

De referir que, para 2019, as metas da Piscina Municipal, serão mantidas.

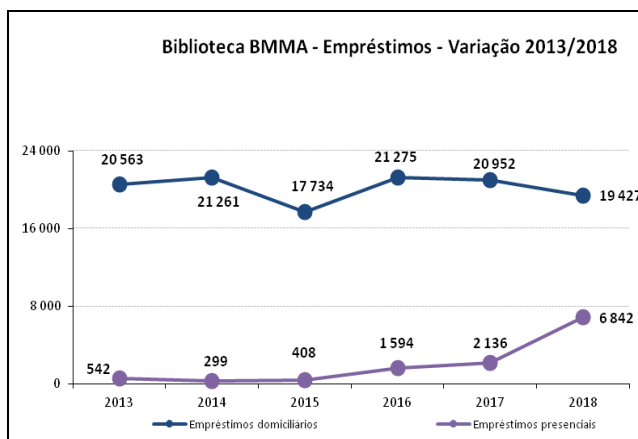
#### 1.6.2.2.2. Biblioteca Municipal Manuel Alegre – BMMA:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Variação do n.º de leitores da BMMA	> 5%	6%
%	Taxa de crescimento de novos leitores registados na BMMA	> 5%	6%
%	Variação do n.º de empréstimos da BMMA	Mais 10%	14%

Dos resultados do mapa de indicadores dos processos, foi possível evidenciar:

- Taxa de crescimento de novos leitores para 2018. Tendo como meta aumentar em 5% o n.º de novos leitores, no mínimo, verificamos que a mesma foi atingida, contrariamente ao que se verificou em 2017, com um decréscimo de 49%. Mantém-se a meta para 2019.
- Relativamente ao n.º de leitores da BMMA, verificamos ter obtido 6% de aumento, tendo-se cumprido com a meta estabelecida (5%). Em 2017, tivemos 10.502 leitores. Já para 2018, o n.º de leitores aumentou para 11.114. Mantém-se a meta para 2019.

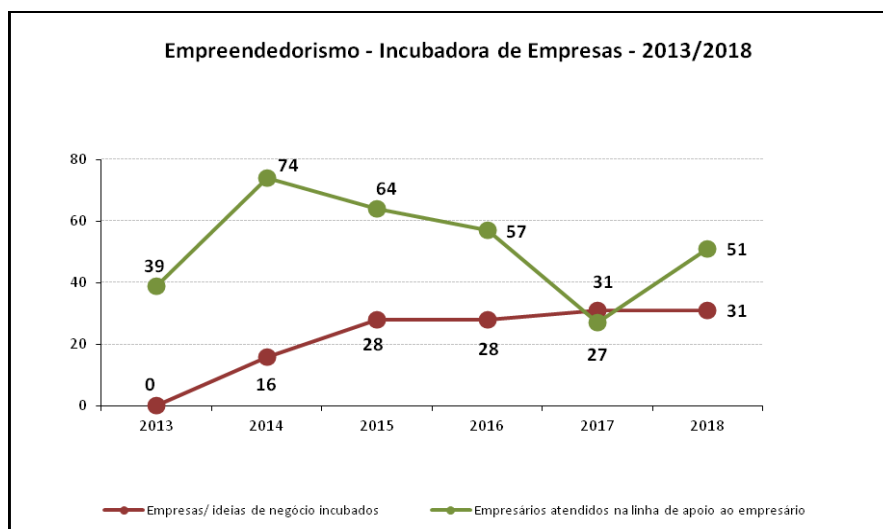
- Já no que diz respeito à variação do n.º de empréstimos da BMMA, verificamos um aumento de 14%, quando comparado com o ano anterior (2017), verificando-se o cumprimento da meta estabelecida (mais 10%). Mantém-se a meta para 2019.

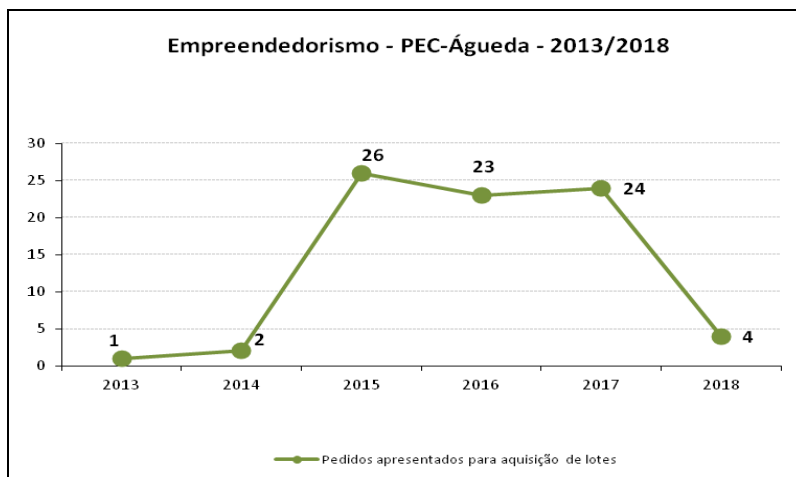


### 1.6.2.3. Divisão de Desenvolvimento Local:

#### 1.6.2.3.1. Empreendedorismo:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Empresas/ideias de negócio incubados	≥ 18 e ≤ 25	31
N.º	Pedidos apresentados para aquisição de lotes	Máximo n.º de lotes para venda	4
N.º	Empresários atendidos na linha de apoio ao empresário	≥ valor no ano (n-1)	51





**Incubadora de Empresas:** Reforçando a ideia de atrair empresas para Águeda e criar mais emprego, a CMA também aposta no apoio ao empreendedorismo, ou seja, permite a baixo custo que novas ideias/empresas sejam testadas em condições “laboratoriais”, com apoios específicos, e no caso das ideias de negócio, lançadas posteriormente.

**PEC-Águeda:** É importante medirmos a apetência dos empresários para abrir/aumentar/transferir os seus negócios para Águeda, ou mesmo para deslocalizar as suas empresas, procurando usufruir de uma área empresarial nova e em franco crescimento. A meta é conseguir vender todos os lotes que a CMA tenha no Parque Empresarial do Casarão.

#### 1.6.2.3.2. Educação:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de satisfação dos alunos com as refeições servidas	80%	
%	Variação do custo da refeição para a autarquia	< 10%	-24,2%
€	Investimento, por estudante, efetuado pela Autarquia, ao nível dos transportes escolares	Manter = ano (n-1)	435,71 €
%	Índice de satisfação dos docentes com as atividades realizadas	92%	92%
%	Índice de satisfação com as AEC (alunos)	92%	
%	Índice de satisfação com as AEC (encarregados de educação, EE)	90%	
N.º	Desempenho dos parceiros AEC (média final de resposta do questionário)	≥ 4	4

No presente ano, não foi possível efetuar a avaliação de alguns dos indicadores, porquanto o serviço de educação encontrou-se desde março até setembro em rutura total em termos de funcionários,

chegando, como é de conhecimento geral, a estar a funcionar com apenas duas pessoas, durante longos períodos (relembro que o serviço tem 7 pessoas atualmente).

Por este facto, foi necessário definir prioridades relativamente às matérias a tratar, pelo que se deu prioridade ao necessário tratamento de informação para o arranque no novo ano escolar 2019/2020, tendo-se deixado a avaliação para uma data posterior, mormente, Outubro.

Refira-se ainda a publicação do Decreto-Lei nº21/2019, referente à transferência de competências, que veio conduzir à necessidade de ponderar os processos ao nível da educação, o que tornou ainda mais difícil a execução das tarefas pendentes.

#### 1.6.2.3.3. Ação Social:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de satisfação dos pedidos de habitação/abertura de processo	90%	14%
%	Índice de satisfação de pedidos de candidaturas ao programa de subsídio ao arrendamento	Cumprir GOP/PDE	75%
%	Taxa de Inquilinos que não pagaram a renda do mês	0%	0,27%
€	Valor total em dívida das rendas da Habitação Social	0,00 €	33,35€

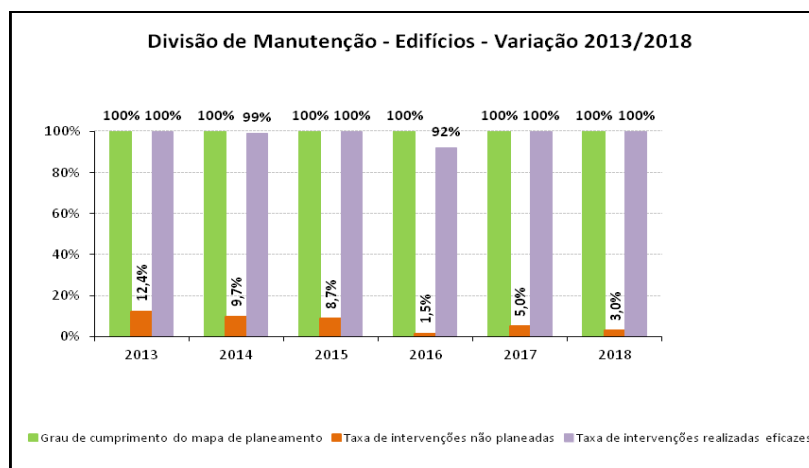
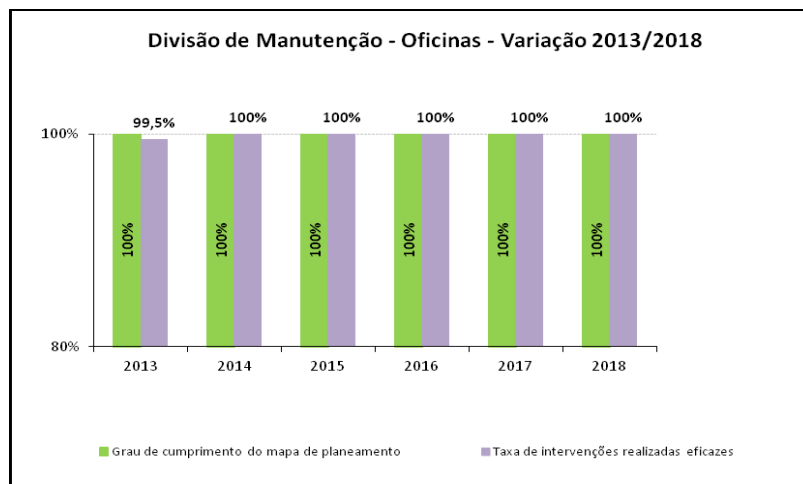
Dos indicadores definidos, verificamos que:

- Índice de satisfação dos pedidos de habitação/abertura de processo. Houve 7 pedidos, apenas 1 foi respondido, visto que a CMA, para o ano 2018, dispunha apenas de uma habitação. Destes resultados, efetivamente o indicador “Índice de satisfação dos pedidos de habitação/abertura de processo”, está diretamente relacionado com as habitações que o Município tem disponíveis para o efeito. Assim, este indicador mantém-se, embora seja necessário relacionar com o n.º de habitações que a CMa tem à disposição para tal.
- Índice de satisfação de pedidos de candidaturas ao programa de subsídio ao arrendamento. Dos 83 pedidos, foram aprovados 62. Os restantes não reuniam condições para serem aprovados.
- Taxa de Inquilinos que não pagaram a renda do mês. Apenas 1 inquilino se encontrava com a renda em atraso. No entanto, tal situação ficou resolvida no início deste ano. Nestas situações, a atitude do serviço de ação social, passa pela insistência ao lembrar os utentes da falta de pagamento atempado das rendas, muitas vezes relacionada com algumas dificuldades indicadas por estes.

#### 1.6.2.4. Divisão de Manutenção:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado	Observações
%	Varição do índice de utilização (viaturas)	<= valor no ano (n-1)		Ainda não temos forma de medir este indicador, para o ano 2018. A nova ferramenta do Dundas Dashboard, permitir-nos-á efetuar este cálculo, de forma automática. A sua implementação/renovação será realizada no decurso do 1.º trimestre de 2019.
%	Índice de redução de custos com manutenção das viaturas e equipamentos	<= valor no ano (n-1)	3,41%	O aumento de custos corresponde a um acréscimo de valor da mão de obra interna e outras despesas dos equipamentos (consumíveis de máquinas, equipamentos complementares). O campo "artigos" corresponde às peças e custos com processos externos. Em 2017 = 179.308,65€ (Artigos = 155.514,84€; M.O interna = 21.753,37€; Outras despesas = 2.040,44€). Em 2018 = 185.431,99€ (Artigos = 155.557,56€; M.O interna = 25.249,85€; Outras despesas = 4.624,58€)
%	Grau de cumprimento do mapa de planeamento (oficinas)	100%	100%	As intervenções planeadas de manutenção da frota foram realizadas na totalidade, tendo uma taxa de execução de 100%
%	Índice de aprovação das inspeções às viaturas	95%	91%	Foram efetuadas 58, tendo 5 reprovações
%	Taxa de intervenções não planeadas	< 10%	3%	Intervenções não programadas: Canalizadores/eletricistas (3); Carpinteiros (12)
%	Taxa de intervenções realizadas eficazes	100%	100%	
N.º	Falhas de stock	Monitorizar	0	

Já no que diz respeito ao comportamento dos resultados da medição do desempenho dos processos ao nível da manutenção, podemos concluir que evidenciamos que os mesmos se mantêm praticamente inalterados ao longo dos últimos anos, como se pode verificar nos gráficos seguintes:



#### 1.6.2.5. Divisão de Proteção Civil, Espaços Verdes e Higiene Pública:

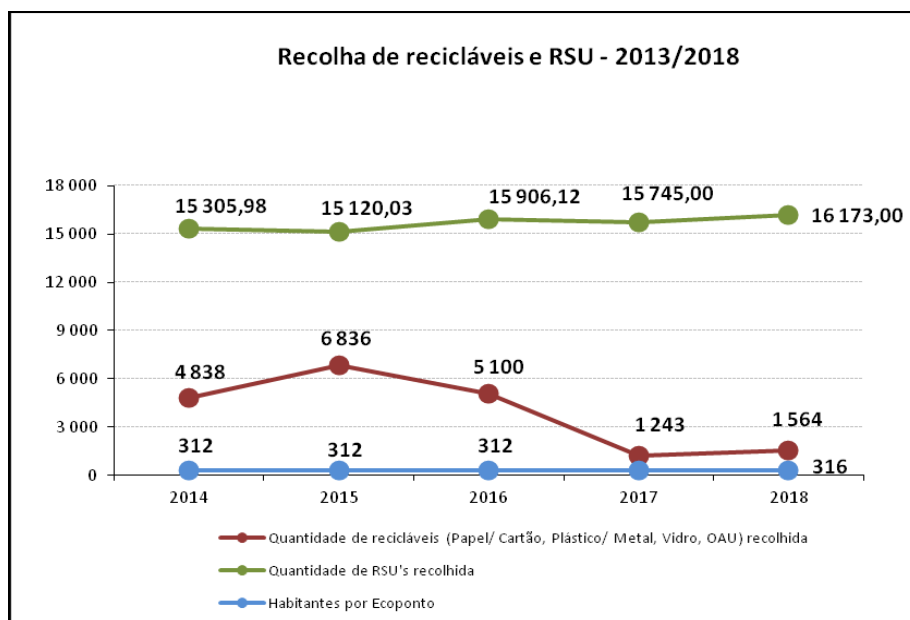
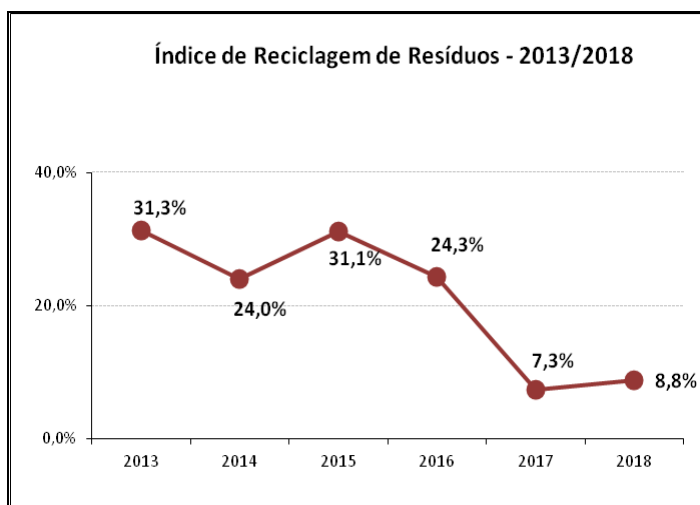
Os resíduos são recolhidos e geridos de forma seletiva, em contentores específicos, distribuídos tanto pelo Concelho, como pelos edifícios municipais, sendo corretamente encaminhados.

A quantidade de recicláveis recolhidos evidencia a preocupação dos munícipes com a Sociedade e a sua participação ativa conseguida através das inúmeras ações desenvolvidas pela CMA para sensibilizar as pessoas de Águeda.

Tipo	Descrição	Meta	Resultado	Observações
Ton	Quantidade de recicláveis (Papel/Cartão, Plástico/Metal, Vidro, Óleos) recolhida	Mínimo + 5% do valor no ano (n-1)	1 564,04	2017 = 1.243,14 Ton (Papel/Cartão = 280; Plástico = 207; Vidro = 741; Óleo = 15,14). 2018 = 1.564,04 Ton (Papel/Cartão = 463; Plástico = 256; Vidro = 843; Óleo = 2,04)
Ton	Quantidade de RSU recolhida	1% < ano anterior	16 173,00	Em 2017 = 15.745 Ton



Tipo	Descrição	Meta	Resultado	Observações
N.º	Habitantes por Ecoponto no Concelho	Mínimo = ano (n-1)	316,09	Em 2017 = 151 ecopontos instalados; N.º de habitantes = 47.729
%	Índice de reciclagem de Resíduos	Mínimo + 10% do valor no ano (n-1)	8,8%	



Para o ano 2018, as metas foram todas atingidas, nomeadamente:

- Aumentar no mínimo + 10% do valor no ano 2017. Obtivemos um aumento de 8,8%, em relação aos valores obtidos em 2017. Isto significa que os cidadãos de Águeda preocupam-se com o ambiente e com os custos decorrentes da recolha de RSU, visto que, apesar de se verificar um aumento da quantidade de RSU recolhida, foi evidenciado um aumento da recolha de recicláveis.
- Quantidade de recicláveis recolhida. Para 2018, esperávamos obter, no mínimo, 5% mais do que o valor obtido em 2017. Facilmente percebemos que há um aumento na preocupação com a separação e reciclagem dos resíduos, verificando-se um aumento de 25,8%.
- Quantidade de RSU recolhida. Não conseguimos atingir a meta pretendida, de redução, no mínimo, em 1%. No entanto, analisada a informação obtida, o aumento foi de 2,7%.

Estamos no bom caminho, mas temos a certeza de que as ações têm que continuar a ser realizadas, para conseguirmos obter resultados melhores.

#### 1.6.2.6. Divisão de Manutenção e Divisão de Proteção Civil, Espaços Verdes e Higiene Pública – Custos com manutenção:

Em 2018, iniciamos a medição de dois indicadores, relacionados com os gastos com manutenção, seja de viaturas, seja de equipamentos e edifícios municipais.

Tipo	Descrição	Meta	Resultado	Observações
%	Variação do custo com a manutenção das infraestruturas	<= valor no ano (n-1)	-18,7%	2018: DV-MA (492.112,26€); DV-PEH (204.941,86€). 2017: DV-MA (647.023,14€); DV-PEH (210.423,88€)
%	Índice de redução de custos com manutenção	<= valor no ano (n-1)	-17,6%	2018: DV-MA (535.586,24€); DV-PEH (370.293,71€). 2017: DV-MA (716.446,66€); DV-PEH (382.353,49€)

Dos resultados obtidos e, comparando o ano 2018, com o período homólogo (em 2017), verificamos que houve uma redução significativa ao nível das despesas que o Município em com a manutenção.

#### 1.6.2.7. Unidade Técnica de Recursos Humanos:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado	Observações
%	Grau de cumprimento do plano de formação	100%	84,8%	
%	Grau de participação dos formandos nas ações de formação	95%	79,6%	
N.º	Horas de formação por funcionário	35	1,61	
%	Taxa de ações de formação eficazes	100%	100%	

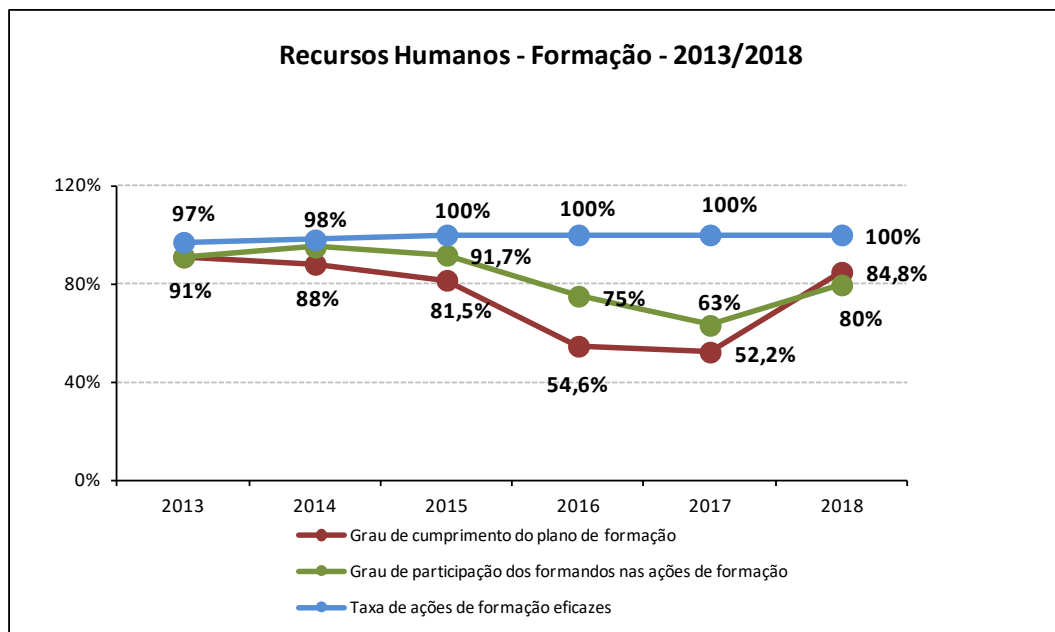
Tipo	Descrição	Meta	Resultado	Observações
%	Taxa de Absentismo global	< 6%	5,64%	N.º de horas de ausência = 41.664; N.º de horas potenciais = 739.149
%	Taxa de Assiduidade	Monitorizar	1,83	N.º horas de atividade (objetivo) = 776.159,9. N.º horas efetivas = 424.197,4

**Formação:** Nos últimos anos, os valores da **Taxa de ações de formação eficazes**, esteve sempre perto dos 100%, sendo que, nos últimos 3, obtivemos mesmo os 100%, conseguindo cumprir com a meta que estabelecemos, pois é importante que as ações de formação sejam eficazes, demonstrando que as mesmas permitem cumprir os seus próprios objetivos, tanto para o formando como para a Autarquia em si, que vê os conhecimentos a serem melhorados, o que conduz à melhoria da competência e competitividade dos seus funcionários.

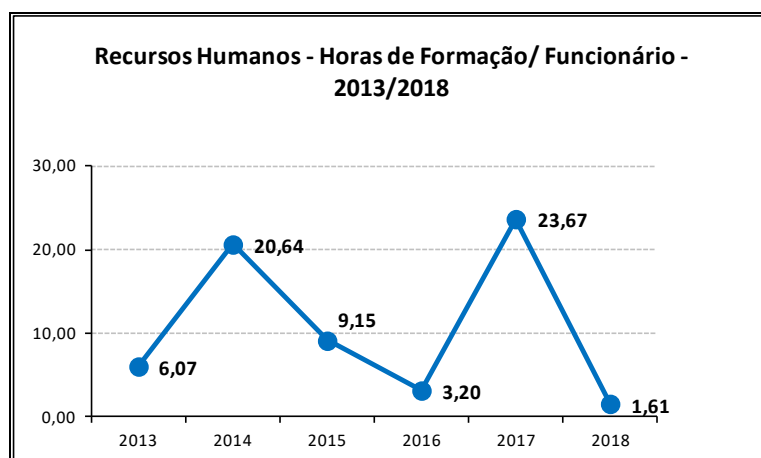
A eficácia da formação é calculada com suporte a um questionário em que os formandos evidenciam o que aprenderam e quão útil consideram que a formação foi para o seu trabalho. Em cada ação de formação, as pessoas podem exprimir a sua opinião sobre a ação num questionário de reação. Uma abordagem inovadora é que as chefias, para fazerem a avaliação da eficácia da formação, recebem os resultados desse questionário. Estes valores são o corolário da forma como todo o processo de seleção das ações de formação, conteúdo, adequação aos funcionários é feito e desenvolvido.

De referir que o plano de formação foi elaborado para o biénio 2017/2018 e que, em 31/12/2017, tinha sido executado em 52,17%. Em 2018, verificamos que o cumprimento do plano estabelecido foi de 84,8%.

De igual modo, análise idêntica podemos elaborar para o grau de participação dos formandos nas ações de formação que, para o ano 2017, contou com uma taxa de 63,1%. No final de 2018, este valor situou-se nos 79,6%, abaixo da meta esperada.



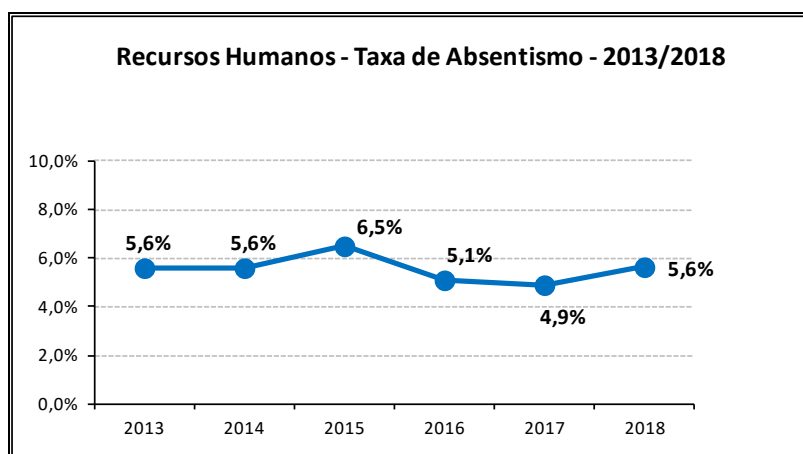
No que diz respeito ao n.º de **horas de formação por funcionário** os constrangimentos orçamentais continuaram a ser o maior desafio na conciliação da adequabilidade das atividades formativas às necessidades identificadas juntos dos trabalhadores e dos respetivos dirigentes. Esta importante restrição, determinou a necessidade de conjugar a dotação disponível, com as necessidades de desenvolvimento consideradas mais pertinentes para a prossecução das atribuições e atividades dos serviços.



**Absentismo:** A taxa de absentismo nos últimos anos, esteve sempre à volta de acima dos 5%, com exceção do ano anterior onde o resultado se apresentou abaixo desse valor. Ainda assim definimos, para 2018, uma meta de < 6%, que conseguimos atingir.

Dos dados obtidos, o motivo que leva a um maior n.º de faltas durante o ano é, sem dúvida, o fator “Doença”, que não está diretamente relacionado com as condições de trabalho na CMA, tendo-se evidenciado o fator que mais pesa para o resultado obtido, sem que a CMA possa ter alguma ação.

Pela primeira vez, decidimos calcular/monitorizar o valor da taxa de assiduidade, que atingiu o valor de 1,83%, com o objetivo de avaliar melhor o indicador do absentismo. Contudo percebemos que este indicador ainda não nos permite tirar muitas conclusões na sua relação com a taxa de absentismo, parecendo-nos pelo menos que estarão diretamente relacionados, e que um aumentará quando o outro também aumentar.



#### Satisfação e motivação dos/as funcionários/as:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de satisfação dos/as funcionários/as da autarquia	82%	82%
	Índice de motivação dos/as funcionários/as da autarquia	82%	83%

O inquérito foi revisto e aprovado. Foi enviado aos colaboradores, por e-mail, em 2019/06/03.

O inquérito encontra-se subdividido em questões relacionadas com a satisfação global com a CMA; a satisfação com a gestão; as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços; o desenvolvimento da carreira; a política de formação; e o Sistema de Gestão (SG).

O dinamismo imprimido na gestão, tem permitido a todos o desenvolvimento de novas competências e abraçar novos desafios, conhecer outras realidades, aprender com quem faz melhor e diferente. A melhoria contínua e a inovação fazem parte do atual “mind set” da equipa da CMA, proporcionando a

experimentação e implementação de novas formas de trabalhar, sendo pioneiros, únicos e impulsionadores de mudança.

Este inquérito ainda será objeto de análise, até finais de outubro/2019, de modo a verificar pormenorizadamente, quais as áreas que se apresentam com maiores níveis de insatisfação/desmotivação, de modo a podermos atuar de forma eficaz, através de medidas que nos permitam melhorar estes valores. As metas foram definidas, tendo em conta os valores obtidos no último inquérito de avaliação realizado e em consonância com as expectativas e estratégias que têm vindo a ser aplicadas.

**Medicina no Trabalho/Saúde e Segurança no Trabalho:** Nesta área especificamente, temos como resultados:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado	Observações
%	Índice de Frequência (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	0,02%	Em 2017 = 0,02%
	Índice de Incidência (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	7,45%	Em 2017 = 6,97%
	Índice de Gravidade (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	0,20%	Em 2017 = 0,30%
	Taxa de cumprimento do plano de exames médicos	100%	0%	Em 2017 = 100%

Taxa de cumprimento do plano de exames médicos – No ano transato, não tivemos contrato de medicina no trabalho em vigor. A UT-RH está a trabalhar nas peças para o novo contrato.

Estes resultados, permitem-nos concluir que, no que toca aos acidentes de trabalho e, tendo em conta que o objetivo é manter ou reduzir, se possível, os valores obtidos no ano anterior, os valores resultantes dos índices de frequência, incidência e gravidade, mostram-nos que apenas aumentamos o valor da incidência:

- 33 acidentes (2018) e 31 (em 2017);
- Índice de frequência manteve inalterados os valores;
- Índice de incidência aumentou;
- Índice de gravidade diminuiu, visto que em 2018 verificaram-se 379 dias de trabalho perdidos, por acidentes de trabalho. Em 2017, verificaram-se 553 dias perdidos.

As metas para o ano 2019 mantêm-se.

### 1.6.2.8. Divisão de Ambiente e Sustentabilidade (inclui DV-MA\_Eletrotecnia):

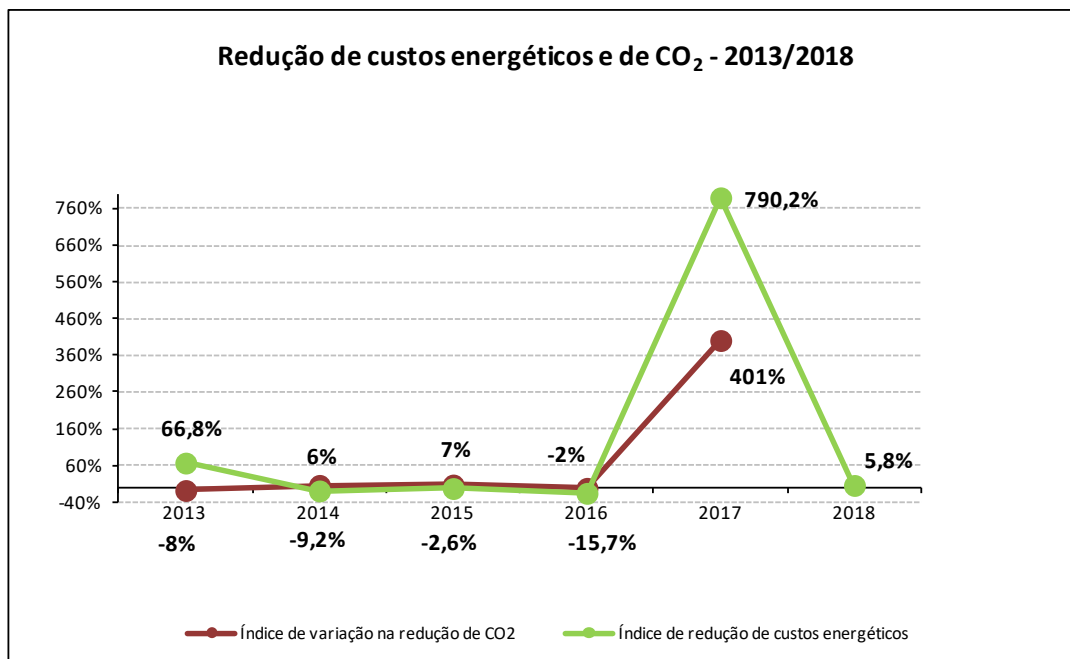
Tipo	Descrição	Meta	Resultado	Observações
%	Taxa de concretização do Pacto de Autarcas	100%	100%	
	Taxa de concretização da Agenda XXI Local	100%	100%	25 ações
N.º	Jovens Repórteres do Ambiente inscritos	≥ 1	0	
	Projetos escolares no âmbito da A21L	≥ 7	6	
N.º	Sessões de Educação para a Sustentabilidade	≥ 60	64	
%	Índice de variação de poupança (eficiência energética)	Manter = ao valor do ano (n-1)	-10,1%	
N.º	Luminárias e lâmpadas com tecnologia LED adquiridas e instaladas	Cumprir GOP/PDE	1 010	Em 2017 = 914. Luminárias LED instaladas em 2018 = Parque Botânico (44); Rua Infanteria 28 (14); Rua António Ferreira Sucena (4); Rua do Outeiro (4); Largo 1º de Maio (4). Candeeiros solares LED instalados em 2018 = Rua Dr. Manuel Pinto (12); Parque da Miragaia (14)
	Ruas abrangidas pela tecnologia LED	Cumprir GOP/PDE	43	Em 2017 = 36 Ruas. Ruas abrangidas em 2018 = 7 (Parque Botânico; Rua Infanteria 28; Rua António Ferreira Sucena; Rua do Outeiro; Largo 1º de Maio; Rua Dr. Manuel Pinto; Parque da Miragaia)
%	Índice de redução de custos energéticos	> 0,5% face ao ano anterior	5,8%	
kwh	Valor da Energia Renovável Produzida	Mínimo = ano (n-1)	242 552	

**Jovens Repórteres do Ambiente (JRA):** Trata-se de um programa de adesão voluntária por parte das escolas. Durante o ano letivo 2018/2019, não houve inscrição neste programa. Procurou-se aferir junto dos coordenadores o motivo, tendo-se verificado a indisponibilidade das equipas escolares em acompanhar os programas eco-escolas e JRA, tendo optado por dar seguimento ao eco-escolas.

**Taxa de concretização da Agenda XXI Local:** Foram realizadas 25 ações (as ações planeadas foram todas concretizadas), nomeadamente:

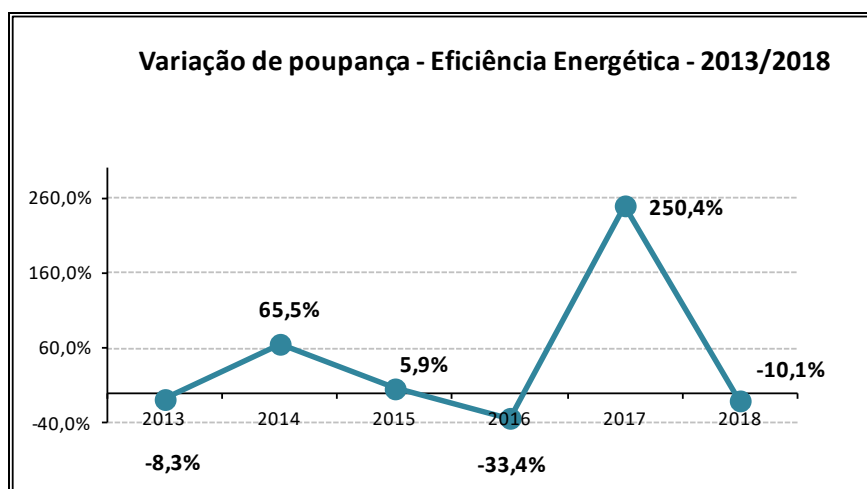
Data	Ação	Local	Observações
15-03-2018	Dia Mundial da Água	Jl Borralha – AEA	Sessão dinamizada pela AdCL
15-03-2018	Dia Mundial da Água	Jl Recardães – AEA	Sessão dinamizada pela AdCL
15-03-2018	Dia Mundial da Água	Jl Giesteira – AEA	Sessão dinamizada pela AdCL
15-03-2018	Dia Mundial da Água	Jl Castanheira do Vouga – AEA	Sessão dinamizada pela AdCL
16-03-2018	Dia Mundial da Água	Jl Águeda – AEA	Sessão dinamizada pela AdCL
21-03-2018	Dia da Floresta	EB Valongo do Vouga	Palestra dinamizada por entidades externas
23-03-2018	Dia da Floresta	Palestra Incêndios – ESMC	Palestra dinamizada pelos bombeiros
19-04-2018	Dia da Terra	UA – Ecologia das Zonas Húmidas	Percurso interpretativo
20-04-2018	Rota da Floresta	ESAP	Rota pela Floresta
20-04-2018	Rota da Floresta	EBFC	Rota pela Floresta
20-04-2018	Dia da Terra	EB Valongo do Vouga	Palestra acerca de resíduos
21-04-2018	Rota da Floresta	ESMC	Rota pela Floresta
24-04-2018	Rota da Floresta	EB Valongo do Vouga	Rota pela Floresta
26-04-2018	Rota da Floresta	EB Trofa	Rota pela Floresta
27-04-2018	Rota da Floresta	EB Macinhata	Rota pela Floresta
12-06-2018	Semana do ambiente	Cruz Vermelha Portuguesa	Palestra Valorização de Resíduos; dinâmica lúdica para separação de resíduos
27-06-2018	PAEAS – Férias da Biblioteca	BMMA	Percurso interpretativo/Pateira de Fermentelos/PR1 Espinhel + jogo da erosão
29-06-2018	LIFE AGUEDA – Férias jovens	LIFE/Férias em Movimento	Realização de atividade "Pesca à moda dos cientistas"
29-06-2018	LIFE AGUEDA – Férias jovens	LIFE/Férias em Movimento	Realização de atelier de origami: móbil de peixes
03-07-2018	LIFE AGUEDA – Férias jovens	LIFE/Férias em Movimento	Realização de atividade "Vamos conhecer... as plantas dos rios!"
06-07-2018	LIFE AGUEDA – Férias jovens	LIFE/Férias em Movimento	Realização de atividade "Vamos conhecer... as invasoras dos rios!"
13-07-2018	LIFE AGUEDA – Férias jovens	LIFE/Férias em Movimento	Visita à passagem de peixes em Coimbra
17-07-2018	LIFE AGUEDA – Férias jovens	LIFE/Férias em Movimento	Realização da atividade "Vamos ... preservar as plantas do rio!"
20-07-2018	LIFE AGUEDA – Férias jovens	LIFE/Férias em Movimento	Realização de atividade "Vamos conhecer... os bichos do rio!"
Setembro - ...	Scratch on Road	EB1 Assequins	AdCL e CASPAE

**Redução dos custos energéticos e de CO<sub>2</sub>:** A estratégia adotada pelo Município procura contribuir para a redução da fatura energética anual.



Quantidade de kWh gasto em 2018: 10.025.600,52 kWh (8.603.161 (GALP); 1.422.439,52 (EDPC)). Em 2017: de 9.480.108 kWh.

**Poupança – Eficiência Energética:** O valor obtido em 2014 evidencia as enormes poupanças decorrentes das ações para melhoria da eficiência energética, levadas a cabo nos últimos anos.

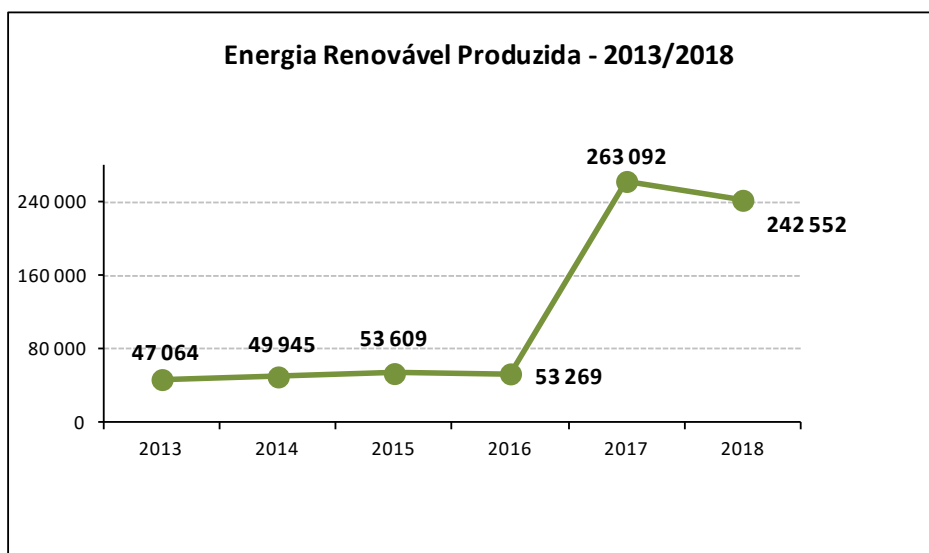


A meta em 2018 era conseguir manter o índice de variação igual ao do ano anterior (250,4%). Um dos fatores que contribuiu para não termos atingido os valores pretendidos, prende-se com questões

climáticas que conduziram, por um lado, a um maior consumo de energia, por outro, a uma redução na produção para autoconsumo e microgeração. No entanto, as metas mantêm-se para 2019.

Em 2017, poupamos 146.621,17€ (microprodução e UPAC = 263.092kWh \* 0,5573€/kWh = 146.621,17€). Já em 2018, poupamos 131.837,12€: Microprodução (43.072kWh) + UPAC (193.492kWh) = 236.564kWh \* 0,5573€/kWh.

**Energia Renovável produzida:** Águeda tem conseguido aumentar a energia renovável produzida todos os anos. A meta, para 2018, era mantermos os valores do ano anterior. O resultado obtido mostra-nos que tivemos um ligeira diminuição, quando comparamos com o ano anterior.



Em 2017: Total=263.092kWh; UPAC's=212.244kWh; Micro-produção=50.848kWh. Em 2018: Total=242.552kWh; UPAC's=193.647kWh; Micro-produção=48.905kWh.

Claramente percebemos que a implementação das UPAC e o investimento realizado, está diretamente relacionado com estes resultados. Pretendemos, de igual modo, manter a meta estabelecida para 2019.

#### 1.6.2.9. Divisão Administrativa e Financeira:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
€	Dívida Global	< Valor em 31 dezembro do ano (n-1)	4.487.830,60 €

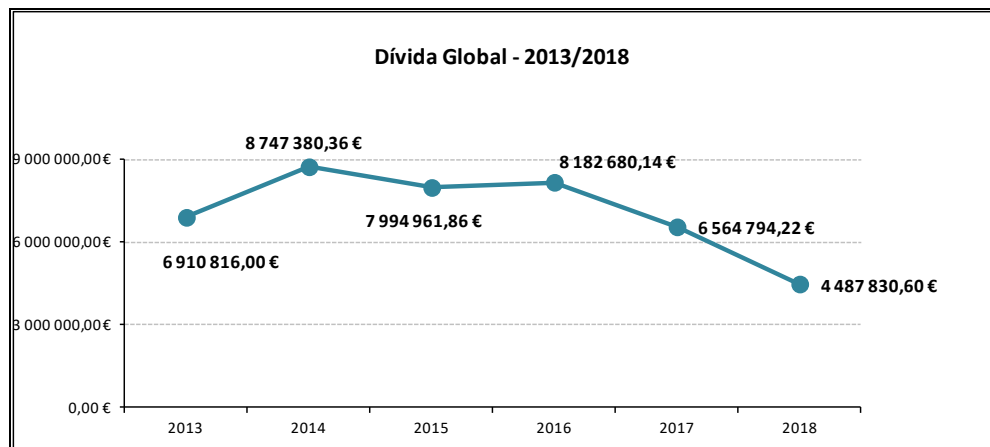
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Grau de Liquidez geral	Mínimo = ano (n-1)	268,32%
%	Grau de Solvabilidade	Mínimo = ano (n-1)	937,38%
%	Grau de Autonomia Financeira	Mínimo = ano (n-1)	291,30%
%	Grau de cumprimento das receitas previstas	Mínimo = ano (n-1)	64,0%
%	Grau de execução das GOP (Grandes Opções do Plano)	75%	56,5%
%	Grau de execução do PAM (Plano Plurianual de Atividades)	75%	68,2%
%	Grau de execução do PPI (Plano Plurianual de Investimentos)	75%	22,9%
%	Índice de redução de taxas e impostos	Mínimo manter os valores do ano (n-1)	0%

“Índice de redução de taxas e impostos” – 2017 = IRS: 0%; IMI (Prédios urbanos: 0,3%; Prédios rústicos: 0,8%); Derrama: 1,5%, Municipais (...): 0%. 2018 = IRS: 0%; IMI (Prédios urbanos: 0,3%; Prédios rústicos: 0,8%); Derrama: 1,5%; 0% (sujeitos passivos com um volume de negócios =< a 100.000€); Municipais (...): 0%.

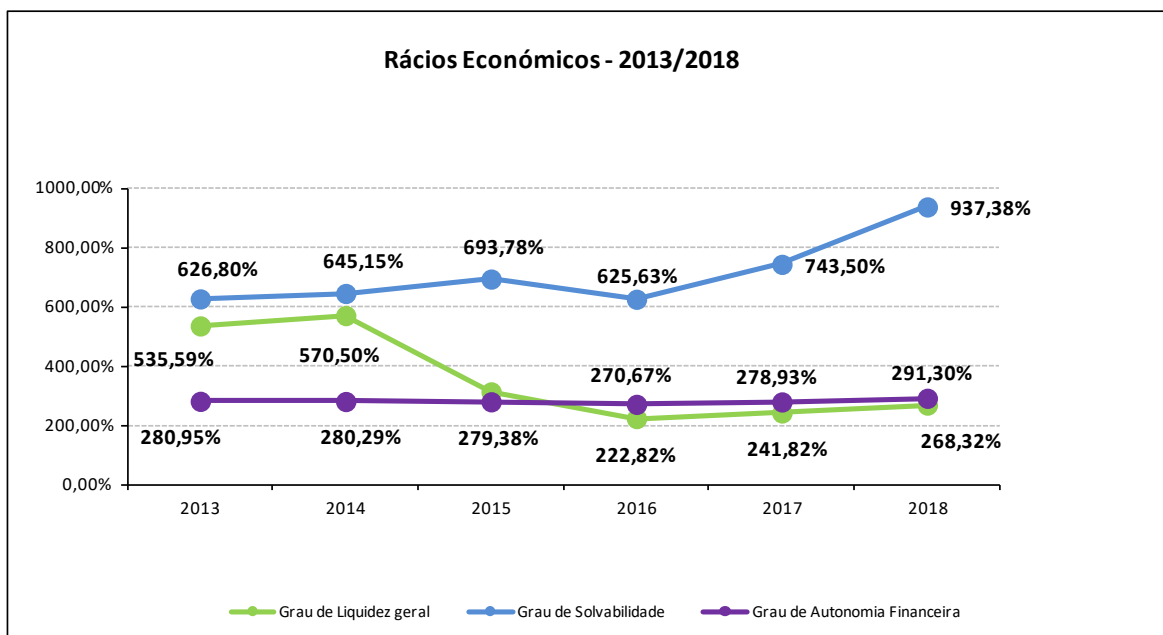
Os indicadores financeiros e rácios económicos, assim como as tendências, estão explícitos nos gráficos seguintes. A explicação sobre os resultados encontra-se no [Relatório de Gestão de 2018](#).

Ao fazermos uma análise sobre os resultados obtidos e as metas estabelecidas para o ano 2018, concluímos que:

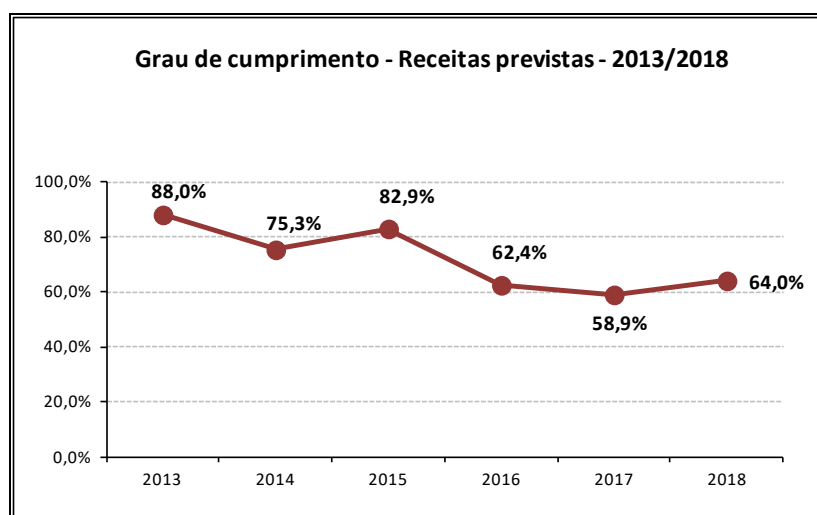
- A **dívida global** reduziu significativamente, quando comparada com o ano 2017, na ordem dos 31% – meta atingida.



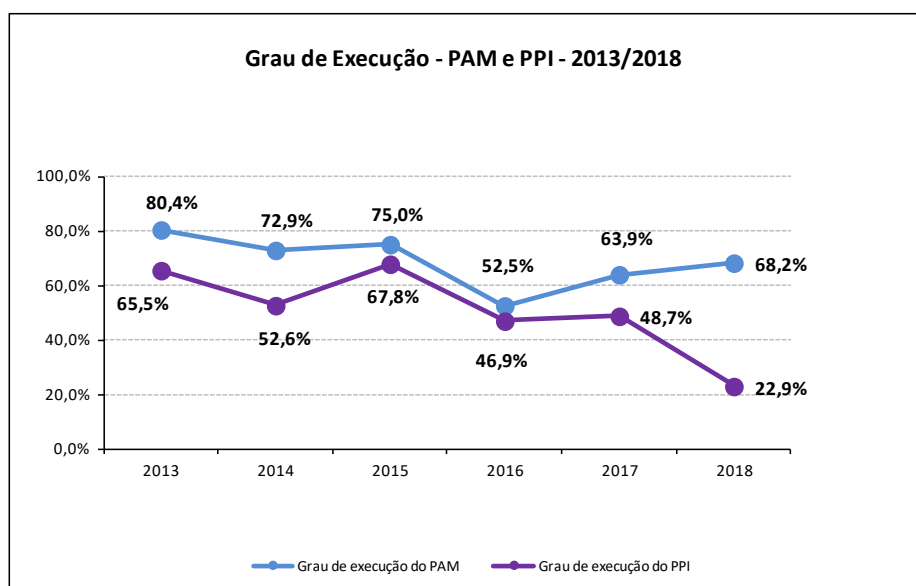
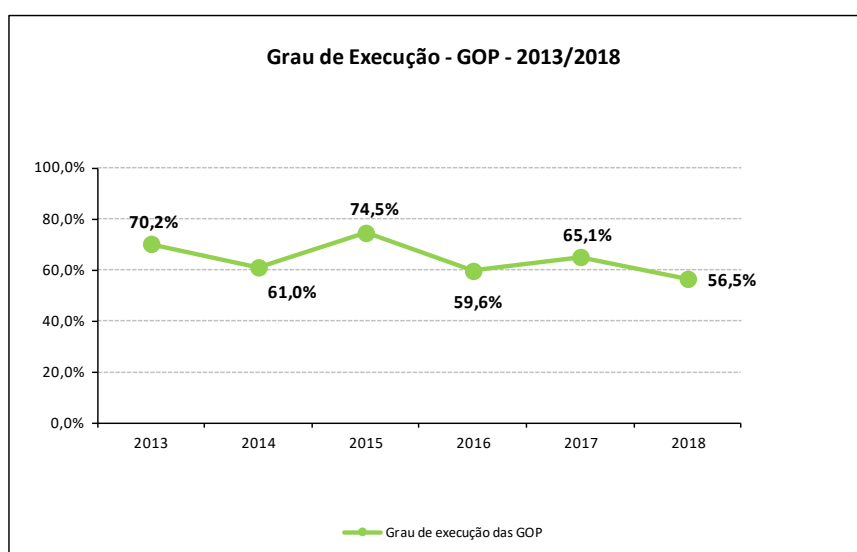
- **Grau de liquidez geral** – superou o valor do ano anterior, em 10% – meta atingida.
- **Grau de solvabilidade** – superou o valor do ano anterior, em 26%, reduzindo o valor dos capitais alheios – meta atingida.
- **Grau de autonomia financeira** – superou o valor do ano anterior, em 4% – meta atingida.



- **Grau de cumprimento das receitas previstas** – valor superior ao ano anterior, em 8%, demonstrando um aumento nas receitas previstas face ao resultado do ano anterior – meta atingida.



- **Grau de execução das GOP** (Grandes Opções do Plano), **do PAM** (Plano Plurianual de Atividades) e **do PPI** (Plano Plurianual de Investimentos) – meta 75% em cada um dos indicadores. Nenhuma das metas foi atingida (ver Relatório de Gestão\_2018). A este respeito, foi decidido superiormente, proceder a uma verificação mais apertada do orçamento, através de uma definição mais assertiva, junto de cada serviço. Também, nas reuniões de chefias, este assunto é abordado com cada serviço, de forma a melhorar a execução.



### 1.6.2.10. Divisão de Tecnologias de Informação:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de disponibilidade das aplicações informáticas	95%	95,41%
%	Taxa de pedidos de intervenção (PI's) do Município resolvidos com eficácia	95%	99,6%
Minutos	Tempo médio de resolução dos pedidos de intervenção (PI)	≤ 30	52
Minutos	Tempo médio de resolução dos incidentes de segurança da informação	≤ 120	3 h 46 m
%	Taxa de cumprimento dos SLA definidos	75%	84,93%
N.º	Média do Risco Real	3	2,87
%	Taxa de Disponibilidade	> 95%	98,98%
%	Taxa de Utilização de Armazenamento	< 80%	78,7%
N.º	Situações de incumprimento contratual não recuperável, motivado pela ineficácia na monitorização dos contratos de aquisição de bens e serviços	0	0
%	Variação da procura dos sites da autarquia	> 20%	-4%
%	Taxa de novos conteúdos disponibilizados nos sites da autarquia	> 40%	-64%

Ao analisarmos estes resultados, concluímos que:

- **Objetivos de Segurança da Informação:** Conseguimos atingir/superar as metas estabelecidas, no que diz respeito a:
  - **Taxa/Índice de disponibilidade**, tanto das aplicações informáticas – 95,41% (Este valor inclui a indisponibilidade do aplicativo "Suporte DV-TI – GLPI", que teve uma taxa de 73,46%. Se excluirmos este valor, a taxa de disponibilidade das aplicações informáticas necessárias para executar as tarefas de Obras Particulares (âmbito de implementação do SGI), o resultado seria 98,16%), como dos sistemas na globalidade (98,98%);
  - **Taxa de cumprimento dos SLA** definidos – 84,93%, pelo que, para 2018, definimos como meta 75%. Não é possível retirar o relatório do GLPI, onde consta este valor, visto que, a versão existente, contém um bug que, apesar de já ter sido reportado ao programador, ainda não foi resolvido por este;
  - **Risco real**, abaixo de 3, sendo este o valor aceitável pela CMA;



- **Capacidade** – obtivemos um valor próximo da meta estabelecida (< 80%), tendo-se verificado um aumento substancial. O aumento deve-se, principalmente, ao software Log360;
  - Não se verificaram **situações de incumprimento contratual não recuperável**, motivado pela ineficácia na monitorização dos contratos de aquisição de bens e serviços, no período em análise.
- A nível dos **tempos médios de resolução**, os resultados para os Pedidos de Intervenção foram de 52 minutos (22 minutos superior à meta) e de 3 horas 46 minutos para os incidentes registados (Foram identificados/registados 15 Incidentes, no entanto, apenas 1 está identificado como sendo Incidente de Segurança da Informação, em 2018). Apenas foi evidenciado um único incidente de segurança da informação, por intrusão, na rede do CAA (tempo de resolução 1h 30m). Os restantes 14 incidentes, não estiveram relacionados com a confidencialidade, integridade ou disponibilidade, tendo em conta o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos (SLA).
- Ao nível dos **sites**, notamos que, na procura, se verifica um aumento inferior ao esperado. Nesta situação. Serão avaliados os sites, de forma a avaliar melhorias aos mesmos, para os tornar mais atrativos. Meta para 2018 >20%. Aliás, os números são prova disso, isto é:
- Em 2017: Site CMA=136.616; Site Biblioteca=3.115; Orçamento Participativo=1.765
  - Em 2018: Site CMA=130.788; Site Biblioteca=3.179; Orçamento Participativo=1.482
- **Novos conteúdos:** Houve uma diminuição significativa em relação a 2017. A entrada em vigor do RGPD, fez com que se verificasse uma diminuição de notícias/eventos elaboradas no site (através da Newsletter). Para 2018, previa-se a disponibilização de 40% mais conteúdos do que em 2017. No entanto, o resultado foi de -64%. Pretendemos retomar, em 2019, a disponibilização de novos conteúdos, através do Águeda.TV.
- Ao nível da **Comunicação**, para além da articulação com os meios de comunicação social locais e nacionais, a divulgação de notícias e eventos relacionados com a atividade municipal em prol do desenvolvimento concelhio, foram igualmente efetuadas as tarefas de gestão e monitorização da presença da CM Águeda nas redes sociais, planos de comunicação, notas de imprensa e as coberturas jornalísticas e fotográficas dos acontecimentos municipais.
- Ao nível do **Águeda.TV**, foram efetuadas reportagens vídeos de eventos ocorridas no concelho de Águeda, vídeos promocionais e várias peças de design tal como: muppies, cartazes, banners, flyers,

convites. O Águeda.TV realizou sempre que necessário a transmissão de diretos de eventos de grande destaque municipal bem como das Assembleias Municipais (de dezembro, janeiro, junho e setembro), sendo as mesmas transmitidas para as redes sociais (Facebook e Youtube).

O Águeda.TV realizou também formação na área do audiovisual, efetuando vários *workshops* (ao abrigo do protocolos assinados), bem como efetuou apoio a edição de vídeos de várias instituições do concelho. Desde o início do ano foram realizados 124 Vídeos, 18 Transmissões em direto, 15 sessões de workshops, 12 sessões de apoio a edição, 505 peças de design num total de 710 tarefas registadas até a data.

No que se refere às **Tecnologias de Informação**, foram realizadas as seguintes tarefas principais, para além da gestão e suporte diário a todos os equipamentos e rede informática do município (Edifícios Municipais, Escolas, Juntas e Uniões de Freguesia):

- Início da instalação do projeto Hotspotagueda@agueda, no âmbito da candidatura que o município de Águeda apresentou à Linha de Apoio à Disponibilização de Redes Wifi do Programa VALORIZAR – Programa de Apoio à Valorização e Qualificação do Destino;
- Participação em várias reuniões de trabalho da CIRA;
- Participação em diversas formações;
- Integração e instalação do sistema de telefonia (VOIP) nas Escolas Básicas dos Agrupamentos de Escolas, no âmbito projeto Central Telefónica do Município de Águeda;
- Apoio a diversos eventos;
- Manutenção dos equipamentos do parque escolar;
- Apoio às Uniões/Juntas de freguesia e à colocação de conteúdos nos seus *sites*.

#### 1.6.2.11. Sistemas de Informação Geográfica/Património Municipal:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Taxa de prédios cadastrados	95%	95,41%
N.º	Prédios abatidos na base de dados geográfica	Mínimo = ano (n-1)	80
%	Taxa de crescimento de novos postos autónomos disponibilizados pela UT-SIG	Mínimo = ano (n-1)	14%

Sobre o tema **Património Municipal** – estatísticas do trabalho efetuado em 2018, dos resultados obtidos podemos observar um ligeiro incremento (de 2017 para 2018) na taxa de prédios da CMA cadastrados pela UT-SIG, face ao universo de prédios registados nas finanças.

Em 2017, o universo de prédios era de 794 e a 22 de dezembro de 2018, o universo correspondia a 810 prédios. Temos, à data, 50,99% dos prédios da autarquia cadastrados.

Foram cadastrados 11,4 hectares, sobre 30 prédios. Destes, 12 estão já inventariados na plataforma do MEDIDATA (módulo do imobilizado) e 7 correspondem a parcelas a integrar em domínio público.

Foram abatidos 16 prédios na base de dados geográfica. A grande maioria destes prédios referem-se a lotes do PEC. Em 2017, foram abatidos 64 prédios no SIG, em 2018, 80 prédios.

Já no que diz respeito à criação de **Postos autónomos** disponibilizados pela UT-SIG, é de referir uma taxa de crescimento de 14%. Até finais de 2017, tínhamos atribuído 21. Em 2018, foram construídos mais 3. Já em 2019, à data desta recolha, tinham sido implementados mais 2 novos postos. Postos autónomos existentes: Executivo (João Clemente); DV-PEH (Espaços Verdes, GTF x 2, Proteção Civil); DV-AS (Energia); DV-GU (Análise e licenciamento x 6; Saneamento Liminar x 3); DV-DL (Desenvolvimento Local; Planeamento); DV-MA (Manutenção; Sinalética e obras de arte; Iluminação Pública); DV-AF - UT-RH (GAM), UT-AD (Fiscalização x 2). Já para 2019, prevemos um aumento de 5% para este indicador, tendo sido este valor estabelecido como meta para este ano.

### 1.6.3. Não Conformidades/Ações desencadeadas

Os resultados de não conformidades, estão compilados como consequência de reclamações de munícipes (ponto 2.4.), não conformidades/oportunidades de melhoria detetadas (internas), atividades correntes dos serviços da Autarquia, revisão do SG e auditorias (ponto 2.8.), conforme definido no Manual do SG (Não Conformidades/Eventos/Incidentes e Melhoria Contínua).

Tendo em conta, neste ponto, apenas as não conformidades decorrentes das atividades dos serviços, em 2018, temos registos de Não Conformidades/ações de melhoria, na forma de AC/Melhorias.

Descrição /Área /Serviço	Fichas NC/Registo de Ação de Melhoria				Tipo						
	N.º	Eficácia		N.º	Correção		AC/Melhoria		Improcedente		
		Sim	Não		N.º	Eficácia		N.º		Eficácia	
						Sim	Não			Sim	Não
DV-AF_Contratação Pública	1						1	1			
DV-AF	1						1	1			

Descrição /Área /Serviço	Fichas NC/Registo de Ação de Melhoria				Tipo					
	N.º	Eficácia		Correção			AC/Melhoria		Improcedente	
		Sim	Não	N.º	Eficácia		N.º	Eficácia		
					Sim	Não		Sim		Não
DV-CD	1			1	1					
DV-GU	5						5	5		
DV-MAF	1						1	1		
DV-TI	2						2	2		
GAM	1						1	1		
UT-AD_Expediente	3						3	3		
UT-RH	1						1		1 em aberto	
UT-AD	1						1	1		
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>17</b>			<b>1</b>	<b>1</b>		<b>16</b>	<b>15</b>		


#### Ações corretivas/Correções/Melhoria:

- Proposta para organização interna dos serviços Procedimentos Aquisição, Locação de bens e Aquisição de Serviços.

Na sequência de reunião de serviço com o executivo municipal, com o objetivo de redefinir procedimentos internos inerentes à contratação pública, foi solicitado a este serviço a entrega de proposta de trabalho de acordo com as orientações abordadas. Foi remetida *check list*, em formato Excel, dos elementos a fornecer pelos serviços requisitantes no sentido da Contratação Pública preparar os cadernos de encargos e propostas de abertura de procedimento destinados a aprovação do órgão competente para contratar.

Os elementos a fornecer para elaboração das peças são da responsabilidade dos Serviços Requisitantes, sem prejuízo de eventuais alterações de carácter jurídico-administrativo que a Contratação Pública venha a sugerir aquando da preparação das peças do procedimento. As necessidades de carência que se traduzem nas peças procedimentais definitivas deverão ser subscritas pelos respetivos serviços requisitantes.

Sem prejuízo desta nova metodologia de trabalho, os serviços requisitantes têm autonomia para apresentar diretamente as sua peças procedimentais, de acordo com os modelos comentados inseridos na intranet. Os procedimentos inerentes à elaboração da minuta e outorga do contrato serão efetuados na Contratação Pública.



Em face da metodologia solicitada pelo Executivo Municipal entendeu-se prescindir do horário rígido, anteriormente estipulado para atendimento, no entanto, apela-se ao bom senso de cada um dos serviços para se organizarem no sentido de contribuir para que a contratação pública satisfaça da melhor forma as necessidade de todos.

A executar também, uma alteração no circuito das RQI, de forma a encurtar os passos a realizar. Ou seja, a proposta é efetuar mais de que uma tarefa no mesmo pendente ou seja: Na tarefa de Verifica tipo de despesa (quando tiver toda a informação disponibilizada), efetuar de imediato a abertura da PRC, enviando a mesma para a contratação publica já cabimentada (elimina um passo); Na tarefa de compromete REC, efetuar logo o envio para Arq.DOC e assinatura da NTE (eliminamos mais um passo); Envio automático da NTE ao fornecedor (ou seja diretamente da aplicação), com e-mail já pré-definido (a tratar pela DV-TI, com a MEDIDATA).

- Expediente: Permissões para acesso à aplicação Urbanismo, tendo em conta que existem muitas chamadas e e-mails a solicitar informações sobre os processos de obras em curso. Desta forma, evitamos que, no caso dos e-mails, em vez de mandar o requerimento para o GAM, uma vez que estes têm obrigatoriamente que criar novo requerimento afim de dar andamento ao registo, são registados em urbanismo (em vez de registar em atendimento) e, posteriormente, enviados para o (a) funcionário (a) onde se encontra-se o pendente.
- Circuito de aprovisionamento: alteração no que respeita à verificação da despesa. O que acontecia inúmeras vezes, era que o pendente ficava inúmeras vezes na Contabilidade, por falta de informação. Assim, esta alteração do circuito, de modo a ser possível enviar o pendente a quem elabora ou autoriza a RQI para completar a informação, ou seja muitas vezes as RQI são de aquisições, que requerem informação sobre a rubrica do plano.
- Entrada de correio – Dotar o " campo assunto" de mais caracteres, quando do registo de entrada em Medidata.
- UT-AD – Reuniões de Câmara – Gravação audio das reuniões de câmara, de modo a facilitar os trabalhos de elaboração da ata correspondente.
- Envio de informação de uso interno, por e-mail, para correio eletrónico não pertencente à lista interna. Foi dada sensibilização aos/às funcionários/as em questão.

- Circuitos Urbanismo – Vistorias e Alojamento Local. Uma análise, no decurso das ações/tarefas desenvolvidas no dia-a-dia, permite concluir da necessidade de rever alguns circuitos, de modo a melhorar o funcionamento a nível interno.
- Circuito de Fiscalização – Inserção de tarefas que se vieram a verificar como necessárias à melhoria do serviço/comunicação interna. Efetuar uma ligação do NOID93 "aguarda Requerente" para o NO ID 92 "FIM", porque nos parece existirem casos em que a SATA deve ter a permissão para dar "FIM" aos processos e não remetê-los para o GAM.
- Circuito "PER-Obras Particulares" em Atendimento – Inserção da tarefa "PESQUISA DE PROCESSO", para o SAMU, no seguimento do No ID11 "Abertura em Urbanismo", afim de, no arquivo, procederem à averiguação da existência, ou não, de Processo, e o seu retorno ao GAM para o respetivo registo em Urbanismo.
- Implementação de um Questionário de avaliação do nível de satisfação (DV-TI) relativamente ao tempo de resolução dos pedidos de intervenção efetuados nos últimos 3 meses. Ainda não temos uma avaliação de todos os inquéritos respondidos. Prevê-se que no final do 2.º trimestre seja possível termos o 1.º momento de avaliação.
- Atualização do arquivo SigmadocWeb – Arquivo documental. Para além da correção de alguns bugs, tem uma alteração de posicionamento dos menus.
- Atualização da Intranet.
- Urbanismo – Formação nas Juntas de Freguesia, relativamente à preparação de documentos/ficheiros em formato pdf/a e assinatura digital.
- Certificação – Elaboração de uma lista de Emails Alias/Grupos Criados, de modo a verificar/validação a sua manutenção.
- DV-AF – Circuito de faturação eletrónica.
- Sistema de Projeção e Som do Salão Nobre – Foi efetuada uma remodelação, passando assim a sala a ter todos os meios necessários, tornando-a “auto suficiente” para não se precisar/depender da DV-TI para a utilização do Salão, inclusive com a elaboração de um manual de instruções que se encontra na Sala.
- Elaboração de proposta de Regulamento Interno da Formação que resulta numa primeira fase, de um trabalho do serviço em articulação com o serviço de Qualidade e depois sobre esse documento foram solicitados contributos das chefias. Teremos que retomar esta ação ainda em 2019.

- Inquérito de avaliação do atendimento telefónico. No final de uma chamada, há uma chamada de volta, para responder a um pequeno inquérito de satisfação com 2 questões (De 1 a 5 como classifica o atendimento, sendo que 1 não ficou satisfeito e 5 ficou totalmente satisfeito; De 1 a 5 como classifica o assunto tratado, sendo que 1 não ficou satisfeito e 5 ficou totalmente satisfeito). O resultado do inquérito ficará em base de dados acessível. Está implementado. Ainda não está totalmente consolidado, visto que ainda se pretende uma melhoria na forma como são registados os resultados, de modo a fazermos uma avaliação trimestral dos resultados, numa forma célere. Temos resultados deste inquérito (ver Relatório de Avaliação\_2018).

No caso da DV-TI, existe uma aplicação específica (GLPI), onde todos os Pedidos de Intervenção (PI) são recebidos, analisados, categorizados, tratados e registadas todas as ações até ao encerramento dos mesmos. Em 2018, foram registados, no total, 8.096 PI.

Neste caso, a DV-TI tem uma base de dados que permite verificar toda a informação relativamente aos PI efetuados, incluindo a estatística por tipologia, técnico responsável pela análise e resolução do PI, tipo de tarefa, data de envio do PI, data de início e fim da resolução do PI e identificação da unidade orgânica que solicitou o PI.

A grande maioria dos PI se refere a não conformidades relacionadas com as aplicações informáticas, *hardware* e *software* essencial à realização das tarefas necessárias em cada serviço/área.

- Pedidos de Intervenção (PI) à informática, com um tempo médio de resolução de cada PI, de 52 minutos, resolvidos com eficácia a 99,6%
- Incidentes, resolvidos com eficácia (100%), com um tempo médio de resolução de 3h 46m. Apenas foi evidenciado um único incidente de segurança da informação, por intrusão, na rede do CAA. Os restantes 14 incidentes, não estiveram relacionados com a confidencialidade, integridade ou disponibilidade, tendo em conta o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos (SLA).

#### 1.6.4. Reclamações/Sugestões

A Câmara Municipal de Águeda (CMA) tem várias formas de registo de reclamações e sugestões, estando descritas no Manual do Sistema de Gestão, 3.4. Não conformidades/Eventos/Incidentes e Melhoria Contínua, nomeadamente:

- GAM – Entrada no circuito “**Exposição/Reclamação**”, sendo preenchido um requerimento.
- Caixas de “**Sugestões/Reclamações**”, pelo preenchimento do modelo **Imp-08-03**.

- **Ofício/Fax/Telefone/Linha Verde/e-mail**, sendo registado na aplicação “Atendimento” e “OBM”, consoante o assunto.
- **Livro de Reclamações**, sendo registado na aplicação “Atendimento”.

O presente relatório, decorre da Revisão e Balanço do Sistema de Gestão (Qualidade e Segurança da Informação), respeitante ao período compreendido entre janeiro e dezembro de 2018. Para mais informações, consultar o ficheiro “**Relatorio\_Reclamacoes e sugestoes - 2018**”.

É importante referir que, todas as reclamações/sugestões apresentadas, são reencaminhadas para os serviços respetivos, analisadas, efetuadas as devidas correções e/ou ações de melhoria e informados os queixosos.

Resumindo, no período em análise, podemos retirar as seguintes conclusões:

- Durante o ano 2018, foram registadas 89 reclamações e 25 sugestões/exposições/alertas. Do total, verificamos que 33 (29%) eram procedentes e imputáveis à CMA.
- Das reclamações apresentadas, 23 são efetivamente procedentes e imputáveis à CMA (da responsabilidade da CMA), o que corresponde a 26%. Desta, apenas 1 se encontra em aberto à data deste relatório, sendo que todas elas foram devidamente analisadas e definidas as ações necessárias à sua resolução (todo o processo correspondente a cada reclamação, pode ser consultado nas aplicações informáticas, no arquivo documental respetivo).
- Todas as sugestões são, de igual modo, sujeitas a análise, tomada de decisão e resposta (sempre que o munícipe se identifique), seguindo-se as disposições do Manual do Sistema de Gestão. Desta forma, foram registadas 24 no total, verificando-se que 9 (36%) consideraram-se como sendo procedentes e imputáveis à CMA. Ainda assim, destas sugestões, 5 foram efetivamente implementadas.
- Ainda no âmbito das reclamações e, nomeadamente no que diz respeito ao **Livro de Reclamações**, foram apresentadas 32 reclamações, divididas como se pode verificar no quadro supra, sendo que, destas, apenas 9 eram imputáveis à CMA. Para 6 destas reclamações, foram definidas e implementadas ações de melhoria. Das reclamações apresentadas, apenas uma se encontra em aberto, estando as restantes devidamente encerradas, tendo-se evidenciado a comunicação ao munícipe.

De salientar que:

- 62 (55%) das reclamações/exposições/sugestões/alertas colocados pelos munícipes foram identificados como sendo procedentes, das quais 43 (69%) imputáveis aos serviços da CMA.

- 55 (49%) eram passíveis de aplicabilidade ou implementação de ações e 88 (78%) foram respondidas (tendo em conta que existia informação para responder – 5 eram totalmente anónimas).
- O tempo médio de resposta às reclamações/sugestões, foi de 34 dias.

### 1.6.5. Satisfação de Municípios e Partes interessadas relevantes

Traços gerais, importa referir o seguinte:

- **N.º de respostas recebidas**, feita uma análise deste valor, ao longo dos últimos 7 anos, verifica-se, em 2018, um grande decréscimo do número de inquéritos recebidos de 334 para 49, representando uma queda acentuada de 85%. É um facto que, em finais de 2017, começamos, em pleno, com o inquérito de avaliação de satisfação, após as chamadas telefónicas efetuadas à CMA, o que nos permite também, aferir da satisfação de quem nos contacta, não só pelo atendimento telefónico em si, mas também, pela forma como o assunto foi tratado.
- **Nível de satisfação global** com os serviços prestados: 86% (GAM) e 88% (Serviços da CMA). No caso do GAM, teve uma descida de 4%, para os serviços, um aumento de 1%.
- **Nível de satisfação médio** (média aritmética das questões abordadas no inquérito): 85% para o GAM (-4% em relação ao inquérito anterior e à avaliação dos serviços prestados em 2017 – 89%) e 84% para os Serviços da CMA (-1% que em 2017).

Para o ano em questão, se compararmos os resultados obtidos, com as metas estabelecidas (90%), verificamos que as mesmas não foram cumpridas, ainda que os valores se situem bastante próximos das mesmas.

Já foram analisadas outras formas de avaliação e, será testada a solução *Happy or Not*, sendo instalado o equipamento em diversos momentos do ano, na zona de entrada do edifício. Este equipamento já se encontra a ser testado no Posto de Turismo, com bons resultados.

Já no que diz respeito ao “Índice de satisfação das Partes interessadas”, para o qual contribuem reclamações resolvidas eficazmente (em 10%) e a apresentação de elogios (em 10%), assim como o nível de satisfação com a avaliação do atendimento telefónico (10%) e o nível de satisfação com a avaliação da resolução do assunto tratado (10%). A meta era 90%, tendo-se obtido como resultado 88%.

Entendemos que estabelecemos valores elevados como meta para estes indicadores de medição. No entanto, vamos manter as metas para 2019, tendo em conta que, após as melhorias que efetuamos, acreditamos que poderemos obter melhorias nestes indicadores, atingindo, ou mesmo superando, as metas estabelecidas.

Ver Anexo “Relatório\_Avaliação\_Municípios\_2018”.

De salientar que foram registados 86 elogios/agradecimentos aos serviços da CMA, durante o ano 2018, dos quais 5 foram lavrados no Livro do Elogio:

N.º	Área	Descritivo
10	Imagem da CMA	Cidade (Livro Elogio – 1); Cidade (1)
	Organização – Eventos, Sessões	Sessões informativas, Conferências (7)
	Peregrinação	Apoio aos peregrinos (1)
1	Empreendedorismo	Intercâmbio culturas/projetos (1)
66	Cultura	Biblioteca Municipal BMMA (Livro Elogio – 2); BMMA (1)
		Biblioteca vai à escola (61)
		Agitágueda (2)
4	Desporto	Motocross – Grande Prémio de Portugal (1)
		Piscinas Municipais (Livro Elogio – 2); Piscinas (1)
3	Turismo	Trilhos (1)
		Posto de Turismo (2)
2	Educação	Férias em movimento (2)

Analisando os resultados sobre o cumprimento de requisitos das partes interessadas, salientam-se os seguintes resultados obtidos:

Partes interessadas	Principais Requisitos	Forma de avaliação	Periodicidade	Responsável
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneração de acordo com o esperado;</li> <li>Progressão de Carreira;</li> <li>Reconhecimento profissional.</li> </ul>	Inquérito de Satisfação de Colaborador	Ver ponto 1.6.6.	UT-RH
Municípios, Empresas, Visitantes, Turistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimentos dos prazos de entrega;</li> <li>Serviço prestado com qualidade;</li> <li>Disponibilidade horária;</li> <li>Preços competitivos;</li> <li>Organização de trabalho.</li> </ul>	Inquéritos após reuniões/entrevistas; Inquéritos após realização de eventos/atividades; Inquérito de avaliação da satisfação	Resultado do inquérito geral (Ponto 1.6.5.) Média GAM = 86% Média serviços (exceto GAM) = 88%	GSG; Outros serviços
Órgãos Autárquicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento de estratégia/políticas/objetivos definidos;</li> <li>Cumprimento de Legislação.</li> </ul>	Avaliação de Conformidade Legal, cumprimento de regulamentos; Avaliação de objetivos	Não foram evidenciadas não conformidades. Objetivos=89%	UT-AD; GSG
Fornecedores Estratégicos/Parceiros e Fornecedores Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimentos dos prazos de pagamento;</li> <li>Crescimento das encomendas;</li> <li>Fidelização.</li> </ul>	Reuniões pontuais; Avaliação de Fornecedores	Ver ponto 1.6.7.	DV-AF (Contratação Pública); GSG
Órgãos de tutela e superintendência	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagamento de impostos conforme esperado;</li> <li>Criação de postos de trabalho;</li> <li>Cumprimento de Legislação.</li> </ul>	Avaliação de Conformidade Legal, cumprimento de regulamentos e requisitos do Estado; Desenvolvimento empresarial	Não foram evidenciadas não conformidades. Indicadores Empreendedorismo	DV-AF; UT-AD; DV-DL
Associações e outras instituições/entidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criação de sinergias, apoios e iniciativas;</li> <li>Cumprimento das condições estabelecidas nas sinergias, apoios e iniciativas;</li> <li>Oferta de condições competitivas.</li> </ul>	Inquérito de avaliação da satisfação	Resultado do inquérito geral (Ponto 1.6.5.) Média GAM = 86% Média serviços (exceto GAM) = 88%	GSG; Outros serviços

### 1.6.6. Audição dos Funcionários

É fundamental para a CMA ouvir a opinião dos seus funcionários, de forma a acompanhar e medir a sua satisfação e motivação, acreditando que o sucesso está diretamente relacionado com o desempenho e dedicação destes.

Assim, a CMA realiza o estudo de Satisfação dos Funcionários, anualmente, pelo envio do mesmo, via e-mail, de forma a que os dados sejam carregados diretamente numa aplicação, com o objetivo de facilitar o cálculo dos resultados. De igual modo, é entregue uma versão do inquérito em papel, para todos os funcionários não detentores de um PC e sem conta de correio eletrónico na nossa base de dados informática.

Em abril/2019, foi elaborada uma nova revisão do inquérito, após avaliação das questões colocadas no mesmo e a tendo em conta diversas sugestões e necessidades de melhoria apresentadas.

Também, foi incluída a menção à unidade orgânica, de modo a podermos identificar claramente, quais as áreas onde se verifica mais insatisfação. A versão anterior do inquérito estava desenvolvida numa forma não setorial, ou seja, não nos permite uma leitura exata de onde poderão estar a residir níveis de satisfação e motivação mais baixos.

O inquérito referente ao ano 2018 será enviado, por e-mail, no início de junho/2019, prevendo-se termos resultados até ao final desse mesmo mês (momento em que será realizada a 2.ª fase da Revisão). Como resultado geral: Índice de satisfação dos funcionários da autarquia = 82%; e Índice de motivação dos funcionários da autarquia = 83%, tendo sido cumpridas as metas estabelecidas.

### 1.6.7. Desempenho de Fornecedores e Empreiteiros/Empreitadas

Para 2018, o Índice Global de Qualificação de Fornecedores foi de 3 pontos, cumprindo-se a meta estabelecida. Mais informação, no documento “[Lista\\_fornecedores\\_2018](#)”.

De referir que, dos serviços requisitantes, as não conformidades/reclamações comunicadas aos fornecedores, foram identificadas no documento de avaliação, ao Serviço de Aprovisionamento, respeitante aos procedimentos/fornecedores durante o ano em avaliação.

A avaliação dos empreiteiros/empreitadas, que trabalham com a Autarquia no âmbito das obras municipais, oferece indicações do trabalho executado pelos empreiteiros na execução das obras adjudicadas.

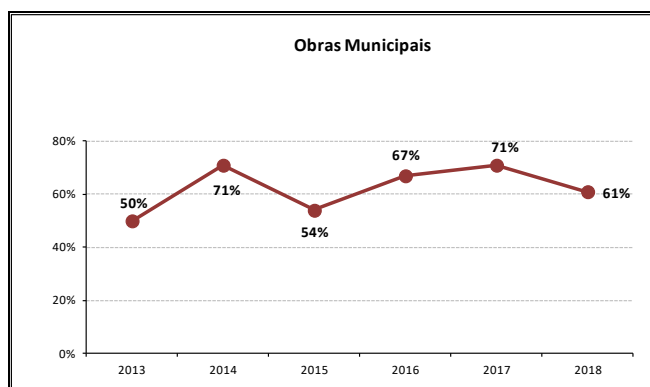
Os empreiteiros que encerraram as obras em 2018, foram avaliados face aos requisitos estipulados nas categorias de “Execução de obra” e “Segurança em obra”, verificando-se uma diminuição de 14%, em relação ao

ano 2017. Analisando o comportamento dos resultados da avaliação dos empreiteiros, no decurso dos anos 2009 a 2018, temos:

Ano	Índice GLOBAL de Qualificação de Empreiteiros	Comparativo
2009	65%	-
2010	56%	-9%
2011	52%	-4%
2012	53%	1%
2013	61%	8%
2014	71%	10%
2015	54%	-17%
2016	67%	13%
2017	71%	6%
2018	61%	-14%

Na realidade, este indicador, permite-nos aferir do comportamento dos empreiteiros no decorrer da execução de uma determinada obra, preparando-nos para outras que possam surgir, de modo a programar, controlar e monitorizar o trabalho destes, dentro das competências da Autarquia a este nível.

O resultado desta avaliação, encontra-se resumido em “Av. Empreit.\_2018”.



### 1.6.8. Auditorias

Foram planeadas, no total, 6 auditorias: 2 no âmbito dos Sistemas de Gestão (Qualidade – SGQ e Segurança da Informação – SGSI) e 4 na área financeira, com um nível de cumprimento do Programa de auditorias de **100%**. Ainda no decorrer do ano em questão, tivemos duas auditorias de 3.ª parte, realizadas pela APCER, uma ao SGSI (1.º acompanhamento) e outra ao SGQ (transição para a ISO 9001:2015).

Todas as constatações (não conformidades/oportunidades) identificadas no decorrer da realização das auditorias, foram analisadas, tendo-se verificado as suas causas, preenchidos os registos respetivos (Imp-08-01) e

definidas as ações, de forma a evitar a sua repetição, verificando-se uma eficácia de 100% nas ações que já se encontram encerradas e avaliadas quanto à sua eficácia.

Para 2019, foi definido o Programa de Auditorias (revisão 0, de 2019/02/01), contemplando um total de 7 auditorias, nas diversas áreas da CMA:

Áreas/Serviços	Objetivos
Processos do Sistema de Gestão (Qualidade) – 3 dias	Avaliar a conformidade com os requisitos da Norma e com o SGQ implementado
Processo de Licenciamento de Obras Particulares (ISO/IEC 27001) – 2 Dias	Avaliar a conformidade com os requisitos da Norma e com o SGSI implementado
Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC) – Todos os processos (a selecionar pelos membros da Comissão de Controlo) – 1 Dia	Avaliar a conformidade dos processos selecionados com o PGRIC
Trabalho de campo de auditoria – 1.º trimestre de 2019 – 1 Dia	Auditoria às contas (DV-AF)
Trabalho de campo de auditoria – 2.º trimestre de 2019 – 1 Dia	
Trabalho de campo de auditoria – 3.º trimestre de 2019 – 1 Dia	
Trabalho de campo de auditoria – 4.º trimestre de 2019 – 1 Dia	

### 1.7. Riscos e Oportunidades

Para o SGSI, a análise e avaliação do risco é efetuada em sala, com cada um dos “donos” de cada ativo/cenário de risco, conforme definido no Procedimento de Gestão, PG-14, tendo sido de igual modo, efetuado o tratamento dos riscos, para todos aqueles cenários cujo risco real é superior a 3 (SGSI).

O tratamento do risco é apresentado em reunião do Grupo do Sistema de Gestão (GS), de forma a poder ser devidamente aprovado no que diz respeito à sua execução e aceitação de resultado.


O resultado da análise e avaliação do risco encontra-se compilado no documento “**Avaliação e tratamento do Risco\_R09**”, de acesso restrito, tendo em conta a informação nele contida, sendo que o valor médio do Risco real é de **2,87**.

Já em relação ao SGQ, a CMA também utiliza esta metodologia, quer seja pela identificação dos riscos relacionados com o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC), assim como pela identificação efetuada no âmbito do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI).

No entanto, há necessidade de identificar os restantes riscos, assim como as oportunidades que podem surgir destes e as ações a serem tomadas (e avaliação da eficácia dessas ações).

O resultado da análise e avaliação do risco encontra-se, compilada no documento “**Análise/Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades**”, sendo que o valor médio do Risco real é de **2,25**.

Neste âmbito, de referir que, das ações previstas e já executadas, verificamos terem-se mostrado como eficazes, estando algumas ainda em fase de execução ou planeadas. Ainda este ano se prevê uma nova revisão, de modo a



incluirmos algumas ações decorrentes de uma fase de verificação, através de uma análise SWOT, por área, de riscos/oportunidades.

Também está prevista a reavaliação de riscos no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC), para setembro/2019.

### 1.8. Planos de capacidade, de continuidade, de disponibilidade e de recuperação de desastres

Foram revistos os planos, nomeadamente: Plano de Continuidade de Negócio (Revisão 06), Plano de Capacidade (Revisão 07), Plano de Disponibilidade (Revisão 06), e Plano de Recuperação de Desastres (DRP) (Revisão 04), todos de 2019/05/20.

No que diz respeito ao PCN (Plano de Continuidade de Negócio), importa referir que foi efetuado o teste DR, em 2018/06/25, tendo-se revelado estar tudo OK, com os seguintes tempos:

- Operações na Sala dos servidores: 15m
- Operações de deslocalização: 20m
- Operações nos Servidores: 20m
- Operações de Instalação Computadores/Fotocopiadora e Instalação Drivers e Netextender: 30m
- Operações de Teste: 20m

Em suma, demoramos 1h25m a levantar o DR e 1h45m nos testes.

A partir deste resultado e, após análise junto do fornecedor, foi aberto um RFC pela DV-TI (Consultar registo no GLPI) e apresentadas as seguintes ações de melhoria:

- Garantir Toner Fotocopiadora
- Drivers da fotocopiadora na PEN
- Dados de acesso plataforma LinkCom (Na PEN e no OneNote)
- Esquema das Ligações na PEN

## 2. Conclusão

Da análise geral efetuada, conclui-se que o SG implementado mantém-se apropriado, adequado e eficaz, conforme os requisitos da norma NP EN ISO 9001 (Qualidade), para a “**GESTÃO AUTÁRQUICA**” e da NP ISO/IEC 27001 (Segurança da Informação), para o **Processo de Licenciamento de Obras Particulares e todos os sistemas e ativos associados a**

**este processo nas instalações e centro de processamento de dados em Águeda, de acordo com a Declaração de Aplicabilidade de 2019/05/20.**

Verifica-se que qualquer área da CMA executa as suas tarefas, tendo em linha de conta a estratégia definida pelo Executivo, com base em objetivos estratégicos e objetivos operacionais, para cada uma das Competências Organizacionais (CO)/Processos definidos.

A manutenção de um Sistema de Gestão (SG) eficaz e adequado, continua a ser um objetivo estruturante e estratégico do Executivo desta autarquia, na procura da melhoria contínua dos serviços, demonstrando a sua preocupação e cumprimento dos requisitos legais e normativos, visando a satisfação dos munícipes e dos funcionários que nela trabalham, assim como de outras partes interessadas.

## **2.1. Proposta de objetivos para 2019**

Os objetivos estratégicos/operacionais encontram-se descritos no Mapa Estratégico, vigorando para o período de 2018-2021 (Consultar Imp-01-03 – Ver **ANEXO – 2**).

A meta estabelecida é o cumprimento de 100% dos objetivos estratégicos, até 2021 (sendo que para tal, contribuem os objetivos operacionais correspondentes) e, por sua vez, cada um dos projetos/ações definidos anualmente no PDE.

Está prevista para o ano 2019, uma revisão ao nível dos objetivos estratégicos/operacionais, adequando-os à realidade da Autarquia, estando já preparada a nova versão, cuja entrada em vigor acontecerá quando da elaboração do Orçamento para 2020.

## **2.2. Proposta de metas para os indicadores de desempenho para o ano 2019**

Para 2019 e, tendo em conta o resultado obtido para 2018, e uma análise por parte de cada responsável, foram definidos valores (metas) para cada um dos objetivos/indicadores, referentes a cada processo.


Prevê-se uma análise em setembro/2019, de forma a avaliar uma revisão da estratégia e, conseqüentemente, dos indicadores e metas, tendo em conta a revisão do Mapa Estratégico.

Estes resultados podem ser evidenciados no BSC (Mapa de Indicadores – Imp-09-01), para 2019.

### 2.3. Proposta de ações de melhoria

As ações de melhoria estão diretamente associadas à prossecução dos objetivos. Assim, foram identificadas algumas ações de melhoria no que respeita aos objetivos de cada um dos serviços da CMA, que podem ser consultados no PDE\_2019, estando as suas etapas devidamente programadas.

- SGQ em arquivo documental, procedendo-se ao registo de um documento quando seja necessária a sua aprovação, funcionando de igual forma para as fichas de não conformidade. Em 2016 foi realizada uma segunda abordagem a esta aplicação, tendo-se deslocado um técnico da aplicação, para nos elucidar sobre a parametrização e funcionalidades da mesma. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: Sónia Marques.
- Desenvolvimento de um *dashboard* para cálculo de indicadores/resultados para a DV-GU. Prazo de implementação: Outubro/2019. Responsáveis: Ana Matos (DV-GU); DV-TI; Sónia Marques; MEDIDATA.
- Realização duma ação de formação interna “Auditorias internas da qualidade”, dado que já foi manifestado por alguns funcionários, a intenção de frequentar a mesma, para poderem fazer parte da bolsa de auditores e realizarem auditorias aos serviços. Prazo de implementação: Dezembro/2019. Responsável: Sónia Marques.
- Realização duma ação de formação interna “Qualidade” a TODOS os funcionários. Prazo de implementação: Dezembro/2019. Responsável: Sónia Marques.
- Alteração do inquérito de satisfação dos funcionários, de forma a podermos identificar as áreas de preocupação. Prazo de implementação: Maio/2019. Responsáveis: Sílvia Martins; João Gomes; Sónia Marques.
- Realização de vários momentos de Revisão dos SG, de forma a poder avaliar algumas ações que vão sendo executadas. Prazo de implementação: Novembro de 2019. Responsáveis: Sónia Marques; Unidades Orgânicas.
- Analisar as questões a abordar para um futuro inquérito de avaliação relativamente aos transportes. Prazo de implementação: Ano letivo 2019/2020. Responsável: DV-DL\_Educação.
- Analisar um procedimento que permita elaborar uma resposta imediata, como 1.º momento de resposta, antes de o processo ser analisado e emitido um parecer. Tem-se verificado que há uma necessidade de solicitação de informação a vários níveis, o que provoca que alguns processos sejam mais demorados, no que diz respeito à resposta ao munícipe. Já se verifica um primeiro momento de resposta, por e-mail, informando o munícipe que o seu processo teve um n.º de registo e qual a unidade orgânica responsável.



Este assunto será abordado no 3.º trimestre do ano. Responsáveis: DV-MAF; DV-AF; GAP; Outros intervenientes. Foi implementada uma prática de 1.ª resposta ao munícipe, de forma a informá-lo da análise do processo, visto que algumas questões poderão necessitar de uma análise mais demorada. Foi implementada uma nova metodologia de trabalho, através da alteração realizada ao ERP, com a definição de prazos e gestores de processo (Janeiro/2019).

- Analisar a possibilidade de, quando se abrir a intranet, aparecer de imediato a política do SG e outro tipo de informação considerada relevante para a comunicação da estratégia por todos. Prazo de implementação: 4.º Trimestre/2019. Responsáveis: Sónia Marques; Hugo Teixeira.
- Revisão do Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas (PGRIC). Prazo de implementação: Setembro/2019. Responsáveis: Sónia Marques; Outras unidades orgânicas.
- Incluir os inquéritos realizados aos munícipes, noutros âmbitos que não o Inquérito geral, de modo a permitir uma análise complementar a este. Prazo de implementação: Próxima revisão pela gestão (2019). Responsáveis: GSG/Todos.
- Rever a forma e as perguntas relacionadas com o inquérito a munícipes, de modo a obtermos melhores resultados (mais abrangentes). Prazo de implementação: Novembro/2019. Responsáveis: GSG/Unidades orgânicas.
- Rever o *website* da CMA, em termos de conteúdos disponibilizados, no âmbito do Índice de Transparência Municipal (ITM). Prazo de implementação: Dezembro/2019. Responsáveis: DV-TI (Comunicação)/Sónia Marques.
- Melhorar os instrumentos existentes de apoio do Programa de Apoio ao Associativismo Cultural, com alterações substantivas ao nível da simplificação dos procedimentos, da redefinição de prazos específicos para os períodos de candidatura e a criação de novos apoios. Prazo: Próximo Programa de Apoios. Responsável: DV-CD.
- Alteração do Programa de Apoio ao Associativismo Desportivo, com a criação de novos apoios, adaptando-o às lógicas da inclusão e do maior apoio social. Prazo: Próximo Programa de Apoios. Responsável: DV-CD.
- Reestruturação interna dos serviços da autarquia. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: Executivo.
- Reestruturação dos sistemas informáticos utilizados, com vista a melhorar a rapidez e eficácia de resposta, através da aposta na modernização e *upgrade* da estrutura informática existente, aumentando a capacidade dos servidores do município, articulado esse aumento com o processamento de informação na *cloud*,

permitindo suportar uma maior quantidade de informação e uma maior rapidez de processamento da mesma, com impactos na qualidade dos serviços. Também irá conduzir a alterações no ERP, pretendendo-se que todos/as trabalhem em ambiente web. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-TI.

- Através do projeto Região de Aveiro Digital (RAD), com a CIRA, será recebida uma digitalizadora de grandes dimensões, para ajudar na digitalização de processos em arquivo, com vista à total desmaterialização de processos, dando seguimento a uma das ações do Plano de Tratamento de Riscos, no âmbito da Certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-MAF; DV-TI; UT-AD\_Arquivo.
- Avaliação da continuação de implementação da certificação da segurança da informação. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: Sónia Marques.
- Implementação duma nova plataforma de controlo e gestão do pessoal operacional, em articulação com o ERP (MEDIDATA), que irá permitir desenvolver uma nova metodologia de funcionamento *on-time* e *on-demand* do pessoal operacional da CMA, pois irá permitir que, em tempo real e a pedido, em qualquer local do concelho se possam atribuir tarefas, mudar a sua prioridade e responder a pedidos. Prazo: A definir junto da MEDIDATA. Responsável: DV-TI.

De referir também que, diversas são as ações a levar a efeito e que se encontram definidas no PDE\_2019 e no Orçamento da Autarquia, indo para além das ações de melhoria elencadas infra, a saber:

- Desenvolver e lançar duas plataformas integradas para gestão global da informação do concelho, uma à escala macro, a Plataforma de Gestão SMART CITY, que incluirá todos os projetos do município fazendo o seu ranking estratégico e comparando estatisticamente o mesmo com outros municípios no âmbito dos pilares das *smart cities*, e uma outra designada de Plataforma Águeda Smart City Lab, que interligada com a primeira, passará a ter o interface único de todas as aplicações e plataformas do município, num único local, com informação disponível a todos por igual e em tempo real (nos casos possíveis), numa lógica de dados abertos. Prazo (lançamento): Maio/2019. Responsável: DV-DL.
- Expansão da Infraestrutura de Dados Espaciais de Águeda (IDE Águeda). Prazo: Dezembro/2019. Responsável: UT-SIG.
- Reforçar a capacidade de computação do município ao nível interno, quer com a aquisição de hardware *in-house*, quer através de soluções na *cloud*, continuando a apostar através da contínua expansão da rede wi-fi / Hot Spot do concelho. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-TI.

- Alteração/Revisão do Plano Diretor Municipal de Águeda, por forma a dar cumprimento às alterações legislativas registadas desde a sua entrada em vigor (2012) e, cumulativamente, dar resposta à necessidade de efetuar pequenos ajustes necessários, em termos regulamentares, ao plano atualmente em vigor. Prazo (lançamento): Dezembro/2019. Responsável: DV-DL.
- Dar continuidade e operacionalidade aos diversos planos, nomeadamente, Plano Estratégico de Desenvolvimento Urbano de Águeda (PEDU), Plano de Ação para a Regeneração Urbana (PARU), Plano de Ação para as Comunidades Desfavorecidas (PAICD) e Plano de Mobilidade Urbana Sustentável (PMUS). Será também o ano para a operacionalização de algumas das 21 Áreas de Reabilitação Urbana (ARU's) 2 e em Operações de Reabilitação Urbana (ORU). Prazo: Ver PDE/2019. Responsável: DV-EOM.
- Realização das obras de ampliação do Parque Empresarial do Casarão-Águeda (PEC-Águeda), assim como da aprovação do Plano de Pormenor da 3ª fase do Parque, já que o número de pedidos para novas empresas continua a surgir. Está igualmente previsto o melhoramento das acessibilidades ao PEC, com o alargamento da via de acesso a este, dando-lhe uma maior dignidade. Prazo: Ver PDE/2019. Responsável: DV-EOM; DV-DL.
- Abertura do Espaço Empresa, em complemento ao Gabinete de Apoio ao Empresário, e que fará uma maior ligação do tecido empresarial às estruturas do estado central, facilitando o trabalho das empresas, numa lógica que cruza a estratégia para a indústria com a melhoria dos processos de modernização administrativa da autarquia. Prazo: Dependente do Estado. Responsável: DV-DL; DV-MAF.
- Incubadora de Empresas, inserida na Incubadora em Rede da Região de Aveiro (IERA). Em 2019, arrancará um novo projeto da rede para os 11 municípios da CIRA, com o objetivo de estimular o empreendedorismo. Prazo: Dependente da IERA. Responsável: DV-DL.
- O Águeda Living Lab (ALL) passará a aglutinar o *Lighting Living Lab* (LLL), passando a ser uma estrutura mais densa, com maior abrangência e maior capacidade de atuação. Prazo: Dependente do LLL. Responsável: DV-DL.
- Apresentação do Plano Municipal de Turismo. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-AS; DV-CD.
- Reforçar a tecnológica, através da ativação de pontos da rede de Wi-Fi em locais turísticos, bem como o lançamento de novas APP de apoio ao turista. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-AS; DV-TI.
- Águeda Educação +, projeto associado à utilização de tecnologias digitais no processo educativo, continuará a crescer, passando dos 600 alunos e mais de 100 professores, para o triplo nos próximos 3 anos. Prazo: Ano letivo 2019/2020. Responsável: DV-DL.

- Plano de Combate ao Insucesso e Abandono Escolar, aprovado pela CIRA, da qual Águeda é parte integrante, serão diversas as ações realizadas nas escolas do concelho, ao nível da ciência, do empreendedorismo e da inclusão. Prazo: Ano letivo 2019/2020. Responsável: DV-DL.
- Realização de candidatura dos Mediadores Culturais, com vista ao reforço da equipa atual, com três profissionais nesta área, para ajudar a resolver problemas de integração social de comunidades específicas. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-DL.
- Programa de apoio de direcionamento e apoio vocacional, financiado pela União Europeia, aprovado no âmbito do programa *Social Challenges*, com a criação da primeira plataforma de inteligência artificial para efetuar o *matching* entre os alunos e as empresas, fomentando a vontade destes ingressarem no setor industrial. O projeto será desenvolvido em cooperação com escolas, associações empresariais locais, a Universidade de Aveiro e ainda pela Jobiri, empresa Italiana responsável pelo desenvolvimento da plataforma em questão. A mesma será a primeira em termos de Aconselhamento Digital de Carreiras e *Job Matching*. Prazo: 2 anos. Responsável: DV-CD.
- Implementação do Projeto submetido à UNICEF, Águeda Amiga das Crianças, cruzando conceitos de educação, cidadania e planeamento urbano. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-DL.
- Desenvolvimento do 1.º Plano Municipal da Juventude de Águeda, como elemento orientador da política de juventude para os anos vindouros em Águeda. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-DL.
- Ao nível dos recursos hídricos, as intervenções previstas para 2019 visam a mitigação do efeito das cheias, mas também o controlo de infestantes, o restabelecimento das condições ecológicas e da salubridade ambiental. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-AS; DV-EOM.
- Criação de estruturas pedagógicas, como um Centro de Interpretação, servirá para dar a conhecer e ajudar a preservar as espécies animais e vegetais do sistema fluvial. Implementação do projeto de passadiços em redor da Lagoa da Pateira de Fermentelos e áreas limítrofes, assim como aposta na promoção da avifauna e do birdwatching. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-AS.
- Ampliação da rede de sensores ambientais, com vista a monitorizar a qualidade do ar para as populações, sendo que o mesmo será feito com a colocação de radares doppler que irão monitorizar os movimentos pendulares que se registam no concelho, permitindo perceber onde estão as maiores cargas de circulação e cruzando informação para entender o impacto ambiental das mesmas, com vista a desenvolver políticas de atuação. Responsável: DV-AS.

- Revisão do Mapa do Ruído, aspeto fundamental para a qualidade de vida das populações, uma vez que um bom ambiente sonoro é fundamental para o equilíbrio humano, de forma que, de seguida, possam ser elaborados os Planos Municipais de Redução de Ruído. Responsável: DV-DL.
- Implementação de projetos-piloto, no âmbito dos Laboratórios Vivos para a Descarbonização (LVpD), com desafios inovadores à comunidade, que visam a redução dos consumos energéticos e, como tal, a redução das emissões de CO<sub>2</sub>, contribuindo para a mitigação das alterações climáticas. Responsável: DV-AS.
- Implementação de medidas inovadoras (Teste de implementação de um shuttle elétrico urbano, Projetos de carsharing, Implementação de sistemas de carregamento elétrico para veículos automóveis, Colocação de pavimentos geradores de energia, Sistemas de gestão de estacionamento, Colocação de sistemas de monitorização de consumos energéticos em habitações privadas ou de redução de consumos de emissões do CO<sub>2</sub> de veículos ligeiros). Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-AS.
- Lançamento do concurso de Concessão dos Transportes Públicos do Concelho de Águeda, no âmbito da Lei 52/2015, de 09/06 (Regime Jurídico Público de Transporte de Passageiros). Prazo: Depende da CIRA. Responsável: DV-DL.
- Implementação de uma nova plataforma de faturação eletrónica de consumos energéticos, a Plataforma WATT, que permitirá verificar, em todos os campos necessários, os consumos de todas as instalações a cargo do município de Águeda, detetando erros e informando os fornecedores energéticos, ou a autarquia, no caso de se tratar de uma falha de sistema com repercussões financeiras. Prazo: Dependente de várias áreas. Responsável: DV-AF; DV-TI; Entidades subcontratantes.
- Lançamento de um concurso para substituição das luminárias da IP (Iluminação Pública) do concelho, passando da atual solução de vapor de sódio ou de mercúrio para a solução LED. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-MA; DV-AS.
- Melhoramento do espaço dos Viveiros Municipais. Responsável: DV-PEH.
- Reestruturação do projeto de Hortas Urbanas da cidade, o qual necessita de lançamento de novo concurso para os interessados, sendo também importante repensar o projeto no seu todo e nos seus objetivos. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-PEH.
- Sensorização para melhorar a eficácia na recolha dos resíduos, associada ao LVpD. Responsável: DV-AS; DV-PEH.

- Aquisição de novos equipamentos para limpeza urbana, com o lançamento do novo Concurso Intermunicipal de Recolha de Resíduos Urbanos. Responsável: DV-PEH.
- No que toca à saúde pública, destacar o projeto do Canil Intermunicipal, que prevê a construção de uma unidade em Águeda, que terá um impacto importante em termos de bem-estar dos animais. Responsável: DV-PEH.
- Reforçar o papel do Centro de Artes, no que à arte contemporânea diz respeito e, também, à coprodução de projetos em articulação com a InCA. Prazo: Programação 2019/2020. Responsável: DV-CD.
- Crescimento da Incubadora Cultural de Águeda (InCA), alavancando o Programa de Residências Artísticas, que conduzirá a criações e colaborações entre agentes locais e agentes externos, e culminará em participações ao nível da programação local. Simultaneamente, e no âmbito da estratégia de promoção de Águeda enquanto "Cidade Criativa", pretende-se lançar uma *open call* para novas ideias e projetos de elevado potencial cultural e criativo que possam vir a ser desenvolvidos na cidade. Responsável: DV-CD.
- Projeto URBACT C-CHANGE, que possui uma estratégia focada na problemática das alterações climáticas, mas com intervenção na área cultural, sendo a Cultura o elemento ativo e agregador das políticas ambientais. Responsável: DV-AS; DV-CD.
- Visita Virtual à Estação Arqueológica do cabeço do Vouga, através do Museu Virtual "Talábriga 3D". Responsável: DV-CD.
- Lançamento de uma nova edição do Orçamento Participativo de Águeda (OPA), a qual será alvo de alterações na sua metodologia de aplicação, por forma a melhorar a performance do processo e a torná-lo mais célere e equilibrado com os objetivos traçados para o mesmo. Responsável: DV-AS.
- Revisão do Diagnóstico Social e para o desenvolvimento do Plano de Desenvolvimento Social e o respetivo Plano de Ação, por forma a efetuarmos uma nova análise concelhia da realidade social, e traçar novos caminhos de intervenção que, obviamente, se irão refletir no próximo ano e seguintes. Responsável: DV-DL\_Ação Social.
- Lançamento do Plano Municipal da Igualdade, o qual pretenderá traçar as linhas de intervenção ao nível do combate às desigualdades (de género, raça ou outras). Responsável: DV-DL\_Ação Social.
- Aposta na bicicleta, com destaque para o *We Bike Together – Trail Mapping and Training in Europe*, que consiste no desenvolvimento de novas estratégias para o uso da bicicleta adaptada em contexto recreativo e social, e onde se realça o lançamento do Programa *Bike Angels*, que consistirá numa bolsa europeia de

voluntários que possam acompanhar os interessados em percorrer os referidos trilhos. Responsável: DV-AS; DV-CD.

- Pretendemos, durante 2019, fazer crescer o *Águeda Bike Park*, através de programas que promovam a utilização regular da bicicleta. É nossa intenção promover a utilização da bicicleta junto do público escolar, contando com parceiros como a ABIMOTA. Responsável: DV-CD.
- Revisão do Plano Municipal de Defesa da Floresta Contra Incêndios (PMDFCI). Responsável: DV-PEH.
- Criação de um Sistema de Monitorização, em SIG, do PMDFCI, que permitirá registar toda a execução do documento e que poderá servir de modelo de monitorização nesta área para outros municípios. Responsável: DV-PEH; UT-SIG.
- A expansão do programa Aldeia Segura, Pessoas Seguras, terminando as intervenções em Alcafaz e criando novas aldeias associadas a este programa. Responsável: DV-PEH.
- A construção de novos pontos de água para combate a incêndios no concelho. Responsável: DV-PEH.
- Revisão do Plano Municipal de Emergência e Proteção Civil, sendo fundamental continuar a melhorar as instalações dos GIPS, no Casarão, dando melhores condições àquela unidade. Responsável: DV-PEH.
- Alargamento do “Sistema de Previsão e Alerta de Inundações para a Zona Urbana de Águeda”, financiado pelo Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional – FEDER e pelo Programa Operacional Regional do Centro de Portugal 2020, sistema esse desenvolvido entre a ESTGA e a autarquia, com vista a melhor controlar as variações de caudal do Rio Águeda e avisar, com maior antecedência, as populações afetadas. Prazo: Depende de entidades externas. Responsável: DV-PEH.
- Processo de *e-Paper* para as obras municipais e para os IGT (Instrumentos de Gestão Territorial), que permitirá criar um sistema de registo/entrada e arquivo “digital” de documentos (semelhante ao que existe nas Obras Particulares). Prazo: Depende de entidades externas. Responsável: DV-TI; DV-GU; DV-EOM; DV-DL; Entidades Subcontratantes (MEDIDATA; MIND).
- Implementação, na Gestão Urbanística, da metodologia BIM (*Building Intelligent Management*), aplicada numa perspetiva de avaliação, com recurso a Inteligência Artificial dos projetos de arquitetura, perspetivando a redução do tempo de análise dos mesmos. Prazo: Ainda não foi definido (encontra-se a ser verificada a possibilidade de implementação). Responsável: DV-GU; DV-TI; Entidades Subcontratantes.
- Candidatura ao 2.º nível da Excelência da EFQM. Prazo: Dezembro/2019 (início de processo). Responsável: Sónia Marques.



- Certificação da Cidade, pela norma ISO 37120, o que permite, através da medição/cálculo de indicadores, ajudar as cidades a medir o desempenho dos serviços urbanos e a medir a sua qualidade de vida, ao longo do tempo. Prazo: Outubro/2019. Responsável: Sónia Marques; TODOS/AS.

### 3. Anexos