

RELATÓRIO DE BALANÇO E REVISÃO DO SG

PERÍODO EM ANÁLISE:

janeiro 2012 – dezembro 2012

DATA: 2013/05/30

ÍNDICE

1. Sistema de Gestão (SG)

2. Constatações / Resultados

2.1. Política do SG

2.2. Objetivos

2.3. Não Conformidades / Incidentes

2.4. Reclamações / Sugestões

2.5. Audição dos Municípes

2.6. Audição dos Colaboradores

2.7. Estado das Ações (Preventivas, Corretivas) desencadeadas

2.8. Resultados de Auditorias

2.9. Objetivos e Indicadores de desempenho dos processos

2.10. Revisões anteriores

2.11. Envolvente Externa (legislação, orientações dos órgãos municipais, ...)

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

2.13. Avaliação do risco

2.14. Planos de capacidade, de continuidade, de disponibilidade e de recuperação de desastres

3. Conclusão

3.1. Proposta de objetivos para o ano 2013

3.2. Proposta de Metas para os indicadores de desempenho para o ano 2013

3.3. Proposta de Ações de Melhoria

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 C.M. Águeda, de modo a permitir a 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 2012.

O SG está implementado, mantém-se apropriado, adequado e eficaz, conforme os requisitos da norma NP EN ISO 9001 (Qualidade), para a “**GESTÃO AUTÁRQUICA**” e da ISO/IEC 27001 (Segurança da Informação), para os Processos de “**Licenciamento de Obras Particulares**”.

Tem-se verificado um constante reforço da necessidade de implementação / seguimento dos processos transversais à autarquia no seu todo, assim como uma tarefa constante de monitorização e controlo de todos os serviços, no intuito de verificarmos a necessidade de atuação, no sentido da melhoria contínua de todo o sistema.

Foi neste sentido que sentimos uma necessidade urgente de redesenhar o nosso **Mapa de Processos**, assim como a forte aposta na definição, análise e tratamento de objetivos e indicadores.

É um facto, sem dúvida, que toda e qualquer área da CMA executa as suas tarefas, tendo em linha de conta a estratégia definida pelo Executivo, com base em objetivos estruturantes e operacionais, para cada uma delas.

No que respeita à verificação / atualização da legislação, regulamentos e normas aplicáveis à autarquia, o procedimento sofreu uma melhoria significativa, sendo que a análise dos sumários do Diário da República (DR) passou a ser efetuada pelos Serviços Jurídicos da CMA. No entanto, rapidamente, se verificou mais uma ação de melhoria, dado que o entendimento de que todas as Câmaras vizinhas teriam o mesmo tipo de procedimento, fez com que fosse apresentada uma sugestão para “aligeirar” esta tarefa, isto é, cada Câmara pertencente ao Baixo Vouga, faz, mensalmente, a referida auscultação do DR e informa, por *e-mail*, às restantes, sendo que o Serviço Jurídico da CMA, encaminha a todos os colaboradores.

No decorrer do ano transato, foi elaborado o **Manual de Acolhimento**, que teve como objetivo auxiliar os colaboradores que iniciem a sua atividade na autarquia, no processo de integração na organização. Na preparação deste Manual procurou-se fornecer todas as informações relevantes, para que os novos colaboradores possam conhecer a autarquia do ponto de vista institucional, as suas políticas, a sua estrutura e funcionamento, devidamente enquadrados nos objetivos gerais da Câmara e nas suas áreas estratégicas de atuação.

Neste documento, procurou-se ainda dar a conhecer as regras e procedimentos (políticas detalhadas), implementados no âmbito da segurança da informação e como tal, o documento foi enviado a todos os colaboradores da autarquia.

Dado que uma parte considerável da informação fornecida no Manual estava relacionada com as aplicações informáticas e com as regras e políticas da sua utilização, foram feitas duas versões distintas do Manual. Uma destinada a todos os colaboradores da autarquia que têm acesso aos recursos informáticos da Câmara e que foi difundida por e-mail e outra, em suporte de papel direcionada a todos os colaboradores que, dada a natureza das funções que exercem, não necessitam e, como tal, não têm acesso aos recursos informáticos.

A informação do Manual foi estruturada em diversas áreas, sendo que na parte inicial do documento introduziu-se uma nota de boas vindas do Presidente da Câmara e fez-se o enquadramento da atividade da autarquia, no que diz respeito à missão, visão e objetivos estratégicos, tendo ainda sido incluída a informação relativa à política do Sistema de Gestão.

Numa segunda parte do documento, através de um organigrama, procurou dar-se a conhecer a estrutura orgânica da autarquia. A informação relativa à estrutura dos serviços municipais foi igualmente incluída através de um quadro onde se fizeram constar as competências organizacionais de cada serviço e foram dados a conhecer os seus responsáveis assim com os respetivos contactos. Nesta parte do Manual foi ainda incluída a informação relativa à localização dos serviços, no edifício dos Paços do Concelho.

Neste Manual, foi reservada uma secção específica para a Segurança da Informação, onde foram descritas não só as regras e procedimentos como também as políticas detalhadas naquela área. Neste sentido, procurou dar-se a conhecer as políticas de utilização da internet, as regras na utilização da rede informática da autarquia através de acesso remoto e a política de gestão de

usernames e *passwords*. Focou-se igualmente a responsabilidade dos colaboradores na utilização dos sistemas, a segurança de dados e regras de utilização do correio eletrónico.

Foram ainda incluídas informações sobre as regras de utilização dos outros meios de comunicação existentes na autarquia, designadamente o programa de mensagens instantâneas (SPARK), a intranet e o telefone.

Foi elaborada uma secção destinada às informações de carácter geral, nomeadamente sobre a política de Medicina do Trabalho em vigor na autarquia e as regras e horários de funcionamento do bar e do estacionamento existentes no edifício Paços do Concelho.

Na elaboração deste documento foi reservado um espaço para informação relacionada com a gestão e com políticas de recursos humanos em vigor. Neste espaço são explicadas as regras de funcionamento do registo obrigatório de presenças dos colaboradores e são fornecidas as informações necessárias sobre o horário de trabalho.

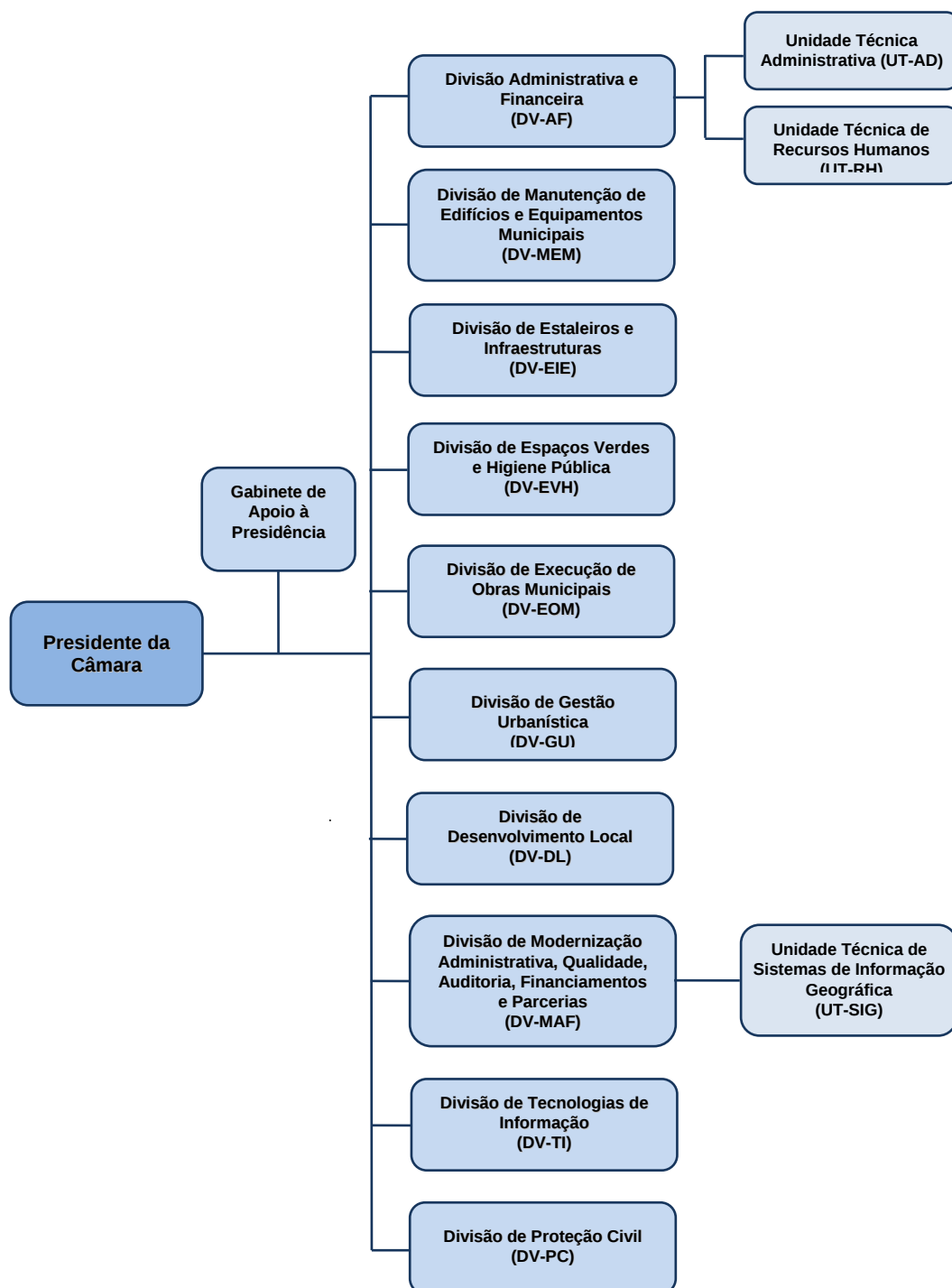
Nesta secção procurou-se ainda dar uma visão panorâmica da legislação relativa à gestão de recursos humanos em vigor na administração pública. Neste sentido foram incluídas informações referentes às regras de assiduidade – faltas, férias e licenças – formação profissional e sistema de avaliação de desempenho (SIADAP).

Pretendendo o envolvimento de todos os colaboradores, realizamos sessões “informais” de esclarecimento / acompanhamento do SG com os vários serviços, com o intuito de verificar as lacunas que poderiam existir, auscultar a opinião / sugestões de cada um, no que diz respeito a cada uma das tarefas que executa, de forma a verificar tarefas desnecessárias, assim como tarefas essenciais ao cumprimento, não só da legislação, mas também dos requisitos das próprias normas de referência.

Trata-se de um momento de sensibilização de todos, de uma forma mais personalizada e forte, para as temáticas da norma, dos processos já definidos e transversais a toda a autarquia, mas também como alicerce para consciencializar todos do objetivo assumido constantemente pela CMA, da prestação de um serviço de excelência, eficácia da ação, aproximação aos munícipes, desburocratização, racionalização de meios, eficiência na afetação dos recursos existentes, segurança da informação, melhoria do serviço prestado e a garantia da audição dos seus

stakeholders com a pretensão da satisfação destes, realizando as ações de melhoria necessárias para que se possa melhorar o nível de desempenho dos processos.

Tendo como base a estrutura dos Serviços Municipais de Águeda, publicada no Despacho n.º 1442/2013 (DR N.º 16 – II Série – N.º 16 – 2013/01/23), foi elaborado o organigrama seguinte:



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

- Foi verificado o Manual do Sistema de Gestão (SG), tendo sido realizada uma nova revisão (03, de 2013/05/30), dada a atualização decorrente da Revisão do SG e das Competências Organizacionais (CO's), assim como da informação respeitante à Segurança da Informação.
- Foram analisados os Procedimentos de Gestão (PG), na sua totalidade, tendo sido adequados / revistos, tendo em conta a sua designação (para uma melhor compreensão do seu conteúdo), assim como pela integração do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), o novo Mapa de Processos e alterações essenciais das práticas, pela alteração de tarefas, reestruturação dos processos. Foram eliminados, enquanto PG's, o PG-05 (Gestão de documentos e registos), PG-08 (Não Conformidades / Incidentes e Melhoria Contínua), PG-10 (Auditoria Interna) e PG-11 (Prestação de serviço), sendo agora incluídos no Manual do SG.
- Foram revistos os PG's, relacionados diretamente com o SGSI, nomeadamente: PG-14 (Gestão do risco), PG-15 (Gestão de alterações), PG-16 (Gestão da capacidade); PG-17 (Gestão da disponibilidade), PG-18 (Gestão de problemas) e PG-19 (Gestão da continuidade).
- De igual modo, foram analisados todos os Procedimentos de Trabalho (PT) e Instruções de Trabalho (IT).

Os processos encontram-se devidamente implementados e mantidos, verificando-se que a prática está instituída, percebida e seguida por todos os intervenientes na prestação destes serviços, desde a sua chefia até aos operacionais.

Em todas as auditorias realizadas não foram evidenciadas não conformidades que comprometam a eficácia dos processos, verificando-se que a prática se encontra já enraizada na cultura dos colaboradores responsáveis. Neste intuito, é de referir que a existência e definição de circuitos Sigma-Flow, tem permitido um aumento de eficácia do sistema, assim como uma resposta mais célere ao munícipe em geral.

- A publicação da **Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/2011**, no Diário da República, 1.ª série, n.º 17, de 25 de janeiro de 2011, relativa à aplicação do Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, com entrada em vigor a partir de 1 de janeiro de 2012, ao Governo e a todos os serviços, organismos e entidades na dependência do Governo, “obrigou-nos” a planear uma verificação exaustiva de toda a nossa documentação, não só em termos de documentos e modelos do sistema, mas também a todos os exemplares elaborados com base em modelos, utilizados pelos colaboradores no seu dia-a-dia de trabalho, no exercício das suas funções (ofícios, alvarás, etc.).
- Da implementação do SGSI, e como resultado das auditorias, foram identificadas ações de melhoria, de forma a adequar o funcionamento aos requisitos normativos, pela DV-TI. Todas as ações foram concluídas, estando algumas em fase de testes (início de funcionamento), como é o caso do novo *Datacenter* e do sistema de Tickets de assistência técnica *online*.
- No que diz respeito às ações de manutenção preventiva, pela DV-TI, definidas para todos os equipamentos existentes para os colaboradores, a Autarquia adquiriu dois PC's para fazer face a eventuais problemas que se pudessem verificar motivados pela ausência destas ações de manutenção preventiva. A instalação de infraestruturas tecnológicas, pela DV-TI, nos Centros Escolares, faz com que os recursos humanos alocados a esta área, estejam quase totalmente adstritos a esta tarefa, o que não permite a realização deste tipo de ações internamente. No entanto, a aquisição dos equipamentos acima referidos, veio colmatar / evitar eventuais falhas na execução das tarefas diárias por parte dos utilizadores, devido a avarias dos PC's.
- O programa «Licenciamento zero» visa a simplificação do regime de exercício de diversas atividades económicas e a desmaterialização dos respetivos procedimentos administrativos no «Balcão do empreendedor». Não obstante o diploma que estabelece o regime de funcionamento do programa ter entrado em vigor no dia 2 de maio de 2011, este estabelece uma produção de efeitos faseada, a decorrer durante um período de um ano, determinando a plena produção de efeitos do diploma no dia 2 de maio de 2012.

A partir de maio de 2011, a Agência para a Modernização Administrativa, I. P., e os Municípios começaram a preparar os conteúdos e serviços do «Balcão do empreendedor», tendo em vista a sua disponibilização numa nova plataforma tecnológica que desse

resposta às exigências do diploma e permitisse a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas.

No entanto, o desenvolvimento do programa sofreu um revés face da proibição governamental da assunção de novos compromissos financeiros, que impediram a aquisição dos serviços de desenvolvimento da plataforma tecnológica, da qual dependia a plena disponibilização do «Balcão do empreendedor». Assim, só em 2012 foi possível proceder à aquisição dos referidos serviços e consequentemente, o prazo para o funcionamento em pleno do programa foi prorrogado até 02 de Maio de 2013. No entanto, durante este período o projeto não esteve parado e foram dados importantes passos quer ao nível da definição de conteúdos quer dos serviços a disponibilizar na plataforma.

Apesar do prazo legal estabelecido, o BdE apenas entrou em funcionamento no dia 03 de Junho deste ano, tendo nessa data a Câmara Municipal de Águeda registado o primeiro processo referente a uma instalação de um estabelecimento de restauração e bebidas de carácter não sedentário

2. Constatações / Resultados

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 colaboradores que nela trabalham, assim como dos restantes stakeholders.

Neste sentido, é com o esforço de todos que se torna possível promover a competitividade e a sustentabilidade, pelo cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e legais aplicáveis aos serviços.

No sentido de verificar a eficácia e adequabilidade do SG implementado, foi efetuada uma avaliação completa, que para nós se traduz na realização de uma auditoria, ainda que não tenha sido programada como tal e não se encontre evidenciada com um relatório, concluindo-se que a prática instituída já se encontra interiorizada por aqueles que intervêm nos processos.

É importante salientar que o facto de existirem circuitos definidos (Sigma-Flow), assim como o desenvolvimento / criação de outros, incluindo tarefas, fluxos / sequências, interações entre as

tarefas, responsáveis e prazos estabelecidos, em concordância com os requisitos estatutários e legais aplicáveis, tendo em consideração as necessidades e expectativas dos munícipes, permitem ganhos significativos para a CMA em termos de performance da prestação dos serviços, eficiência, eficácia e custos.

Alguns dos resultados / benefícios que se têm evidenciado com este processo, são, entre outros:

- Modernização dos serviços
- Desmaterialização dos processos
- Automatização de tarefas e redução de prazos
- Maior celeridade dos processos
- Controlo total do circuito dos processos
- Melhorias ao nível da eficiência e eficácia (interno)
- Melhoria da qualidade dos serviços prestados

Salienta-se que todos os documentos do SG são disponibilizados aos colaboradores da C.M. Águeda, através da Intranet e e-mail, sendo atualizada toda a sua informação. 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.

Ao longo do ano, continuam a verificar-se ações de Benchmarking, pela visita de edilidades / técnicos / colaboradores de outras autarquias, com o objetivo de transmitir a experiência adquirida, funcionando também como meio de aprendizagem de soluções já testadas em outros serviços doutras Câmaras Municipais do país.

Também tem vindo a verificar-se a visita por parte de turmas de estudantes de vários cursos lecionados na ESTGA – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, com o objetivo de verem de perto as boas práticas que a autarquia tem vindo a implementar ao longo do tempo.

Em finais de 2010, iniciamos uma nova etapa, o desenvolvimento e implementação de um **Sistema de Gestão de Segurança da Informação**, pela ISO/IEC 27001:2005, tendo como âmbito de aplicação, todos os Processos de Licenciamento de Obras Particulares, tendo em conta que qualquer interrupção do serviço, fuga de informação para entidades não autorizadas ou modificação não autorizada de dados pode levar a uma perda de confiança e/ou violar as obrigações para com os *stakeholders*.

Numa fase inicial, tínhamos como objetivo a Certificação deste sistema até ao final de 2011. No entanto, o envolvimento de algumas destas áreas, noutros projetos, de igual importância e prioridade, fez com que fosse necessário repensarmos o planeamento deste projeto, que incluía alterações fundamentais para a sua implementação.

Tendo em conta a modelação estratégica da organização, em BPM (*Business Process Management*), com os seguintes princípios orientadores:

- Alinhamento com a estratégia
- Integração organizativa
- Mudança de comportamentos
- Disciplina organizativa

Os resultados deste projeto são a melhoria do desempenho da organização, pela mudança de comportamentos, orientação para a satisfação do cidadão e a eficiência da CMA, garantindo a implementação da estratégia definida pelo Executivo, assim como a definição de objetivos e indicadores de desempenho, incluindo a definição dos objetivos para o SIADAP 1, 2 e 3.

O que se pretende essencialmente é uma clarificação da estratégia e entendimento da mesma por todos os *stakeholders* internos da organização, tendo-se já procedido, numa primeira fase, à redefinição da missão e da visão, do modelo da organização e seus *stakeholders*, e à modelação global das competências organizacionais de 1.º nível.

Também já foram definidos os vários fluxos dos processos existentes, com base nesta metodologia, sendo identificadas as preocupações e definidos os objetivos operacionais (1 ano) e de médio prazo e seus indicadores, sendo identificadas também as ações de melhoria das competências organizacionais (CO).

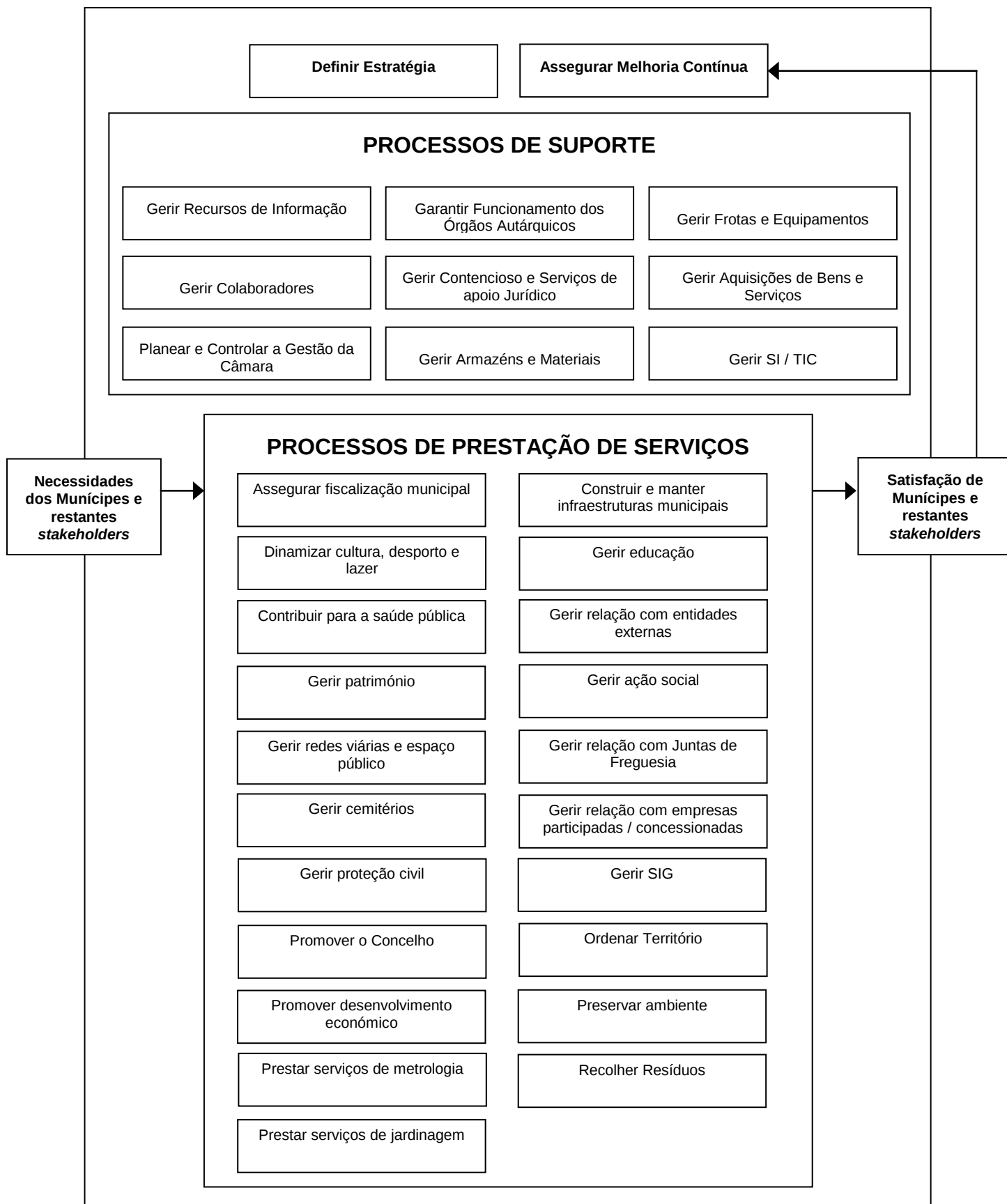
Temos, neste momento, definido o modelo de competências organizacionais e seus atributos, onde se encontram identificadas todas as competências da CMA, isto é, todos os serviços prestados aos cidadãos, seja por solicitação destes (presencial, telefone, fax, correio, e-mail) ou por necessidades implícitas de execução de serviços:



Após a implementação / definição das CO's, com um cariz inovador e de reestruturação e remodelação de todos os processos existentes na CMA, tivemos necessidade, em 2012, de reestruturar novamente os processos (CO's – Competências Organizacionais) entretanto definidos, na fase inicial.

De facto, a linguagem utilizada (ora processos, ora CO's), parecia-nos provocar alguma dificuldade de entendimento das pessoas, o que nos conduzia a uma maior dificuldade de interpretação e implementação por parte de todos.

Assim, definimos o nosso novo Mapa de Processos do SG, como se pode ver na figura seguinte:



De igual forma, também foram revistas as competências organizacionais vs organigrama, isto é, estão identificadas as responsabilidades para cada uma das competências da CMA, como se pode evidenciar na figura seguinte:

	Executivo	Presidência	GAP	Vereador JA	Vereador JC	Vereadora EC	GAV	DV-DL	DV-EIE	DV-MEM	DV-EVH	DV-EOM	DV-GU	DV-AF	UT-AD	UT-RH	DV-MAF	UT-SIG	DV-TI	DV-PC
Assegurar fiscalização municipal													X		X					
Assegurar melhoria contínua																	X			
Construir e manter infraestruturas municipais				X				X	X	X	X	X								
Contribuir para a saúde pública								X		X	X		X							
Definir estratégia		X	X														X			
Dinamizar cultura, desporto e lazer						X		X												
Garantir funcionamento dos órgãos autárquicos															X					
Gerir ação social						X		X												
Gerir aquisições de bens e serviços															X					
Gerir armazéns e materiais									X											
Gerir cemitérios											X									
Gerir colaboradores	X				X											X				
Gerir contencioso e serviços de apoio jurídico														X						
Gerir educação						X		X												
Gerir frota e equipamentos									X						X					
Gerir património		X								X					X					
Gerir proteção civil																				X
Gerir recursos de informação															X		X		X	
Gerir redes viárias e espaço público			X						X											
Gerir relação com entidades externas	X	X	X				X	X						X			X			
Gerir relação com Juntas de Freguesia				X			X													
Gerir relação com empresas participadas / concessionadas		X		X	X															
Gerir SI / TIC																				X
Gerir SIG																		X		
Ordenar território								X					X							
Planear e controlar gestão da Câmara			X											X						

	Executivo	Presidência	GAP	Vereador JA	Vereador JC	Vereadora EC	GAV	DV-DL	DV-EIE	DV-MEM	DV-EVH	DV-EOM	DV-GU	DV-AF	UT-AD	UT-RH	DV-MAF	UT-SIG	DV-TI	DV-PC
Preservar ambiente		X						X												
Prestar serviços de jardinagem											X									
Prestar serviços de metrologia															X					
Promover desenvolvimento económico			X		X			X												
Promover o Concelho			X																X	
Recolher resíduos											X									

Este projeto tem um objetivo essencial para o SG implementado na CMA, pois permite um cruzamento entre os objetivos estruturantes e os objetivos de cada serviço, para garantir o cumprimento dos primeiros...a ideia é que cada serviço entenda qual o seu contributo para o cumprimento dos objetivos do Executivo.

Foram definidos e comunicados, nas sessões efetuadas no âmbito deste projeto, os objetivos estruturantes e seus indicadores:

Objetivos	Indicadores
A. Promover o desenvolvimento socioeconómico do Município	A.1. Índice de promoção de desenvolvimento socioeconómico
B. Promover a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos	B. 1. Índice de promoção da qualidade de vida dos cidadãos
C. Assegurar uma gestão económico-financeira equilibrada do município	C. 1. Despesas / Receitas
D. Contribuir para a preservação do ambiente	D.1. Índice de contributo para a preservação do ambiente
E. Aumentar a motivação dos colaboradores	E.1. Colaboradores com um nível de motivação no intervalo pretendido

2.1. Política do Sistema de Gestão (SG)

A Política do SG, mantém-se apropriada e é comunicada e entendida por todos os colaboradores, no que diz respeito à Qualidade. Relativamente ao SGSI e, dado que tem um âmbito restrito, ainda não é do perfeito entendimento dos colaboradores que estão abrangidos por este sistema e que estiveram na formação, necessitando ainda de novas sessões clarificadoras.

A comunicação da Política do SG dentro da organização é feita por:

- Intranet
- Afixação nos placards informativos existentes
- “Conversas” informais de esclarecimento
- Visitas / auditorias aos diversos serviços, pela responsável do SG

A CMA tem como **Visão**:

“Ser uma referência na Administração Pública pelo desenvolvimento sustentável, território ordenado, inovador e competitivo, socialmente coeso e culturalmente ativo com um estatuto de excelência com repercussão a nível nacional e internacional, na linha de uma tradição histórica como concelho de forte pendor industrial e empreendedor.

Ser considerado um destino turístico, de lazer e um local onde é bom viver, trabalhar e aprender.”

e como **Missão**:

“Tornar o território concelhio coeso, competitivo e com qualidade de vida, tendo em conta as expectativas e necessidades dos cidadãos, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável do concelho.”

No que diz respeito à Política do Sistema de Gestão, tendo em conta as normas de referência aplicáveis (**NP EN ISO 9001** – Sistemas de gestão da qualidade, **NP 4397** – Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho, **OHSAS 18001** – Sistemas de gestão da segurança e da saúde do trabalho, e **ISO/IEC 27001** – *Information technology – Security techniques – Information security management systems*), temos:

- A satisfação das necessidades e expectativas dos munícipes e demais *stakeholders* do Concelho
- A melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e do desempenho dos seus processos e atividades
- A utilização eficaz, transparente e eficiente dos recursos municipais à sua responsabilidade

- A desburocratização, modernização e inovação dos serviços, com vista a agilizar a capacidade de resposta e os processos de tomada de decisão
- A responsabilização, motivação, dignificação e valorização profissional dos seus colaboradores
- A contribuição para o progresso e desenvolvimento económico, social e cultural do Concelho e do prestígio e dignificação da Administração Local
- Garantir a análise e gestão do risco dos sistemas de informação e comunicações (existentes ou planeados), assegurando que todos os ativos de informação têm um nível de segurança adequado face ao risco que a CMA assume
- Assegurar a identificação contínua e avaliação dos riscos aos quais os ativos da CMA se encontram expostos, tendo em conta os critérios de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, implementando e monitorizando controlos e mecanismos de segurança que visem a utilização correta e controlada dos mesmos
- Assegurar que todos os procedimentos existentes estão em conformidade com as “Políticas detalhadas / específicas de Segurança da Informação”, no âmbito definido em matéria de Segurança da Informação
- Assegurar que as operações dos sistemas de informação estão devidamente documentadas, assegurando que a qualquer momento é possível aferir “quem” e “quando” faz “o quê”
- Prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho e de doenças profissionais
- Garantir o integral cumprimento da legislação, dos requisitos regulamentares aplicáveis e dos requisitos das normas de referência

2.2. Objetivos

Relativamente aos objetivos que se encontravam definidos para 2012, os resultados encontram-se resumidos no quadro seguinte.

Estes resultados estão evidenciados no **Imp-01-03** e em todos os documentos / registos onde foram verificados estes resultados, verificando-se o cumprimento de **75%** dos objetivos estabelecidos, sendo que apenas não foi cumprido o objetivo relacionado com o inquérito aos colaboradores.

Política do SG							Objetivos do SG / Descrição das Ações	Meta	Responsável pela execução	Controlo da Execução do Plano				Acção Eficaz?	
A melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e do desempenho dos seus processos e atividades	A satisfação das necessidades e expectativas dos munícipes e demais stakeholders do Concelho	A utilização eficaz, transparente e eficiente dos recursos municipais à sua responsabilidade	A desburocratização, modernização e inovação dos serviços, com vista a agilizar a capacidade de resposta e os processos de tomada de decisão	A responsabilização, motivação, dignificação e valorização profissional dos seus colaboradores	A contribuição para o progresso e desenvolvimento económico, social e cultural do Concelho e do prestígio e dignificação da Administração Local	Garantir o integral cumprimento da legislação, dos requisitos regulamentares aplicáveis e dos requisitos das normas de referência				25%	50%	75%	100%	Sim	Não
X	X	X	X		X	X	Verificação de fluxos de trabalho, procedimentos / processos do SGQ e circuitos, tendo em vista a melhoria contínua de todos os processos	100%	Todos		Outubro / 2012	Dezembro / 2012	Maio / 2013	100%	
X	X	X	X		X	X	Cumprimento das metas estabelecidas para os Indicadores de Desempenho dos Processos (inclui projetos / atividades definidas – Lista Excel)	80%	Todos		Outubro / 2012		Maio / 2013	82%	
				X		X	Índice de satisfação dos colaboradores (Inquérito)	87%	UT-RH		Abril / 2012		Junho / 2012		86%
X	X		X			X	Nível Geral de Satisfação das necessidades e expectativas dos munícipes (Inquérito a Munícipes)	90%	DV-MAF		Março / 2013		Maio / 2013	91%	

2.3. Não Conformidades / Incidentes

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

Tendo em conta, neste ponto, as não conformidades decorrentes das atividades dos serviços, em 2012, tivemos um total de 54 (sugestões de melhoria internas) + 23 (corretivas) + 2 (improcedente), espelhadas tanto em RI (Registos de Incidentes – Imp-08-01, como em e-mail que contêm toda a informação pertinente sobre as ações realizadas.

Também e, relativamente às Tecnologias de Informação, tivemos 4.960 pedidos de intervenção à informática (96% internos e 4% provenientes das escolas).

Os pedidos de intervenção à informática (PI) referem a existência / verificação de não conformidades a vários níveis, a saber:

- Aplicações Medidata
- Computadores e impressoras
- Sigma-Flow (circuitos)
- Aplicações Office
- Rede informática
- Sistema operativo
- Arquivo documental
- Outras aplicações

Neste caso, a DV-TI tem uma base de dados que permite verificar toda a informação relativamente aos PI's 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's refere não conformidades relacionadas com as aplicações informáticas.

Nestes casos, tem vindo a ser feita sensibilização no posto de trabalho, aos colaboradores, de forma a elucidá-los sobre as consequências, a nível de tempo perdido na análise e resolução dos PI's, na tentativa de reduzir o n.º de PI's.

2.4. Reclamações / Sugestões

A C.M. Águeda tem várias formas de registo de reclamações, conforme descrito no Manual do SG (Não Conformidades / Incidentes e Melhoria Contínua):

- 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”.
- Livro de Reclamações, sendo registado na aplicação “Atendimento”.

Durante o ano 2012, deram entrada no GAM um total de 139 **exposições / reclamações**, das quais se verificou que 6 se afiguravam como reclamações de facto, ainda que apenas uma delas era imputável e procedente à Autarquia (cumprimento de prazos legais, motivado pela suspensão do PDM, que se encontrava em discussão pública para aprovação do mesmo), concluindo-se que as restantes eram meras exposições, que incluem solicitações diversas e entrega de elementos em falta, assim como pedidos de entrega de processos com documentos em falta.

Todas as sugestões / reclamações que possam verificar-se nas Caixas de Sugestões, são sujeitas a análise, tomada de decisão e resposta (sempre que o munícipe se identifique), seguindo-se as disposições do Manual do SG (Não Conformidades / Incidentes e Melhoria Contínua). Desta forma, foram recolhidas 12 no total, 8 sugestões e 4 reclamações, no decorrer do ano 2012, com o seguinte resultado:

- 1 – Marcação de reuniões – A ser tomada em consideração em próxima reformulação
- 1 – Ligação de luminária – A luminária foi ligada
- 1 – Sinalética insuficiente nas ZEL – introdução de várias ações de melhoria na sinalética
- 1 – Pagamento de aviso de incumprimento na receção – Sugestão não acolhida
- 2 – Condições de climatização do GAM – Situação já prevista no Orçamento de 2012
- 1 – Meios de pagamento de Aviso de Incumprimento – Foram postos à disposição outros meios de pagamento alternativos
- 1 – Barulho no exterior do edifício da Biblioteca – Improcedente
- 1 – Aquisição de livro para a Biblioteca – Sugestão não acolhida
- 1 – Estado de conservação dos sofás da BMMA – Sugestão não acolhida

- 1 – Temperatura nos balneários da piscina municipal – Procedente – relacionada com a reparação de equipamento existente

É importante referir que, todas as reclamações / sugestões colocadas à autarquia, são tratadas conforme disposto no Manual do SG (Não Conformidades / Incidentes e Melhoria Contínua), sendo reencaminhadas para os serviços respectivos, analisados, efetuadas as devidas correções / ações corretivas e informados os queixosos.

No caso das reclamações / alertas que dão entrada na aplicação e que chegam à CMA de várias origens (**ofício / requerimento / e-mail**), em 2012 foram registadas um total de 21, tendo como resultado / área, o seguinte:

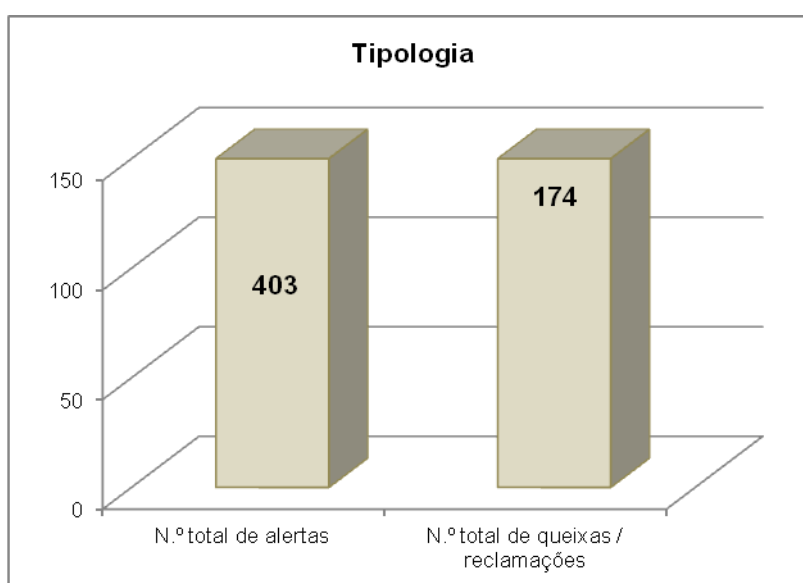
- 5 – Dupla faturação de RSU por parte da CMA – Ação corretiva – pedido de listagem à ADRA para comparação dos munícipes faturados pela CMA de forma a verificar situações idênticas e proceder, ou à anulação da fatura no caso do munícipe ainda não ter pago ou à devolução do valor, caso do pagamento já ter sido efetuado
- 1 – Dupla faturação de RSU por parte da CMA – Solicitados elementos adicionais à munícipe em virtude do seu nome não constar da listagem de consumidores da ADRA. Aguarda resposta
- 1 – Deficiente escoamento de águas pluviais junto nas obras em frente à escola Marques Castilho – Analisada a questão concluiu-se que o deficiente escoamento se deve à realização das obras
- 18 – Atraso na recolha de RSU – A alteração de contrato com a empresa de RSU provocou algumas falhas no cumprimento dos circuitos de recolha estabelecidos. Estas situações foram prontamente comunicadas a LUSAGUA, que procedeu em conformidade informando a autarquia do restabelecimento da normalidade na recolha dos resíduos
- 1 – Recolha de contentores de lixo espalhados no chão – Procedente, vandalismo – Efetuada a limpeza
- 1 – Barulho causado pelas grelhas de pavimento soltas – Contactado o empreiteiro, este procedeu à soldadura das grelhas e à colocação de pedaços de borracha de forma a minimizar o ruído
- 1 – Anomalia referente a um registo no geoportal, para emissão de plantas topográficas – Erro na introdução de login por parte da utilizadora

- 1 – Limpeza dos resíduos originados pela poda das árvores na escola da Chãs – Limpeza das folhas que ficaram na parte de cima das garagens aquando da poda das árvores
- 1 – Níveis de cloro na água da piscina – Verificados os valores do cloro no dia em questão, constatou-se que se encontravam dentro dos limites permitidos por lei
- 1 – Demora no atendimento telefónico da CMA – A demora foi original pela instalação da nova central telefónica. A situação estará durante um período em afinações para que se reponham os níveis normais de atendimento
- 1 – Deficiência de iluminação pública na Avenida Eugénio Ribeiro – Diligenciou-se junto do empreiteiro adjudicatário da obra e junto da EDP para a resolução do problema
- 2 – Barulho provocado pelo gerador que alimenta a pista de gelo – Troca do gerador por um quadro elétrico
- 1 – Acidente de viação em estrada em construção – Encaminhamento da reclamação para a empresa adjudicatária responsável pela obra
- 1 – Faturação indevida de remessa de certidão e não envio da certidão para o domicílio da requerente – Analisada a situação, procedeu-se à alteração dos procedimentos instituídos de forma evitar situações semelhantes. O dinheiro foi devolvido à munícipe
- 1 – Realização de obras sem licenciamento em apartamento – Improcedente
- 1 – Pagamento de refeições escolares – Improcedente
- 1 – Deficiência no funcionamento da central telefónica – A situação está em análise no sentido de se encontrarem soluções para a resolução do problema
- 1 – Sistema de Voicemail da Câmara e comportamento inadequado de 2 funcionários da Câmara – Analisado o sistema de Voicemail não foi verificada qualquer anomalia de funcionamento. Foram sensibilizados os funcionários para a forma de comunicação com os munícipes
- 1 – Rebentamento de um pneu de veículo camarário fez estragos num portão de munícipe – Após análise da situação foi comunicada à companhia de seguros a ocorrência
- 1 – Pedido de colocação de luminária em frente a estabelecimento – A colocação da iluminação solicitada já estava prevista no projeto cujas obras se encontravam a decorrer

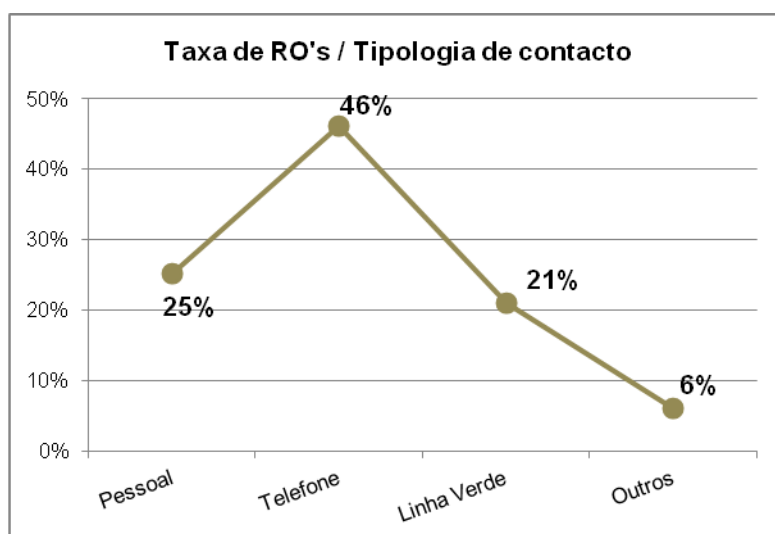
Relativamente às reclamações, no âmbito das ZEL (Zonas de Estacionamento Limitadas), foram apresentadas um total de 51, tendo em conta os avisos de pagamento emitidos, tendo-se verificado que 22 foram procedentes, dado que se verificou que os munícipes tinham procedido

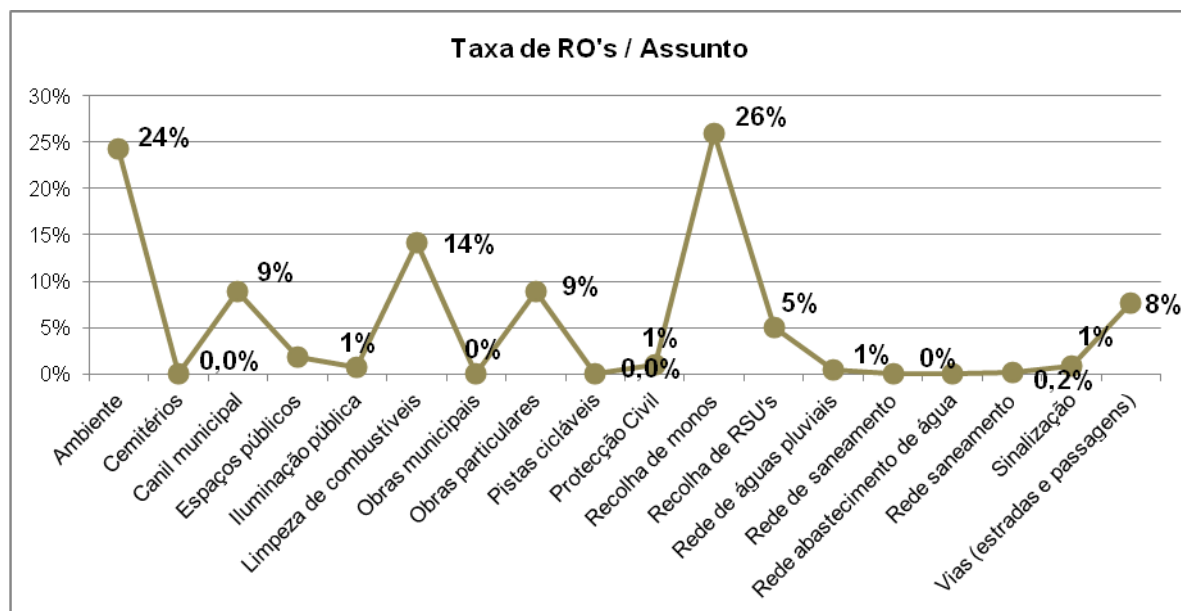
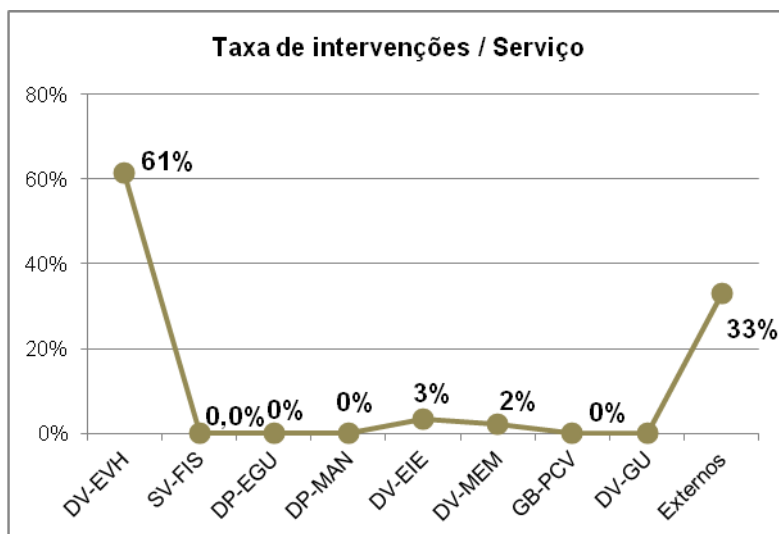
ao pagamento de estacionamento (com ticket como evidencia), pelo que a CMA procedeu à anulação do aviso de incumprimento, na plataforma onde se encontram registadas, tendo de igual modo, informado cada reclamante, da análise e resultado da sua reclamação.

No caso das reclamações / alertas que dão entrada na aplicação, na forma de registo de ocorrência (Imp-08-05), que chegam à CMA de várias origens (**ofício / fax / telefone / Linha Verde / e-mail**), em 2012 foram registadas um total de 577 ocorrências, das quais 403 são alertas (solicitações / pedidos diversos dos munícipes) e 174 são queixas / reclamações (contra terceiros – obras ilegais, limpeza de combustíveis, etc.), distribuídas da seguinte forma:



Como se pode observar, a forma preferencialmente utilizada para comunicar as reclamações é por telefone, seguindo-se a via presencial.





Quanto ao tipo de alertas / solicitações, a figura anterior mostra-nos que em 2012, 26% eram para recolha de monos e 24% questões relacionadas com o ambiente (recolha de ecopontos, papel, cartão, etc.).

Foram apresentadas 9 reclamações no **Livro de Reclamações**, apresentando-se de seguida um resumo das mesmas:

N.º	Data de Entrada	Assunto / Área	Resposta ao munícipe	Data	Responsável	Com fundamento	Imputável à CMA	Estado	Ação
0126248 (2012,DPD AF,E,G,16 93)	2012/01/25	Loja do Cidadão – Queixa contra colaborador	Ofício / E-mail	2012/06/18	Loja do Cidadão	N	N	F	O munícipe não tinha tido contacto algum com a Loja do Cidadão
0126249 (2012,DPD AF,E,G,23 23)	2012/02/03	Multa de pagamento de estacionamento	Ofício / E-mail	2012/02/08	GAP	N	N	F	Improcedente
0126250 (2012,DPD AF,E,G,46 98)	2012/03/05	Queixa contra colaborador da Autarquia	-	-	DV-DL	N	N	A	Improcedente. Situações delicadas, de tratamento pessoal (ação social)
0126202 (2012,DPD AF,E,G,81 34)	2012/04/17	Multa de pagamento de estacionamento	E-mail	2012/04/24	GAP	N	N	F	Improcedente
0174242 (2012,DPD AF,E,G,89 78)	2012/04/29	Jacuzzi fora de funcionamento	E-mail	2012/06/19	DV-DL Desporto	S	N	F	Avaria resolvida fora de prazo por falha de entrega de material pelo fornecedor
0174243 (2012,DPD AF,E,G,15 854)	2012/07/25	Falta de preçário; Pagamento para acompanhante de utente	Ofício / E-mail	2012/09/20	DV-DL Desporto	N	N	F	Preçário tinha caído da parede (colocado de imediato); Todos os utentes têm que pagar
0174152 (2012,DPD AF,E,G,14 266)	2012/07/09	Barulho na sala dos computadores	Ofício	2012/09/13	DV-DL BMMA / DV-TI	S	S	F	Falha técnica no sistema, que fez com que os utentes excedessem o tempo de utilização e acabassem por provocar barulho excessivo
0174244 (2012,DPD AF,E,G,24 699)	2012/11/29	Temperatura água duche e ambiente – Piscinas Municipais	Ofício / E-mail	2012/12/18	DV-DL Desporto	S	N	F	Avaria detetada nas máquinas e resolvida
0174245 (2012,DPD AF,E,G,24 698)	2012/11/29	Temperatura água duche e ambiente – Piscinas Municipais	Ofício / E-mail	2012/12/18	DV-DL Desporto	S	N	F	Avaria detetada nas máquinas e resolvida

A – Aberta / F – Fechada / N – Não / S – Sim

Das reclamações apresentadas (9 no total), apenas 4 tinham fundamento, e destas, apenas 1 é imputável à CMA. Todas as reclamações estão devidamente encerradas, tendo-se verificado a informação ao munícipe.

2.5. Audição de Munícipes

No seguimento do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido na Câmara Municipal ao nível do sistema de gestão, foi realizado mais uma vez o Inquérito de Satisfação aos munícipes, com o objetivo de auscultar a opinião destes e o seu nível de satisfação.

Com a realização deste Inquérito pretendeu-se a obtenção de resultados que permitissem uma comparação com os anos anteriores e aferir a evolução do grau de satisfação dos munícipes,

visando a identificação de áreas que podem ainda ser melhoradas sempre com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado pela Câmara Municipal.

Tendo-se verificado, em 2012, aproximadamente 15.820 atendimentos / entradas de processos e/ou requerimentos, foi elaborada uma listagem representativa dos cidadãos que recorreram aos serviços da Câmara Municipal, cujos contactos telefónicos e endereços de *e-mail* se encontravam registados na nossa base de dados.

Dada a conjuntura atual e a necessidade de redução de custos, decidiu-se a realização de inquéritos apenas aos munícipes contactáveis por endereço eletrónico, tendo-se chegado a uma listagem final de 648 munícipes, a contactar.

Considerando que, atualmente a comunicação por *e-mail* é reconhecidamente um meio de contacto preferencial esperava-se que o número de repostas ao inquérito deste ano fosse superior ao do ano anterior, que foi realizado telefonicamente.

A meta era efetuar com sucesso, um número de inquéritos superior ao do ano anterior – 80 inquéritos. De facto ainda que se esperasse uma adesão mais significativa por parte dos cidadãos, conseguimos superar o número de resposta do ano passado, tendo-se obtido 94 repostas.

Apesar de se terem enviado 648 inquéritos por *e-mail*, 87 inquéritos (13.43%) foram devolvidos devido a: erros nos endereços de *e-mail*, caixas de correio cheias, políticas de segurança dos servidores, entre outros. Assim, dos 648 inquéritos inicialmente enviados, apenas 561 chegaram efetivamente ao seu destino, tendo sido rececionados pelos munícipes. Dos *e-mail* rececionados, apenas 96 (17,11%) obtiveram resposta.

Caraterização do Inquérito

Para avaliar o grau de satisfação dos nossos munícipes face aos serviços prestados pela Câmara Municipal foi utilizado o modelo de inquérito por questionário, já anteriormente utilizado, que foi remetido via *e-mail*.

O Inquérito abarcava 24 questões que foram divididas em duas secções. A primeira onde constavam as questões relacionadas com os serviços prestados no Gabinete de Atendimento ao Município (GAM):

Gabinete de atendimento ao município (GAM)	Atendimento ao cliente e capacidade de resposta às solicitações
	Qualidade da informação disponibilizada
	Eficácia / rapidez do atendimento
	Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais
	Qualidade geral do serviço
	Nível de satisfação global com os serviços prestados

e a segunda secção, onde se encontravam as questões destinadas a avaliar os restantes serviços prestados pela Câmara Municipal:

Serviços da CMA	Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico
	Eficácia / rapidez no atendimento telefónico
	Facilidade de contato, tempo de espera, horário de funcionamento
	Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais
	Acessibilidade pela página da internet
	Desempenho global da C.M. Águeda
	Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz
	Papel da C.M. Águeda na sociedade
	Relacionamento da C.M. Águeda com os cidadãos e a sociedade
	Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes
	Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes
	Câmara inovadora e virada para o futuro
	Participação dos munícipes nos processos tomada de decisão/sugestões de melhoria
	Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia
	Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA
	Nível de realização das expectativas criadas inicialmente
	Qualidade geral do serviço
	Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA

Tratando-se de um questionário com questões de resposta fechada, no final do questionário foi introduzido um espaço destinado aos comentários, observações e sugestões para que os munícipes pudessem escrever o que achassem por conveniente.

Para medição do grau de satisfação foi utilizada uma escala de Likert, composta por 5 categorias:

1	Muito Insatisfeito
2	Insatisfeito
3	Pouco satisfeito
4	Satisfeito
5	Muito Satisfeito

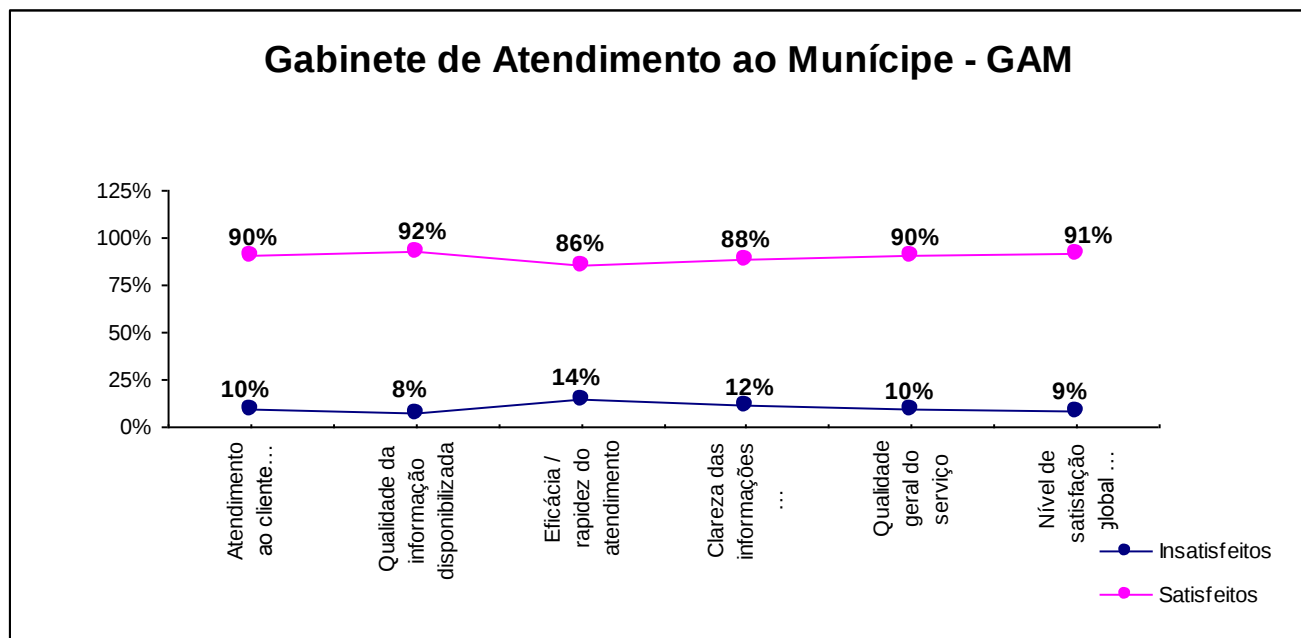
Para análise dos dados obtidos, classificámos as respostas dadas de acordo com dois grupos:

- Insatisfação – Questões classificadas com 1 e 2
- Satisfação – Questões classificadas com 3, 4 e 5

Análise dos Inquéritos

Gabinete de Atendimento ao Município – GAM

O Gabinete de Atendimento ao Município (GAM), registou um nível de satisfação global de 90%, sendo que, os valores de satisfação mais elevados que se verificaram correspondem às questões “Qualidade da informação disponibilizada” e “Nível de satisfação global com os serviços prestados”, com 92% e 91%, respetivamente.



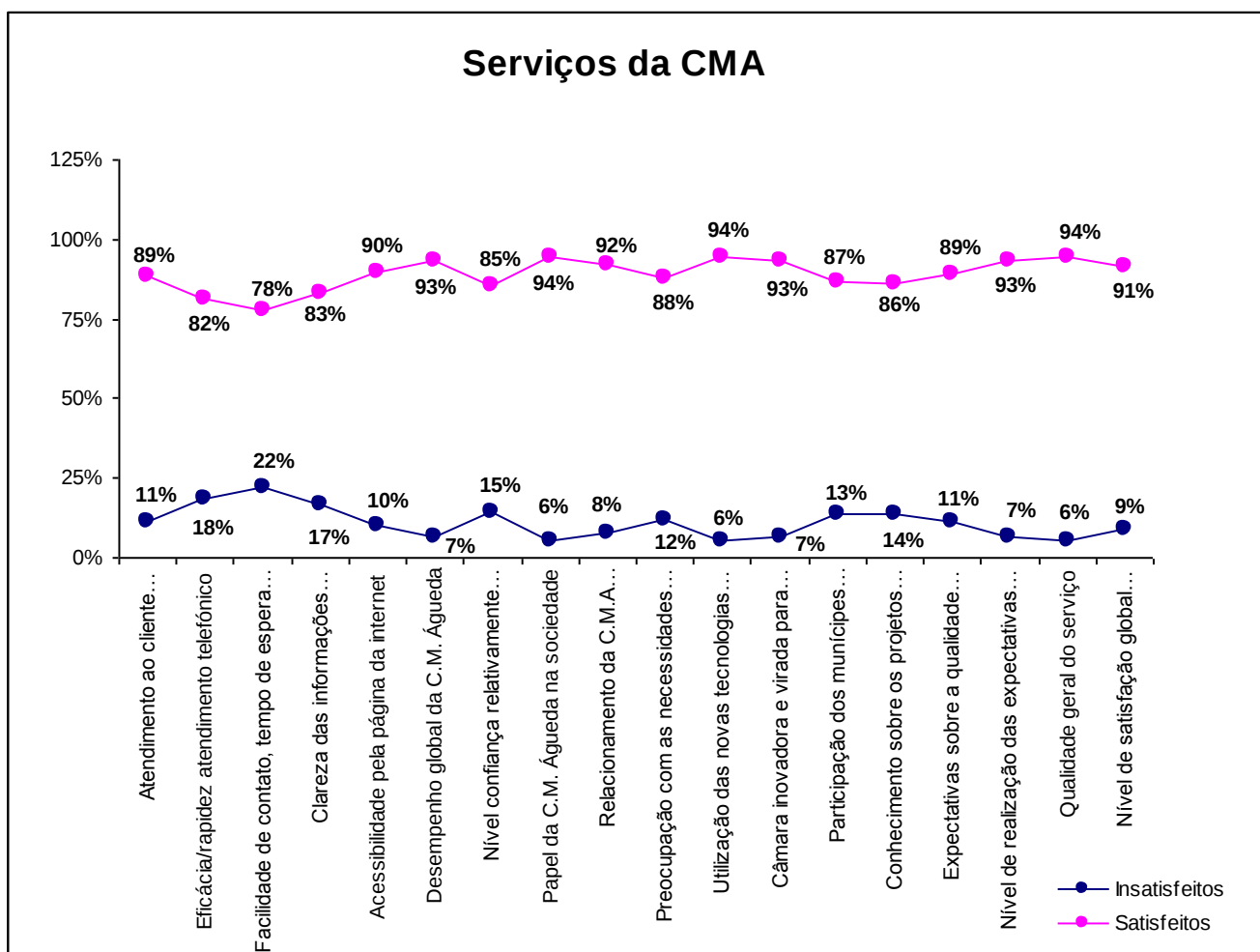
No entanto, quando comparamos os valores deste ano com os resultados obtidos no inquérito de satisfação do ano passado, apercebemo-nos que existe uma subida do grau de insatisfação dos munícipes relativamente aos serviços prestados no GAM, na ordem dos 8%.

Esta subida foi mais significativa nas questões “Eficácia / rapidez do atendimento” e “Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais”, que apresentam níveis de insatisfação muito superiores aos do ano anterior – 14% e 12% respetivamente – e como tal merecem uma análise mais cuidada relativamente aos fatores que estão na base deste acréscimo.

Questões		2011		2012	
		Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.
GAM	Atendimento ao cliente e capacidade de resposta às solicitações	2%	98%	10%	90%
	Qualidade da informação disponibilizada	2%	98%	8%	92%
	Eficácia / rapidez do atendimento	2%	98%	14%	86%
	Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	2%	98%	12%	88%
	Qualidade geral do serviço	1%	99%	10%	90%
	Nível de satisfação global com os serviços prestados	1%	99%	9%	91%
	MÉDIA	2%	98%	10%	90%

Serviços da Câmara

Em relação aos Serviços da Câmara Municipal, a média dos níveis de satisfação fixou-se nos 89%, com as questões “Papel da C.M. Águeda na sociedade”, “Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes” e “Qualidade geral do serviço” a registarem os níveis de satisfação mais elevados, na ordem dos 94%.



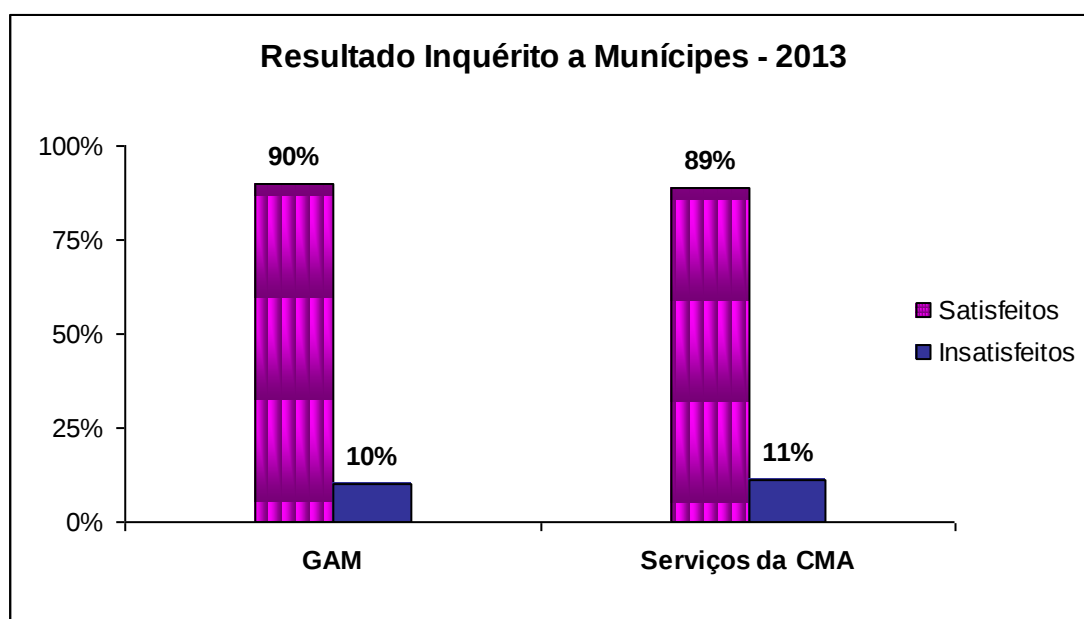
Analisando individualmente os valores obtidos para cada questão, verifica-se que houve uma ligeira descida dos níveis de satisfação dos munícipes em relação aos valores apurados no ano anterior, na ordem dos 4%.

Exceção feita para a questão “Nível de realização das expectativas criadas inicialmente”, cujo valor registado – 93% – é superior ao valor apurado no ano passado.

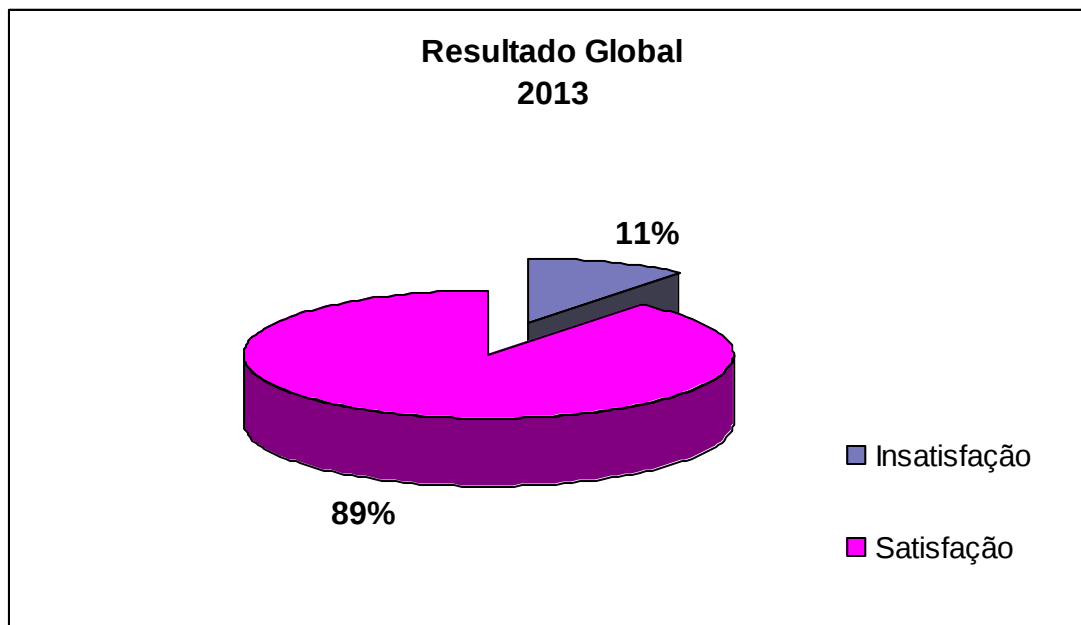
Questões		2011		2012	
		Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.
Serviços da CMA	Atendimento ao cliente e capacidade de aconselhamento telefónico	10%	90%	11%	89%
	Eficácia / rapidez no atendimento telefónico	15%	85%	18%	82%
	Facilidade de contato, tempo de espera, horário de funcionamento	13%	87%	22%	78%
	Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	2%	98%	17%	83%
	Acessibilidade pela página da internet	4%	96%	10%	90%
	Desempenho global da C.M. Águeda	7%	93%	7%	93%
	Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz	8%	92%	15%	85%
	Papel da C.M. Águeda na sociedade	6%	94%	6%	94%
	Relacionamento da C.M. Águeda com os cidadãos e a sociedade	8%	92%	8%	92%
	Preocupação com as necessidades e expectativas dos munícipes	9%	91%	12%	88%
	Utilização das novas tecnologias ao serviço dos munícipes	3%	97%	6%	94%
	Câmara inovadora e virada para o futuro	1%	99%	7%	93%
	Participação dos munícipes nos processos de tomada de decisão / sugestões de melhoria	13%	87%	13%	87%
	Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia	13%	87%	14%	86%
	Expectativas sobre a qualidade global dos serviços da CMA	7%	93%	11%	89%
	Nível de realização das expectativas criadas inicialmente	8%	92%	7%	93%
	Qualidade geral do serviço	2%	98%	6%	94%
	Nível de satisfação global com os serviços prestados pela CMA	5%	95%	9%	91%
	MÉDIA	7%	93%	11%	89%

Resultados Globais

Traços gerais, obtivemos um nível de satisfação de 90% para o GAM e 89% para os Serviços da Câmara Municipal.



Globalmente, os níveis de satisfação dos munícipes em relação a todos os serviços prestados pela Câmara Municipal, fixaram-se nos 89% e os níveis de insatisfação na ordem dos 11%.



Comentários, Observações e Sugestões

No espaço destinado aos comentários, observações e sugestões dos munícipes, registaram-se as seguintes anotações:

Comentários e Observações:

- “O atendimento ao público passou a ser mais rápido e eficiente com menos pausas para os cafés, havendo um maior aproveitamento dos recursos humanos. Obrigado Dr. Gil Nadais!”
- “Estou satisfeita com os serviços da CMA e sou da opinião que a cidade está mais bonita, por isso acho que temos uma boa equipa na nossa CM”
- “Tem que melhorar bastante em diversos aspetos”
- “Há um trabalho a desenvolver pela CMA na recuperação e preservação do Ambiente porquanto o Município tem muitas zonas com lixo espalhado pelas matas, bem como é urgente a colocação de ecopontos em lugares chave v.g. junto aos "Pioneiros", em Mourisca do Vouga”
- “Em todos os itens assinalados com 1, as causas são 1.º – Piscina Municipal – fechou ao domingo e mau ambiente por parte da chefia – 2.º falta de acessibilidade devido à

colocação de uma ponte s/ linha férrea em Paredes e falta de cumprimento no arranjo do acesso as casas particulares aí instaladas, inúmeras vezes foi combinado pelo Sr. Jorge Almeida e o Sr. Paulo Seara que iriam arranjar e já lá vão 4 anos que estamos na mesma. Acerca da Piscina já reclamei com a Dr.^a Elsa Corga e uma vez mais informo que estamos muitas pessoas a dar o dinheiro a ganha ao município vizinho de Oliveira do Bairro, uma vez que nos foi cancelado o uso na piscina em Águeda”

- “Demasiado tempo de espera no atendimento geral”

Sugestões:

- “Poderiam implementar um serviço *on-line* que evitasse ida ao GAM, como por exemplo requerimentos de publicidade, etc.”
- “Colocação de poste e bicicletas na zona alta da cidade (centro de saúde, ESAD, GNR) para a possibilidade de utilização por pessoas que trabalham e se movimentam nesta zona. Bem hajam!”

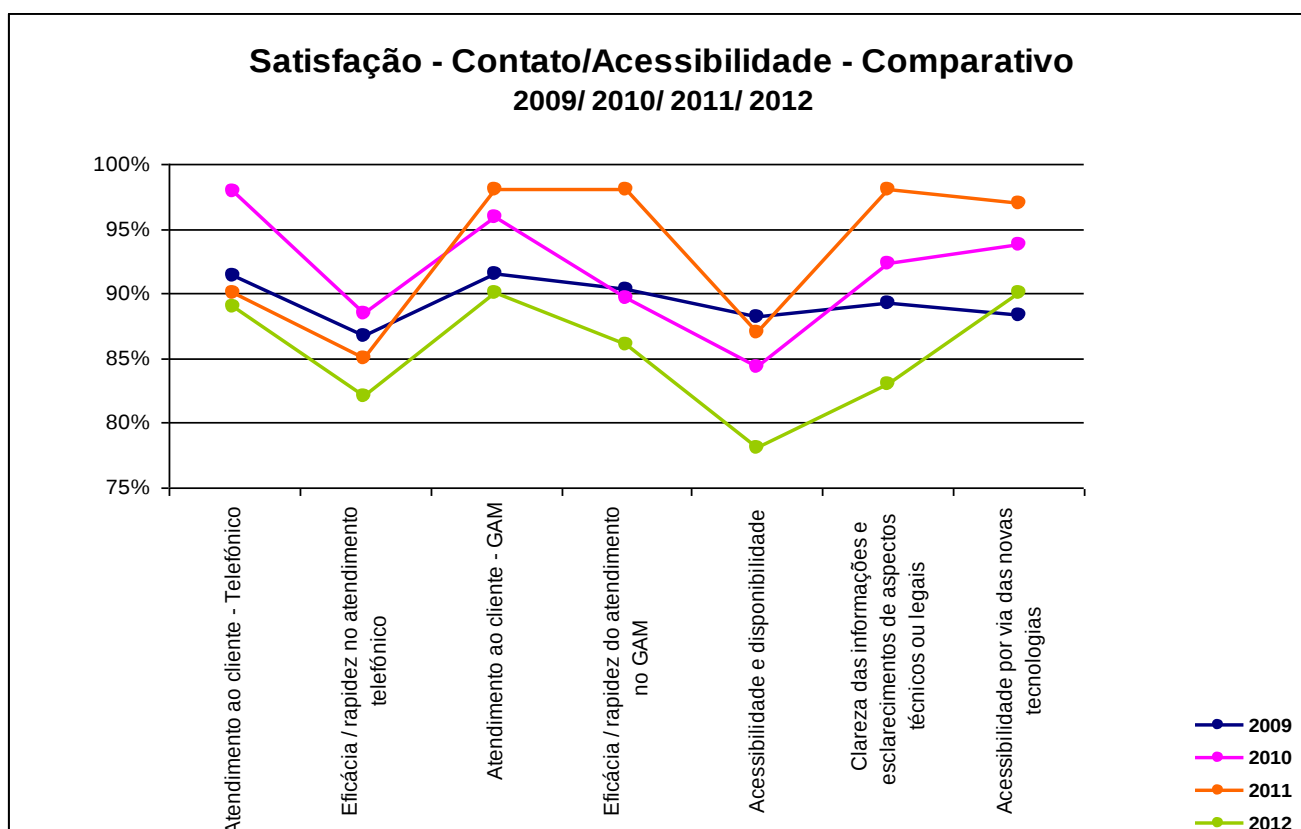
Análise comparativa com os anos anteriores

Contacto / Acessibilidade

Relativamente às questões diretamente relacionadas com “**Contacto / Acessibilidade**”, da Câmara Municipal, verificou-se uma diminuição do grau de satisfação dos munícipes, contrariando a tendência que se tem vindo a verificar desde 2009. Pela análise do gráfico constata-se que os valores obtidos este ano para o grau de satisfação quanto à Imagem da Câmara Municipal – 85% –, são os mais baixos desde que os inquéritos de satisfação são realizados.

Analisando individualmente o leque de questões que fazem parte desta secção, verificamos que à semelhança do que aconteceu nos anos anteriores as questões “Eficácia / rapidez no atendimento telefónico” e “Acessibilidade e disponibilidade” foram as que registaram o maior valor de insatisfação por parte dos munícipes.

Já as questões onde os munícipes se mostraram mais satisfeitos, foram “Atendimento ao cliente – GAM” e “Acessibilidade por via das novas tecnologias”, onde se registaram níveis de satisfação na ordem dos 90%.



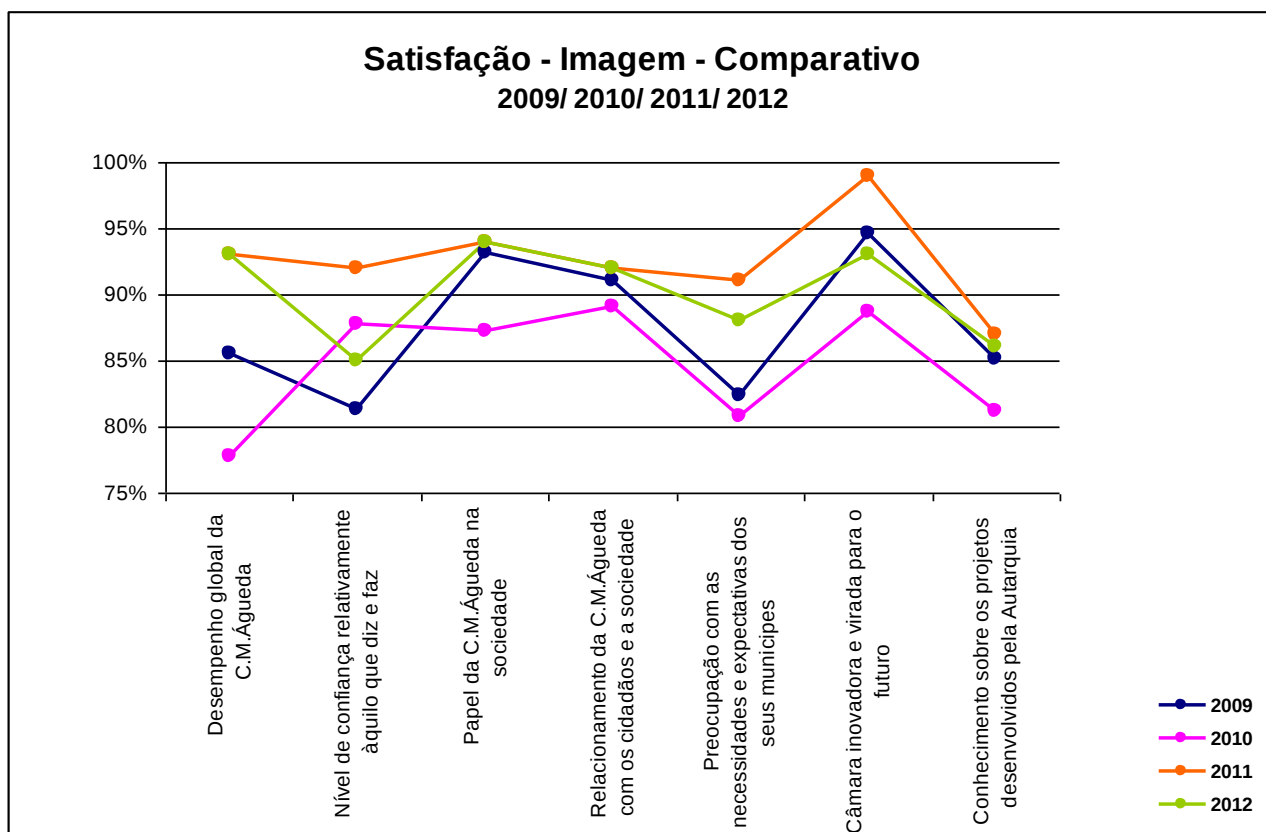
Uma análise aos valores obtidos permite ainda verificar que nas questões “Eficácia / rapidez no atendimento telefónico”, “Eficácia / rapidez do atendimento no GAM”, “Acessibilidade e disponibilidade” e “Clareza de Informações e esclarecimento de aspetos técnicos ou legais” se registaram valores de insatisfação muito acima do que seria desejável e superiores aos registados nos anos anteriores – 18%, 14%, 22% e 17% – respetivamente. Estas áreas, pelos números que apresentam, deverão ser sujeitas a um estudo pormenorizado tendo em vista a identificação das suas causas.

		2009		2010		2011		2012	
		Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.
Contato / Acessibilidade	Atendimento ao cliente - Telefónico	9%	91%	2%	98%	10%	90%	11%	89%
	Eficácia / rapidez no atendimento telefónico	13%	87%	12%	88%	15%	85%	18%	82%
	Atendimento ao cliente - GAM	8%	92%	4%	96%	2%	98%	10%	90%
	Eficácia / rapidez do atendimento no GAM	10%	90%	10%	90%	2%	98%	14%	86%
	Acessibilidade e disponibilidade	12%	88%	16%	84%	13%	87%	22%	78%
	Clareza das informações e esclarecimentos de aspetos técnicos ou legais	11%	89%	8%	92%	2%	98%	17%	83%
	Acessibilidade por via das novas tecnologias	12%	88%	6%	94%	3%	97%	10%	90%
	MÉDIA	11%	89%	8%	92%	7%	93%	15%	85%

Imagem

Já no que diz respeito à “**Imagem**” da Câmara Municipal, os munícipes revelaram níveis de satisfação mais elevados e seguindo a tendência dos anos anteriores, a questão “Câmara inovadora e virada para o futuro” foi aquela que onde se registou o mais valor mais elevado, com 93% dos munícipes a mostrarem-se satisfeitos.

Salienta-se ainda o facto de que, o grau de satisfação demonstrado pelos munícipes relativamente às questões “Papel da Câmara Municipal na sociedade” e “Relacionamento da Câmara Municipal com os cidadãos” ser o mais elevado desde 2009, à semelhança do que já tinha acontecido no ano anterior.



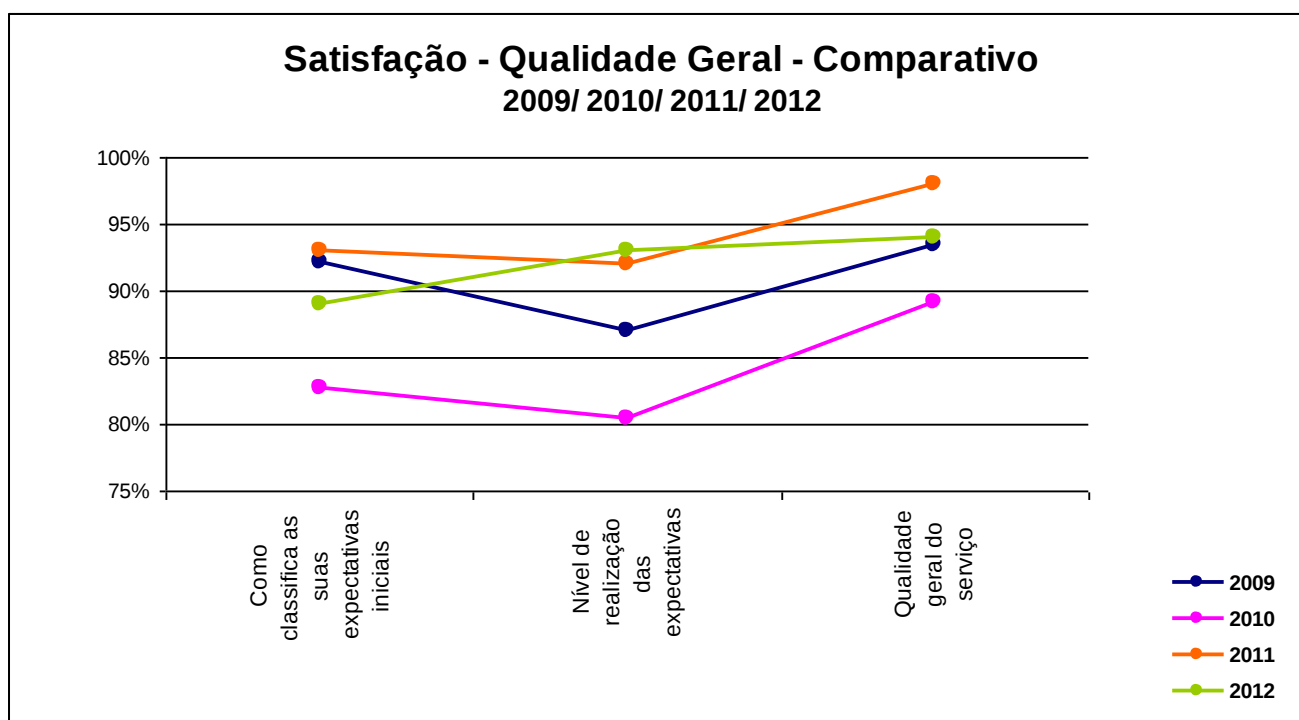
Uma avaliação mais pormenorizada dos valores que se verificaram nas diferentes questões relacionadas com a imagem da Câmara Municipal, permite-nos ainda constatar que apesar de globalmente as questões relacionadas com esta área apresentarem um grau de satisfação bastante positivo, os níveis de insatisfação demonstrados nas questões “Nível de confiança relativamente aquilo que diz e que faz” (15%) e “Conhecimento sobre os projetos

desenvolvidos pela Autarquia” (14%), são superiores ao que seria expectável e sofreram um acréscimo relativamente aos anos anteriores, exigindo por isso uma análise cuidada sob os fatores que estão na sua base.

		2009		2010		2011		2012	
		Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.
Imagem	Desempenho global da C.M. Águeda	14%	86%	22%	78%	7%	93%	7%	93%
	Nível de confiança relativamente àquilo que diz e faz	19%	81%	12%	88%	8%	92%	15%	85%
	Papel da C.M. Águeda na sociedade	7%	93%	13%	87%	6%	94%	6%	94%
	Relacionamento da C.M. Águeda c/ cidadãos e a sociedade	9%	91%	11%	89%	8%	92%	8%	92%
	Preocupação com as necessidades e expectativas dos seus munícipes	18%	82%	19%	81%	9%	91%	12%	88%
	Câmara inovadora e virada para o futuro	5%	95%	11%	89%	1%	99%	7%	93%
	Conhecimento sobre os projetos desenvolvidos pela Autarquia	15%	85%	19%	81%	13%	87%	14%	86%
	MÉDIA	12%	88%	15%	85%	7%	93%	10%	90%

Qualidade Geral

Em relação aos resultados obtidos relativamente à “**Qualidade Geral**”, pela análise do gráfico percebemos que a questão “Nível de realização das expetativas”, obteve o resultado mais elevado desde 2009, com um valor de 93%, mantendo a tendência de aumento registada nos anos anteriores.

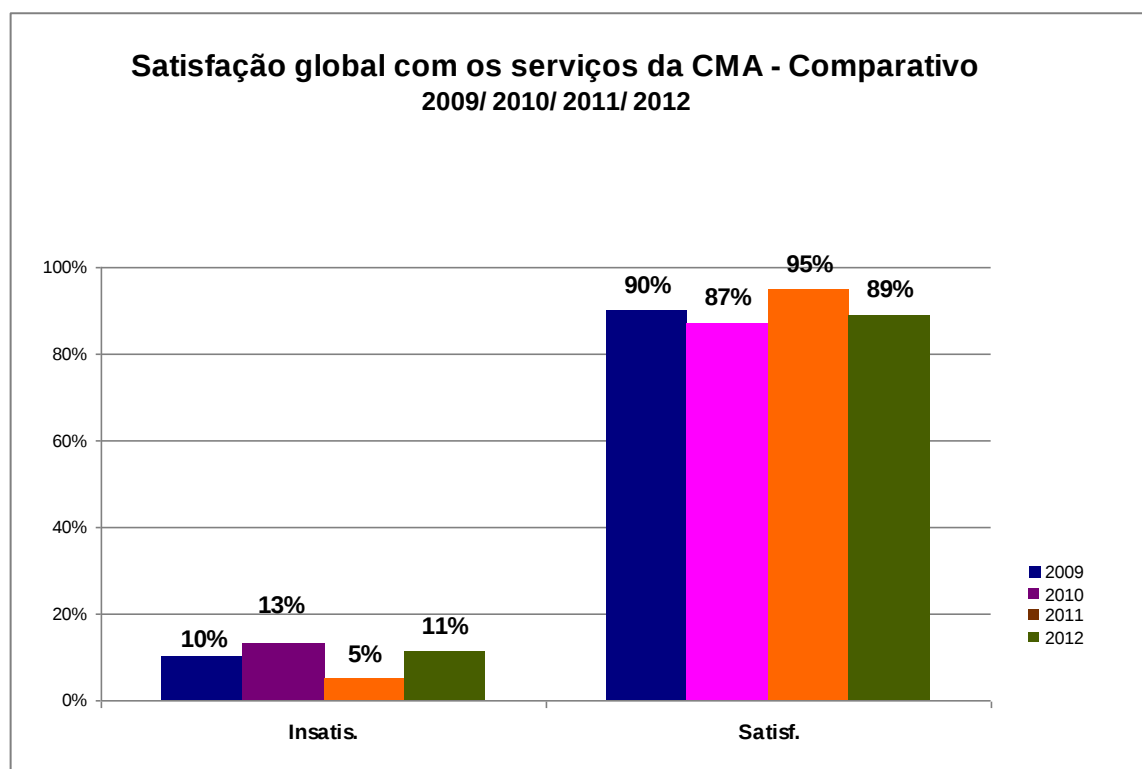


Uma análise global às questões relacionadas com esta área permite-nos concluir que embora tenha havido uma ligeira descida dos níveis de satisfação em relação aos valores de 2011, os valores médios de satisfação registados este ano são francamente positivos, sendo superiores aos apurados quer em 2009 quer em 2010.

		2009		2010		2011		2012	
		Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.	Insatis.	Satisf.
Qualidade Geral	Como classifica as suas expectativas iniciais	8%	92%	17%	83%	7%	93%	11%	89%
	Nível de realização das expectativas	13%	87%	20%	80%	8%	92%	7%	93%
	Qualidade geral do serviço	7%	93%	11%	89%	2%	98%	6%	94%
	MÉDIA	9%	91%	16%	84%	6%	94%	8%	92%

Satisfação Global

No computo geral e, após comparação dos resultados obtidos este ano com os dos anos anteriores, constatamos que o nível de insatisfação demonstrado pelos munícipes sofreu um acréscimo, relativamente aos valores apurados em 2009 e 2011, com a consequente diminuição dos níveis de satisfação. Relativamente ao ano anterior os valores apresentam uma variação de 6%.



2.6. Audição dos Colaboradores

É fundamental para qualquer organização saber ouvir todas as partes interessadas no negócio, nomeadamente gestão de topo, clientes, fornecedores e colaboradores. No que diz respeito aos colaboradores, é indispensável acompanhar e medir a sua satisfação e motivação, pois o sucesso das organizações assenta de forma efetiva no desempenho e dedicação destes. Adicionalmente, no contexto da mudança organizacional encetada em 2008, pretendeu-se ainda conhecer a evolução da satisfação como indicador de acolhimento e adesão ao processo de mudança e melhoria contínua. No sentido de introduzir ações de melhoria que possam ir ao encontro das expectativas dos colaboradores, a CMA realiza o estudo de Satisfação dos Colaboradores, sendo um dos objetivos principais o conhecimento da perceção dos seus colaboradores face à organização e de que forma estes se relacionam com esta.

Foi enviado o inquérito aos colaboradores, via *e-mail*, de forma a que os dados fossem carregados diretamente numa aplicação, com o objetivo de facilitar o cálculo dos resultados e foi entregue a versão do inquérito em papel, para todos os colaboradores não detentores de um PC e sem conta de correio eletrónico na nossa base de dados informática, tendo sido rececionadas 69 respostas.

Como resultado geral, verifica-se que a taxa de colaboradores que demonstraram satisfação é de 86%, que, ainda que se verifique ser um valor superior ao do ano 2011 (85%), não conseguiu atingir a meta proposta para 2012, que era de 87%.

Os resultados dos inquéritos encontram-se em anexo a este relatório.

2.7. Estado das Ações (Preventivas, Corretivas) desencadeadas

No período a que corresponde este balanço, foram realizadas várias ações de melhoria, tendo dado origem a ações preventivas, corretivas e correções (o seu tratamento e especificação está definido em cada ponto correspondente).

Ações de melhoria do serviço de Educação:

- **Refeições Escolares**

No âmbito das refeições foram desenvolvidas algumas ações relativamente ao cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar, nomeadamente:

- Revisão dos protocolos de parceria, no que diz respeito às obrigações do 2.º outorgante de cumprir com as normas do HACCP
- Promoção de uma ação de formação para manipuladores de alimentos a 21 e 22 de janeiro de 2013
- Abertura de procedimento concursal para prestação de serviços de auditoria e formação na área do HACCP para os estabelecimentos de educação (escolas do 1º ciclo e jardins de infância da rede pública), bem como, integração de um CEI na área do nutricionismo para acompanhamento do processo

Para além disso, a partir de setembro de 2012, o pagamento das refeições dos alunos do 1.º ciclo à autarquia passou a ser efetuado diretamente à CMA. De modo a facilitar este procedimento aos encarregados de educação, é cedida uma referência multibanco para liquidação dos valores.

- **Outras ações**

Com o objetivo de melhorar a comunicação entre a comunidade escolar e a Câmara Municipal, foi elaborado o Guia Escolar, livro com toda a informação no âmbito da educação e que foi distribuído gratuitamente a todos os alunos e professores do concelho (do pré-escolar ao ensino secundário); foi criado o Portal da Educação que entrará em funcionamento em setembro de 2013.

Realização de reuniões mensais com os agrupamentos de escolas para discussão de assuntos diversos.

Ação de melhoria da BMMA (Biblioteca Municipal Manuel Alegre):

- Utilização de formulários próprios “controlados” para solicitação de serviços de empréstimo, doações, etc.

Ações de melhoria do serviço de Ação Social:

- Implementação de normas para uniformizar as análises socioeconómicas.
- Monitorização das diversas atividades, com recurso a quadros de controlo.

Ações de melhoria do serviço de Cultura:

- Elaboração de relatórios finais de avaliação da atividade (quando se justifique)
- Elaboração de atas de reunião com parceiros das atividades
- Elaboração e aplicação de inquéritos de satisfação aos participantes, seguido do tratamento de dados

2.8. Resultados de Auditorias

Para 2012, previa-se, no âmbito da qualidade, serem realizadas 2 auditorias (uma à totalidade dos processos existentes no SG / implementados na CMA e outra aos serviços DV-DL – Ação Social, Educação, Cultura e Desporto), a realizar por colaboradores pertencentes à Bolsa de Auditores Internos para a Qualidade.

Foram planeadas 9 auditorias (4 na área financeira), das quais foram realizadas 8, o que perfaz um nível de cumprimento do Programa de auditorias em 89%.

No âmbito da anterior auditoria da Qualidade, foi referido que os serviços de educação, relativamente à área de Transportes Escolares, deveriam ter documentação referente aos certificados dos motoristas que realizam transporte escolar, assim como as licenças dos veículos utilizados nesses serviços.

Os serviços solicitaram essa documentação à empresa TRANSDEV a 26/02/2013 e não se tendo obtido o solicitado foi reiterado o pedido a 19/06/2013 (reg:1116, 2013); os mesmos dados foram solicitados aos parceiros a 22/02/2013 (reg:1035, 2013).

Atendendo a que o concurso de transportes ocasionais irá terminar em setembro 2013, o novo procedimento concursal irá incluir nas obrigações do adjudicatário a entrega anual de toda a documentação referida acima, devidamente atualizada.

Dado que no decorrer do ano 2012, foi dada continuação ao projeto de desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) e, dado o desenvolvimento das ações de melhoria, decorrentes do desenvolvimento das CO's, definição de objetivos e indicadores, a auditoria programada para o 4.º trimestre do ano não foi efetuada. As alterações previstas e a implementar/implementadas, permitiram uma reorganização dos serviços / tarefas, que foram sendo monitorizadas ao longo da própria implementação.

No entanto, foi possível realizar a verificação de todos os serviços, ainda que realizada apenas pela DV-MAF (2), aproveitando também para promover o trabalho que está a ser efetuado no âmbito da reestruturação do SG e que vem, no fundo, colmatar algumas lacunas que se têm vindo a sentir nalguns serviços, no entendimento de algumas questões do próprio sistema, como é a gestão do tempo de execução de tarefas, assim como na realização de tarefas desnecessárias e sem qualquer mais-valia para o processo.

Estando neste momento, devidamente implementadas, tendo verificado a redefinição do Mapa de Processos da Autarquia, estamos nesta fase em condições de afirmar que se encontram adequados à política do SG e aos objetivos propostos.

No entanto, a área verificada como área sensível pela EA da APCER, os pedidos de intervenção das escolas na DV-TI, foi alvo de análise periódica, até por força da implementação do SGSI.

Também é importante referir que existe também alguma indisponibilidade verificada por alguns dos colaboradores pertencentes à Bolsa de auditores internos, fruto do grande volume de trabalho existente o que, desta forma, dificulta a realização em tempo útil, de auditorias internas ao longo do ano.

Neste sentido, pretende-se realizar uma ação de formação interna "Auditorias internas da qualidade", dado que já foi manifestado por alguns colaboradores, a intenção de frequentar a mesma, para poderem fazer parte da bolsa de auditores e realizarem auditorias aos serviços.

Pelo que foi referido anteriormente, consideramos que o programa de auditorias definido em 2012, não previa a reestruturação efetuada aos vários níveis dos processos. No entanto, para 2013, já se encontra definido um programa abrangente, que inclui todas as auditorias a realizar na CMA (inclui auditorias financeiras e a avaliação, no âmbito do Plano de gestão de corrupção e infrações conexas).

Todas as não conformidades levantadas 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.

2.9. Objetivos e 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 (Excel, aplicações informáticas, entre outras), para monitorizar e medir o desempenho dos processos, espelhando os resultados no Mapa de Indicadores dos Processos (**Imp-09-01**), e nas listas de indicadores a fornecer para a realização das Assembleias Municipais, e que nos permitem avaliar a sua eficácia.

Este mapa e as listas, define a forma de cálculo, a periodicidade de recolha dos dados, a meta (tem em conta os dados do ano anterior, neste caso, 2011) e responsável pela medição e comunicação dos resultados.

Relativamente à Avaliação de Fornecedores, a DV-AF_Contratação Pública, decidiu pela revisão do procedimento utilizado, tendo-se procedido à alteração da Instrução de Trabalho respectiva (IT-04-01).

Sendo assim, a avaliação dos fornecedores da CMA é efetuada, tendo em conta a verificação de não conformidades nos critérios: Cumprimento dos prazos de entrega; Condições contratuais; Cumprimento das especificações do bem / serviço; Capacidade de resposta a pedidos de informação e atualização da mesma (assistência pós venda).

Para a CMA, qualquer fornecedor e/ou prestador de serviços, que não apresente qualquer não conformidade nas entregas de bens / serviços, tem um desempenho parcial (IQ) de 3 pontos.

Sempre que se verifiquem NC's, regista-se o número de NC's encontradas, em Imp-08-01, tendo em conta os seguintes fatores de ponderação / parâmetros de classificação:

Fator de ponderação	Tipo	Parâmetros de classificação
0	Sem importância	Quando a NC detetada não representa custos relevantes para a CMA, e/ou pode ser resolvida no tempo imediato à sua deteção, e/ou não tem repercussões na qualidade das atividades desenvolvidas
1	Importante	Quando a NC representa custos relevantes para a CMA, e/ou, embora não se verifique repercussões na qualidade das atividades desenvolvidas, possa existir a necessidade de efetuar alguns ajustes a nível do planeamento das mesmas e da realização de algumas atividades ou tarefas
2	Muito importante	Quando a NC representa custos elevados para a CMA, que não estão abrangidos pelo orçamento dado ao cliente, e/ou representa paragens na realização das atividades a desenvolver

Sempre que se verifique a existência de NC's, calcula-se a penalização a atribuir ao desempenho parcial (3 pontos), com base na seguinte fórmula:

$$\text{Penalização} = \Sigma (\text{N.º de NC} \times \text{Fator de ponderação})$$

Assim, tendo em conta este resultado, verifica-se qual o nível obtido, com base na fórmula seguinte:

$$\text{IQ} = \frac{\text{Desempenho parcial}}{\text{Penalização}}$$

Finalmente, o Índice de Qualidade (IQ), quando se verifiquem NC's nos fornecimentos realizados, segue os critérios seguintes:

Valor IQ	Resultado	Tipo de Fornecedor / Ação
$0 \leq \text{IQ} < 0,5$	Negativo	Desqualificado
$0,5 \leq \text{IQ} \leq 2$	Neutro	Qualificado / Solicitar plano de melhorias
$2 < \text{IQ} < 3$	Positivo	Qualificado

O IQ Global dos Fornecedores é calculado com base na fórmula seguinte:

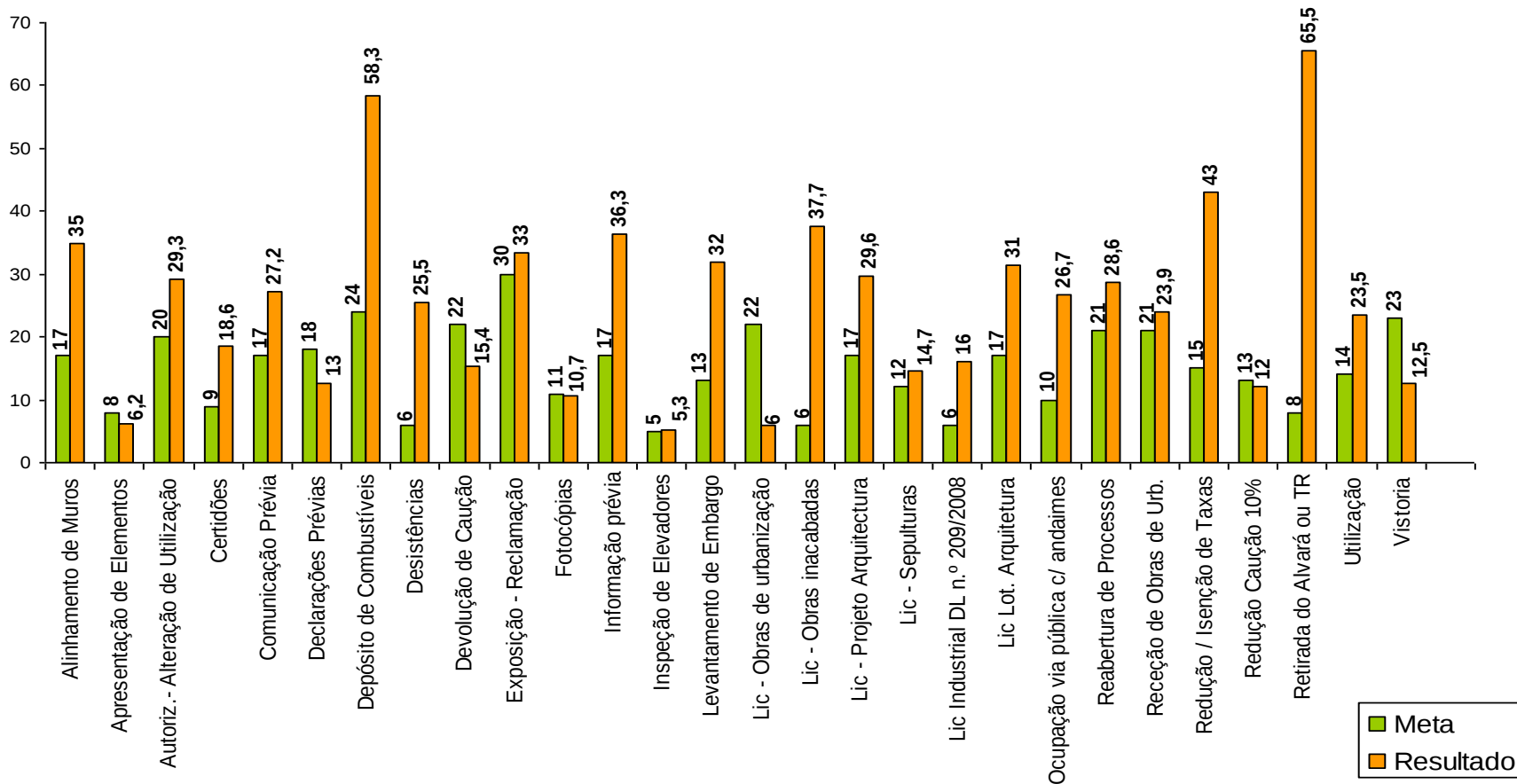
$$IQ = \frac{\sum IQ \text{ todos fornecedores}}{N.º \text{ total fornecedores}}$$

Para os fornecedores que apresentem um índice compreendido entre $0 \leq IQ \leq 2$, a DV-AF_CP informa-o, de forma que este defina um plano de ações de melhoria, para superar o nível obtido.

Importa salientar algumas considerações sobre alguns indicadores / processos. Neste sentido, e fazendo referência ao grande volume de processos que dão entrada nos serviços desta autarquia, os processos de obras particulares (**DV-GU**) merecem particular destaque.

Tendo em conta os indicadores definidos para cada um dos processos desta área e que se encontram resumidos no Mapa de Indicadores, foram elaborados gráficos que permitem uma melhor análise dos resultados:

Cumprimento de metas - Tempo médio de prestação do serviço completo - DV_GU

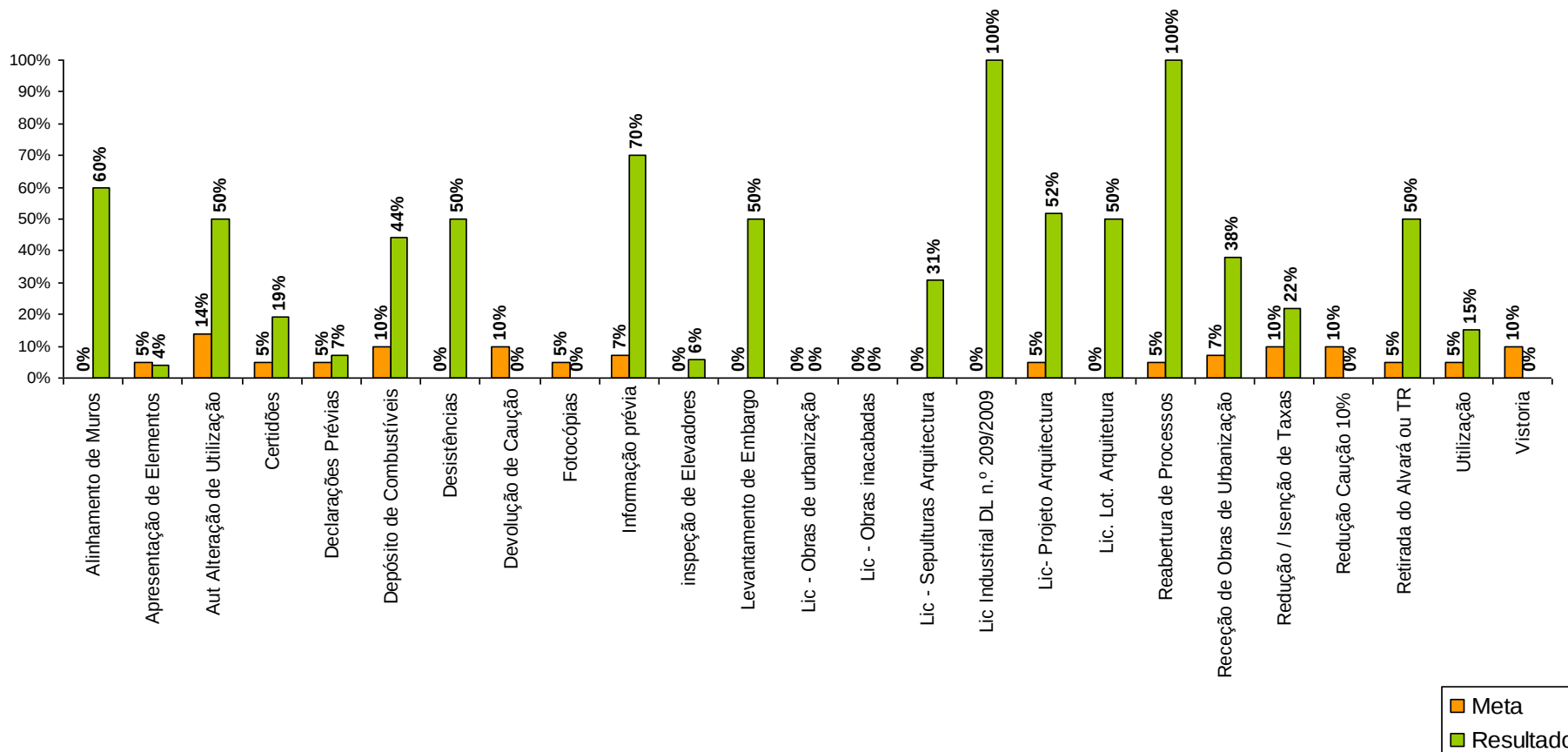


**Tempo médio de prestação do serviço completo
(em dias) ***

Processos	Meta	Resultado	Desvio
Adiamento de Prazo	30	21	-29%
Alinhamento de Muros	17	35	106%
Apresentação de Elementos	8	6,2	-23%
Aut- Alteração de Utilização	20	29,3	47%
Certidões	9	18,6	107%
Comunicação Prévia	17	27,2	60%
Declarações Prévias	18	13	-29%
Depósito de Combustíveis	24	58,3	143%
Desistências	6	25,5	325%
Devolução de Caução	22	15,4	-30%
Exposição - Reclamação	30	33	11%
Fotocópias	11	10,7	-3%
Informação prévia	17	36,3	114%
Inspeção de Elevadores	5	5,3	6%
Levantamento de Embargo	13	32	146%
Lic – Obras de urbanização	22	6	-73%
Lic – Projeto Arquitetura	17	29,6	74%
Lic – Sepulturas Arquitetura	12	14,7	23%
Lic Industrial DL n.º 209/2008	6	16	167%
Lic. Lot. Arquitetura	17	31	84%
Licenciamento – Obras inacabadas	6	37,7	528%
Ocupação via pública c/ andaimes	10	26,7	167%
Reabertura de Processos	21	28,6	36%
Receção de Obras de Urbanização	21	23,9	14%
Redução / Isenção de Taxas	15	43	187%
Redução Caução 10%	13	12	-8%
Retirada do Alvará ou TR	8	65,5	719%
Utilização	14	23,5	68%
Vistoria	23	12,5	-46%

* Data de conclusão - Data de entrada) / N.º total de processos

Taxa de Processos fora de Prazo

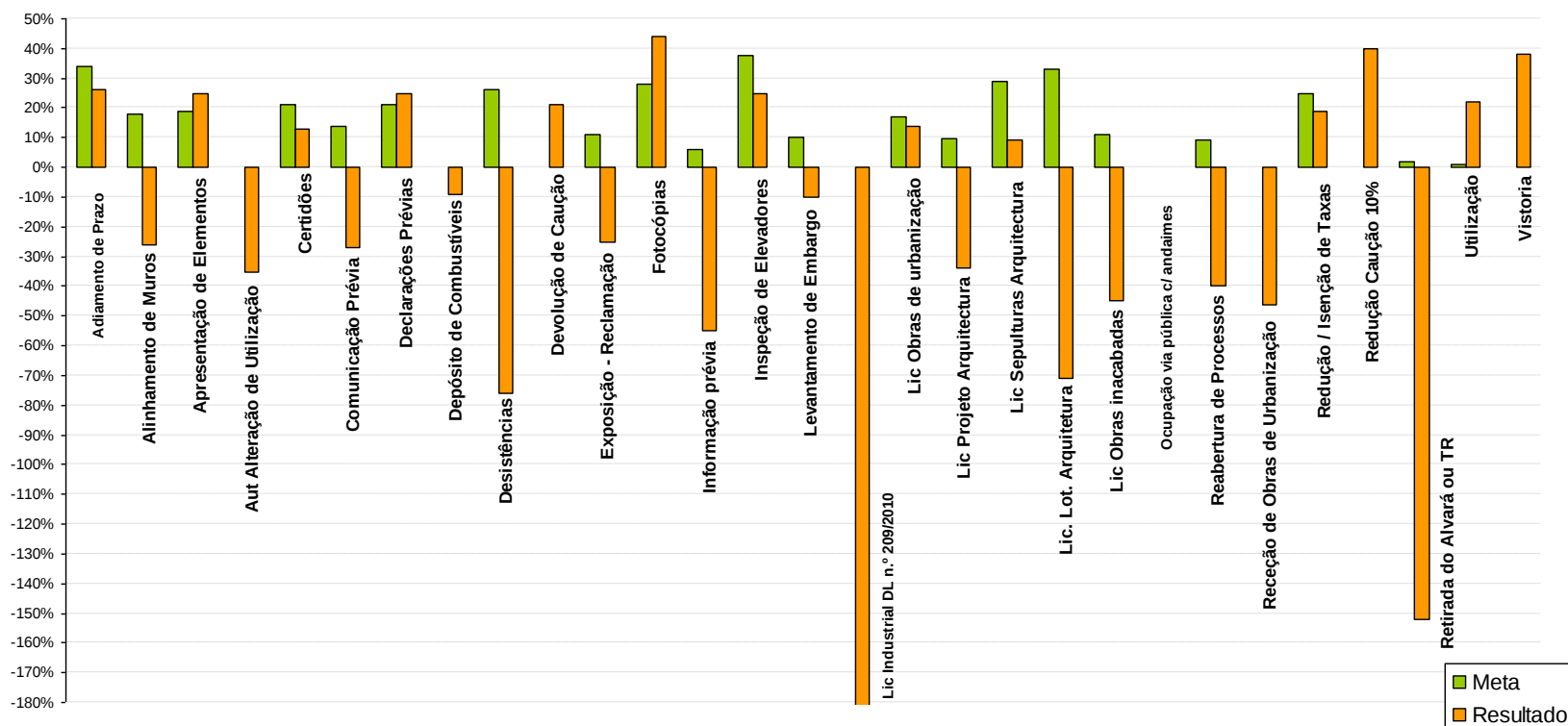


Taxa de Processos fora de prazo *

Processos	Meta	Resultado	Desvio
Alinhamento de Muros	0%	60%	60%
Apresentação de Elementos	5%	4%	-1%
Aut. Alteração de Utilização	14%	50%	36%
Certidões	5%	19%	14%
Declarações Prévias	5%	7%	2%
Depósito de Combustíveis	10%	44%	34%
Desistências	0%	50%	50%
Devolução de Caução	10%	0%	-10%
Fotocópias	5%	0%	-5%
Informação prévia	7%	70%	63%
Inspeção de Elevadores	0%	6%	6%
Levantamento de Embargo	0%	50%	50%
Lic – Obras de urbanização	0%	0%	0%
Lic – Obras inacabadas	0%	0%	0%
Lic – Sepulturas Arquitetura	0%	31%	31%
Lic Industrial DL n.º 209/2009	0%	100%	100%
Lic- Projeto Arquitetura	5%	52%	47%
Lic. Lot. Arquitetura	0%	50%	50%
Reabertura de Processos	5%	100%	95%
Receção - Obras de Urbanização	7%	38%	31%
Redução / Isenção de Taxas	10%	22%	12%
Redução Caução 10%	10%	0%	-10%
Retirada do Alvará ou TR	5%	50%	45%
Utilização	5%	15%	10%
Vistoria	10%	0%	-10%

* N.º processos fora do prazo / N.º Total de processos

Taxa de Ganhos face Previsto para a Execução das Tarefas



Taxa de ganhos face previsto, para a execução das tarefas (em dias) *

Processos	Meta	Resultado	Desvio
Adiamento de Prazo	34%	26%	-8%
Alinhamento de Muros	18%	-26%	-44%
Apresentação de Elementos	19%	25%	6%
Aut Alteração de Utilização	0%	-35%	-35%
Certidões	21%	13%	-8%
Comunicação Prévia	14%	-27%	-41%
Declarações Prévias	21%	25%	4%
Depósito de Combustíveis	0%	-9%	-9%
Desistências	26%	-76%	-102%
Devolução de Caução	0%	21%	21%
Exposição - Reclamação	11%	-25%	-36%
Fotocópias	28%	44%	16%
Informação prévia	6%	-55%	-61%
Inspeção de Elevadores	37%	25%	-12%
Levantamento de Embargo	10%	-10%	-20%
Lic Industrial DL n.º 209/2010	0%	-182%	-182%
Lic Obras de urbanização	17%	14%	-3%
Lic Projeto Arquitetura	10%	-34%	-44%
Lic Sepulturas Arquitetura	29%	9%	-20%
Lic. Lot. Arquitetura	33%	-71%	-104%
Lic Obras inacabadas	11%	-45%	-56%
Ocupação via pública c/ andaimes	0%	0%	0%
Reabertura de Processos	9%	-40%	-49%
Receção de Obras de Urbanização	0%	-46%	-46%
Redução / Isenção de Taxas	25%	19%	-6%
Redução Caução 10%	0%	40%	40%
Retirada do Alvará ou TR	2%	-152%	-154%
Utilização	1%	22%	21%
Vistoria	0%	38%	38%

*** Formula de calculo - Saldo final em dias / N.º total de dias previstos**

Justificação dos atrasos verificados:

Analisados os resultados dos indicadores dos processos entrados, no ano de 2012, conclui-se de uma forma geral, que os prazos globais de resposta aos vários procedimentos administrativos não foram cumpridos.

Tal situação resultou da suspensão do plano diretor municipal, que terminou a 18 de janeiro de 2012 e a entrada em vigor da 1.^a revisão ao plano diretor municipal que ocorreu a 02/03/2012, ou seja, a análise de qualquer procedimento entrado nesse período teve de ficar aguardar o fim do referido prazo, resultando assim num avultado número de processos analisar juntamente com as entradas posteriores a essa data, face ao reduzido número de técnicos afetos ao serviço da divisão de gestão urbanística (3).

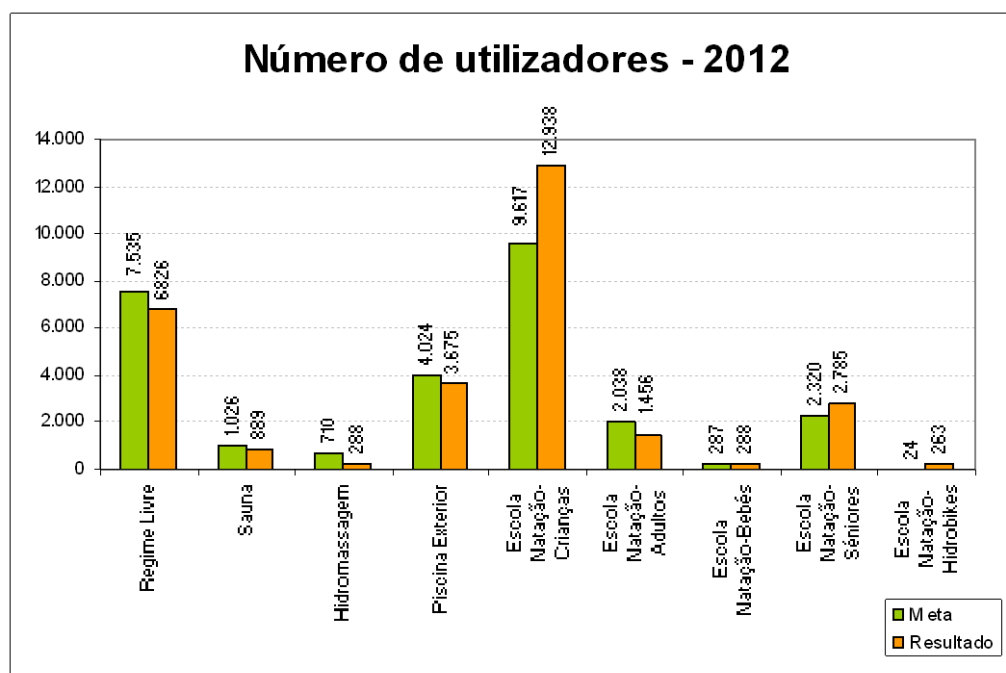
Importa referir que neste número de técnicos ocorreu ainda uma licença de maternidade.

Para além do referido, com a entrada em vigor de novas regras urbanísticas, os técnicos que analisam os processos tiveram o seu tempo de adaptação, o que acarretou um aumento do número médio de dias na análise e emissão de parecer técnico.

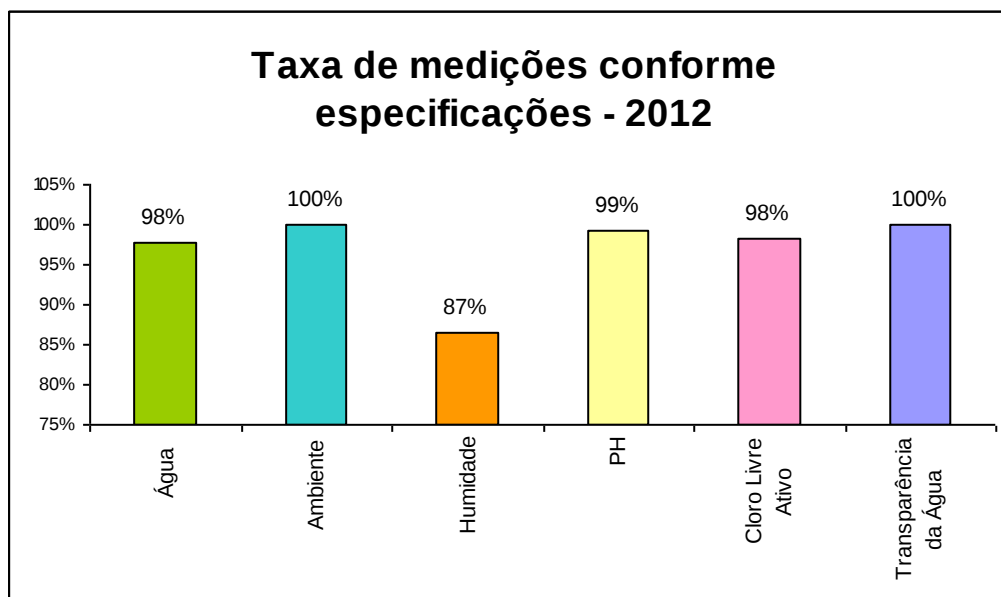
Ainda, relativamente à entrada em vigor de novas regras urbanísticas, verificou-se um aumento no número de pareceres efetuados relativamente à análise de "um único processo", ou seja, foi verificada alguma dificuldade, por parte dos técnicos autores de projetos na instrução dos mesmos, dando origem a pedidos sucessivos de reformulação.

Face ao referido, o aumento global do prazo de resposta aos procedimentos, resulta de um aumento significativo do número de processos em análise face ao reduzido número de técnicos afetos à divisão, nesse período de tempo.

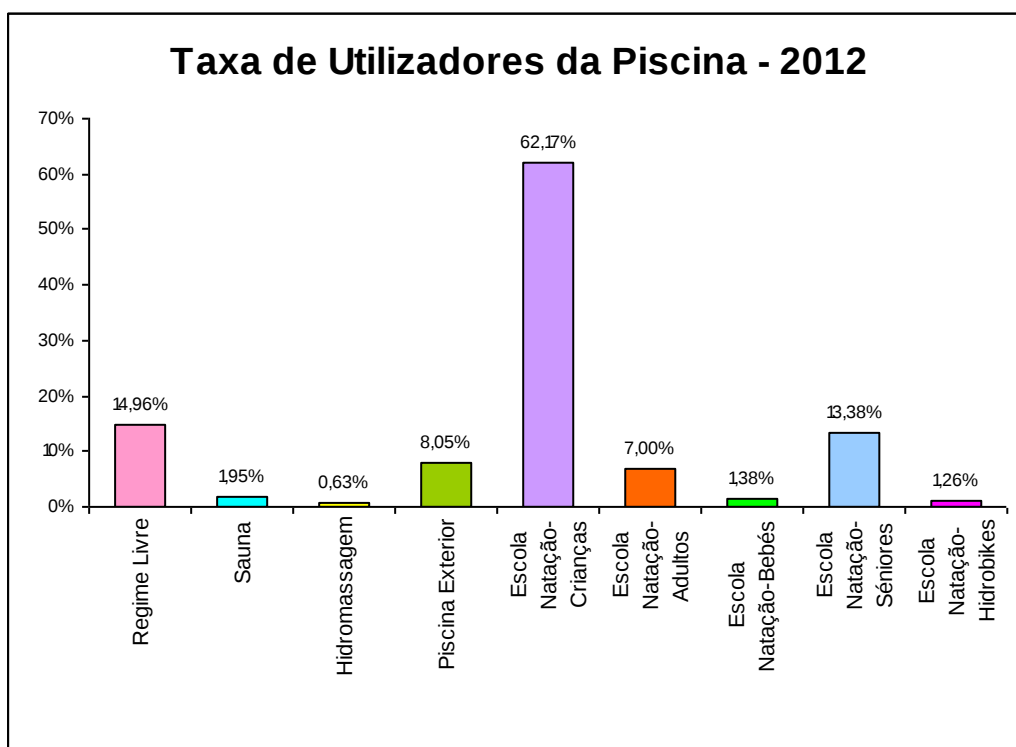
Relativamente aos indicadores de desempenho referentes às **Piscinas Municipais**, podemos verificar os seguintes resultados face às metas estabelecidas:



Indicador		Fórmula de Cálculo	Meta	Resultado	Desvio
Tipo	Designação				
Qtd	N.º total de utilizadores da piscina	N.º total de utilizadores da piscina	41.966	45.624	9%
Qtd	Média diária de utilizadores	N.º total de utilizadores por mês / N.º de dias de utilização	1.808	1.723	-5%
Qtd	Alunos da Escola de Natação	N.º total de alunos da escola de natação	14.286	20.812	46%
Qtd	N.º de utilizadores (Regime Livre)	Nº total de utilizadores do regime livre - Piscina de Competição e Aprendizagem	7.535	6.826	-9%
Qtd	N.º de utilizadores da Sauna	N.º total de utilizadores da sauna	1.026	889	-13%
Qtd	N.º de utilizadores da Hidromassagem	N.º total de utilizadores da Hidromassagem	710	288	-59%
Qtd	N.º de utilizadores da Piscina Exterior	N.º total de utilizadores da Piscina Exterior	4.024	3.675	-9%
Qtd	Nº Alunos da Escola de Natação - Crianças	Nº alunos total da Escola de Natação - Crianças - Aperfeiçoamento e Aprendizagem	9.617	12.938	35%
Qtd	N.º de alunos da Escola de Natação - Adultos	N.º de alunos da Escola de Natação - Adultos Aperfeiçoamento e Aprendizagem	2.038	1.456	-29%
Qtd	N.º de alunos da Escola de Natação - Bebés	N.º total de alunos da escola de natação - Bebés	287	288	0%
Qtd	N.º de alunos da Escola de Natação - Seniores	N.º total de alunos da escola de natação - Seniores	2.320	2.785	20%
Qtd	N.º de alunos da Escola de Natação - Hidrobikes	N.º total de alunos da escola de natação - Hidrobikes	24	263	996%



Indicador		Fórmula de Cálculo	Meta	Resultado
Tipo	Designação			
Qtd	N.º de ações efetuadas devido à ocorrência de anomalias ocasionadas pelos utentes	N.º total ações efetuadas devido à ocorrência de anomalias ocasionadas pelos utentes	-	0
%	Taxa de medições da temperatura da água conforme as especificações	N.º total medições temperatura água OK / N.º total medições temperatura água realizadas	-	97,67%
%	Taxa de medições da temperatura ambiente conforme as especificações	N.º total medições temperatura ambiente OK / N.º total medições temperatura ambiente realizadas	-	100%
%	Taxa de medições da humidade conforme as especificações	N.º total medições humidade OK / N.º total medições humidade realizadas	-	86,56%
%	Taxa de medições de pH conforme as especificações	N.º total medições pH OK / N.º total medições pH realizadas	-	99,17%
%	Taxa de medições de teor de cloro livre ativo conforme as especificações	N.º total medições teor cloro livre ativo OK / N.º total medições teor cloro livre ativo realizadas	-	98,25%
%	Taxa de medições da transparência da água conforme as especificações	N.º total medições transparência água OK / N.º total medições transparência água realizadas	-	100%

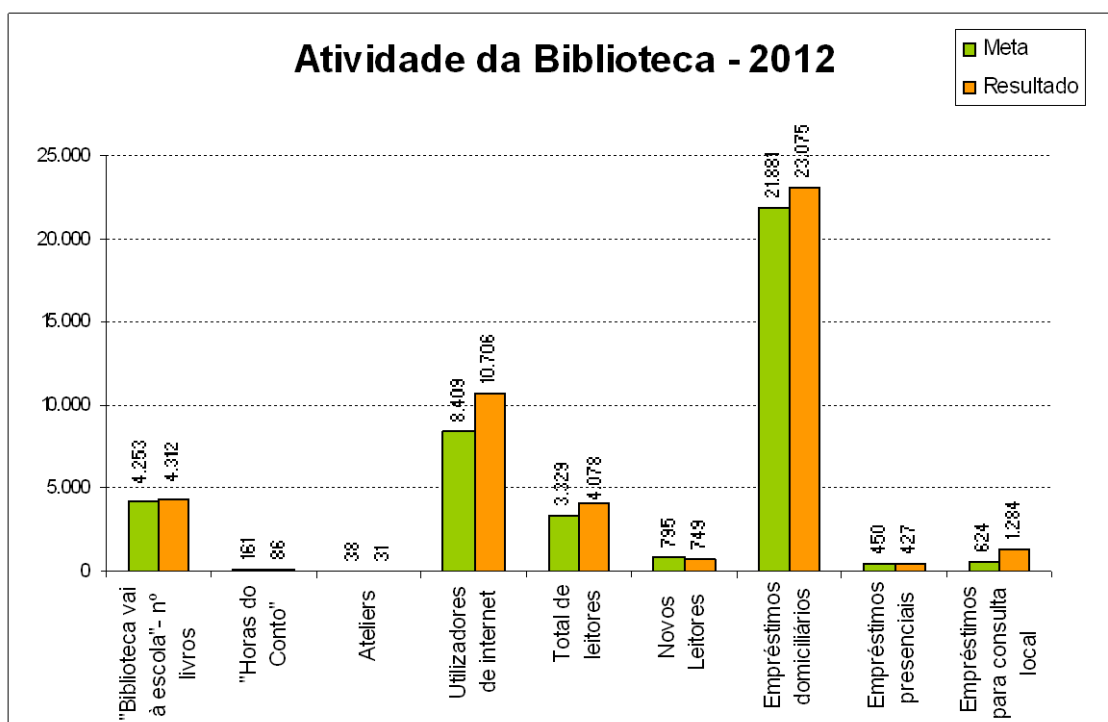


Indicador		Fórmula de Cálculo	Meta	Resultado	Desvio
Tipo	Designação				
%	Utilizadores (Regime Livre)	N.º de utilizadores (Regime Livre)/N.º total de utilizadores da piscina	18%	14,96%	-3%
%	Utilizadores da Sauna	N.º de utilizadores Sauna/N.º total de utilizadores da piscina	2,44%	1,95%	-0,50%
%	Utilizadores da Hidromassagem	N.º de utilizadores Hidromassagem/N.º total de utilizadores da piscina	1,69%	0,63%	-1,06%
%	Utilizadores da Piscina Exterior	N.º de utilizadores Piscina Exterior/N.º total de utilizadores da piscina	10%	8,05%	-2%
%	Alunos da Escola de Natação - Crianças (4 aos 17 anos)	N.º total de alunos da escola de natação - crianças (4 aos 17 anos)/N.º total de alunos da escola de natação	67,32%	62,17%	-5,15%
%	N.º de alunos da Escola de Natação - Adultos	N.º total de alunos da escola de natação - adultos/N.º total de alunos da escola de natação	14%	7,00%	-7%
%	Alunos da Escola de Natação - Bebés	N.º total de alunos da escola de natação - Bebés/N.º total de alunos da escola de natação	2,01%	1,38%	-0,63%
%	Alunos da Escola de Natação - Seniores	N.º total de alunos da escola de natação - Seniores/N.º total de alunos da escola de natação	16,24%	13,38%	-2,86%
%	Alunos da Escola de Natação - Hidrobikes	N.º total de alunos da escola de natação - Hidrobikes/N.º total de alunos da escola de natação	0,17%	1,26%	1,10%

Analisando os valores apurados, poderemos concluir o seguinte:

- A vertente Pedagógica da Piscina Municipal, através da Escola de Natação permitiu um aumento do número de alunos, nomeadamente os alunos com a idade entre os 4 e os 17 anos
- O aumento mais significativo (Hidrobike), deve-se ao facto que no ano anterior ter sido ano experimental
- Os alunos da Escola Natação – adultos diminuíram significativamente, situação diretamente relacionada com a contingência económica, pois a taxa destes não foi aumentada
- O regime livre, verifica uma tendência idêntica aos espaços/instalações desportivos de prática regular, como ginásios, Spa's e heath clubs
- A sauna e a Hidromassagem, são serviços que estiveram diversas vezes avariadas, acrescido do facto destes serviços serem os de custo mais elevado, provocando uma quebra no número de utilizações
- Na taxa de utilização da piscina e tendo em comparação o ano anterior, verifica-se uma descida percentual em todos os valores. Tem sido uma tendência nos equipamentos e instalações de cariz desportivo, à qual acresce o facto de, no final de 2011, terem sido atualizadas as taxas, com reflexo em 2012
- A componente letiva deverá estabilizar percentualmente em relação aos alunos da Escola de Natação – crianças (4-17) e deverá diminuir percentualmente o Regime Livre, Sauna, Hidromassagem, e Escola de Natação – adultos e séniores (estes com as reformas a serem sistematicamente diminuídas provoca uma redução de inscritos)

No que diz respeito à atividade da **Biblioteca Municipal**, após análise dos indicadores observamos que:

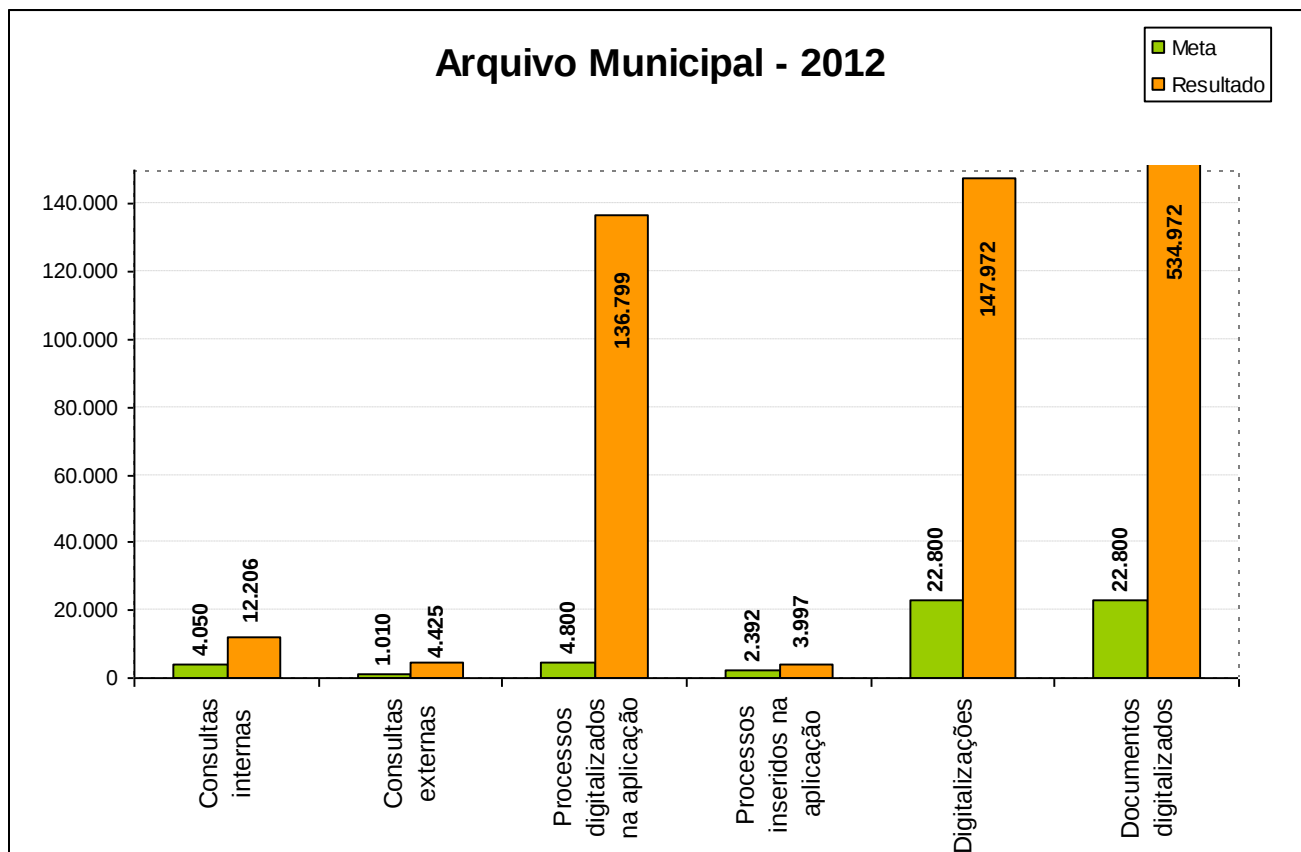


Indicador		Fórmula de Cálculo	Meta	Resultado	Desvio
Tipo	Designação				
Qtd	Livros entregues no âmbito da atividade "Biblioteca vai à escola"	N.º de livros entregues no âmbito da atividade "Biblioteca vai à escola"	4.253	4.312	1%
Qtd	"Horas do Conto"	N.º de "Horas do Conto" realizadas	161	86	-47%
Qtd	Ateliers	N.º de Ateliers realizados	38	31	-18%
Qtd	Utilizadores do espaço internet	N.º de utilizadores do espaço internet	8.409	10.706	27%
Qtd	Total de leitores	N.º total de leitores	3.329	4.078	22%
Qtd	Novos Leitores	N.º de novos leitores registados	795	749	-6%
Qtd	Empréstimos domiciliários	N.º total de empréstimos domiciliários	21.881	23.075	5%
Qtd	Empréstimos presenciais	N.º total de empréstimos presenciais	450	427	-5%
Qtd	Empréstimos para consulta local	N.º total de empréstimos para consulta local	624	1.284	106%

Analisando os indicadores apresentados, podemos concluir o seguinte:

- No que se refere às atividades “Hora do Conto” e “Ateliers” a diminuição do número de participantes deve-se ao facto de as escolas/JI terem um plano pedagógico definido e aprovado desde o início do ano letivo, tornando mais difícil a participação nas atividades da BMMA. Por esta razão, no ano de 2013/2014 será proposto, através da Rede de Bibliotecas Escolares uma, uma visita/hora do conto para todos os alunos do concelho (JI, 4º ano do 1º ciclo e Ensino Secundário (12º)).
- Os dados apresentados revelam, igualmente, que existe um aumento de utilizadores a frequentar a BMMA, facto evidente no número de utilizadores do espaço internet e consultas locais. Este resultado positivo deve-se ao facto de a BMMA ter melhorado o seu serviço de atendimento (possível através do empenho das colaboradoras) e da colaboração da Divisão de Informática (HotSpot CMA e manutenção dos Postos Públicos). Existe uma ligeira descida no que diz respeito aos empréstimos efetuados presencialmente (registo de documentos audiovisuais) que poderá dever-se à inexistência de aquisições deste tipo de documento durante o ano de 2012 (situação que será colmatada durante o ano de 2013).
- No que se refere à ligeira descida do “Nº de novos Leitores” considero que não é significativa e se deve, essencialmente, a três fatores: reduzido número de aquisições (Novidades) e à necessidade de desenvolver um novo plano estratégico e de marketing e divulgação da própria BMMA (já elaborado e a aguardar aprovação superior).

Já em relação às tarefas desenvolvidas no âmbito do **Arquivo Municipal** verificamos que:



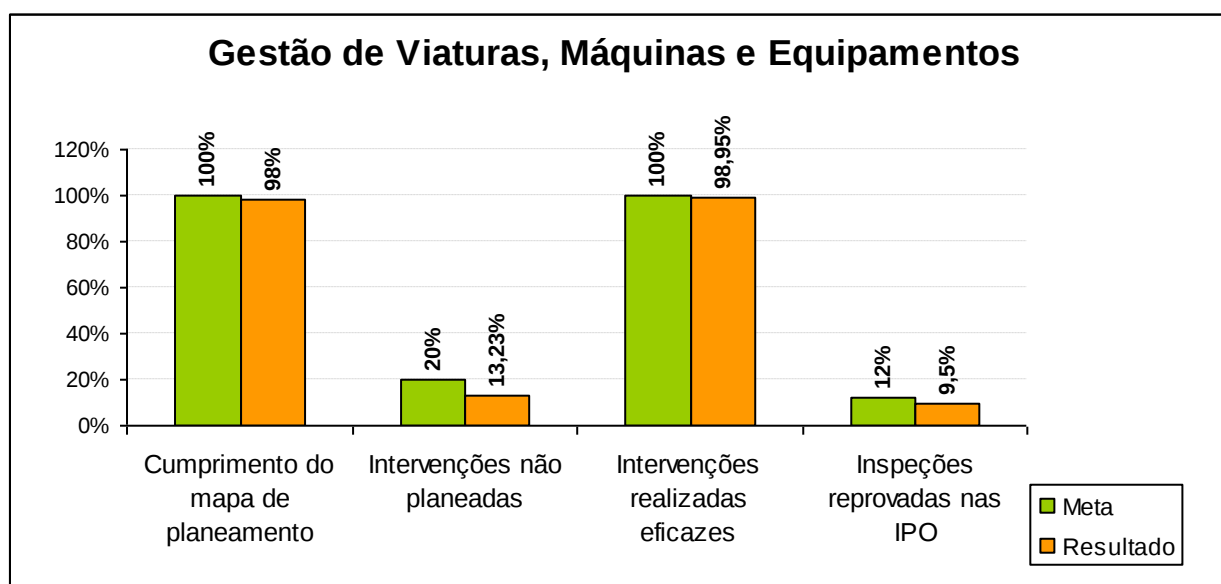
Arquivo Municipal - 2012

Processos	Meta	Resultado	Desvio
Consultas internas	4.050	12.206	201%
Consultas externas	1.010	4.425	338%
Processos digitalizados na aplicação	4.800	136.799	2750%
Processos inseridos na aplicação	2.392	3.997	67%
Digitalizações	22.800	147.972	549%
Documentos digitalizados	22.800	534.972	2246%

Analisados os resultados obtidos pelos indicadores de desempenho constatamos que se verificou um acréscimo muito acentuado relativamente aos valores dos indicadores “Consultas externas”, “Processos digitalizados na aplicação”, Digitalizações” e “Documentos digitalizados”.

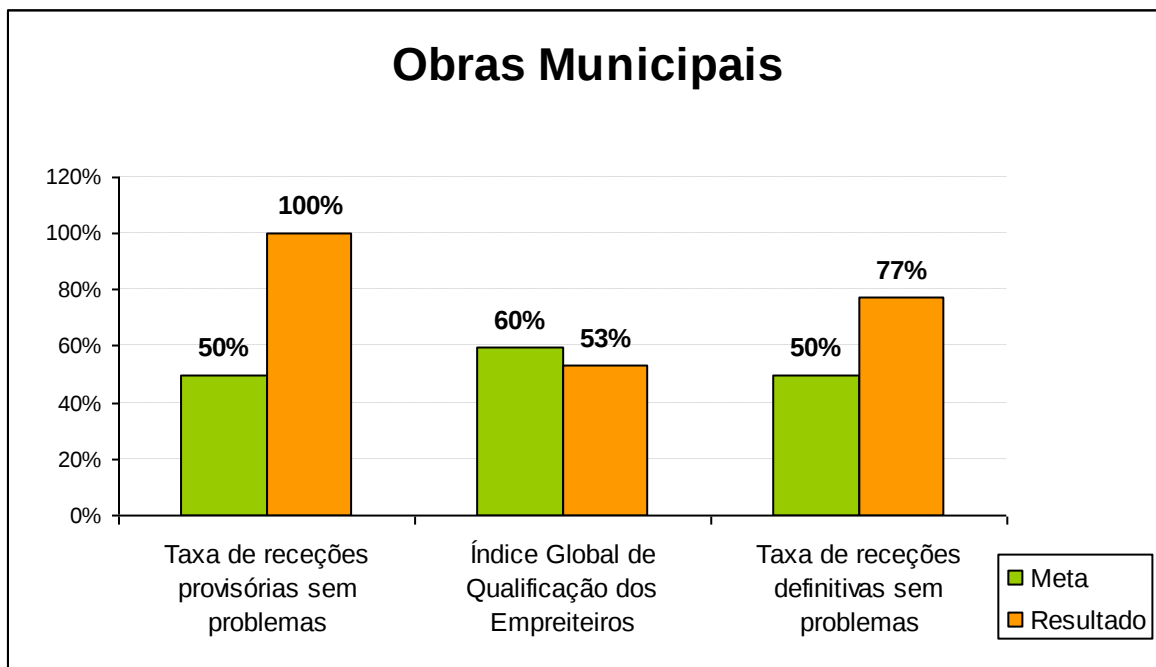
Para este aumento contribuiu não só a digitalização de processos para efeitos de atualização de IMI na Direção Geral de Finanças, como também a implementação de uma ação de melhoria dos ativos e gestão de risco no que diz respeito à Segurança da Informação.

Quanto à **Gestão de Viaturas, Máquinas e Equipamentos**, após a análise dos indicadores de desempenho observamos que:



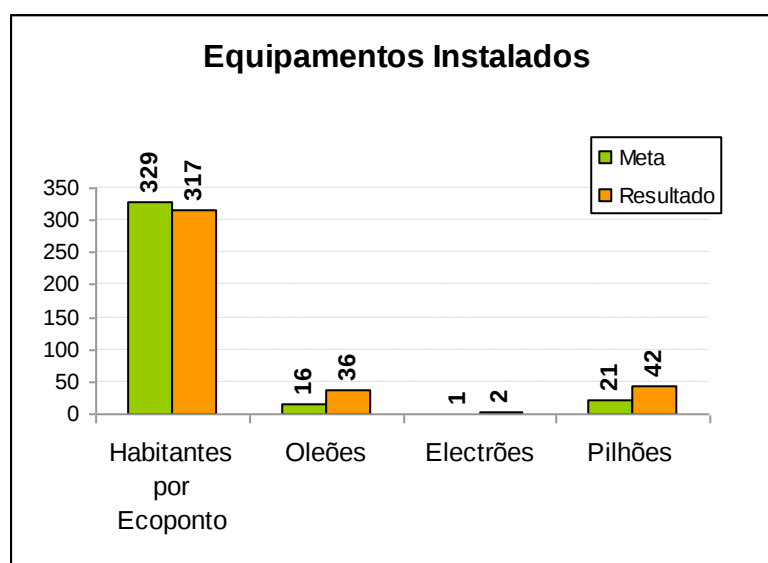
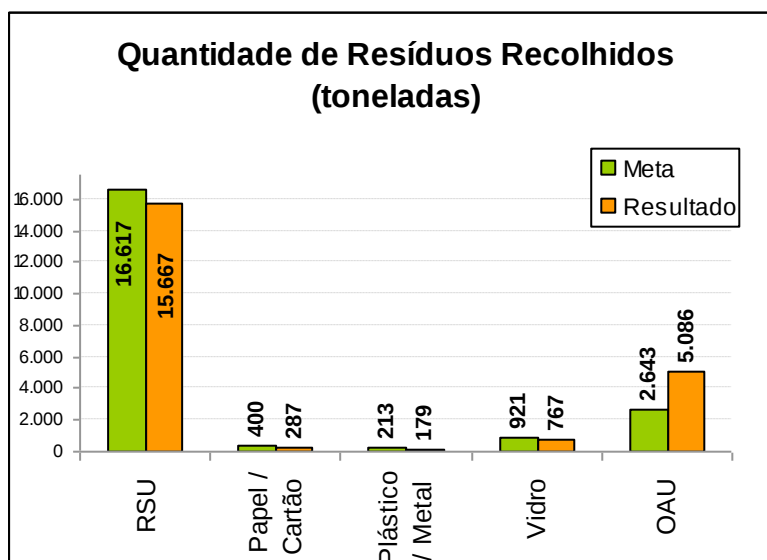
Indicador		Meta	Resultado	Desvio
Tipo	Designação			
%	Cumprimento do mapa de planeamento	100%	98%	-2%
%	Intervenções não planeadas	20%	13,23%	-7%
%	Intervenções realizadas eficazes	100%	98,95%	-1%
%	Inspeções reprovadas nas IPO	12%	9,5%	-3%

Relativamente às setor de **Obras Municipais**, verificou-se que:



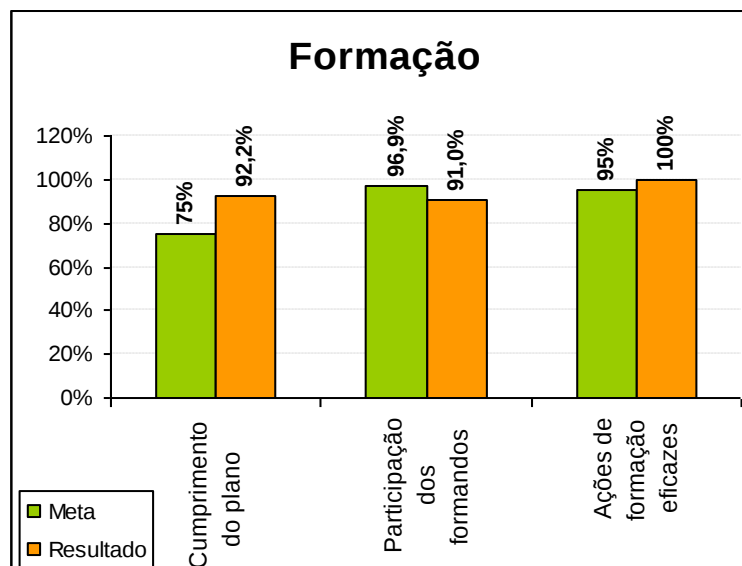
Indicador		Fórmula de Cálculo	Meta	Resultado	Desvio
Tipo	Designação				
%	Taxa de receções provisórias s/ problemas	$N.^{\circ}$ de receções provisórias sem problemas / $N.^{\circ}$ total de pedidos de receção provisória	50%	100%	50%
%	Índice Global de Qualificação dos Empreiteiros	$\sum$ IQE cada empreiteiro / $N.^{\circ}$ Empreiteiros	60%	53%	-7%
%	Taxa de receções definitivas s/ problemas	$N.^{\circ}$ de receções definitivas sem problemas / $N.^{\circ}$ total de pedidos de receção definitiva	50%	77%	27%

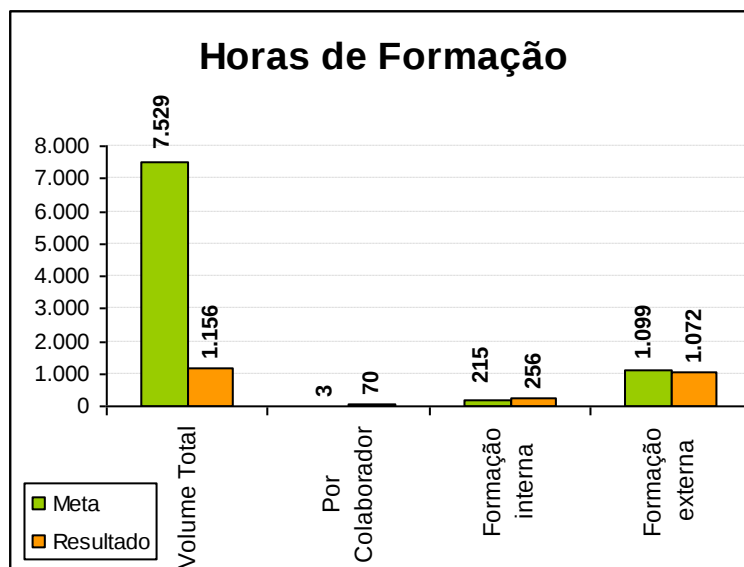
No que diz respeito à atividade de **Recolha de Resíduos** e instalação de **ecopontos**, é possível verificar que:



Indicador		Fórmula de Cálculo	Meta	Resultado	Desvio
Tipo	Designação				
Ton	RSU	Quantidade total de RSU entregue em aterro	16.617	15.667	-6%
Ton	Papel / Cartão	Peso total de Papel / Cartão entregue	400	287	-28%
Ton	Plástico / Metal	Peso total de Plástico / Metal entregue	213	179	-16%
Ton	Vidro	Peso total de Vidro entregue	921	767	-17%
Ton	OAU	Peso total de OAU entregue	2.643	5.086	92%
Qtd	Habitantes por Ecoponto	N.º ecopontos colocados / N.º habitantes	329	317	-4%
Qtd	Oleões	N.º total de Oleões existentes	16	36	125%
Qtd	Electrões	N.º total de recipientes Electrão existentes	1	2	100%
Qtd	Pilhões	N.º total de Pilhões existentes	21	42	100%

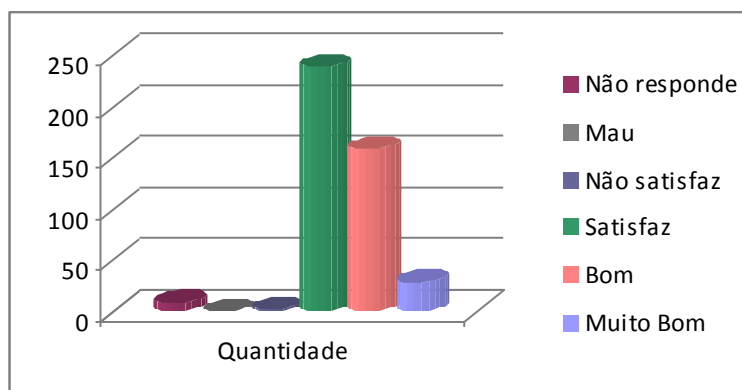
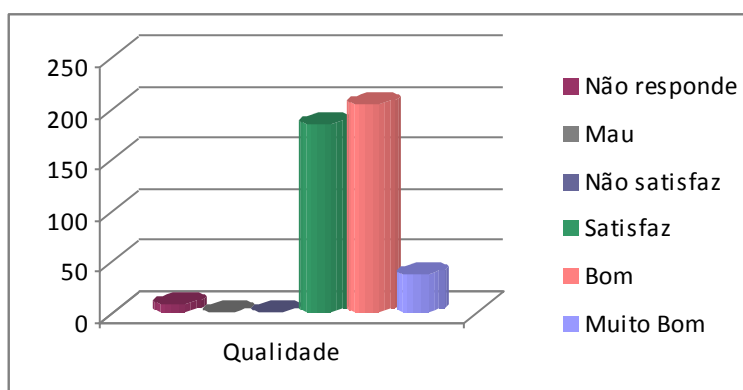
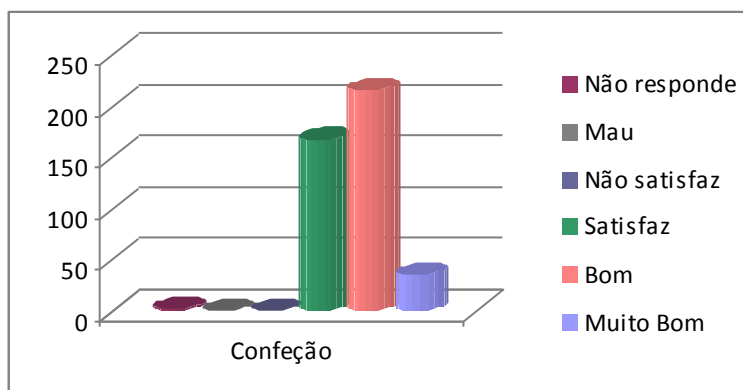
Quanto à **Formação**, constatamos que:



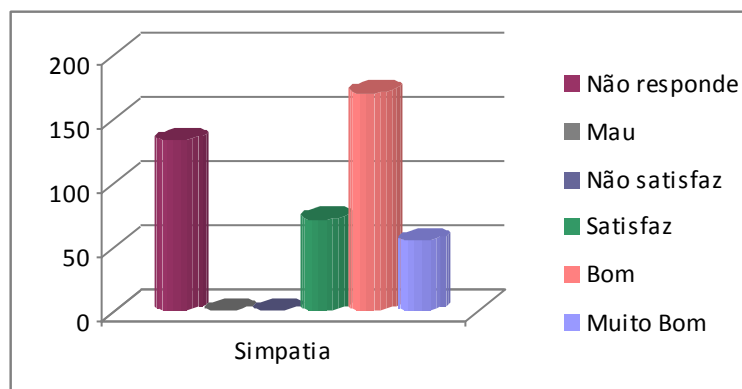
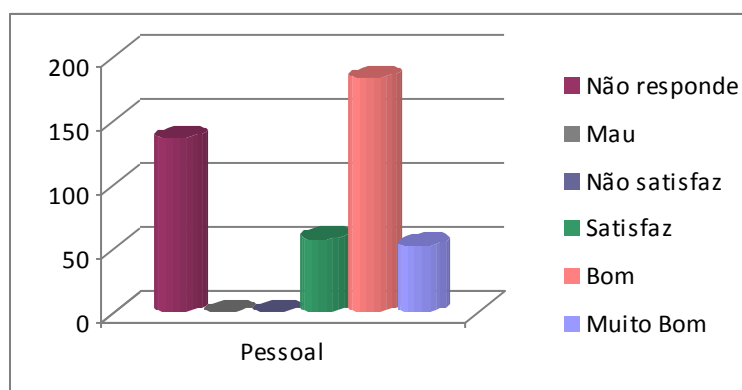
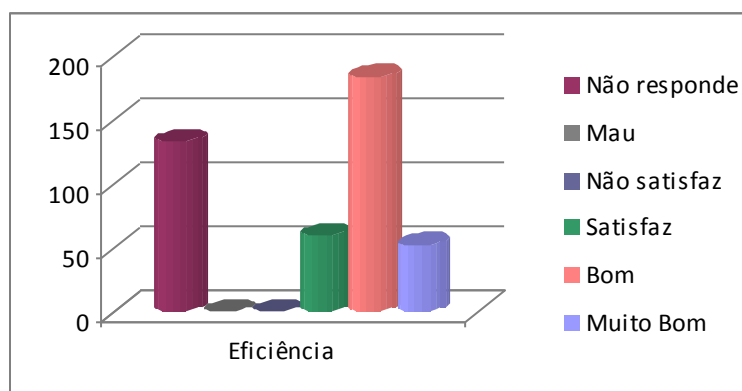


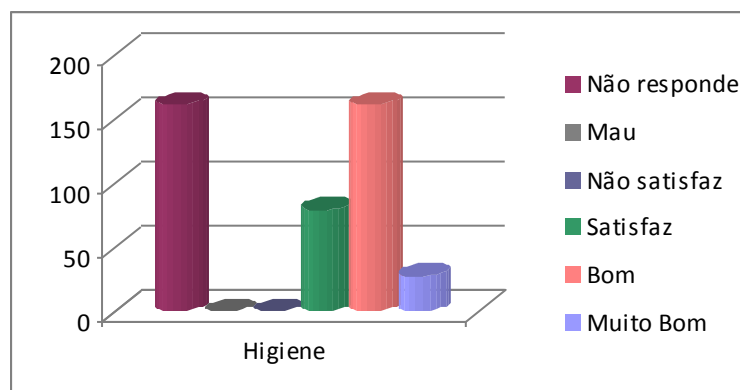
Indicador		Fórmula de Cálculo	Meta	Resultado	Desvio
Tipo	Designação				
Vol	Volume Total	N.º total de horas de formação realizadas x N.º total de formandos	7.529	1.156	-85%
Qtd	Por Colaborador	N.º total de horas de formação realizadas / N.º de funcionários que frequentaram a formação	3	70	2243%
Qtd	Formação interna	N.º total de horas de formação realizadas internamente	215	256	19%
Qtd	Formação externa	N.º total de horas de formação realizadas externamente	1.099	1.072	-2%
%	Cumprimento do plano	N.º de ações realizadas / N.º total de ações previstas	75%	92,2%	17,2%
%	Participação dos formandos	N.º de ações realizadas / N.º total de ações previstas	96,9%	91,0%	-5,9%
%	Ações de formação eficazes	N.º de relatórios de formação eficazes / N.º total de relatórios	95%	100%	5%

No que diz respeito à prestação **Refeições Escolares**, foi efetuada a avaliação de satisfação, tendo sido avaliados não só a refeição servida mas também a qualidade do serviço prestado. Assim após o processamento dos resultados, foi possível apurar que:



TOTAIS	Confeção	Qualidade	Quantidade
Não responde	8	7	8
Mau	0	0	0
Não satisfaz	0	0	1
Satisfaz	167	184	239
Bom	215	203	158
Muito Bom	35	36	28





TOTAIS	Eficiência	Simpatia	Pessoal	Higiene
Não responde	133	133	136	161
Mau	0	0	0	0
Não satisfaz	0	0	0	0
Satisfaz	59	71	57	79
Bom	184	170	183	161
Muito Bom	52	54	52	27

Avaliação de Empreiteiros:

Ainda que duas das empreitadas encerradas em 2012, tenham obtido uma pontuação considerada como FRACA, dados os critérios definidos na IT-04-02, estes empreiteiros não podem ser excluídos (tendo em conta o Código dos Contratos Públicos – CCP), se eventualmente concorrerem a determinado concurso de empreitadas que seja lançado na Plataforma Eletrónica, dado que para que eles possam concorrer, basta-lhes cumprir com os requisitos desta última.

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 2012, foram avaliados face aos requisitos estipulados nas categorias de “Execução de obra” e “Segurança em obra”. Em resumo, temos os seguintes resultados:

Designação do Empreiteiro	Designação da Empreitada	IQE	Tipo
Guimar – Sociedade de Construções, S.A.	Construção do Centro Educativo de Macinhata do Vouga	53%	Aceitável
Construtora Santovaiense – Construção Civil e Obras Públicas, Lda.	Reconstrução e Ampliação do Centro Educativo de Recardães	68%	Aceitável
Afonso Malheiros, Lda.	Requalificação do Jardim Conde Sucena	45%	Fraco
Silvarede, Lda.	Construção de Muro e Arranjo Urbanístico do Largo da Fonte do Gravanço	48%	Fraco
M.I.M. Eléctrica – Electricidade e Automação, Lda.	Arranjos Exteriores da Zona Envolvente à Igreja de Segadães	51%	Aceitável
Índice GLOBAL de Qualificação de Empreiteiros		53%	

2.10. Revisões anteriores

A avaliação dos fornecedores ainda é efetuada de forma “rudimentar” e lenta. Foi novamente lançado o repto à Medidata (fornecedor da aplicação informática de Gestão de Armazéns) para desenvolver uma forma célere de obter estes dados e, que segundo opinião dos programadores, que já têm a nossa instrução de trabalho onde se explicam os critérios e forma de pontuação dos mesmos, esta tarefa não será muito difícil nem morosa, estando previsto que no próximo ano a avaliação será realizada já com a nova ferramenta (final de 2013).

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

- Desenvolvimento e implementação do SGQ nas áreas de educação, ação social, cultura e desporto (Responsável: Sónia Marques) – Realizado.
- Estudar e propor uma melhor solução para a realização da avaliação de fornecedores (Responsável: Sónia Marques). Realizado em conjunto com o serviço de contratação pública e proposto à Medidata. Já não será realizada, por ter sido alterado o procedimento, além da dificuldade de realização por parte da Medidata.
- 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 (Responsável: Sónia Marques). Ainda não foi efetuado, pois está a ser avaliada a possibilidade de uma aplicação específica para o controlo dos documentos e registos do SG.

- Análise e proposta de novos indicadores de desempenho dos processos (Responsável: Sónia Marques e Daniela Herculano). A ser executado no âmbito do GOOP, estando já definidos objetivos e indicadores para todas as CO's, incluindo objetivos individuais.
- Analisar a possibilidade de, quando se abrir a intranet, aparecer de imediato a política do SG (Responsável: Sónia Marques e Hugo Teixeira). Ainda não foi realizado, dado termos estado no processo da implementação do SGSI. No entanto, será analisado neste âmbito, dado que existe mais informação que gostaríamos que fosse disponibilizada, como um "alerta", relativamente ao SG.
- Realização de visitas (auditorias / vistorias) de controlo e monitorização dos processos da CMA, tendo em conta um planeamento de sessões, por divisão / serviço (DV-MAF) – Realizado
- Criar um "centro de ideias", de forma que todos os funcionários possam lançar sugestões de melhoria (DV-MAF / DV-TI)
- CMA – Rede Wimax / Wireless a implementar, englobando os centros escolares (DV-TI) – Em curso
- Reformulação da estrutura de acessos Internet no âmbito da segurança da informação (DV-TI) – implementação de um proxy com relatórios; implementação de um IDS (intrusion detecting system) – Realizado
- Plataforma de Utilizador único (DV-TI) – Reformulação do acesso ao hotspot; criação de uma conta LDAP – Realizado
- Continuar com os dias de apoio aos utilizadores (formação (DV-TI) – Realizado
- Agueda.tv (DV-TIF) – Implementação do estúdio; concurso de vídeo; sala de inovação – Realizado

- Criação de um Gabinete de Apoio ao Associativismo (permite um atendimento mais personalizado ao munícipe) (DV-CD)
- Promoção de sessões de esclarecimento acerca dos Programas de Apoio e como preencher os formulários de candidatura (DV-CD)
- Criação de uma plataforma on-line que permite o preenchimento e submissão da candidatura on-line, e a atualização de dados (contactos) (DV-CD)
- Criar registo único no sistema (atendimento) para rececionar as inscrições para as atividades da BMMA (DV-CD)
- Utilização dos relatórios de atividade (modelo Imp-11-21) para aferir os resultados da mesma. Este relatório já era utilizado nas atividades da Cultura, mas não das da BMMA (DV-CD)
- Criação de um registo de ocorrências no âmbito da indexação (utilização do modelo de qualidade) (DV-CD)
- Desenvolver e aplicar inquéritos de satisfação ao jovem e à entidade acolhedora (PEJENE) (DV-CD)
- Realização do inquérito aos munícipes por e-mail, tendo em conta a listagem de munícipes “atendidos” e base de dados dos munícipes (Responsável: Sónia Marques / Sílvia Pedro / Teresa Nolasco) – Realizado
- Planeamento das ações decorrentes dos planos de emergência dos centros escolares – SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS EM EDIFÍCIOS MUNICIPAIS – Elaboração das Medidas de Autoproteção (DV-EOM / DV-DL_Educação)

Objetivos

Pretende-se, estabelecer a dinâmica prevista para a realização de um conjunto de ações que permitirão dotar os edifícios escolares do município de Águeda de medidas de organização e gestão da segurança de acordo com os requisitos legais em vigor.

As intervenções decorrentes da requalificação do Parque Escolar introduziram profundas alterações ao funcionamento e organização dos edifícios escolares do município, como tal, houve necessidade de reprogramar a forma como cada edifício será utilizado e, definir estratégias de atuação no que concerne à sua requalificação como imóvel público e como espaço vocacionado para a ação educativa.

A definição das medidas que se propõem e, a definição dos critérios adotados para as atuações no âmbito da organização da segurança, serão descritos de forma sucinta já que o seu planeamento se encontra condicionado à efetiva realização/conclusão das intervenções que esta autarquia tem levado a cabo no edificado, designadamente, com obras de requalificação, alteração, conservação e ampliação e com a construção de centros escolares totalmente novos, também estas sujeitas a imprevisibilidades externas à orgânica da autarquia.

As imprevisibilidades acima referidas devem-se essencialmente às variações das condições económicas e conjunturais que o país atravessa, com repercussões sociais profundas tendo introduzido novos fatores que obrigaram à redefinição da Carta Educativa e à redefinição do mapa dos Agrupamentos Escolares anteriormente aprovados, mas não só, as variações das condições económicas sentidas no país, com especial enfoque no setor da construção civil tem atingido profundamente o tecido empresarial, provocando oscilações no mercado quer da matéria prima, quer da mão de obra, provocando autênticos colapsos das estruturas empresariais da construção civil e ligadas à construção civil, nomeadamente empresas de projeto diretamente ligadas à concretização da requalificação do Parque Escolar nacional, cujas consequências têm atingido o município de Águeda de forma visível.

Enquadramento Legal

O regime jurídico da segurança contra incêndio, bem como a demais legislação aplicável à administração pública, define a obrigatoriedade destas entidades, como responsáveis e proprietárias dos imóveis públicos, introduzirem medidas de organização da gestão da segurança e promoverem a sua manutenção, na perspetiva dos princípios gerais da preservação da vida humana, do ambiente e do património cultural.

A entrada em vigor, no dia 1 de Janeiro de 2009, do Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, que estabelece o regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios (RJ - SCIE), introduziu na legislação nacional profundas alterações às condições de segurança que devem existir nas edificações e sua envolvente, pautando-se de soluções

que vão ao encontro das mais avançadas técnicas de segurança contra incêndio em edifícios.

Recai no âmbito do referido decreto regulamentar, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º os edifícios municipais, conforme prevê:

“a) Os edifícios, ou suas frações autónomas, qualquer que seja a utilização e respetiva envolvente;”

Excetuando-se os edifícios e recintos definidos do restante artigo das quais não constam os edifícios escolares.

Refere ainda o regulamento, no artigo 3.º no número 5 que:

“Quando o cumprimento das normas de segurança contra incêndios nos imóveis classificados se revele lesivo dos mesmos ou sejam de concretização manifestamente desproporcionada são adotadas as medidas de autoproteção adequadas, após parecer da Autoridade Nacional de Proteção Civil, abreviadamente designada de ANPC.”

Ora, de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 4.º e considerando os princípios gerais subjacentes no decreto-lei e, acima referidos, os recintos escolares encontram-se abrangidos pelas obrigações legais previstas, já que:

“2 – Tendo em vista o cumprimento dos referidos princípios, o presente decreto-lei é de aplicação geral a todas as utilizações de edifícios e recintos, visando em cada uma delas:

- a) reduzir a possibilidade de ocorrência de incêndios;*
- b) limitar o desenvolvimento de eventuais incêndios, circunscrevendo e minimizando os seus efeitos, nomeadamente a propagação do fumo e gases de combustão;*
- c) facilitar a evacuação e o salvamento dos ocupantes em risco;*
- d) permitir a intervenção eficaz e segura dos meios de socorro;”*

Responsabilidades Gerais

Considerado o âmbito de atuação do RJ-SCIE aos edifícios e recintos escolares, importa referir que a norma legal estabelece responsabilidades pela aplicação e pela verificação das condições de SCIE, responsabilidades essas que estão na base dos critérios adotados para que esta autarquia vá de encontro às suas obrigações legais.

Conforme dispõe o artigo 6.º, pela aplicação da norma na fase de projeto e de construção, serão responsáveis:

“1 – ...

- a) os autores de projetos e os coordenadores dos projetos de operações urbanísticas, no que respeita à respetiva elaboração, bem como às intervenções acessórias ou complementares a esta a que estejam obrigados, no decurso da execução da obra;
- b) a empresa responsável pela execução da obra;
- c) O diretor de obra e o diretor de fiscalização de obra, quanto à conformidade da execução da obra com o projeto aprovado;”.

Pela manutenção das condições de segurança contra risco de incêndio na fase de utilização do edificado, são responsáveis:

“4 – Durante todo o ciclo de vida dos edifícios ou recintos que não integrem na utilização-tipo referida no número anterior (habitação), a responsabilidade pela manutenção das condições de segurança contra risco de incêndio aprovadas e a execução das medidas de autoproteção aplicáveis é das seguintes entidades:

- a) **do proprietário**, no caso do edifício ou recinto estar na sua posse;
- b) de **quem detiver a exploração** do edificado ou do recinto;
- c) das **entidades gestoras no caso de edifícios ou recintos que disponham de espaços comuns, espaços partilhados ou serviços coletivos**, sendo a sua responsabilidade limitada aos mesmos.”.

Conforme o artigo 7.º, pela manutenção das condições exteriores de SCIE são responsáveis:

“Sem prejuízo das atribuições próprias das entidades públicas, as entidades referidas nos n.º 3 e 4 do artigo anterior são responsáveis pela manutenção das condições exteriores de SCIE, nomeadamente no que se refere às redes de hidrantes exteriores e às vias de acesso ou estacionamento de veículos de socorro, nas condições previstas no presente decreto-lei e portarias complementares, quando as mesmas se situem em domínio privado.”

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 17.º,

“Os procedimentos administrativos respeitantes a operações urbanísticas são instruídos com um projeto de especialidade de SCIE, com o conteúdo descrito no anexo IV ao presente decreto-lei, que dele faz parte integrante.”

e, no n.º 3 do mesmo artigo, estabelece condições próprias para a Administração Pública conforme se transcreve:

“3 – Nas operações Urbanísticas promovidas pela Administração Pública, nomeadamente as referidas no artigo 7º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro, devem ser cumpridas as condições de SCIE.”

CrITÉrios de atuação

Decorrente das responsabilidades definidas no RJ – SCIE e dispostas nos seus artigos 6.º, 7.º e 17.º, atrás transcritas para melhor enquadramento, a autarquia entendeu, após análise criteriosa da situação e do cenário do seu edificado face à conjuntura atual do Parque Escolar e da Carta Educativa do concelho, estabelecer prioridades de atuação, tendo por base um cenário que assenta em duas realidades legais distintas:

A – Edifícios do Parque Escolar da autarquia sem projeto de segurança contra incêndio ao abrigo da legislação atual;

B – Edifícios do Parque Escolar da autarquia com projeto de segurança contra incêndio ao abrigo da legislação atual;

Considerando a realidade existente e face às obrigações legais impostas pelo atual regime jurídico, houve ainda a necessidade de definir prioridades de atuação, dando assim cumprimento às obrigações legais a que se encontra vinculada a Câmara Municipal:

1.º – Edifícios escolares em que não existe projeto de SCIE aprovado pela ANPC e que:

a) não foram alvo de quaisquer intervenções de requalificação no âmbito do Programa – Parque Escolar que este município se encontra a desenvolver, e cuja atividade letiva se vai manter;

b) foram alvo de alterações decorrentes das requalificações levadas a cabo pelo programa nacional de requalificação;

2.º – Edifícios escolares cujo projeto de SCIE se encontra aprovado pela ANPC e que:

a) se encontram na fase final de construção;

b) se encontram na fase inicial da construção;

c) se encontram por construir.

3.º – São ainda parte do conjunto de edifícios escolares, imóveis que serão demolidos e/ou desativados assim que esteja concluída a requalificação da estrutura física do Parque Escolar do concelho de Águeda, não se tendo por isso optado por considerar prioritárias a implementação das medidas preconizadas no planeamento que aqui se desenvolve, cumprindo os atuais requisitos impostos pelas normativas

legais, estando já a autarquia a proceder, no decurso daquilo a que são as suas funções de manutenção, às medidas necessárias para garantir que estejam disponíveis meios de combate a incêndio em condições de serem utilizados, tendo já fornecido ações de formação e informação ao pessoal docente e não docente das escolas em causa.

Prioridades

Considerando os critérios estabelecidos e face ao cenário acima exposto no que se refere à implementação das medidas de autoproteção e gestão de segurança contra incêndios em edifícios e recintos, durante a exploração ou utilização dos mesmos, impostas no artigo 21º, foram definidas as prioridades conforme Quadro I (Edifícios escolares) e Quadro II (Restantes edifícios municipais) que se encontram em anexo a este documento.

Conclusões

O planeamento apresentado poderá ser alvo de ajustes ao longo da sua implementação sempre que se verifique impossível a sua concretização nos tempos e sequências previstas.

Foi considerado como opção ao planeamento apresentado, recorrer a equipas técnicas externas para tornar célere o trabalho a desenvolver para que o processo de implementação das Medidas de Autoproteção seja efetuado num prazo menor que o previsto.

Considerando a categoria de risco dos edifícios mais elevada, a complexidade, quer das infraestruturas técnicas que detêm, quer da estrutura funcional e organizacional para a prevenção da emergência, como são, o Centro Escolar da Fernando Caldeira e seu Pavilhão Desportivo, o edifício dos Paços do Concelho, onde se incluem a Loja do Cidadão, o estacionamento, e os armazéns e oficinas, o edifício das Piscinas Municipais e o Estádio Municipal, poderá optar-se pela elaboração das Medidas de Autoproteção (MAP) por equipas externas, com capacidade técnica e experiência comprovada, neste tipo de trabalho, de forma a aumentar a eficácia da implementação do sistema de combate a incêndios preconizados através da MAP e dar assim resposta em tempo útil às exigências legais.

- Sugestões de melhoria, identificadas em auditoria (interna) (Responsável: Sónia Marques / DV-DL _ Ação Social, Educação, Cultura e Desporto) – Realizado

Todas aquelas ações que não foram realizadas e cuja execução transitou para 2013, encontram-se identificadas no ponto 3.3.

2.11. Envolvente Externa (legislação, orientações dos órgãos municipais, ...)

Enunciado no ponto 1.

2.12. 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. De igual modo, a Lista de Infraestruturas existente (Imp-06-01), encontra-se atualizada.

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, assim como também as impressoras que se encontram alocadas às escolas, estão catalogadas.

O registo das ações de manutenção relativamente às viaturas e máquinas da autarquia, não são registadas no Plano e registo de manutenção específico, dado que este registo é efetuado na aplicação informática “Máquinas”, de forma segura e sistematizada, pelo que se torna desnecessário que exista um registo em duplicado. Esta aplicação tem sistematizadas todas as ações necessárias à manutenção preventiva destes equipamentos.

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.

Recursos Humanos

Todos os colaboradores, encontram-se identificados nas matrizes de competências elaboradas quando da implementação do SGQ, revistas anualmente, conforme definido no PG-03. Neste momento, todos os colaboradores da autarquia têm definida uma matriz de competências, com responsabilidades, funções, competências necessárias e necessidades de formação.

Uma das ações de melhoria verificadas, foi o envio via “digital” das matrizes, facilitando, não só em termos de preenchimento, mas também em termos de registo e arquivo da informação.

Quanto ao levantamento de necessidades de formação para 2011 e as ações previstas no plano de formação aprovado, à data deste relatório, ainda não tinha sido entregue informação sobre a sua análise.

No entanto, o serviço de recursos humanos encontrava-se a analisar esta questão, assim como no que diz respeito ao plano de formação para 2012.

Verificou-se a entrada nos serviços de alguns estagiários, que vieram suprir algumas necessidades sentidas por alguns responsáveis, sendo que a sua grande maioria, foi contratado (prestação de serviços) para continuação das tarefas realizadas no âmbito do estágio.

Relativamente aos indicadores associados aos recursos humanos, apenas consta informação relativamente à eficácia das ações realizadas, sendo de 100%.

O PG-03 foi alvo de revisão, tendo em conta a sua atualização e a melhoria das práticas relacionadas com a formação.

2.13. Avaliação do risco

Este ponto será descrito em balanço específico para a Segurança da Informação, dado tratar-se de uma fase inicial de estudo que carece um tratamento mais aprofundado.

2.14. Planos de capacidade, de continuidade, de disponibilidade e de recuperação de desastres

Este ponto será descrito em balanço específico para a Segurança da Informação, dado tratar-se de uma fase inicial de estudo que carece um tratamento mais aprofundado.

3. Conclusão

3.1. Proposta de objetivos para 2013

Em janeiro de 2012, foi realizada a reunião geral, com os vários responsáveis de cada área / serviço, com o intuito de promover a definição e validação de objetivos / atividades a realizar para 2012.

Foi definido, em novembro de 2011, o Plano de atividades, contendo os projetos a realizar para 2012.

Também foram definidos os objetivos e indicadores para 2012, no âmbito do GOOP, incluindo os objetivos individuais, indo ao encontro dos objetivos SIADAP.

Está a ser desenvolvido um trabalho com a Medidata, no sentido do cálculo automático dos indicadores, estando a decorrer as alterações necessárias para o efeito. Isto inclui também uma análise profunda dos vários indicadores definidos, tendo em conta a sua fórmula de cálculo e origem de procura dos dados.

3.2. Proposta de metas para os indicadores de desempenho para o ano 2013

Para 2013, foram definidos valores (meta) para cada um dos objetivos / indicadores, referentes a cada processo.

Estes objetivos / indicadores foram discutidos no decorrer do ano 2012, tendo sido prevista a entrada em funcionamento em agosto/2012.

No entanto, dadas as alterações necessárias à implementação deste novo sistema de indicadores, fomos forçados a manter os indicadores existentes (ainda que tivessem sido revistos, tendo em conta a sua adequação, medição e contribuição efetiva para os objetivos estratégicos da CMA.

Para os indicadores de desempenho que tenham resultados anteriores (2011), estas serão as metas definidas para 2013, desde que os objetivos de 2011 tenham sido atingidos. Para os restantes, serão definidas / negociadas as metas para tais indicadores.

3.3. Proposta de ações de melhoria

As ações de melhoria estão diretamente associadas à prossecução dos objetivos, e encontram-se identificadas no Plano de atividades e aos objetivos e indicadores definidos.

- Certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (DV-MAF / DV-TI)

- Definição de um circuito de reclamações (DV-MAF / DV-TI)
- Candidatura ao 2.º nível da Excelência – *Recognised for Excellence*, da EFQM (*European Foundation for Quality Management*)
- Realização de revisões (balanço) do SG por semestre (DV-MAF)
- Criar um “centro de ideias”, de forma que todos os colaboradores possam lançar sugestões de melhoria (DV-MAF / DV-TI)
- CMA – Rede Wimax / Wireless a implementar, englobando os centros escolares (DV-TI)
- Desenvolver Sistema de Alertas da Sala de Servidores, no novo datacenter (DV-TI) – plataforma de hardware livre chamada Arduino; utilizando o Arduino e efetuando alguma programação dos equipamentos, colocar sensores de temperatura e energia
- Plataforma de Utilizador único (DV-TI) – Reformulação do acesso ao hotspot; criação de uma conta LDAP
- Utilização dos relatórios de atividade (modelo Imp-11-21) para aferir os resultados das atividades realizadas na BMMA – Biblioteca Municipal Manuel Alegre (DV-DL_Cultura)
- Realização das Medidas de Autoproteção dos centros escolares / escolas (DV-EOM / DV-DL_Educação)
- Ação de formação interna “Auditorias internas da qualidade”, aos colaboradores que tomarem a iniciativa de inscrição na mesma, para poderem fazer parte da bolsa de auditores e realizarem auditorias aos serviços (DV-MAF)
- Ações de sensibilização / formação interna “Qualidade”, a todos colaboradores (DV-MAF)
- Ação de formação interna “Utilização das ferramentas para elaboração de texto e folhas de cálculo”, aos colaboradores que tomarem a iniciativa de inscrição na mesma (DV-MAF)
- Elaboração do Guia Escolar, com o objetivo de melhorar a comunicação entre a comunidade escolar e a Câmara Municipal, livro com toda a informação no âmbito da educação (foi distribuído gratuitamente a todos os alunos e professores do concelho (do pré-escolar ao ensino secundário) (DV-DL_Educação)
- Criação do Portal da Educação, que entrará em funcionamento em setembro de 2013 (DV-DL_Educação)
- Analisar a possibilidade de, quando se abrir a intranet, aparecer de imediato a política do SG (Responsável: Sónia Marques e Hugo Teixeira)