

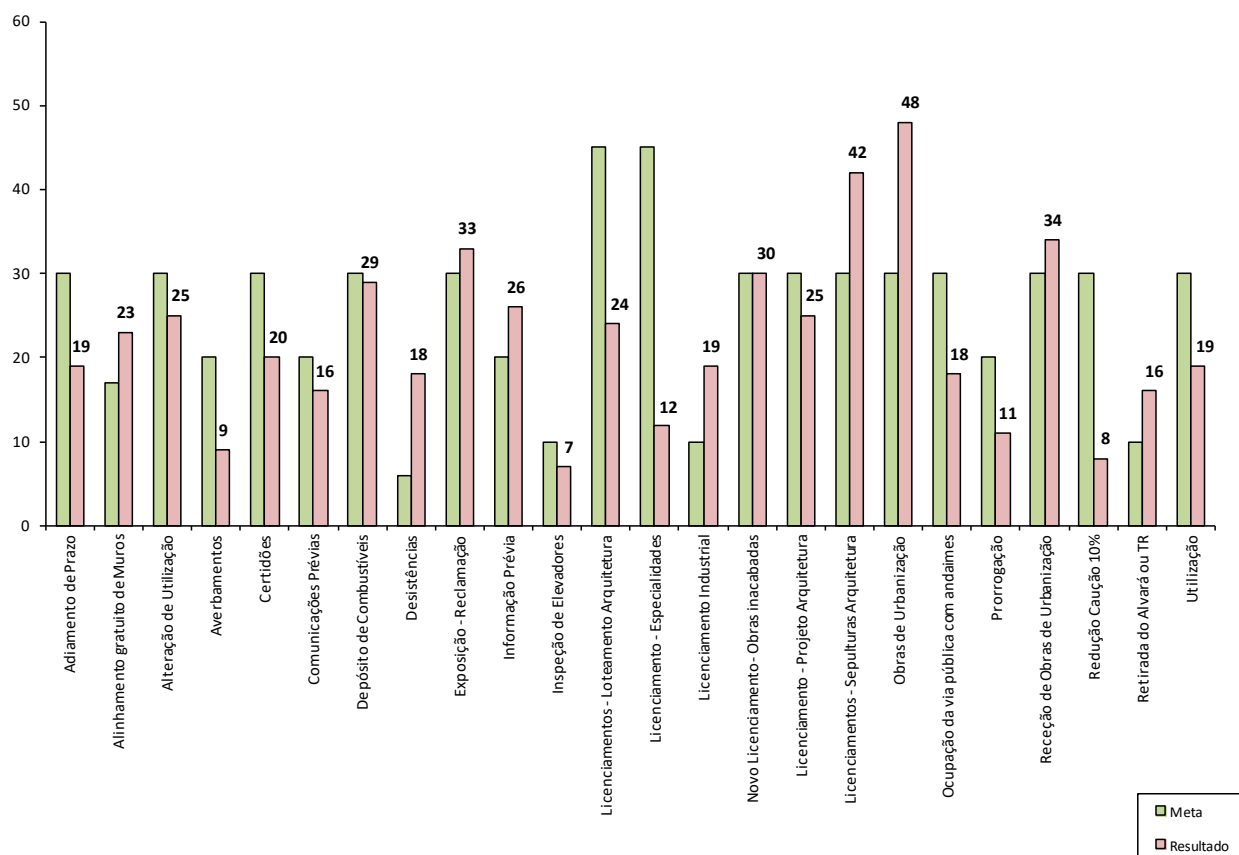
## ANEXO 1 – 1.6.2. Indicadores de desempenho dos processos

### 1.6.2.1. Gestão Urbanística:

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

Processos	Meta	Resultado 2020	Desvio
Adiamento de Prazo	30	19	-37%
Alinhamento gratuito de Muros	17	23	35%
Alteração de Utilização	30	25	-17%
Averbamentos	20	9	-55%
Certidões	30	20	-33%
Comunicações Prévias	20	16	-20%
Depósito de Combustíveis	30	29	-3%
Desistências	6	18	200%
Exposição - Reclamação	30	33	10%
Informação Prévia	20	26	30%
Inspeção de Elevadores	10	7	-30%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	45	24	-47%
Licenciamento - Especialidades	45	12	-73%
Licenciamento Industrial	10	19	90%
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	30	30	0%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	30	25	-17%
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	30	42	40%
Obras de Urbanização	30	48	60%
Ocupação da via pública com andaimes	30	18	-40%
Prorrogação	20	11	-45%
Receção de Obras de Urbanização	30	34	13%
Redução Caução 10%	30	8	-73%
Retirada do Alvará ou TR	10	16	60%
Utilização	30	19	-37%

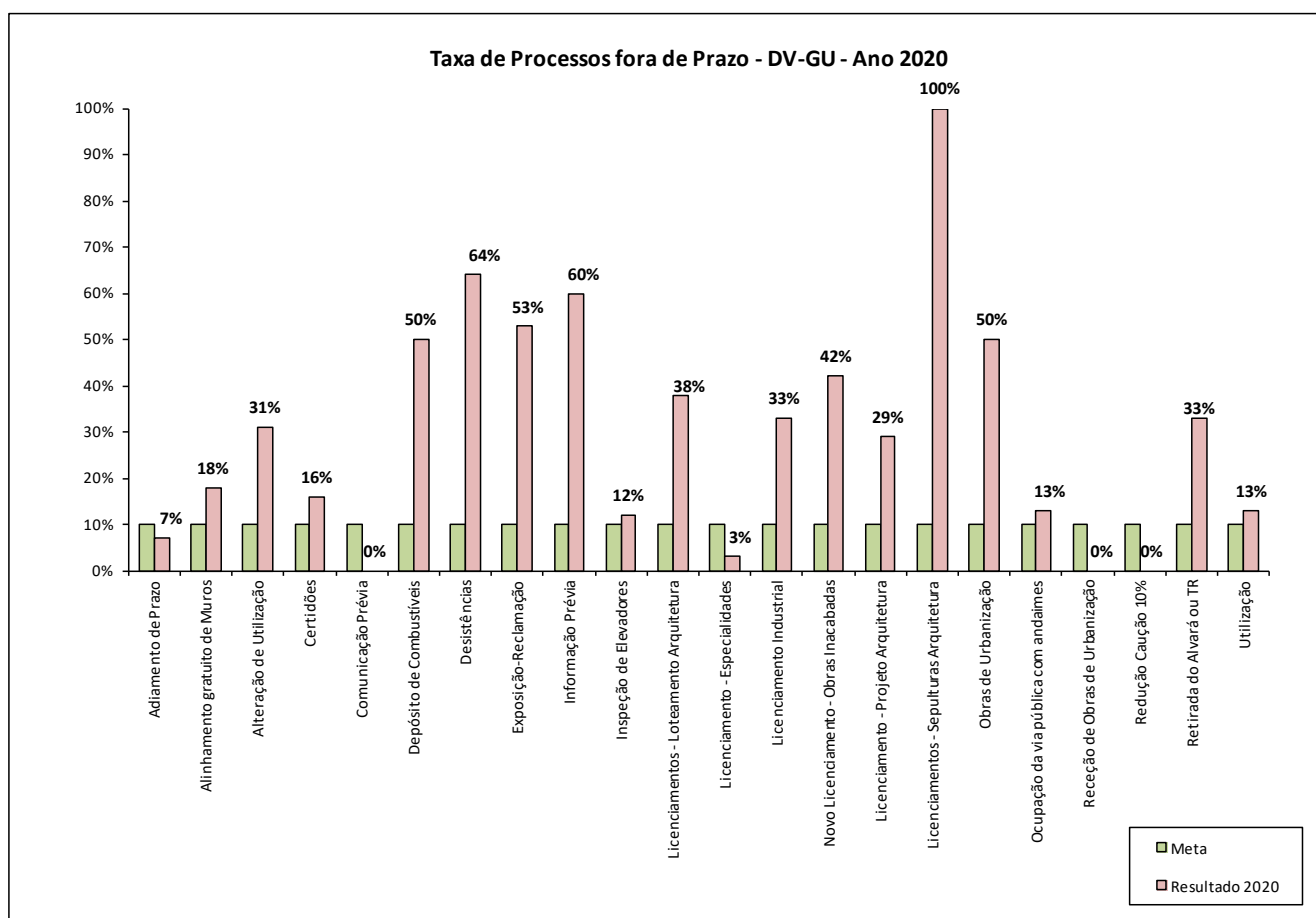
Cumprimento de metas - Tempo médio de prestação do serviço completo - DV-GU - Ano 2020



1.6.2.1.2. Taxa de processos fora de prazo:

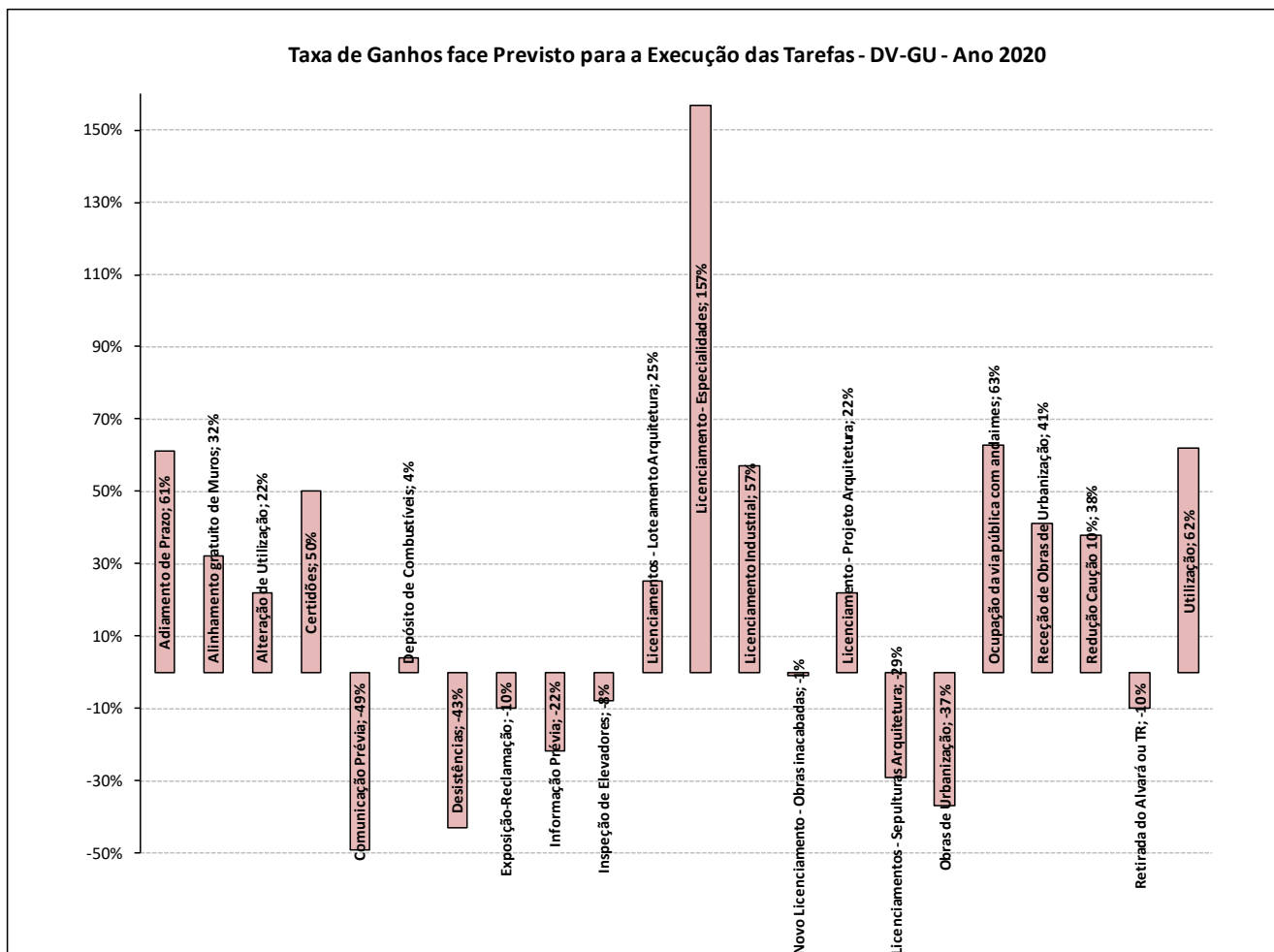
Processos	Meta	Resultado 2020	Desvio
Adiamento de Prazo	10%	7%	-3%
Alinhamento gratuito de Muros	10%	18%	8%
Alteração de Utilização	10%	31%	21%
Certidões	10%	16%	6%
Comunicação Prévia	10%	0%	-10%
Depósito de Combustíveis	10%	50%	40%
Desistências	10%	64%	54%
Exposição-Reclamação	10%	53%	43%
Informação Prévia	10%	60%	50%
Inspeção de Elevadores	10%	12%	2%

Processos	Meta	Resultado 2020	Desvio
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	10%	38%	28%
Licenciamento - Especialidades	10%	3%	-7%
Licenciamento Industrial	10%	33%	23%
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	10%	42%	32%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	10%	29%	19%
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	10%	100%	90%
Obras de Urbanização	10%	50%	40%
Ocupação da via pública com andaimes	10%	13%	3%
Receção de Obras de Urbanização	10%	0%	-10%
Redução Caução 10%	10%	0%	-10%
Retirada do Alvará ou TR	10%	33%	23%
Utilização	10%	13%	3%



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

Designação	Meta	Resultado 2020
Adiamento de Prazo	>0%	61%
Alinhamento gratuito de Muros	>0%	32%
Alteração de Utilização	>0%	22%
Certidões	>0%	50%
Comunicação Prévia	>0%	-49%
Depósito de Combustíveis	>0%	4%
Desistências	>0%	-43%
Exposição-Reclamação	>0%	-10%
Informação Prévia	>0%	-22%
Inspeção de Elevadores	>0%	-8%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	>0%	25%
Licenciamento - Especialidades	>0%	157%
Licenciamento Industrial	>0%	57%
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	>0%	-1%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	>0%	22%
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	>0%	-29%
Obras de Urbanização	>0%	-37%
Ocupação da via pública com andaimes	>0%	63%
Receção de Obras de Urbanização	>0%	41%
Redução Caução 10%	>0%	38%
Retirada do Alvará ou TR	>0%	-10%
Utilização	>0%	62%



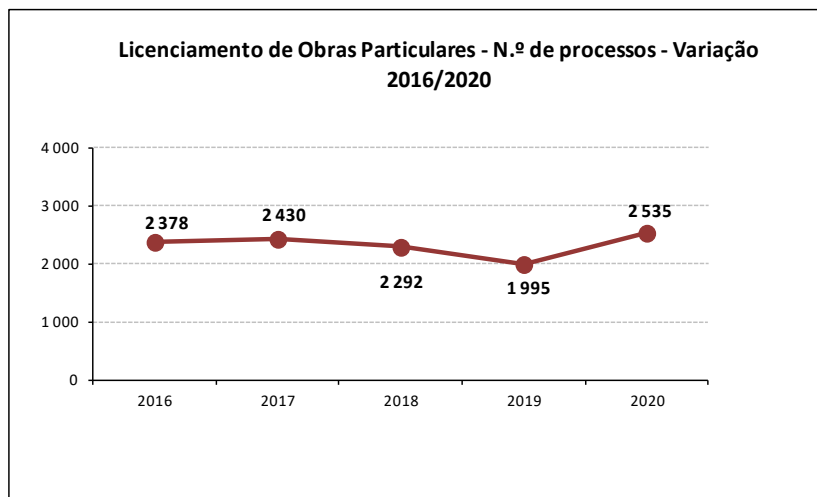
Ao fazermos uma análise comparativa dos últimos 5 anos, os resultados são os seguintes:

- **N.º de processos registados:**

Processo	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020	
Adiamento de prazo	47	59	69	101	84	-17%	↓
Alinhamento gratuito de Muros	94	105	96	92	78	-15%	↓
Autorização - Alteração de Utilização	28	21	36	14	13	-7%	↓
Averbamentos	78	73	73	-	50	100%	↑
Certidões	516	567	581	571	611	7%	↑
Comunicações Prévias	2	5	9	-	12	100%	↑
Depósito de Combustíveis	2	7	5	12	12	0%	↔
Desistências	-	-	-	-	14	100%	↑
Devolução da Caução	-	7	1	-	-	-	
Exposição-Reclamação	98	130	118	152	167	10%	↑



Processo	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020	
Ficha técnica	21	30	30	-	-	-	
Fotocópias	13	-	-	-	-	-	
Informação Prévia	48	51	46	43	72	67%	↑
Inspeção de Elevadores	81	-	-	-	85	100%	↑
Isenção de Demolição	28	33	34	-	-	-	
Licenciamento - Especialidades	234	268	295	282	293	4%	↑
Licenciamento Industrial	14	-	-	-	6	100%	↑
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	12	30	26	-	13	100%	↑
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	6	7	8	-	12	100%	↑
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	8	8	6	-	2	100%	↑
Licenciamento - Projeto Arquitetura	645	617	701	728	727	-0,1%	↓
Obras de Urbanização	-	-	-	-	2	100%	↑
Ocupação da Via Pública com andaimes	36	27	38	-	30	100%	↑
Prorrogação	-	-	-	-	51	100%	↑
Reabertura de processos	1	-	-	-	-	-	
Receção de Obras de Urbanização	5	6	-	-	1	100%	↑
Redução Caução 10%	-	-	-	-	1	100%	↑
Redução ou Isenção de Taxas Nova Calendarização	25	25	19	-	-	-	
Retirada do alvará ou TR e Caução	-	-	-	-	9	100%	↑
Utilização	141	134	101	-	190	100%	↑
Utilização sem vistoria e cópias	195	220	-	-	-	-	
	<b>2 378</b>	<b>2 430</b>	<b>2 292</b>	<b>1 995</b>	<b>2 535</b>		
	<b>9,1%</b>	<b>2,2%</b>	<b>-5,7%</b>	<b>-13%</b>	<b>27%</b>		



- **Tempo médio de prestação do serviço completo, em dias:**

Processos	2016	2017	2018	2019	2020	Variação 2019/2020	
Adiamento de Prazo	26	22	29	18	19	6%	↑
Alinhamento gratuito de Muros	29	37	38	21	23	10%	↑
Autorização - Alteração de Utilização	29	29	34	22	25	14%	↓
Certidões	27	25	30	22	20	-9%	↓
Comunicações Prévias	13	8	12	-	16	-	
Depósito de Combustíveis	44	47	55	23	29	26%	↑
Desistências	-	-	-	-	18	-	
Devolução de Caução	-	37	17	-	-	-	
Exposição - Reclamação	33	35	40	30	33	10%	↑
Ficha Técnica	8	5	6	-	-	-	
Fotocópias	11	-	-	-	-	-	
Informação prévia	45	37	49	20	26	30%	↑
Inspeção de Elevadores	9	-	-	-	7	-	
Isenção de Demolição	41	35	21	-	-	-	
Licenciamento - Especialidades	18	17	18	11	12	9%	↑
Licenciamento Industrial	25	-	-	-	19	-	
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	37	35	36	-	24	-	
Licenciamento - Projeto Arquitetura	31	34	36	22	25	14%	↑
Licenciamentos - Obras Inacabadas	34	38	55	-	30	-	
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	26	23	20	-	42	-	
Obras de Urbanização	-	-	-	-	48	-	
Ocupação da via pública com andaimes	-	18	22	-	18	-	
Reabertura de Processos	45	-	-	-	-	-	

Processos	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Receção de Obras de Urbanização	36	74	-	-	34	-
Redução/Isenção de Taxas	45	34	49	-	-	-
Redução Caução 10%	-	-	-	-	8	-
Retirada do alvará ou TR e Caução	-	-	-	-	16	-
Utilização	26	20	23	-	19	-

• Taxa de processos fora do prazo:

Processos	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020	
Adiamento de Prazo	-	-	67%	9%	7%	-21%	↓
Alinhamento gratuito de Muros	70%	67%	94%	21%	18%	-13%	↓
Autorização - Alteração de Utilização	75%	52%	53%	21%	31%	45%	↑
Certidões	54%	52%	56%	23%	16%	-32%	↓
Comunicação Prévia	-	-	67%	-	0%	-	
Depósito de Combustíveis	50%	86%	100%	42%	4%	-90%	↑
Desistências	-	-	-	-	64%	-	
Devolução de Caução	-	57%	0%	-	-	-	
Exposição - Reclamação	-	-	-	-	53%	-	
Ficha Técnica	19%	7%	17%	-	-	-	
Fotocópias	0%	-	-	-	-	-	
Informação prévia	92%	77%	89%	47%	60%	29%	↑
Inspeção de Elevadores	51%	-	-	-	12%	-	
Isenção de Demolição	96%	100%	97%	-	-	-	
Licenciamento - Loteamento Arquitetura	83%	37%	73%	-	38%	-	
Licenciamento - Especialidades	60%	57%	35%	1%	3%	111%	↑
Licenciamento - Obras Inacabadas	67%	86%	100%	-	42%	-	
Licenciamento - Projeto Arquitetura	85%	65%	73%	26%	29%	12%	↑
Licenciamento - Sepulturas Arquitetura	63%	88%	67%	-	100%	-	
Licenciamento Industrial	93%	-	-	-	33%	-	
Obras de Urbanização	-	-	-	-	50%	-	
Ocupação da via pública com andaimes	-	56%	66%	-	13%	-	
Reabertura de Processos	100%	-	-	-	-	-	
Receção de Obras de Urbanização	60%	100%	-	-	0%	-	
Redução Caução 10%	-	-	-	-	0%	-	
Redução/Isenção de Taxas	32%	28%	42%	-	-	-	
Retirada do alvará ou TR e Caução	-	-	-	-	33%	-	
Utilização	50%	71%	70%	-	13%	-	

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

Designação	2016	2017	2018	2019	2020	Varição 2019/2020
Adiamento de Prazo	-19%	-38%	-61%	69%	61%	↓
Alinhamento gratuito de Muros	-18%	-54%	-53%	45%	32%	↓
Autorização - Alteração de Utilização	-39%	-54%	-59%	36%	22%	↓
Certidões	-15%	-22%	-27%	-4%	50%	↑
Comunicação Prévia	32%	0%	-17%	-	-49%	-
Depósito de Combustíveis	-52%	-45%	-67%	31%	4%	↓
Desistências	-	-	-	-	-43%	-
Devolução de Caução	-	-53%	18%	-	-	-
Exposição - Reclamação	-7%	-	-	-	-10%	-
Ficha Técnica	7%	65%	20%	-	-	-
Fotocópias	40%	-	-	-	-	-
Informação prévia	-46%	-56%	-58%	1%	-22%	↓
Inspeção de Elevadores	-11%	-	-	-	-8%	-
Isenção de Demolição	-55%	-78%	-73%	-	-	-
Licenciamento - Especialidades	-22%	-22%	-31%	165%	157%	↓
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	-46%	-55%	-40%	-	25%	-
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	-42%	-50%	-59%	-	-1%	-
Licenciamento Industrial	-73%	-	-	-	57%	-
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	-21%	-32%	-21%	-	-29%	-
Licenciamento - Projeto Arquitetura	-43%	-42%	-46%	34%	22%	↓
Obras de Urbanização	-	-	-	-	-37%	-
Ocupação Via Pública c/andaimos	-	-13%	-11%	-	63%	-
Reabertura de Processos	-40%	-	-	-	-	-
Receção de Obras de Urbanização	-39%	-56%	-	-	41%	-
Redução/Isenção de Taxas	1%	8%	-8%	-	-	-
Redução Caução 10%	-	-	-	-	38%	-
Retirada do alvará ou TR e Caução	-	-	-	-	-10%	-
Utilização	-4%	-27%	-35%	-	62%	-

Analisados os resultados obtidos para o ano de 2020, concluímos que, apesar de se verificarem alguns (poucos) desvios, relativamente às metas propostas, na sua grande maioria congratulamo-nos pelo cumprimento das metas definidas. Isto deve-se, na sua grande maioria, aos seguintes factos:

- **Cumprimento dos prazos regulamentares** (metas), tendo em conta os indicadores estabelecidos para análise de processos: Ao longo do ano de 2020, registou-se um aumento do número de processos entrados, face ao ano 2019, na ordem dos 27%.

De realçar, que não foram cumpridos, em média, os prazos dos procedimentos “Alinhamento gratuito de Muros”; “Desistências”; “Exposição – Reclamação”; “Informação Prévia”; “Licenciamento Industrial”; “Licenciamentos – Sepulturas Arquitetura; “Obras de Urbanização”; “Receção de Obras de Urbanização”; e “Retirada do Alvará ou TR”.

**Justificação** (não cumprimento das metas):

O ano 2020 traduziu-se num ano atípico, em que a pandemia que se propagou a nível Mundial, acarretou nos serviços, uma redução significativa dos recursos humanos, bem como os que ficaram disponíveis tiveram uma redução temporária no horário de trabalho, para fazer face à lotação máxima admissível nos espaços.

No ano de 2020, a DV-GU teve alguns/mas funcionários/as de baixa médica (saneamento e apreciação liminar – 6 meses; assistente técnica dos serviços administrativos – 2 meses, com consequente aposentação; assistente técnica administrativa – 1 mês). Também, consequência da pandemia, teve uma técnica superior ausente do serviço durante 1,5 meses (assistência a menores de 12 anos). Tal redução dos recursos humanos afetos ao serviço e consequente redução temporária do horário de trabalho, tornou incomportável o cumprimento integral das metas estabelecidas.

**Metas a manter para 2021.**

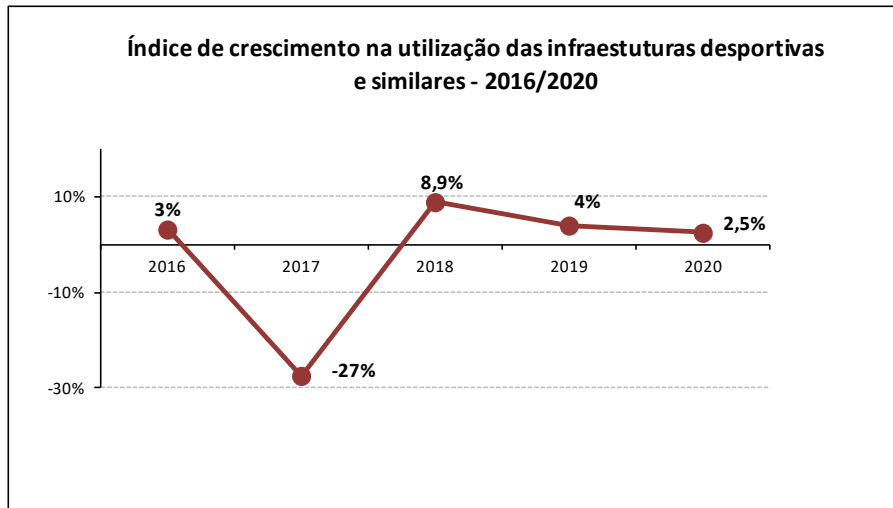
**1.6.2.2. Divisão de Cultura e Desporto:**

**1.6.2.2.1. Piscinas Municipais:**

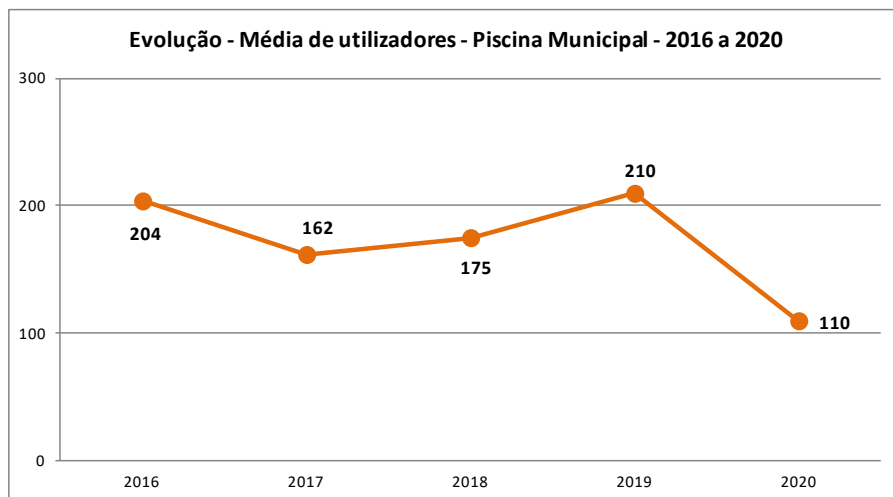
Tipo	Descrição	Meta	Resultado	
%	Taxa de utilizadores por tipo	Crianças (4-17 anos) da Escola de Natação	70%	64%
		Séniore da Escola de Natação	18%	19%
		Adultos da Escola de Natação	10%	12%
		Bebés da Escola de Natação	2%	5%
		Utilizadores do regime livre	14%	15%
N.º	Média diária de utilizadores	> 200	110	
%	Taxa de medições conformes	100%	98,3%	
%	Índice de crescimento na utilização das infraestruturas desportivas e similares	> 5%	2,5%	

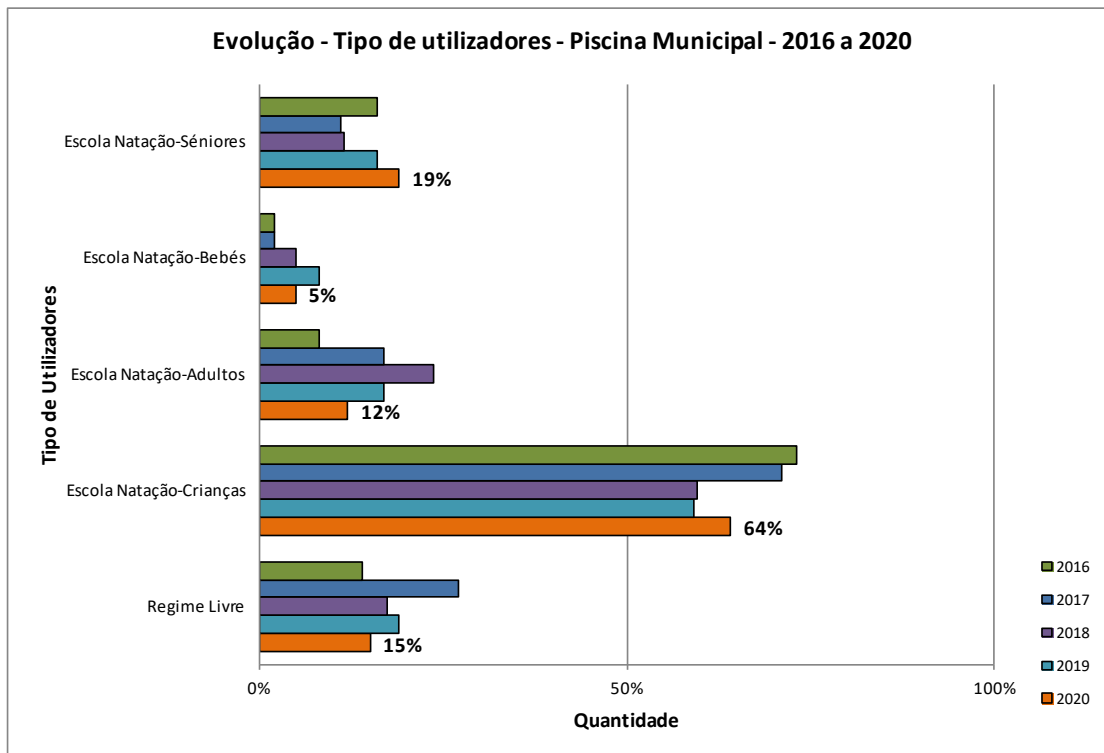
Dos resultados do mapa de indicadores dos processos, foi possível evidenciar:

- O **índice de crescimento na utilização** da Piscina Municipal, teve uma redução significativa, para os 2,5€, não cumprindo com a meta estabelecida (5%).



- Já no que diz respeito à **taxa de utilizadores** da piscina, por tipo, apenas os valores referentes às crianças (4-17 anos) da Escola de natação, ficaram abaixo da meta estabelecida. Todos os restantes ultrapassaram as metas definidas. Ainda assim, ao nível da **média diária de utilizadores**, a meta não foi cumprida, tendo-se obtido o valor de 110.





- Ao nível da componente relacionada com o **cumprimento de valores legais**, no que respeita às medições, congratulamo-nos de ter obtido valores percentuais muito elevados (98,3% média), o que nos permite concluir do cuidado e cumprimento das condições exigidas para este tipo de serviço, nomeadamente, pela preocupação da CMA em contribuir para a saúde pública e bem estar dos utentes que frequentam as Piscinas Municipais.

**Justificação (não cumprimento das metas):**

Com as limitações impostas pela pandemia de COVID-19, e em específico com o encerramento de edifícios municipais e espaços públicos, bem como a proibição de eventos e atividades que impliquem a aglomeração de pessoas, verificou-se a suspensão de toda a atividade desportiva no Concelho, por forma a evitar uma maior propagação da pandemia.

Este equipamento desportivo encerrou a 13 de março de 2020. Reabriu em agosto, mas por motivos de alteração de medidas de confinamento, encerrou ao público e aos/às alunos/as da escola municipal de natação, até maio de 2021.

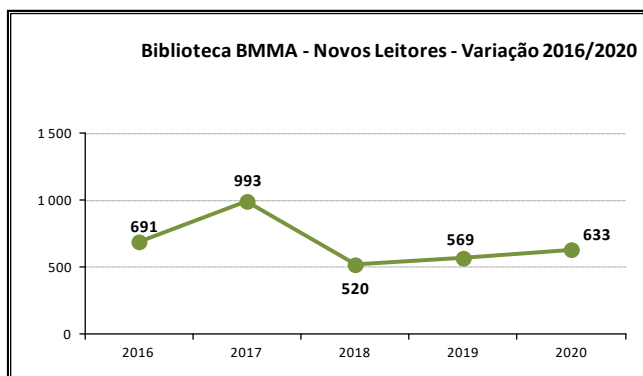
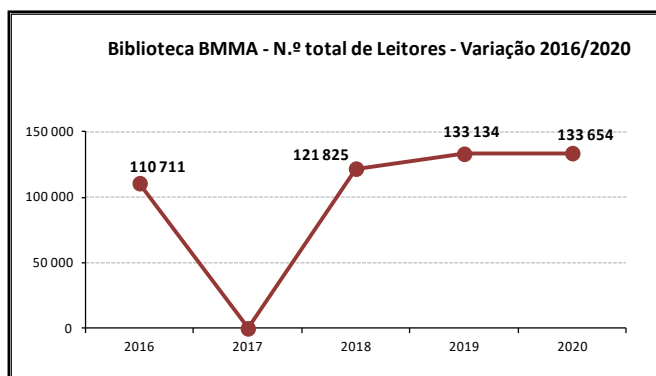
**Metas a manter para 2021.**

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

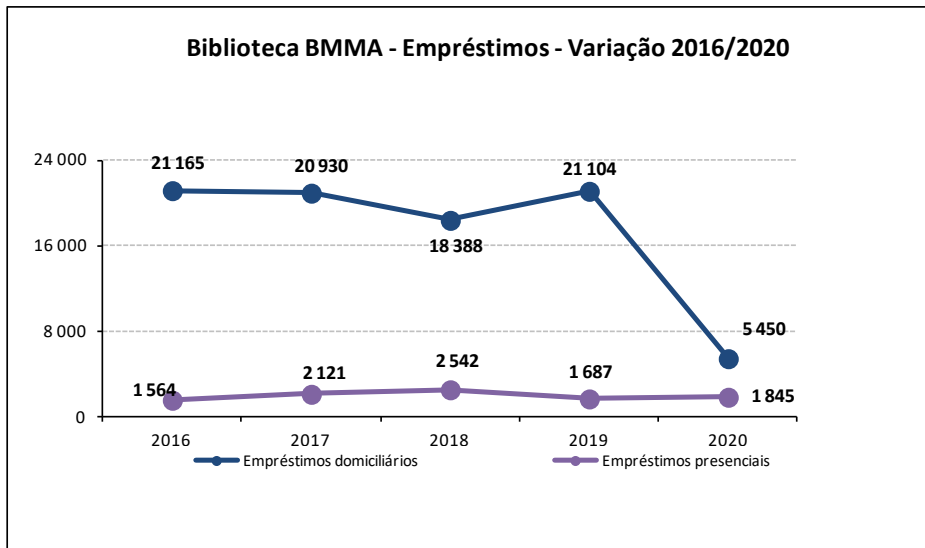
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Variação do n.º de leitores da BMMA	> 7%	-95%
%	Taxa de crescimento de novos leitores registados na BMMA	> 7%	-70%
%	Variação do n.º de empréstimos da BMMA	Mais 14%	-68%

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

- Taxa de crescimento de **novos leitores** para 2020. Tendo como meta aumentar em 7%, o n.º de novos leitores, no mínimo, verificamos que a mesma não foi atingida, tendo como resultado uma diminuição de 95%.
- Relativamente ao **n.º de leitores** da BMMA, verificamos ter obtido uma diminuição de 70%, não tendo sido possível cumprir a meta estabelecida (7%).



- Já no que diz respeito à variação do **n.º de empréstimos** da BMMA, verificamos uma redução de 68%, sendo que não foi possível cumprir a meta estabelecida inicialmente (mais 14%).



**Justificação (não cumprimento das metas):**

Devido às medidas do Plano de Contingência da COVID-19, todas as atividades programadas foram canceladas, a partir do dia 11 de março, passando a ser realizadas online, através do facebook da BMMA.

Nesta sequência, destaca-se ainda a criação do novo serviço de Empréstimo Domiciliário e Take-Away da Biblioteca Municipal Manuel Alegre, que permitiu aos munícipes continuar a usufruir da coleção da BMMA.

De referir ainda, a realização do serviço de Empréstimo Domiciliário da BMMA, que permite aos munícipes receber livros na sua própria casa.

**Metas a manter para 2021.**

**1.6.2.2.3. Associativismo:**

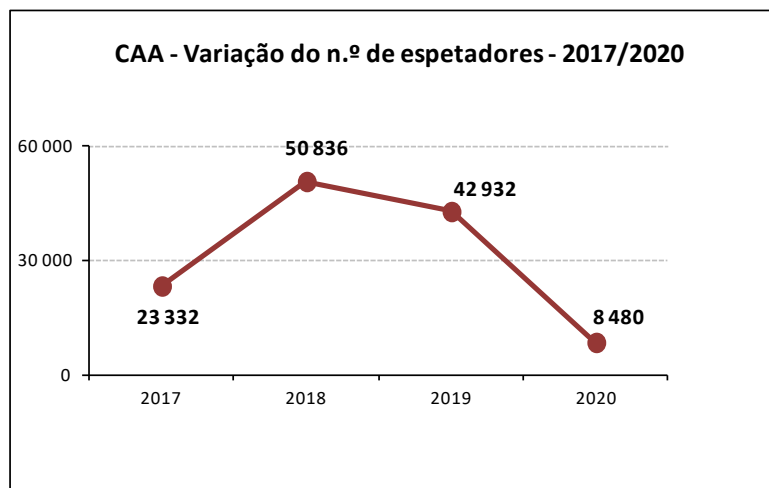
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Variação do valor dos apoios concedidos no âmbito do associativismo social	Mais 10% que o ano anterior	3,13%

Do resultado do quadro supra, concluímos que ao nível dos apoios concedidos aos parceiros, obtivemos um aumento de 3,13% (259.420,81€ em 2020), quando comparado com o resultado de 2019 (251.545,38€), verificando-se uma diferença de + 7.875,43€.

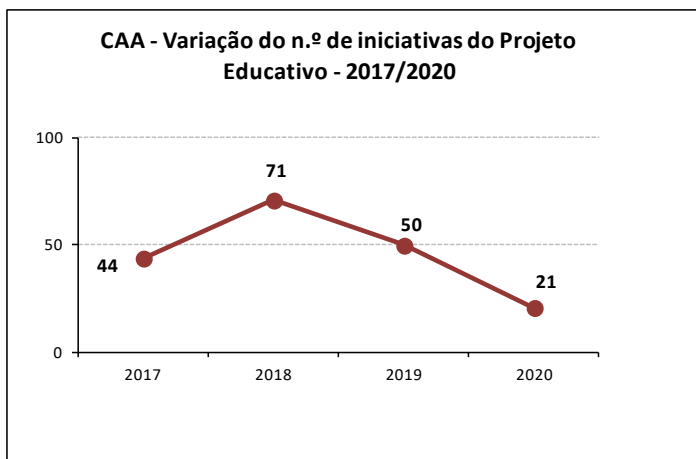
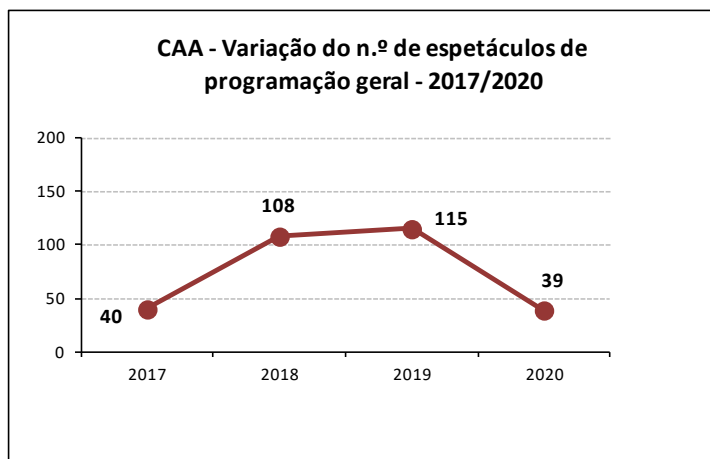
#### 1.6.2.2.4. Centro de Artes (CAA):

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Varição do n.º de espetadores do CAA	Mínimo = ano (n-1)	-80%
%	Taxa de eventos de programação geral realizados	Cumprir Programa / GOP / PDE	100%
%	Taxa de ações realizadas – Projeto Educativo	Cumprir Programa / GOP / PDE	88%
%	Taxa de exposições realizadas	Cumprir Programa / GOP / PDE	85%

Em 2019, contou com a presença de 42.935 pessoas nas iniciativas do CAA. No entanto, em 2020 e, tendo em conta a meta prevista, verificamos um decréscimo no n.º de espetadores no CAA, nas suas mais diversas iniciativas, de 80%.



O CAA recebeu um total de 39 eventos de programação geral (entre espetáculos de dança, teatro, música ou outras performances), bem como 21 ações ligadas ao Projeto Educativo e ainda 17 exposições.





**Justificação (não cumprimento das metas):**

O decréscimo na atividade do CAA, em 2020, deve-se, sem dúvida nenhuma, ao facto de termos estado encerrados de meados de março até junho de 2020 devido à pandemia, portanto nestes meses não tivemos eventos nem público. Isto foi colmatado com atividades online, mas isto não vai de encontro aos indicadores mencionados.

Por outro lado, tendo em conta as medidas decretadas pela DGS e Governo, a lotação do CAA teve que ser reduzida e, por isso, quando reabrimos e retomámos a atividade, o número de público baixou inevitavelmente, porque as lotações permitidas dos espaços também baixaram. Por exemplo, o Auditório tinha capacidade para 584 pessoas e, neste momento, tem lotação máxima permitida de 327 lugares; o Café Concerto passou de 60 lugares para 20. Logo o indicador de espetadores baixou consideravelmente em 2020.

As limitações impostas pela pandemia ditaram a utilização de uma nova estratégia: a criação de conteúdos digitais que garantissem a continuidade da fruição cultural, mantendo o público envolvido e convidando-o a ter uma participação ativa nas várias atividades propostas. Assim, foi disponibilizada, nas redes sociais do CAA, uma visita virtual à exposição patente no espaço e, posteriormente, foram criadas várias rubricas diárias, subordinadas a diferentes temas de interesse cultural, artístico, técnico, histórico e sociocultural.

Tendo em conta que este ano de 2021 também já estivemos fechados de janeiro a abril, devido à pandemia, os indicadores também vão ser mais baixos mas esperamos recuperar e, em 2022, retomar a atividade normal.

**Metas a manter para 2021.**

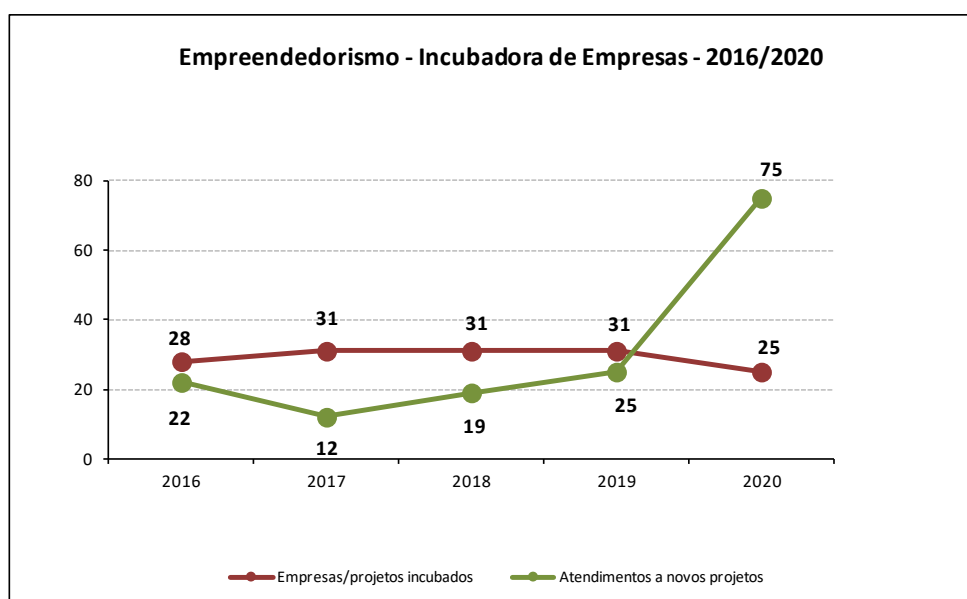
### 1.6.2.3. Divisão de Desenvolvimento Local:

#### 1.6.2.3.1. Empreendedorismo:

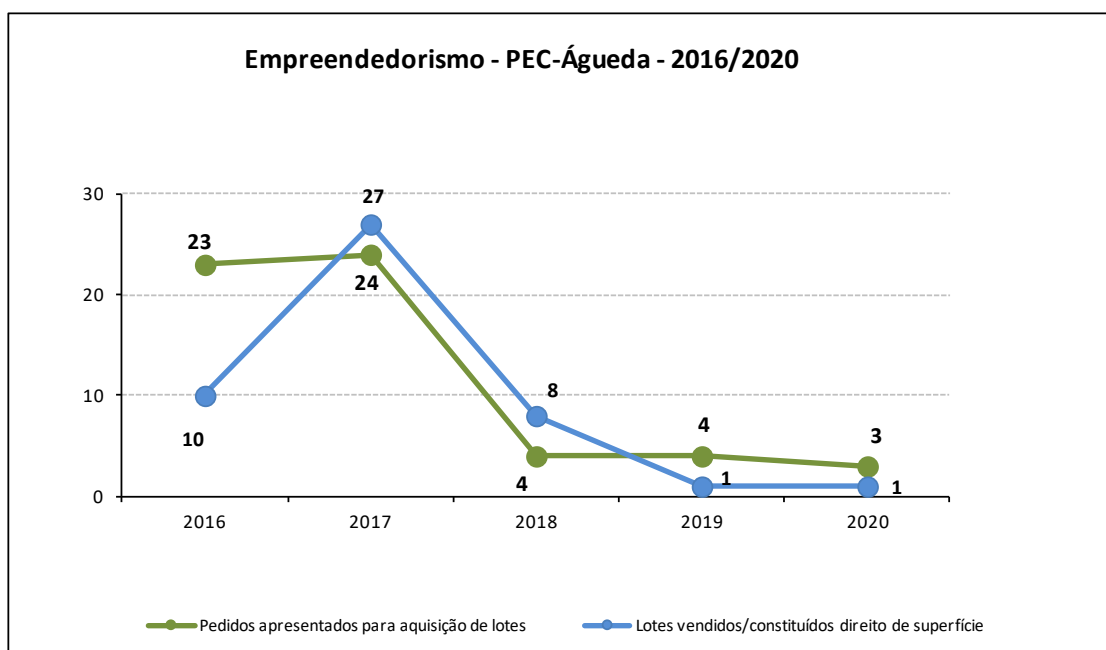
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Empresas/projetos incubados	≥ 18 e ≤ 25	25
N.º	Atendimentos a novos projetos	Mínimo = ano (n-1)	75
N.º	Pedidos apresentados para aquisição de lotes	N.º máximo para venda	3
m²	m² de lotes vendidos	N.º máximo para venda	3.438
N.º	Lotes vendidos/constituídos direito de superfície	N.º máximo para venda	1
N.º	Empresários atendidos na linha de apoio ao empresário	Mínimo = ano (n-1)	59

**Incubadora de Empresas:** Reforçando a ideia de atrair empresas para Águeda e criar mais emprego, a CMA também aposta no apoio ao empreendedorismo, ou seja, permite, a baixo custo, que novas empresas e/ou projetos sejam testados em condições “laboratoriais”, com apoios específicos e, no caso dos projetos, lançados posteriormente. Neste campo, os resultados ainda que a meta tenha sido atingida, tivemos uma diminuição de empresas/projetos incubados, face ao mesmo período (em 2019, tivemos 31).

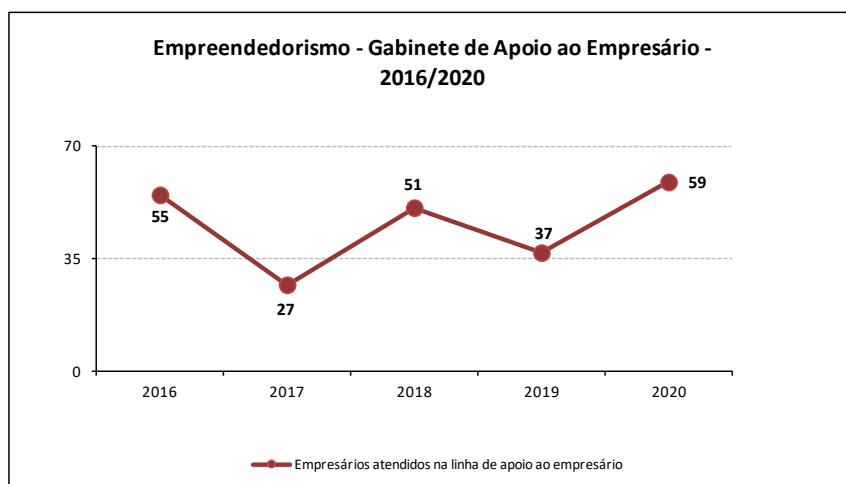
Ainda a este nível, verificamos um aumento significativo de atendimentos a novos projetos, em 200%, ultrapassando largamente a meta definida inicialmente.



**PEC-Águeda:** É importante medirmos a apetência dos empresários para abrir/aumentar/transferir os seus negócios para Águeda, ou mesmo para deslocalizar as suas empresas, procurando usufruir de uma área empresarial nova e em franco crescimento. A meta é conseguir vender todos os lotes que a CMA tenha no Parque, disponíveis para venda, no período em apreço. Em 2020, tivemos 3 pedidos para aquisição de lotes, 1 lote vendido/constituído direito de superfície, num total de 3.438 m<sup>2</sup>.



De igual modo, verificamos um aumento, no que diz respeito ao n.º de empresários atendidos na linha de apoio ao empresário, em 59%.



### Justificação (não cumprimento das metas):

Importa mencionar que a atual situação pandémica veio despertar o interesse de alguns empreendedores e empresas para a criação de empresas ou aquisição de lotes, no entanto a instabilidade e a incerteza, principalmente na componente económica, tem retraído os empreendedores a dar o primeiro passo.

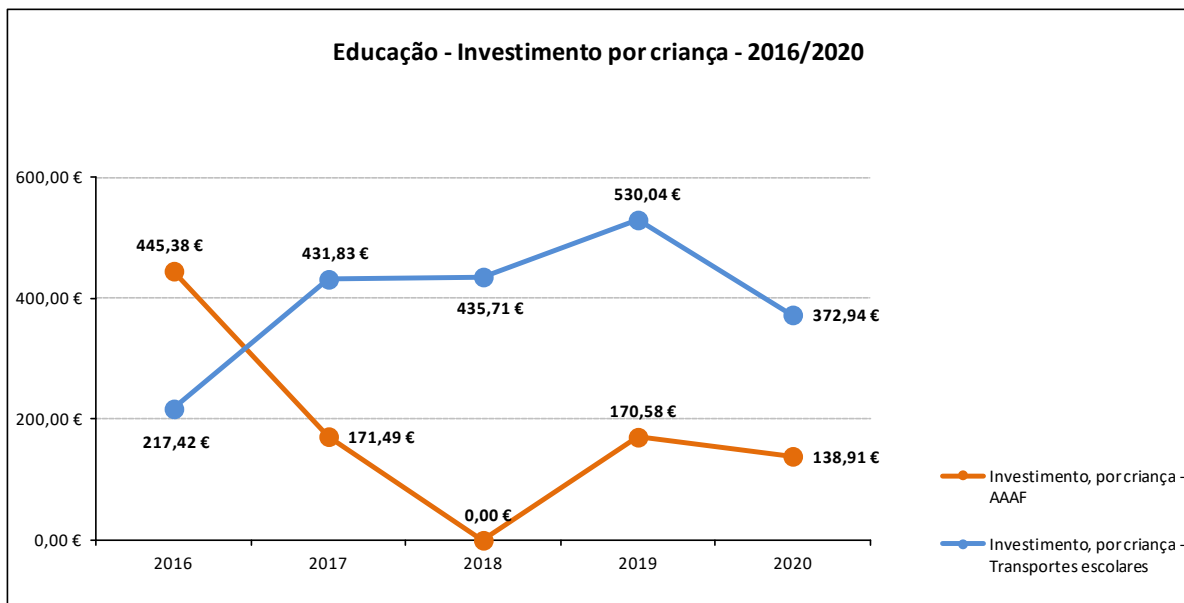
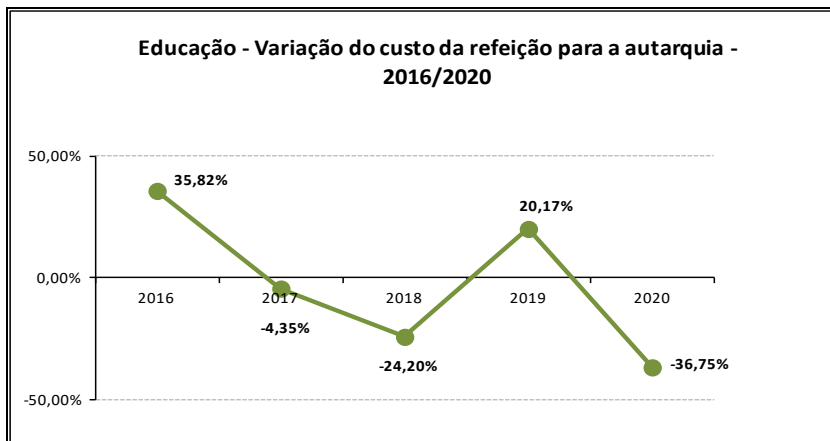
### Metas a manter para 2021.

#### 1.6.2.3.2. Educação:

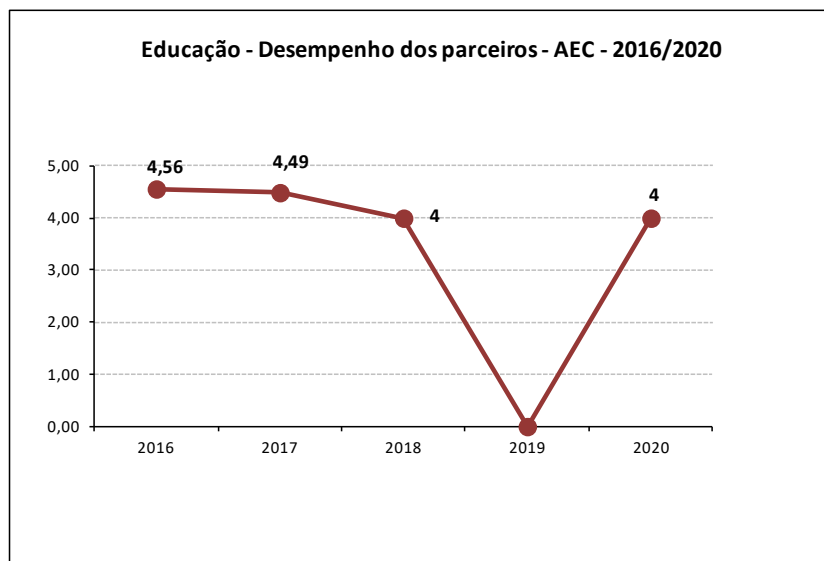
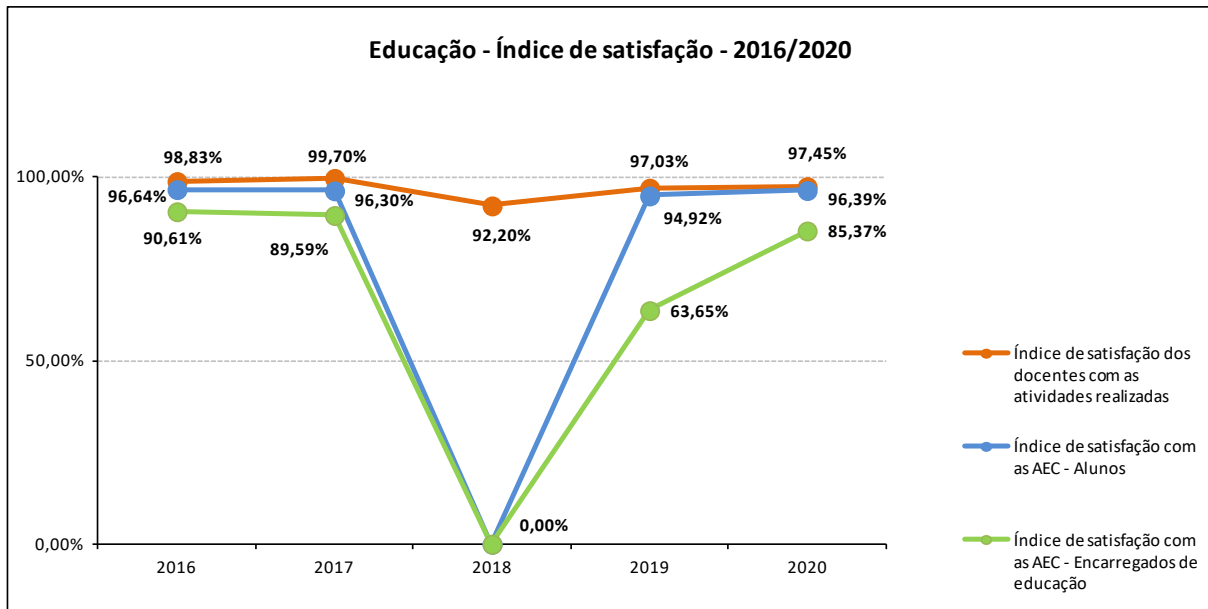
Tipo	Descrição	Meta	Resultado	
%	Índice de satisfação dos alunos com as refeições servidas	80%	74,25%	
%	Variação do custo da refeição para a autarquia	< 10%	-36,75%	
€	Investimento, por criança, efetuado pela Autarquia, ao nível da AAAF (Atividades de Animação e Apoio à Família)	Manter = ano (n-1)	138,91€	
€	Investimento, por criança, efetuado pela Autarquia, ao nível dos transportes escolares	Manter = ano (n-1)	372,94€	
%	Taxa de crianças a usufruir da AAAF (Atividades de Animação e Apoio à Família)	92%	62%	
%	Índice de satisfação dos docentes com as atividades realizadas	92%	97,45%	
%	Índice de satisfação com as AEC (alunos)	92%	96,39%	
%	Índice de satisfação com as AEC (encarregados de educação, EE)	80%	85,37%	
N.º	Desempenho dos parceiros AEC (média final de resposta do questionário)	≥ 4	4	
%	Taxa da alunos abrangidos por apoios sociais	Auxílios Económicos (1.º Ciclo)	100%	37%
		Refeições escolares (Pré-escolar e 1.º Ciclo)		48,2%
		AAAF - Prolongamento (Pré-escolar)		23,42%
		AEC (1.º Ciclo)		69,31%
		Transportes Escolares (1.º, 2.º e 3.º Ciclos e Secundário)		19,48%

Refletindo sobre os custos, verificamos o seguinte:

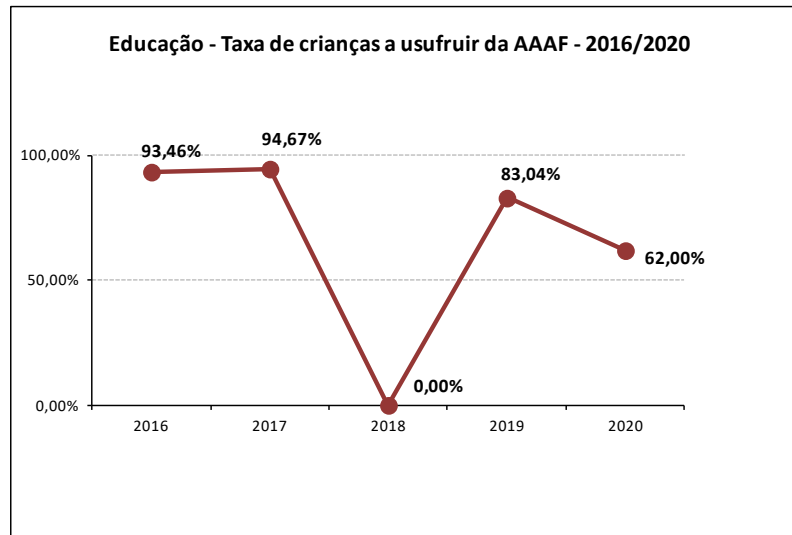
- **Refeições escolares** – Verificou-se um decréscimo de 36,75% face ao ano letivo anterior;
- **AAAF** – Redução de 19%;
- **Transportes escolares** – Reduziu em 30%.



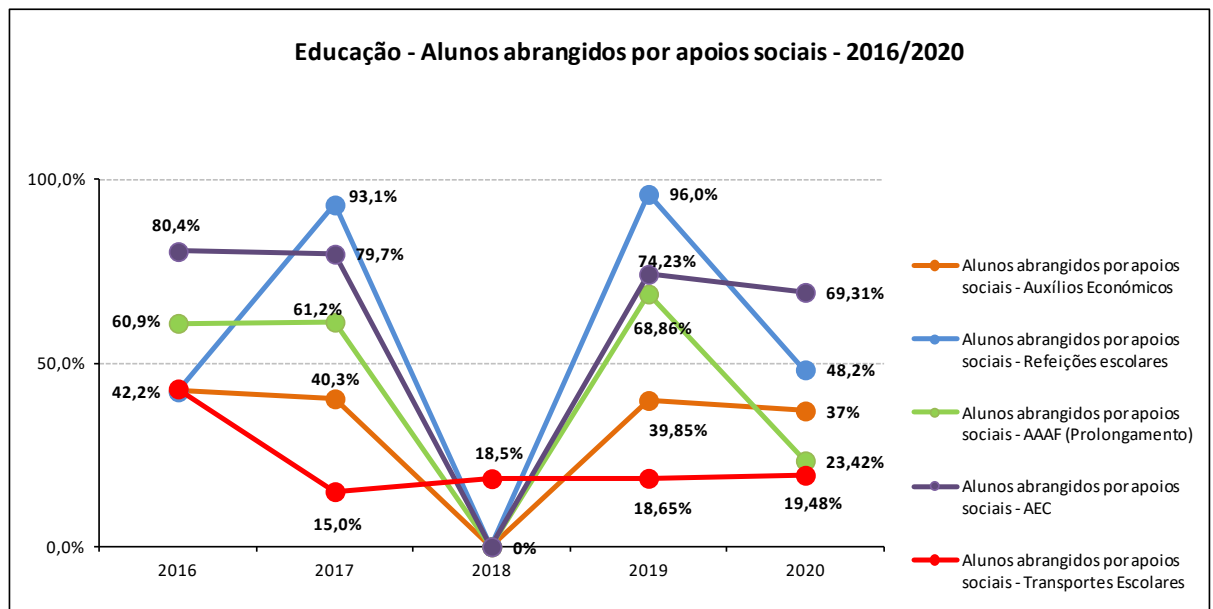
Já no que respeita a “Índice de satisfação dos docentes com as atividades realizadas”, superamos a meta estabelecida, tendo como resultado 97,45%, mantendo-se quase inalterado em relação ao ano anterior. Ao nível das Atividades Extracurriculares, cumprimos/superamos as metas estabelecidas, nomeadamente, no que diz respeito aos indicadores Índice de satisfação (alunos)=96,39%; Índice de satisfação (EE)=85,37%; e Desempenho dos parceiros=4.




Relativamente à **Taxa de crianças a usufruir das AAAF**, verificamos uma descida para os 62% (meta não cumprida), o que, se compararmos com o ano letivo anterior, significa uma descida de 25%.



A taxa de alunos abrangidos por apoios sociais não teve grandes alterações, ao nível de resultados, sendo que, a CMA atribui apoios a todos/as os/as alunos/as que cumprem os requisitos para obter os apoios e se candidatam para os mesmos.



Já no que diz respeito à **avaliação da satisfação das refeições servidas**, pelos/as alunos/as, verificamos que ainda não conseguimos atingir a meta definida, tendo-se obtido um resultado de 74,25%. No entanto, trata-se de um ano atípico, com a situação da crise pandémica a ter implicações ao nível dos resultados, tendo em conta que, ao nível da educação, os serviços tiveram uma grande repercussão motivado pelas mudanças ao nível do ensino (à distância), nomeadamente:

- 
- Entrega de equipamentos aos alunos, assim como acessos wi-fi à internet gratuitamente;
  - Fornecimento de refeições escolares aos alunos de escalão A;
  - Cabazes de alimentos (para 15 dias);
  - Integração dos PND das escolas, no Banco Municipal de Recursos Humanos, sendo que através de escalas foi integrado no Centro de Saúde de Águeda, para apoiar os profissionais de saúde;
  - Integração do pessoal das parcerias existentes na área da educação, nas IPSS;
  - Distribuição de EPI aos Agrupamentos de Escolas/Escola não Agrupada;
  - Apoio com uma verba de 60,00€/alunos às instituições particulares de solidariedade social, e, indiretamente, os encarregados de educação no que se refere à valência de creche.

Não obstante as limitações trazidas pela COVID-19, e a capacidade tecnológica instalada na autarquia, importa realçar duas ações de melhoria na área da educação:

- Implementação das inscrições *online* na plataforma SIGA, nos serviços respeitantes a Ação Social Escolar, Refeições Escolares, AAAF e Transportes Escolares, permitindo que os encarregados de educação efetuem as inscrições sem se deslocarem ao edifício municipal;
- Implementação de uma linha de apoio aos alunos e encarregados de educação, com a criação de uma linha telefónica e e-mail dedicado, para ajudar no ensino à distância e na resolução de problemas técnicos associados aos equipamentos cedidos aos alunos do concelho.

**Justificação (não cumprimento das metas):**

- Índice de satisfação dos alunos com as refeições servidas: Num universo de 1.495 alunos que usufruem de refeição, verifica-se que 6,68% dos alunos (cerca de 100) não apresentam índice satisfatório relativamente a este serviço, podendo o mesmo dever-se a diversos fatores de opinião, tais como o paladar ou a quantidade (repetição) que os alunos esperam da refeição.
- Taxa de crianças a usufruir das AAAF (Atividades de Animação e Apoio à Família): Relativamente a este indicador importa referir que a frequência neste serviço implica o cumprimento do critério de "necessidade de utilização" do mesmo, devendo o EE comprovar a mesma. A diminuição da taxa de frequência no ano em análise, deve-se aos fatores do aumento da taxa desemprego e aplicação do regime de teletrabalho, provocados pela pandemia Covid-19, os quais se refletem na desistência da inscrição no serviço em causa, quer pela não necessidade do serviço, quer ainda

pela despesa que o mesmo acarreta. Aliado a estes fatores, existiu ainda por parte dos encarregados de educação, o receio de contágio das crianças e, conseqüentemente, o alargamento do mesmo ao restante agregado familiar.

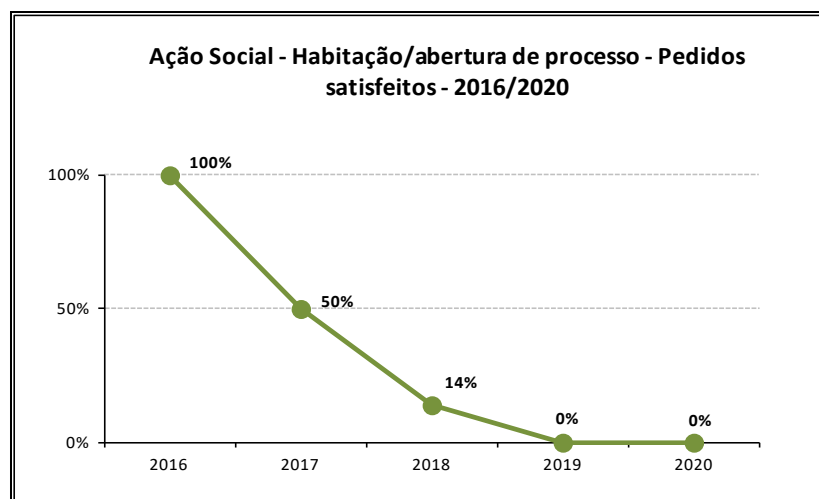
**Metas a manter para 2021.** Alterando-se apenas a meta do “Índice de satisfação dos alunos com as refeições servidas”, para 70%. De igual modo, propõe-se alterar a metodologia de aplicação dos inquéritos, passando os mesmos a serem efetuados on-line.

#### 1.6.2.3.3. Ação Social:

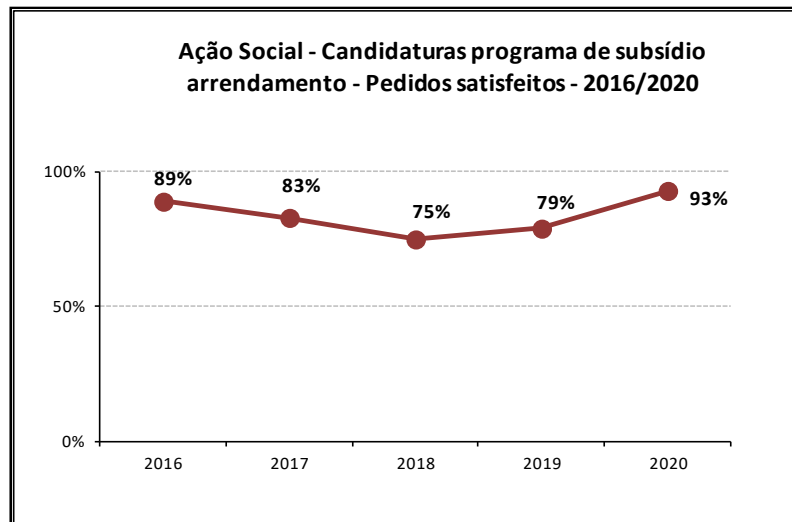
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de satisfação dos pedidos de habitação/abertura de processo	90%	0%
%	Índice de satisfação de pedidos de candidaturas ao programa de subsídio ao arrendamento	Cumprir GOP/PDE	93%
%	Taxa de Inquilinos que não pagaram a renda do mês	0%	0%
€	Valor total em dívida das rendas da Habitação Social	0,00 €	0,00€

Dos indicadores definidos, verificamos que:

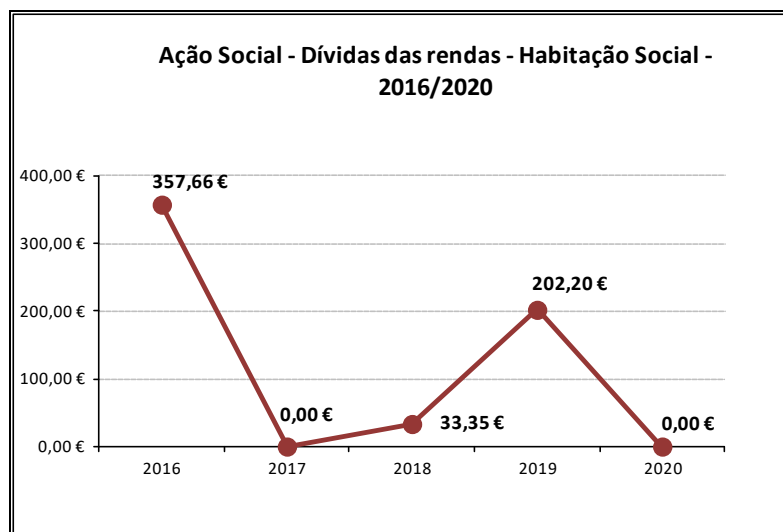
- **Índice de satisfação dos pedidos de habitação/abertura de processo.** Este indicador está diretamente relacionado com as habitações que o Município tem disponíveis para o efeito. Para o ano 2020, a CMA disponibilizou um habitação, não obstante não se terem verificado pedidos por parte dos/as munícipes/as.



- **Índice de satisfação de pedidos de candidaturas ao programa de subsídio ao arrendamento.** Dos 71 pedidos apresentados, foram aprovados 93% (66 no total), sendo que os restantes não reuniam as condições necessárias para a sua aprovação.



- **Taxa de Inquilinos que não pagaram a renda do mês.** Não se verificaram valores em dívida no ano 2020, cumprindo-se com a meta estabelecida.



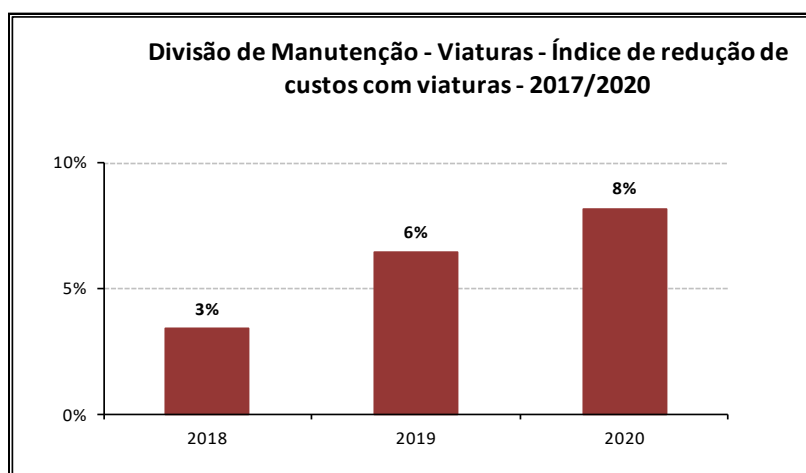
**Metas a manter para 2021**, exceto no "Índice de satisfação dos pedidos de habitação/abertura de processo", salientando que, devido à inexistência de habitações para atribuição, a meta de 90% se torna inatingível. Propõe-se a retirada deste indicador (enquanto esta situação se mantiver).

#### 1.6.2.4. Divisão de Manutenção:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Situações de não utilização (crítica) de viaturas, provocadas pela falta de recursos face às necessidades dos serviços	5	0
%	Índice de redução de custos com viaturas e equipamentos	Mínimo = ano (n-1)	8%
%	Grau de cumprimento do mapa de planeamento (manutenção preventiva)	100%	100%
%	Índice de aprovação das inspeções às viaturas	91%	96,6%
%	Taxa de intervenções não planeadas (edifícios)	< 10%	2,9%
%	Taxa de intervenções realizadas eficazes	100%	100%
Lt/Km	Média de consumos de gasóleo	Mínimo = ano (n-1)	0,21
Lt/Km	Média de consumos de gasolina	Mínimo = ano (n-1)	0,08
Hr	Horas de gasóleo	Mínimo = ano (n-1)	4.010
Km	N.º de Kilómetros efetuados	Mínimo = ano (n-1)	446.937
N.º	Falhas de <i>stock</i>	5	0

Já no que diz respeito ao comportamento dos resultados da medição do desempenho dos processos ao nível da manutenção, importa referir o seguinte:

- **Situações de não utilização (crítica) de viaturas**, com resultado igual a zero, verificando-se que, atualmente, o n.º de viaturas é suficiente, face às necessidades atuais dos serviços;
- **Índice de redução de custos com viaturas e equipamentos**, com resultado positivo de 8%;

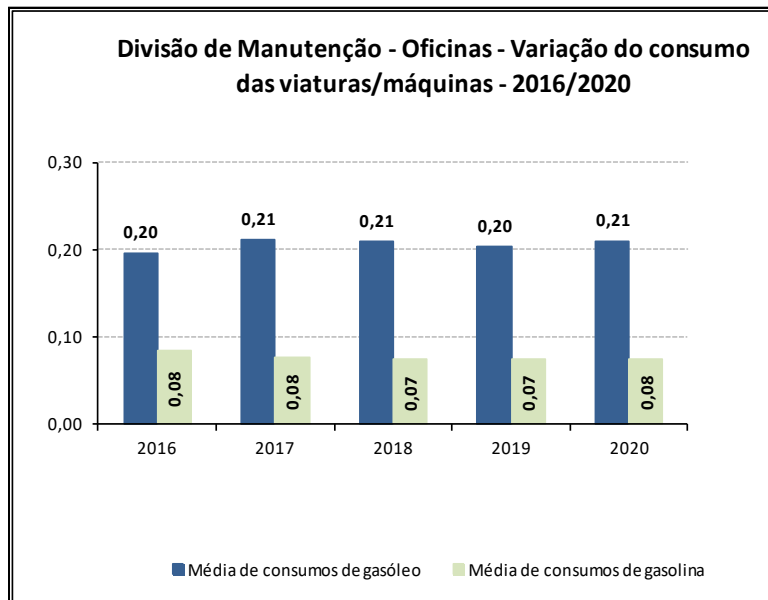


- **Índice de aprovação das inspeções às viaturas**. Quando comparamos com o ano 2019, verificamos um aumento, na ordem dos 2%, verificando-se a eficácia das ações inspetivas prévias e o estado das viaturas;

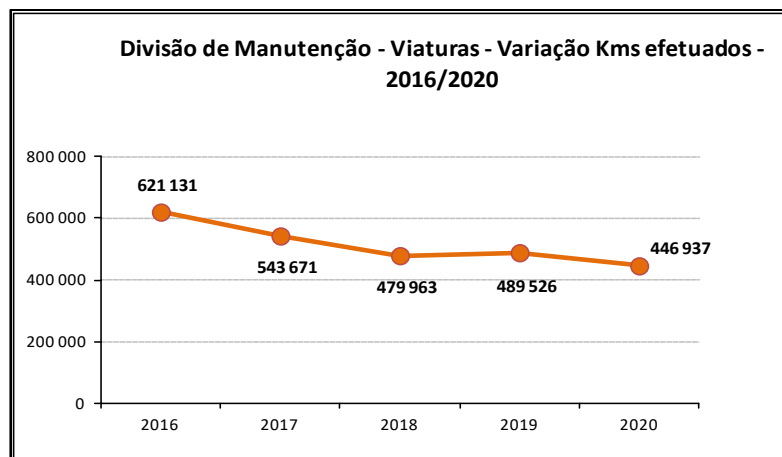
- **Taxa de intervenções não planeadas (edifícios):** intervenções não programadas – Canalizadores/eletricistas (4); Carpinteiros (2); Pedreiros (1), com uma taxa de eficiência de 100%, cumprindo com as metas estabelecidas;



- **Média de consumos de gasóleo:** verificamos uma redução de 5,6% ao nível dos consumos (78.519Lt em 2020; 83.120Lt em 2019). Em média, foram gastos 0,21 Lt/Km (redução de 5% face a 2019). Verificamos uma diminuição de kms percorridos (373.079kms em 2020, 408.822kms em 2019). Já no que diz respeito ao **N.º de horas de gasóleo**, verificamos uma descida, na ordem das 351 horas;
- **Média de consumos de gasolina:** em termos médios, verificamos que os valores se mantiveram, quando comparado com o ano 2019, ainda que, foram percorridos menos kms de distância (-9%), quando comparado com o ano anterior (73.253kms em 2020; 80.704kms em 2019) e, em termos de consumo, verificou-se uma diminuição de -8,75% (5.516Lt em 2020; 6.039Lt em 2019);



- **N.º de Quilómetros efetuados:** em 2020, verificamos uma redução de 8,7% nos kms percorridos no total, contabilizados pelo somatório dos kms de todas as viaturas e máquinas ao serviço do Município (446.937Kms em 2020; 489.526Kms em 2019).



**Metas a manter para 2021.**

#### 1.6.2.5. Divisão de Espaços Verdes e Higiene Pública:

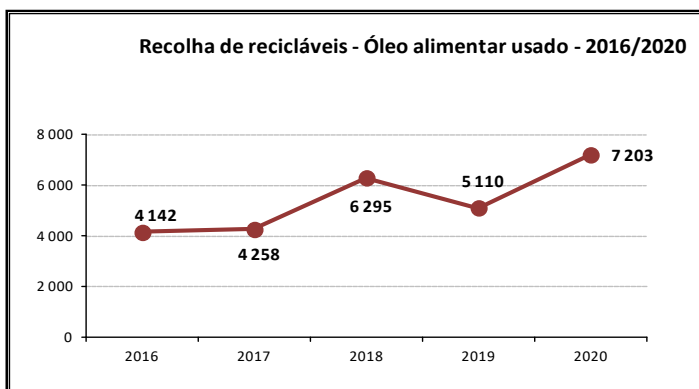
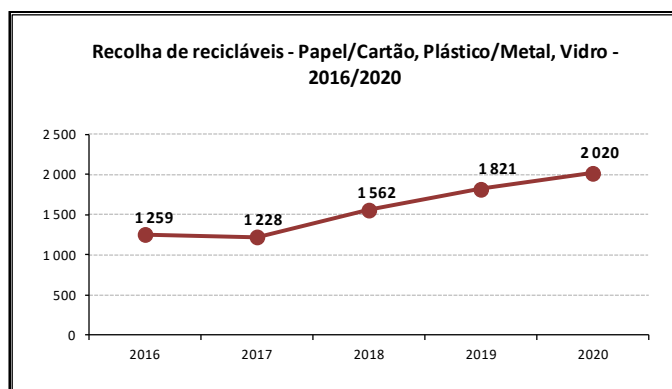
Os resíduos são recolhidos e geridos de forma seletiva, em contentores específicos, distribuídos tanto pelo Concelho, como pelos edifícios municipais, sendo corretamente encaminhados.

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

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
Ton	Quantidade de recicláveis (Papel/Cartão, Plástico/Metal, Vidro) recolhida	Mínimo + 2% do valor no ano (n-1)	2.020
Ton	Quantidade de recicláveis (Óleo alimentar usado) recolhida	Mínimo = ano (n-1)	7.203
Ton	Quantidade de RSU recolhida	1% < ano anterior	16.811
N.º	Habitantes por Eco ponto no Concelho	Mínimo = ano (n-1)	180
%	Índice de reciclagem de Resíduos	Mínimo + 10% do valor no ano (n-1)	10,7%
N.º	Plantas Produzidas nos viveiros municipais	Mínimo = ano (n-1)	75.708
%	Taxa de crescimento das adoções de canídeos no canil municipal	Mínimo = ano (n-1)	-22%

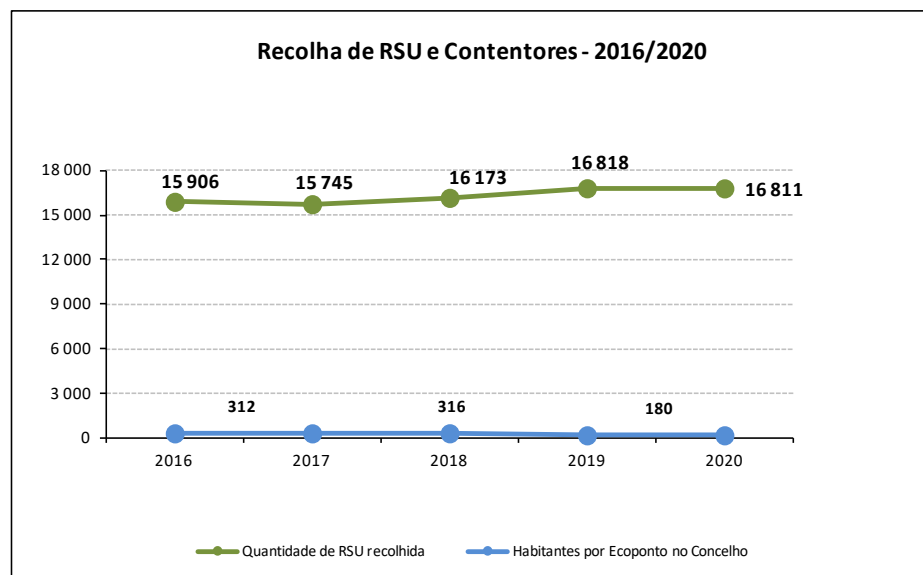
Para o ano 2020, as metas foram quase todas atingidas, nomeadamente:

- Quantidade de **Recicláveis** recolhida. Para 2020, esperávamos obter, no mínimo, 2% mais do que o valor obtido em 2019, no que diz respeito a **papel/cartão, plástico/metal e vidro**. Já o que respeita ao **óleo alimentar usado**, prevíamos no mínimo, conseguir recolher a mesma quantidade do ano 2019. Facilmente percebemos que há um aumento na preocupação com a separação e reciclagem dos resíduos, verificando-se um resultado de mais 11%, no que respeita à 1.ª tipologia de recicláveis (Em 2020: Papel/Cartão=640Ton; Plástico=412Ton; Vidro=968; Em 2019: Papel/Cartão=574Ton; Plástico=324Ton; Vidro=923Ton). Relativamente aos óleos alimentares, o ano 2020 superou as expectativas, tendo-se obtido um aumento de 41% (Em 2020=7.203Lts; Em 2019=5.110Lts).
- Como medida de contingência, a ERSUC suspendeu a recolha porta-a-porta de recicláveis, tendo ficado a autarquia a prestar esse serviço.

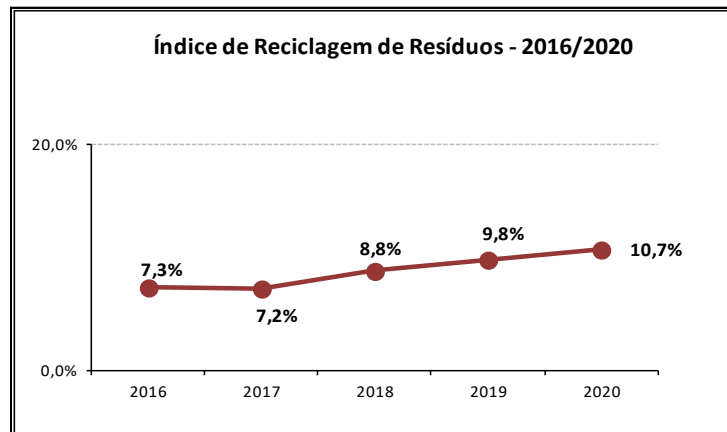




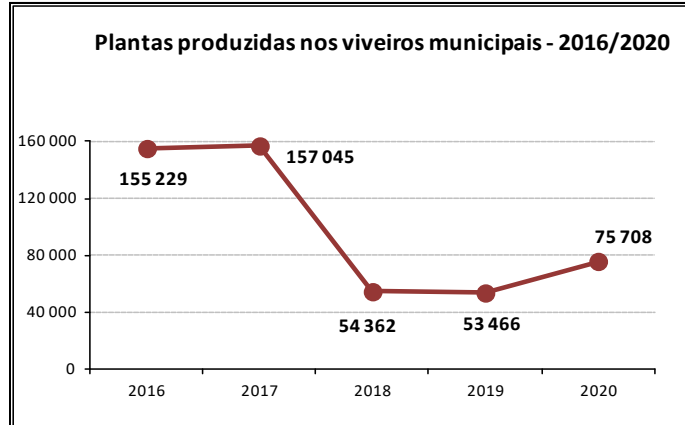
- Quantidade de **RSU** recolhida. Não conseguimos atingir a meta pretendida, de redução, no mínimo, em 1% (Em 2020=16.811Ton; Em 2019=16.818Ton). No entanto, ainda assim, tivemos uma redução de -0.04%.
- Já no que diz respeito ao **n.º de habitantes por Ecoporto** no Concelho, verificamos que o resultado deste indicador se mantém inalterado, cumprindo-se com a meta estabelecida.



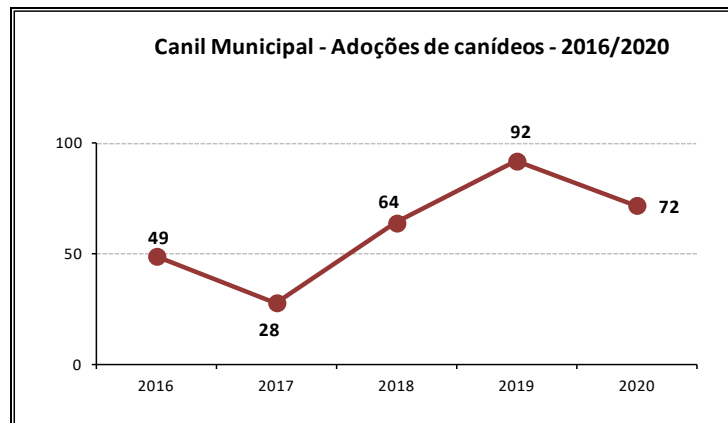
- Aumentar o **Índice de reciclagem de resíduos**, no mínimo + 7% em relação ao valor no ano 2019. Nestes termos, verificamos um aumento ao nível dos recicláveis, face ao valor total de RSU recolhidos, com 10,7%. Comparativamente com o ano 2019 (9,8%), verificamos um aumento na ordem dos 9%, cumprindo com a meta estabelecida. Isto significa que os/as cidadãos/ãs de Águeda se preocupam com o ambiente e com os custos decorrentes da recolha de RSU.



- A produção de plantas nos **viveiros municipais**, tem permitido ao Município, tornar-se mais sustentável, no que diz respeito à manutenção dos jardins e espaços verdes municipais, através de sementeiras e propagação de espécies. Para 2020, pretendíamos produzir, no mínimo, o mesmo n.º de plantas que em 2019 (53.466 plantas). No entanto, tivemos um aumento muito significativo, na ordem dos 42% (75.708 plantas).



- Finalmente, quando analisamos o indicador sobre o aumento das **adoções de canídeos no canil municipal** e, tendo em conta as campanhas realizadas pela Autarquia, pretendíamos obter como resultado, um aumento do n.º de adoções de canídeos. No entanto, este valor ficou 22% abaixo do pretendido, tendo em conta que em 2020 se verificaram 72 adoções, face às 92 do ano 2019. Continuaremos a realizar as campanhas e a apostar nesta área, com a certeza de que poderemos concretizar este objetivo.



**Metas a manter para 2021.**

**1.6.2.6. Divisão de Manutenção e Divisão de Espaços Verdes e Higiene Pública – Custos com manutenção:**

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Variação do custo com a manutenção das infraestruturas	<= valor no ano (n-1)	-17,14%

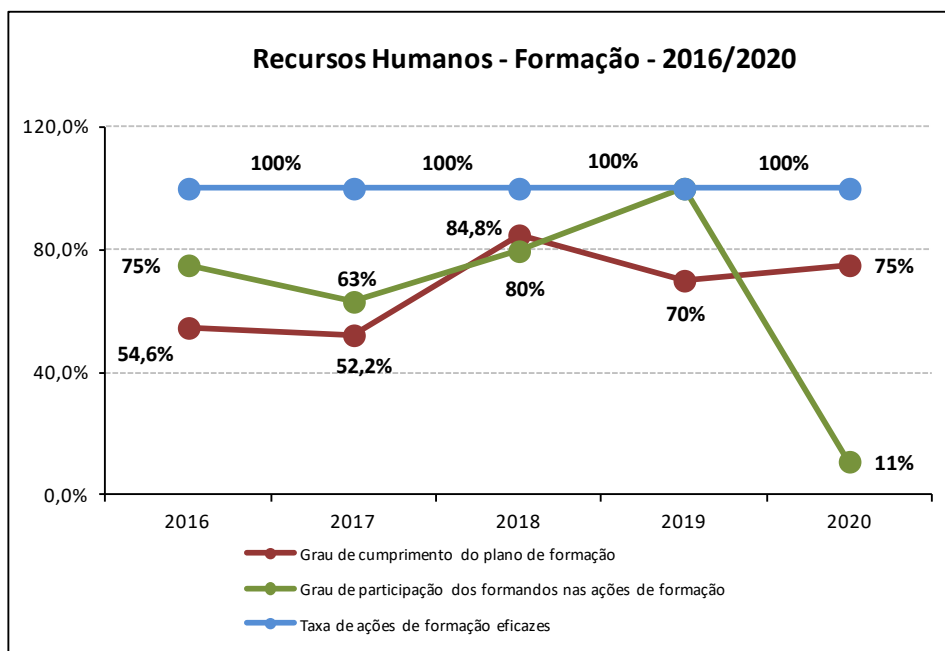
Dos resultados obtidos e, comparando o ano 2020, com o período homólogo (2019), verificamos uma redução significativa dos custos associados à manutenção, na ordem dos 17,14% (2020: DV-MA = 641.869,50€; DV-EVH = 235.213,39€; 2019: DV-MA = 655.156,66€; DV-EVH = 403.323,46€), ultrapassando a meta estabelecida, demonstrando o esforço de redução deste tipo de custos.

**Metas a manter para 2021.**

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

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Grau de cumprimento do plano de formação	100% (biénio)	75%
%	Grau de participação dos formandos nas ações de formação	95%	11%
N.º	Horas de formação por funcionário/a	35	34,37
%	Taxa de ações de formação eficazes	100%	100%
%	Taxa de Absentismo global	< 6%	9,0%
%	Taxa de Assiduidade	1,83	2,97%

## Formação:

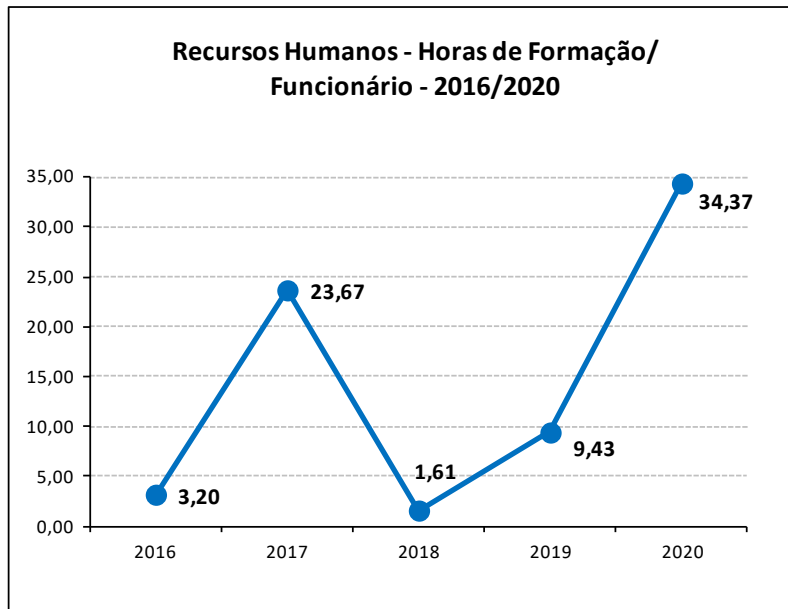


### Justificação (não cumprimento das metas):

Considerando os sucessivos Estados de Emergência que vigoraram durante o ano de 2020, decorrentes da situação pandémica COVID-19, e por esse motivo a proibição para a realização de ações formativas de caráter presencial, várias entidades de formação, incluindo algumas com a qual já havia sido contratualizada formação, tiveram de adaptar os seus modelos o que impediu a realização das ações de formação que estavam programadas pela autarquia, acrescido do facto de se verificar ao longo do ano constrangimentos para o seu reagendamento, por ausência de resposta por parte dessas entidades por um lado, e também pela própria necessidade da autarquia, em alocar o seu foco e os seus recursos nas ações de combate à pandemia por outro.

### Metas a manter para 2021.

No que diz respeito ao n.º de **horas de formação por funcionário/a**, estamos muito próximos da meta, verificando-se um aumento muito significativo a este nível.



#### **Absentismo e Assiduidade:**

##### **Justificação (não cumprimento das metas):**

Em 2020, ocorreram vários fatores excepcionais e extraordinários e que culminam no resultado atingido, sendo que a principal foi a situação pandémica provocada pela COVID-19 e que motivou um aumento acentuado da taxa de absentismo.

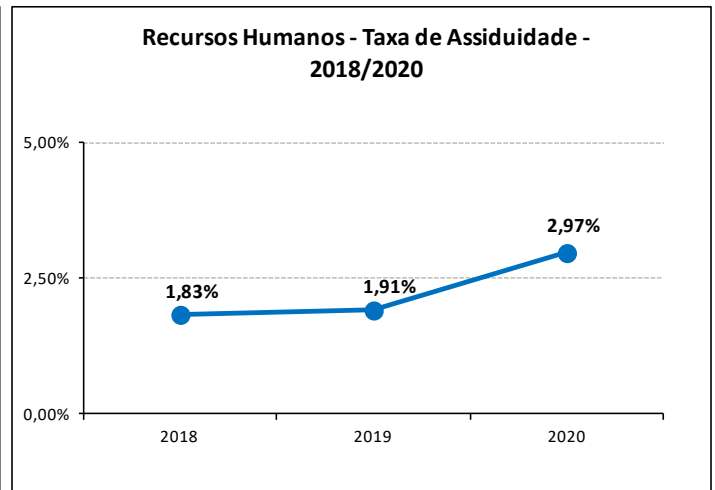
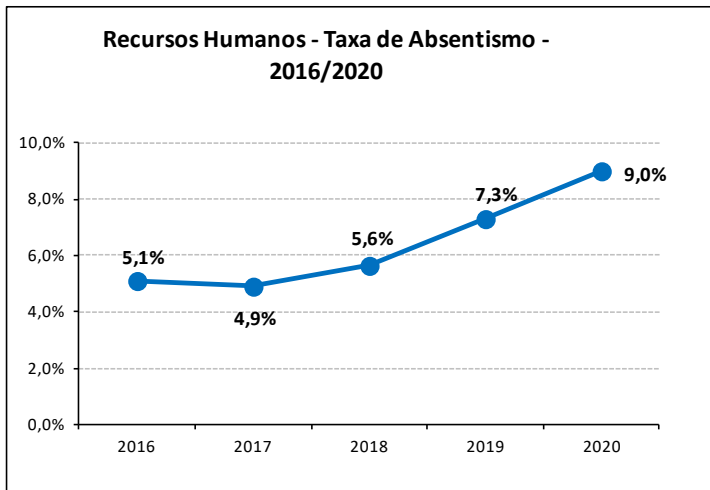
Associado ao mesmo motivo e, como medida de diminuição do risco de contágio em contexto de trabalho, teve de ser suspensa a recolha biométrica de assiduidade, através dos terminais de ponto disponíveis para o efeito.

Esta recolha biométrica foi substituída pela marcação de ponto diretamente na plataforma, acessível através da intranet e endereço eletrónico, o que para alguns trabalhadores, cujas funções são mais operativas se demonstrou de difícil acesso.

O pessoal não docente também nesta matéria contribuiu, pelo facto de terem ocorrido o encerramento dos estabelecimentos escolares, como medida de combate à pandemia.

Por outro lado, verificou-se também um aumento das ausências ao trabalho motivadas por doença e/ou situações de isolamento profilático e doença COVID-19. Retirando as ausências diretamente ligadas à pandemia e que se conseguem identificar, teríamos uma taxa de absentismo apenas de 7,6%.

##### **Metas a manter para 2021.**



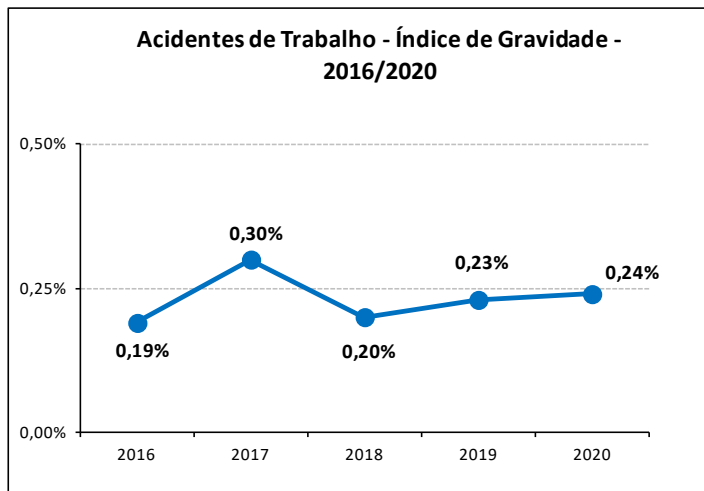
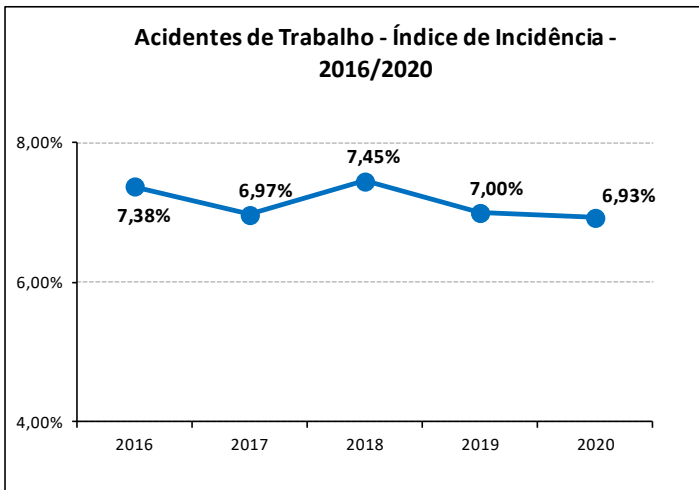
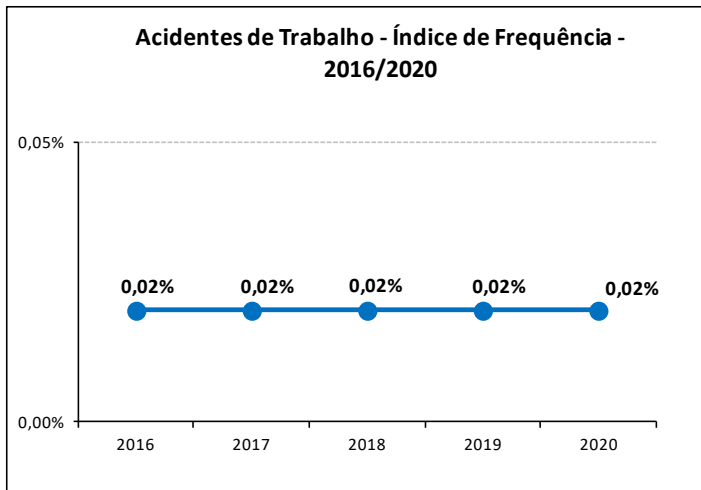
**Medicina no Trabalho/Saúde e Segurança no Trabalho:**

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de Frequência (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	0,02%
	Índice de Incidência (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	6,93%
	Índice de Gravidade (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	0,24%
	Taxa de cumprimento do plano de exames médicos	100%	47,84%

**Justificação (não cumprimento das metas):**

Taxa de cumprimento do **plano de exames médicos** – O contrato celebrado com empresa, para a prestação de serviços de medicina no trabalho, previa a realização de 23 horas mínimas mensais, e que, por contingências várias, não foram prestadas, ou seja das 92 horas que deviam ter sido prestadas no ano de 2020, apenas foram realizadas 44 horas de serviço, a que correspondeu a realização de 144 exames/consultas médicas. Se tivessem sido cumpridas as 92 horas mínimas, estima-se que deveriam ter sido realizados cerca de 301 exames/consultas médicas, daí resultando um taxa de execução de apenas 47,84%.

**Metas a manter para 2021.**



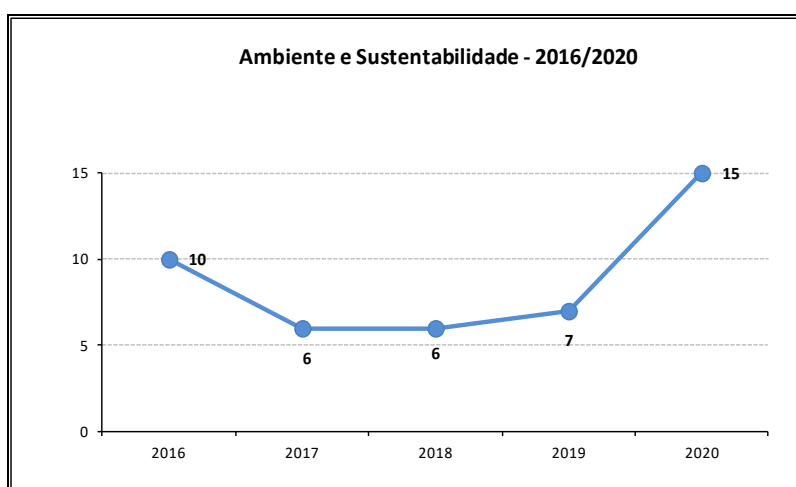
**Metas a manter para 2021.**

**1.6.2.8. Divisão de Ambiente e Sustentabilidade:**

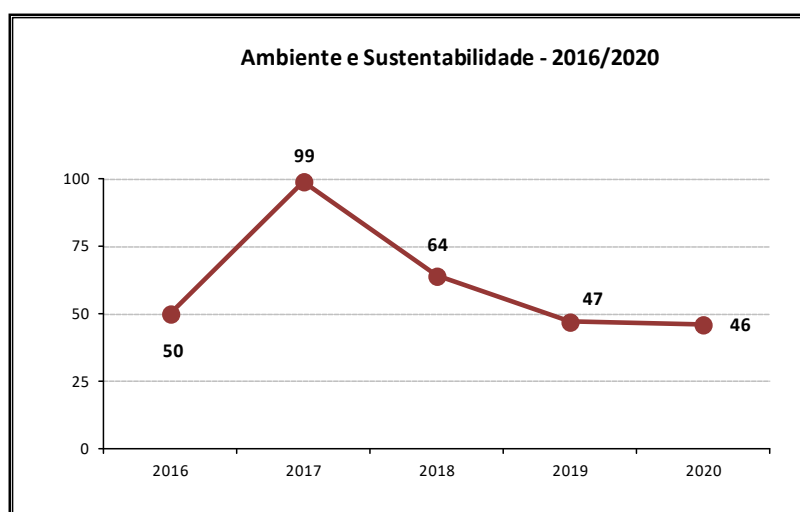
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	ECOXXI	> 80%	82,5%
N.º	Projetos escolares no âmbito da A21L	≥ 7	15
N.º	Sessões de Educação para a Sustentabilidade	≥ 60	46
%	Índice de variação de poupança (eficiência energética) na Iluminação Pública	Mínimo = valor ano (n-1)	0,2%
%	Índice de variação de energia renovável produzida (UPAC - autoconsumo)	Mínimo = valor ano (n-1)	-4,5%
%	Índice de variação de energia renovável consumida (UPAC - autoconsumo)	Mínimo = valor ano (n-1)	-10,9%

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de variação de energia renovável injetada à rede (UPAC - autoconsumo)	Mínimo = valor ano (n-1)	11,2%
%	Índice de variação de energia renovável produzida (Microprodução)	Mínimo = valor ano (n-1)	-15,9%

Ao efetuarmos uma análise mais pormenorizada dos indicadores, verificamos que, relativamente aos **Projetos escolares** no âmbito da A21L, se verificou um aumento substancial face ao mesmo período temporal em 2019, na ordem dos 114%, tendo sido apresentados 15 projetos.

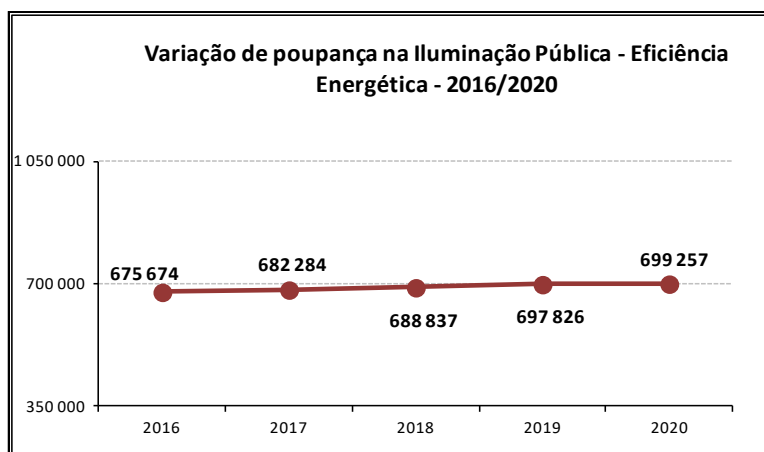


No que diz respeito ao n.º de **Sessões de educação para a sustentabilidade**, não foi atingida a meta proposta, tendo-se verificado uma redução mínima em relação ao ano 2019 (-2%).

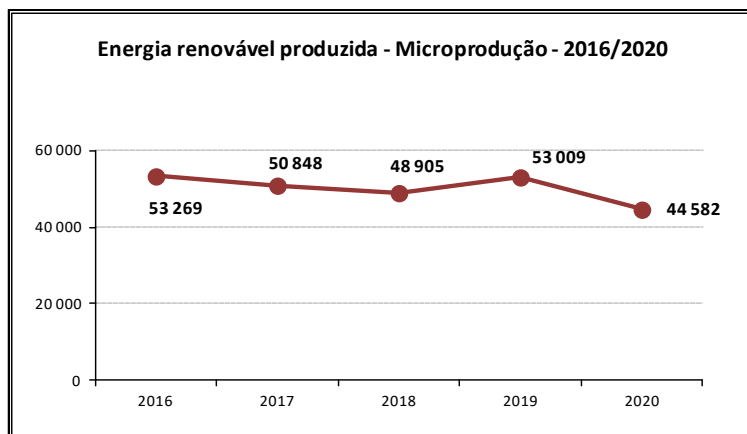


**Eficiência Energética – Produção de energia:** A estratégia adotada pelo Município procura contribuir para a redução da fatura energética anual, através da produção de energia renovável, através de **UPAC** (unidades de produção para autoconsumo) e **Microprodução**, sendo que os resultados mostram que:

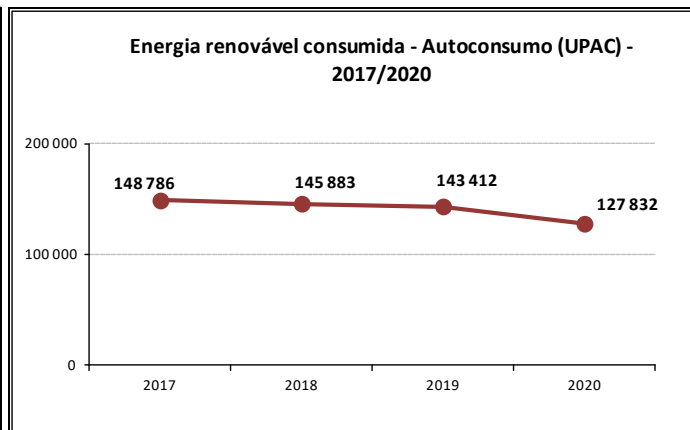
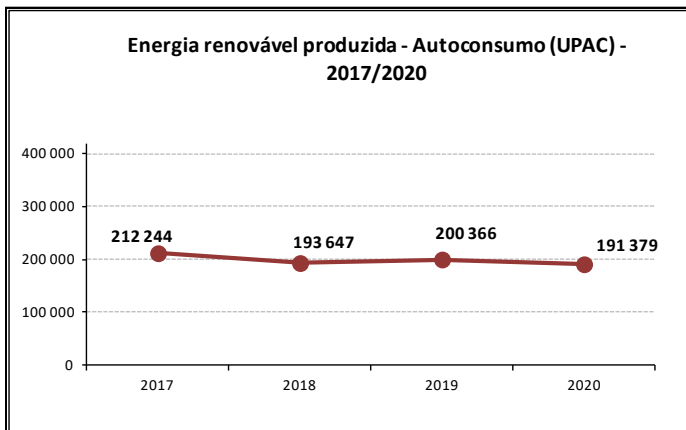
- Poupança – Iluminação pública: aumento de 0,2%. Meta cumprida;



- Microprodução – Redução da energia renovável produzida, em 15,9%. Meta não cumprida;



- UPAC – Redução da energia renovável produzida e consumida (metas não cumpridas), e, consequente, aumento da energia injetada à rede (meta cumprida).



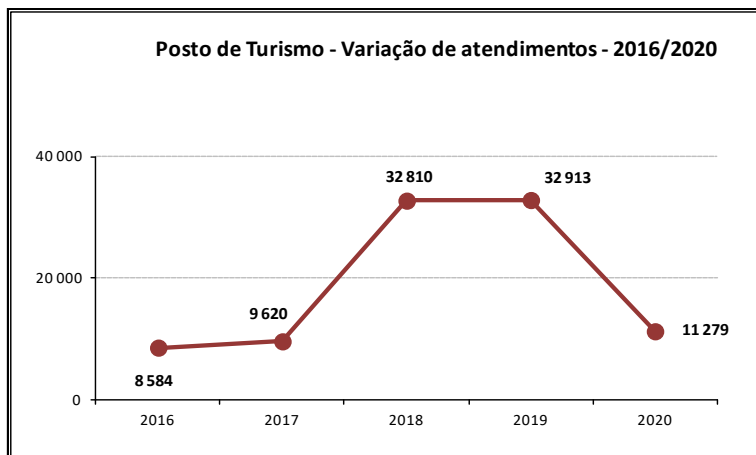
**Metas a manter para 2021.**

**1.6.2.8.1. Turismo:**

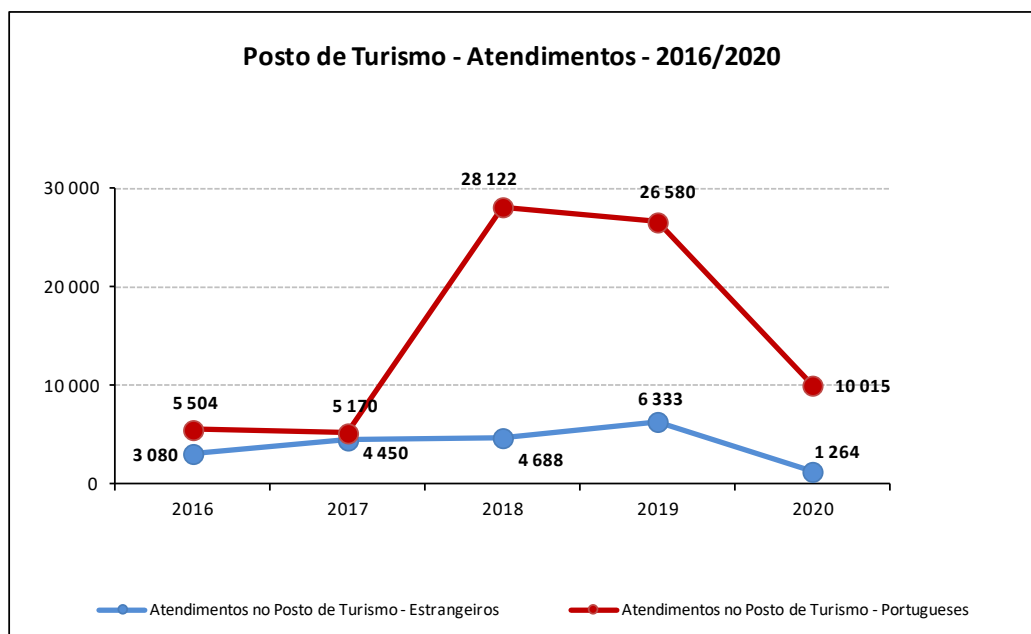
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Atendimentos no Posto de Turismo – Portugueses	Mínimo = valor ano (n-1)	10.015
N.º	Atendimentos no Posto de Turismo – Estrangeiros	Mínimo = valor ano (n-1)	1.264
%	Índice de variação de atendimentos no Posto de Turismo	Mínimo = valor ano (n-1)	-65,73%

O turismo é uma aposta para incrementar a dinâmica da cidade e do concelho, criando oportunidades para as empresas locais, com o objetivo subjacente de ir melhorando constantemente a oferta existente, captando novos públicos e, simultaneamente, a atratividade do concelho para todos/as os/as residentes.

Olhando para os números, percebemos um decréscimo bastante acentuado, em relação ao ano 2019, na ordem dos 65,73%.



Relativamente aos **Atendimentos no Posto de Turismo – Portugueses**, verificamos uma descida de 62% e em relação aos **Atendimentos no Posto de Turismo – Estrangeiros**, resulta uma descida abrupta de 80%.



**Justificação** (não cumprimento das metas):

Com a pandemia COVID-19, fomos obrigados a encerrar os edifícios municipais, pelo que não houve lugar, nesse período, à realização de atendimentos presenciais no Posto de Turismo. O AgitÁgueda e muitos dos eventos e iniciativas, públicas e privadas, tiveram que ser adiados ou cancelados, originando um decréscimo acentuado de pessoas, em permanência ou de passagem pelo concelho, que, em condições normais, contribuíam para o crescimento económico, nomeadamente, no comércio e serviços, alojamento e restauração.

**Metas a manter para 2021.**

#### 1.6.2.9. Divisão Administrativa e Financeira:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
€	Dívida Global	< valor 31 dezembro do ano (n-1)	*
%	Grau de Liquidez geral	Mínimo = ano (n-1)	*
%	Grau de Solvabilidade	Mínimo = ano (n-1)	*

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Grau de Autonomia Financeira	Mínimo = ano (n-1)	*
%	Grau de cumprimento das receitas previstas	Mínimo = ano (n-1)	65,50%
%	Grau de execução das GOP (Grandes Opções do Plano)	75%	59,15%
%	Grau de execução do PAM (Plano Plurianual de Atividades)	75%	62,43%
%	Grau de execução do PPI (Plano Plurianual de Investimentos)	75%	55,50%
%	Índice de redução de taxas e impostos	Mínimo = ano (n-1)	0%

\* Ainda não foi elaborado o Relatório de Gestão, de modo a podermos avaliar estes dados

**“Índice de redução de taxas e impostos”** – Manteve-se igual a 2019.

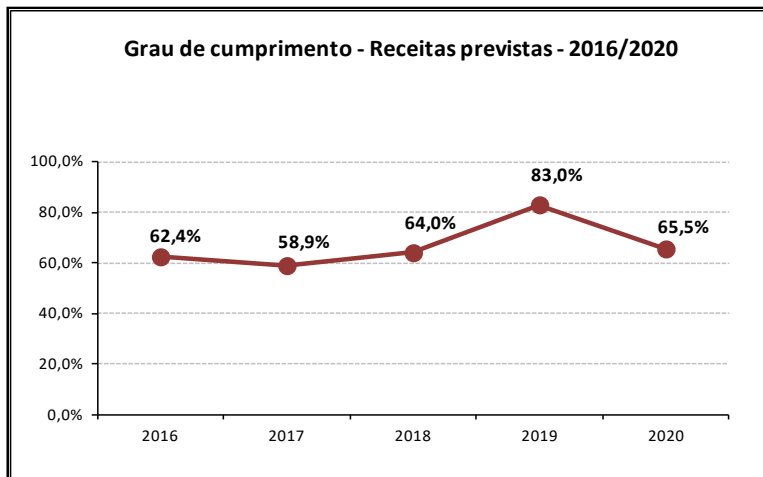
Os indicadores financeiros e rácios económicos, assim como as tendências, estão explícitos nos gráficos seguintes. A explicação sobre os resultados encontra-se no Relatório de Gestão de 2020.

Da análise dos rácios económico-financeiros, constata-se que a receita cobre a despesa, sem recurso a empréstimos. Verifica-se uma poupança orçamental, sendo que a poupança, por tendência, é novamente canalizada para investimento em despesas de capital.

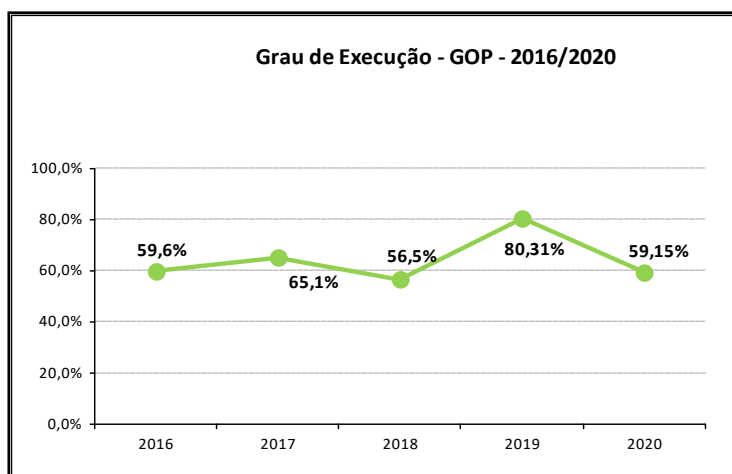
Dos resultados obtidos, é possível verificar o cumprimento de todas as regras legais aplicáveis no que diz respeito à gestão financeira, realçando o encerramento de contas com um resultado líquido positivo, demonstrando a boa gestão dos recursos da CMA, sem descurar o investimento no território e nas pessoas.

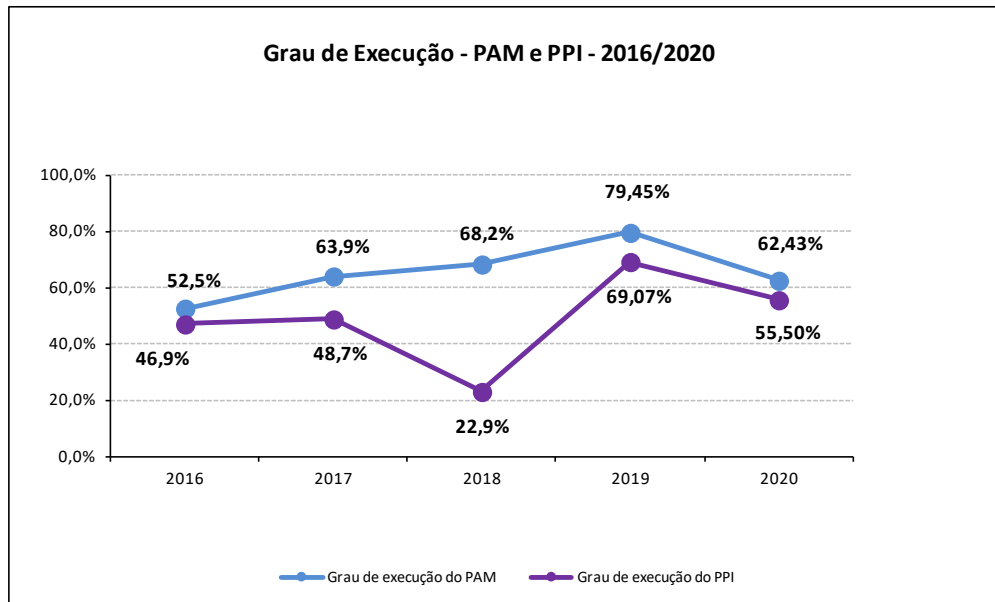
Ao fazermos uma análise sobre os resultados obtidos e as metas estabelecidas para o ano 2020, concluímos que:

- **Grau de cumprimento das receitas** previstas – valor inferior ao ano anterior, em 21%, demonstrando uma diminuição das receitas previstas, face ao resultado do ano anterior (meta não atingida).



- **Grau de execução das GOP (Grandes Opções do Plano), do PAM (Plano Plurianual de Atividades) e do PPI (Plano Plurianual de Investimentos) – meta 75% em cada um dos indicadores. As metas não foram atingidas, com valores inferiores ao ano 2019: GOP (-26%); PAM (-21%); PPI (-19,6%).**





**Justificação (não cumprimento das metas):**

Com a pandemia COVID-19, verificaram-se muitas isenções de taxas, de modo a fazer face às dificuldades económicas ao nível do comércio, entre outros. Como exemplo, temos o mercado e feiras, parcómetros/estacionamento, lixos (ver o n.º 1 do documento das isenções, aprovadas pelo Executivo Municipal).

Nesta sequência, também o facto de se verificar o encerramento de vários edifícios municipais (Piscinas, CAA, Biblioteca, Incubadora de empresas, Posto de Turismo), ocasionou o não recebimento de receita, o que implica que a taxa de execução da receita tenha sido mais baixa.

Já a respeito do grau de execução da despesa, a justificação é a mesma. Verificaram-se concursos (contratação pública) que ficaram desertos e transitaram para 2021, por incompatibilidade, no âmbito das restrições estabelecidas, assim como houve também alteração de preço para as adjudicações.

As restrições a que fomos obrigados, por causa da pandemia, e as contingências necessárias ao combate da mesma, obrigaram-nos ao cancelamento de muitos eventos (ex.: AgitÁgueda). Ainda assim, a estratégia da Autarquia passou pela criação de outros projetos, para colmatar a não realização, como foi o caso do “Compre em Águeda”.

Quanto às **Metas**, no que respeita à taxa de execução das receitas, tal não será alterada, com base no artigo 56.º, n.º 3 da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro (no caso de o município registar, durante dois

anos consecutivos, uma taxa de execução da receita prevista no orçamento respetivo, inferior a 85%, são informadas as entidades referidas no n.º 1).

#### 1.6.2.10. Divisão de Tecnologias de Informação:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de disponibilidade das aplicações informáticas	99%	99,95%
%	Taxa de Disponibilidade	> 98%	99,7%
%	Taxa de cumprimento dos SLA definidos	80%	79,4%
Minutos	Tempo médio de resolução dos pedidos de intervenção (PI)	≤ 30	37
%	Taxa de pedidos de intervenção (PI) do Município resolvidos com eficácia	95%	99,6%
N.º	Índice médio de satisfação com a resolução dos PI	≥ 4	5
Minutos	Tempo médio de resolução dos incidentes de segurança da informação	≤ 120	610
%	Taxa de Incidentes de Segurança resolvidos com eficácia	100%	100%
N.º	Índice médio de satisfação com a resolução dos Incidentes	≥ 4	5
N.º	Média do Risco Real	3	2,99
%	Taxa de Utilização de Armazenamento	< 80%	74,1%
N.º	Situações de incumprimento contratual não recuperável, motivado pela ineficácia na monitorização dos contratos de aquisição de bens e serviços	0	0
%	Variação da procura dos sites da autarquia	> 20%	17%
%	Taxa de novos conteúdos disponibilizados nos <i>sites</i> da autarquia	> 20%	11%

Ao analisarmos estes resultados, concluímos que:

- **Objetivos de Segurança da Informação:** Conseguimos atingir/superar as metas estabelecidas, no que diz respeito a:
  - **Taxa/Índice de disponibilidade:** Para as aplicações informáticas necessárias para executar as tarefas de Obras Particulares (âmbito de implementação do SGSI), o resultado é 99,95%. Já no que diz respeito aos sistemas na globalidade, é de 99,7%, cumprindo com a meta definida;
  - **Taxa de cumprimento dos SLA** definidos – 79,4%, considera-se uma meta cumprida (80%);
  - **Risco real**, abaixo de 3 (resultado 2,99), sendo este o valor aceitável pela CMA;
  - **Capacidade/Armazenamento** – obtivemos um valor inferior à meta estabelecida (< 80%), tendo-se obtido 74,1%;



- Não se verificaram **situações de incumprimento contratual não recuperável**, motivado pela ineficácia na monitorização dos contratos de aquisição de bens e serviços, no período em análise.
- A nível dos **tempos médios de resolução**, o resultado para os Pedidos de Intervenção foi de 37 minutos (7 minutos acima da meta estabelecida), e de 10 horas e 10 minutos (610 minutos) para os incidentes de segurança da informação (Foram identificados/registados 5 Incidentes, no entanto, apenas foi evidenciado 1 incidente de segurança (Disponibilidade).
- Após o encerramento do PI, o/a utilizador/a tem a possibilidade de avaliar o **nível de satisfação** face à resolução do mesmo, atribuindo uma pontuação (5 - Satisfeito; 4 - Muito satisfeito; 3 - Nada satisfeito; 2 - Insatisfeito; 1 - Muito insatisfeito). Os resultados para 2020 são: 5 (resolução dos PI) e 5 (resolução dos incidentes), evidenciando-se o cumprimento da meta definida ( $\geq 4$ ).
- **Comunicação:**
  - Ao nível dos **sites**, notamos que, na procura, se verifica um aumento na ordem dos 17%, ainda que fique ligeiramente abaixo da meta ( $> 20\%$ ), indicando que os sites têm vindo a mostrar-se mais atrativos para o público em geral. Vejamos os números: Em 2020: *Site* CMA=265.279; *Site* Biblioteca=3.458; *ÁguedaTV*=7.589; *Serviços online*=2.219. Em 2019: *Site* CMA=221.788; *Site* Biblioteca=3.736; *ÁguedaTV*=12.690; *Serviços online*=544.
  - **Novos conteúdos:** Houve uma subida de 11%, em relação a 2019. Para 2020, previa-se a disponibilização de mais 20% de conteúdos do que em 2019. No entanto, o resultado foi inferior ao esperado. Em 2020, retomamos a disponibilização de novos conteúdos, através do *Águeda.TV*, sendo que o reforço da equipa da Comunicação também veio demonstrar um efeito positivo nestes resultados. Em números, temos: Em 2020: *Transmissão AMA*=11; *Transmissão Eventos Culturais*=20; *Vídeos criados*=107; *Notas imprensa*=194; *Reportagens fotográficas*=83. Em 2019: *Transmissão AMA*=16; *Transmissão Eventos Culturais*=31; *Vídeos criados*=152; *Notas imprensa*=98; *Reportagens fotográficas*=77.

#### **Justificação** (não cumprimento das metas):

Relativamente aos tempos médios de execução dos PI, temos necessidade de sensibilizar os/as técnicos/as da DV-TI, para o encerramento dos mesmos, assim que executam as ações, pois, notamos que esta tarefa não é executada normalmente, o que implica que os resultados sejam distintos da realidade.

Já ao nível da Comunicação, com a pandemia COVID-19, fomos obrigados a encerrar os edifícios municipais, pelo que não houve lugar, à realização de alguns eventos/iniciativas. O AgitÁgueda, entre outros eventos, públicos e privados, tiveram que ser adiados ou cancelados, originando um decréscimo de notícias/conteúdos, por exemplo.

#### **Metas a manter para 2021.**

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

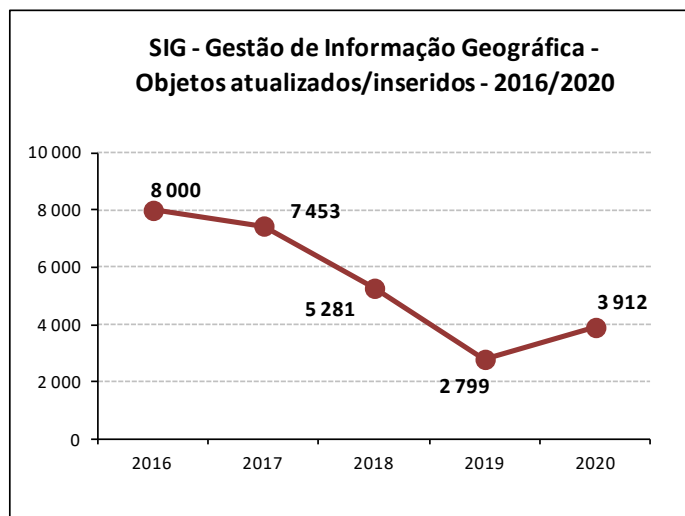
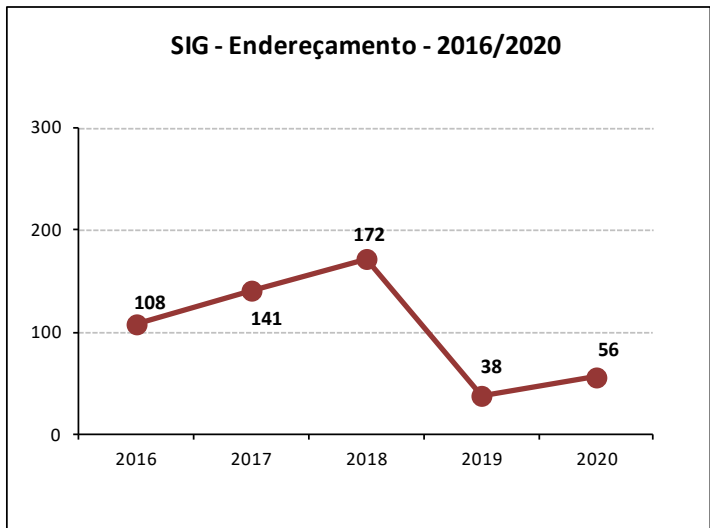
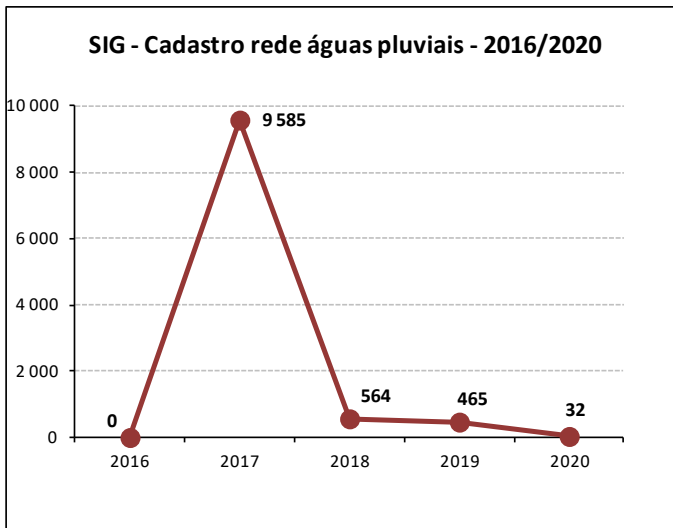
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Taxa de prédios cadastrados	95%	100%
%	Taxa de crescimento de novos postos autónomos disponibilizados pela UT-SIG	5%	3,3%
%	Variação do n.º de plantas de localização emitidas (Ordenamento do Território)	Mínimo = ano (n-1)	-7%

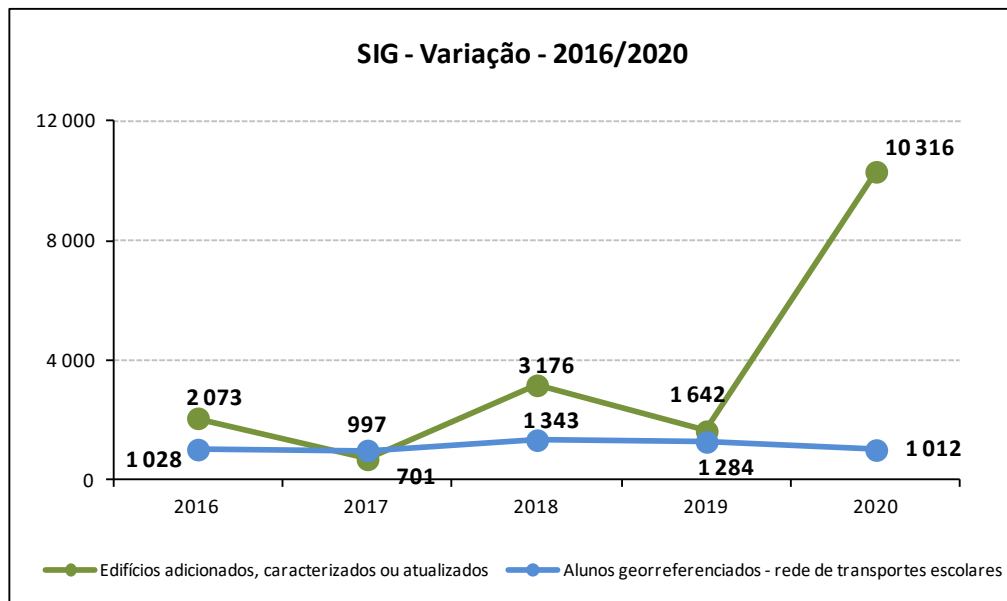
Sobre o tema **Património Municipal** – estatísticas do trabalho efetuado em 2020, relacionado com o cadastro de edifícios/infraestruturas do Município, pela UT-SIG, nomeadamente:

- N.º de metros cadastrados na rede de águas pluviais – 32m<sup>2</sup>;
- Prédios cadastrados – 44;
- Edifícios adicionados, caracterizados ou atualizados – 10.316.

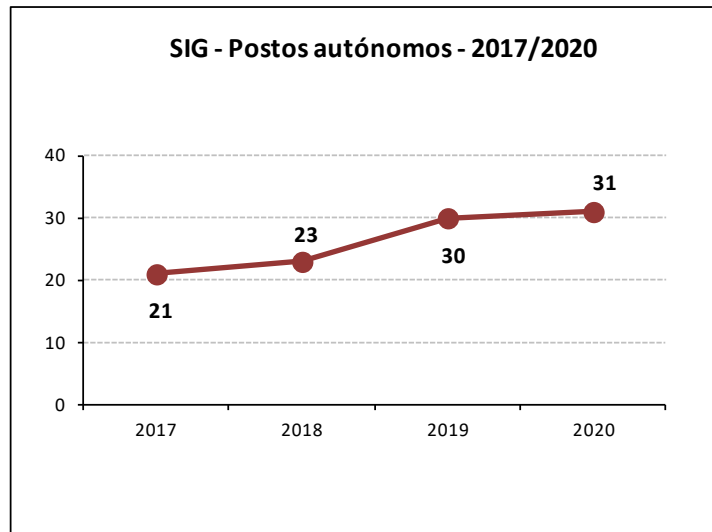
Em 2020, outros números importantes a apresentar são:

- Alunos georreferenciados – rede de transportes escolares – 1.012;
- Endereços atribuídos ou atualizados – 56;
- Conjunto de dados abertos disponibilizados/revistos – 11;
- Vias caracterizadas/atualizadas – 22;
- Objetos atualizados/inseridos, no âmbito da Gestão de Informação Geográfica – 3.912.

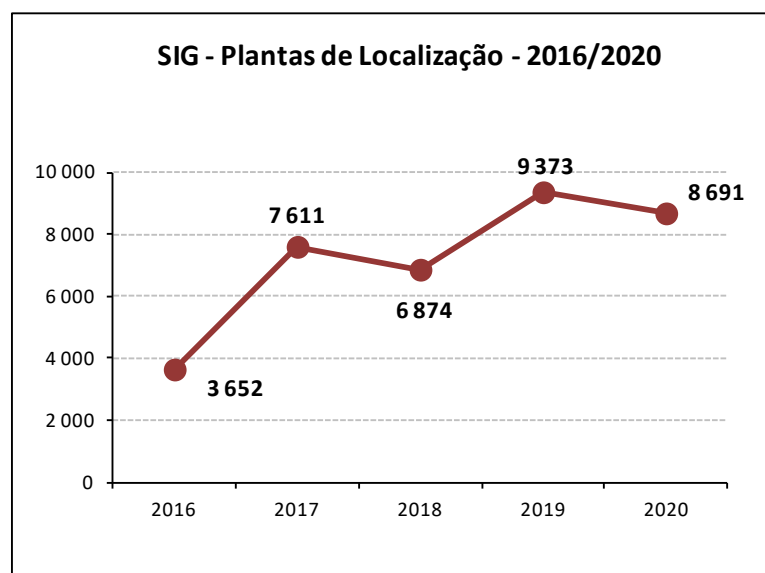




Já no que diz respeito à criação de **Postos autónomos** disponibilizados pela UT-SIG, é de referir uma taxa de crescimento de 3,3%, verificando-se ter sido disponibilizado mais 1 novo posto (DV-DL – Planeamento).



De igual modo, verificamos, ao nível das **plantas de localização** emitidas, no âmbito do Ordenamento do Território, uma redução de 7%. Este serviço é de extrema necessidade para os/as munícipes, para além de ser vantajoso, pois o/a próprio/a pode emitir a planta a partir de casa/trabalho, de forma completamente gratuita.



**Metas:** Retirar o Indicador “Taxa de crescimento de novos postos autónomos disponibilizados pela UT-SIG”, pois não se prevê aumentar o n.º de postos autónomos, deixando de fazer sentido. Para os restantes indicadores, será de manter as metas para 2021.