



RELATÓRIO DE BALANÇO E REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

PERÍODO EM ANÁLISE:
Janeiro 2023 – dezembro 2023

Data: 2024/04/15

ÍNDICE

1. SISTEMA DE GESTÃO (SG)	3
1.1. POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO (SG)	4
1.2. ENVOLVENTE INTERNA (RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS, TECNOLOGIAS, PROCESSOS E MÉTODOS DE TRABALHO, AMBIENTE)	4
1.3. ENVOLVENTE EXTERNA	24
1.4. ALTERAÇÕES RELEVANTES DO SG	24
1.5. REVISÕES ANTERIORES	25
1.6. AVALIAÇÃO DO SG	28
1.6.1. <i>Objetivos</i>	28
1.6.2. <i>Indicadores de desempenho dos processos</i>	30
1.6.3. <i>Não Conformidades/Ações desencadeadas</i>	74
1.6.4. <i>Reclamações/Sugestões</i>	76
1.6.5. <i>Satisfação de Municípes e Partes interessadas relevantes</i>	76
1.6.6. <i>Audição dos/as Funcionários/as</i>	78
1.6.7. <i>Desempenho de Fornecedores e Empreiteiros/Empreitadas</i>	78
1.6.8. <i>Auditorias</i>	79
1.7. RISCOS E OPORTUNIDADES	80
1.8. PLANOS DE CAPACIDADE, DE CONTINUIDADE, DE DISPONIBILIDADE E DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES	83
2. CONCLUSÃO	83
2.1. PROPOSTA DE OBJETIVOS PARA 2024	84
2.2. PROPOSTA DE METAS PARA OS INDICADORES DE DESEMPENHO PARA O ANO 2024	84
2.3. PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA	84
3. ANEXOS	87

1. Sistema de Gestão (SG)

Tendo como objetivo principal a organização de um conjunto de dados relativos ao desempenho do Sistema de Gestão (SG), implementado na Câmara Municipal de Águeda (CMA), de modo a permitir uma análise e reflexão necessária à avaliação do seu desempenho, à sua revisão e à realização das ações de melhoria necessárias para o manter adequado e eficaz, foram verificados e analisados os resultados/dados relativos ao período compreendido entre janeiro e dezembro de 2023.

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

- Verificação e atualização do Manual do Sistema de Gestão (SG), revisão 18, de 2023/06/30, tendo sido realizada uma nova revisão, dada a necessidade de adequação do SG, nomeadamente no que diz respeito aos pontos: Visão; Objetivos Estratégicos (texto ao nível das linhas estratégicas); Organização Geral (alteração do organigrama); Organização – Funções e Responsabilidades; Rede de processos (inclusão do PG-20; alterações ao nível das responsabilidades vs CO); A Organização e o seu Contexto (Responsáveis); Gestão e controlo da informação documentada (responsáveis); Auditoria Interna e outras verificações de conformidade (responsáveis); Não conformidades, eventos, incidentes e melhoria contínua (responsáveis); Gestão do Risco (PPR).
- Análise dos documentos do SG, na sua totalidade, tendo sido revistos, adequando-os à realidade existente na CMA, ao cumprimento da legislação e regulamentos aplicáveis, à Rede de Processos e alterações essenciais das práticas, pela alteração de tarefas, reestruturação dos processos, de acordo com o Mapa de Documentos.
- Não se verificou uma revisão do Manual de Acolhimento (Revisão 07, de 2021/12/27), não obstante vir a realizar-se em 2024, de forma a atualizar o seu conteúdo, nomeadamente no que diz respeito a alterações normativas/legislativas e outras.
- Em 2023, não se verificaram alterações ao **Mapa Estratégico** da Autarquia, verificando-se que os objetivos estratégicos e operacionais, tendo em conta a perspetiva onde os mesmos se inserem – clientes, processos, desenvolvimento organizacional e financeira – se mantêm adequados à estratégia, missão e visão da Autarquia. No entanto, para 2024 e, tendo em conta as linhas estratégicas da Autarquia, foi elaborada uma revisão deste documento, que contemplará a estratégia 2022-2025.

1.1. Política do Sistema de Gestão (SG)

A Política do SG – Qualidade e Segurança da Informação, mantém-se, não tendo sido revista, no ano em apreço, visto que, após avaliação, concluímos que a mesma se encontra apropriada ao contexto e âmbito do SG da CMA, sendo comunicada e entendida por todos/as os/as funcionários/as.

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

Recursos Materiais:

A Lista de Infraestruturas existente (Imp-06-01), encontra-se atualizada (revisão 0, de 2024/01/31), com todas as infraestruturas necessárias à prestação de serviços pela CMA e sujeitas a ações de manutenção preventiva, com ações definidas, responsáveis e periodicidade de realização, de várias formas: Imp-06-03, aplicações específicas (Máquinas, GLPI, OBM, ...).

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 (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,...), com o correspondente registo no GLPI.

As necessidades, em termos materiais, estão diretamente interligados às GOP (Grandes Opções do Plano e Orçamento).

Recursos Humanos:

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

Em 2023, verificou-se uma alteração geral ao nível da estrutura orgânica, aprovada em sessão ordinária da Assembleia Municipal, realizada em 24/02/2023, sob proposta da Câmara Municipal, em reunião ordinária de 16/02/2023, posteriormente publicada através do Despacho n.º 3230/2023, de 10 de março (DR n.º 50, Série II).

Por outro lado, terá ainda que se ter em consideração a necessidade de recrutamento de pessoal nalgumas áreas, que se encontram com um elevado défice, tornando a capacidade de intervenção do município

reduzida, sobretudo na componente operacional. Quanto à necessidade de recrutamento de pessoas, as mesmas encontram-se espelhadas no mapa de Pessoal da CMA, definido e aprovado, para 2024.

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

É efetuado o inquérito de satisfação dos/as funcionários/as, de forma a permitir obter uma percepção dos níveis de satisfação e de motivação destes/as. Ver ponto 1.6.6.

Processos, sistemas e tecnologias:

A CMA dispõe de aplicações de gestão para a execução dos trabalhos no dia-a-dia, assim como de recursos tecnológicos, que lhe permitem executar as suas atividades. O conjunto de recursos à disposição, servem para a gestão interna do Município, para o acesso externo das partes interessadas e para prestar os serviços que são da sua competência/âmbito e que requerem o uso das melhores TICE.

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

A CMA utiliza diversos canais de comunicação, tanto a nível interno (Intranet, *Rocket.Chat*), como externo (Internet; APP da CMA; Redes sociais – *Facebook*, *Youtube*, etc.; Linha Verde gratuita; Central Telefónica; *Site* da CMA; Correio eletrónico; entre outros).

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

A tecnologia de assinatura digital, é amplamente utilizada para assinar com cartão de cidadão, os ofícios que são remetidos aos/às munícipes, evitando a impressão do documento para assinatura “manual”, ficando disponível e segura, na base de dados das diversas aplicações. De igual modo, a entrega de processos, como é o caso das obras particulares, é efetuada, através da Plataforma de Atendimento, em formato digital (*ePaper*) de todas as peças instrutórias, estando o próprio requerimento assinado e validado digitalmente.

A tecnologia utilizada mantém-se inalterada.

Os processos encontram-se devidamente implementados e mantidos, verificando-se que a prática está instituída, percebida e seguida por todos/as os/as intervenientes, em qualquer nível. Nas auditorias realizadas não foram evidenciadas não conformidades que comprometam a eficácia dos processos. Verificamos algum refinamento em termos de tarefas, que poderá evidenciar-se com a revisão ocorrida ao nível dos circuitos

existentes, nas diversas aplicações MEDIDATA, decorrentes de ações de melhoria identificadas, para melhorar o funcionamento dos serviços, adequando-os às necessidades, não só ao nível interno, mas também, das partes interessadas externas.

Políticas, objetivos e estratégias implementadas para os atingir:

Ainda que se mantenham os eixos de atuação estratégica da CMA, mantém-se a estratégia da Autarquia, através das linhas estratégicas seguintes:

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

Em relação às políticas, foi revisto o documento “**Políticas específicas – Segurança da Informação**”, revisão 11, de 2023/09/22, nomeadamente: “Acessos/Política de administração de acessos/Desativação de acesso a sistemas”, pela inserção da situação de regime de mobilidade interna entre organismos; “Acessos/Acesso a zonas seguras/Sala dos Recursos Humanos”, pela descrição da situação atual no que diz respeito aos acessos à sala.

No que diz respeito à Declaração de Aplicabilidade (DdA) – revisão 11, de 2022/01/31, não se verificou nenhuma alteração, sendo implementados ou melhorados alguns controlos da ISO/IEC 27001, assim como o reforço relacionado com as políticas *Clean Desk* e *Clean Screen*.

Importa realçar que, ao nível das linhas estratégicas, os trabalhos/ações desenvolvidos no período de janeiro a dezembro do ano 2023, estão espelhados nas várias Informações AMA, para o ano em causa, tendo em conta que cada serviço prepara informações sobre as ações levadas a cabo em cada eixo/linha estratégica.

No entanto, importa referir algumas questões que, pelo seu cariz, revelam-se como tendo impacto nas partes interessadas.

Reforçar o papel de Águeda como uma *Smart City*

- Plataforma **Águeda Smart City Platform** – Inclusão de novos indicadores e parâmetros.
- Plataforma **PLUMA** – Implementação do Pluma *Anywhere*, que vai permitir o acesso via aplicações móveis e uma APP Móvel a funcionar.
- Alteração no PLUMA, para além de alguns ajustes/correções/melhorias às ações já implementadas, importa referir:
 - Área com estatísticas de tarefas executadas, Área com pendentes por executar, Contagens de pendentes por executar fora de prazo, Tabela com dados estatísticos base das tarefas executadas, Dados agrupados por divisão e por utilizador nas tabelas em estatísticas tarefas executadas;
 - Criação de várias vistas (execuções dos anos anteriores, faturas com entrada em atendimento e não registadas, ...);
 - Tabelas para projetos financiados;
 - Atualizados os modelos da base de dados e ePaper;
 - Biblioteca de consultas ao GLPI;
 - Área de acessos e página com registo de acessos a salas seguras.
- Plataforma **PLUMA.Anywhere**:
 - Adicionadas vistas e componente de tempos médios de abertura para RQI, PAQ e NTE;
 - Acompanhamento da execução orçamental;
 - Acompanhamento de RQI e Tickets;

- Listagem de últimos pendentes e últimos *tickets* associados ao utilizador;
- *Design* de componente de listagem: RQI (destaque para as últimas 10 RQI criadas), Rubricas subscritas.
- Desativação da plataforma covid19 (<http://covid19.cm-agueda.pt>).
- **Dados abertos:** Disponibilização de conjuntos de dados, no portal de dados abertos, em <http://ckan.sig.cm-agueda.pt/>, incluindo informação sobre as Áreas de Reabilitação Urbana - ARU 2023, contagem de tráfego sobre várias ruas, bem como outros dados de Cartografia 10K.

Promover o planeamento territorial e a requalificação urbana

- 2.ª Alteração à 1.ª Revisão do PDM de Águeda;
- 3.ª alteração (1.ª alteração simplificada) da Reserva Ecológica Nacional (REN);
- Participação na Comissão Consultiva do Plano Regional de Ordenamento do Território do Centro (PROTC).
- **IMI** – prédios urbanos ou frações autónomas devolutas: Notificações relativamente a 2022; Levantamento para 2023.
- **BUPI** – Balcão Único do Prédio de Águeda: registo de Representações Gráficas Georreferenciadas (RGG) de matrizes.
- **Gestão espacial:**
 - Gestão e atualização de informação geográfica – rede de iluminação pública, rede ITUR, rede pluvial, cadastro municipal, atribuição de toponímia, ...);
 - Preparação de informação geográfica para entidades externas – SIOU/INE, ou mapas de cadastro de infraestruturas para apoio à elaboração de projetos.
- **Projetos e obras** com vista à requalificação urbana da cidade e freguesias:
 - Requalificação de Espaços Exteriores do Centro Cívico de Arrancada do Vouga;
 - Auditoria de Segurança Rodoviária do ERAA;
 - Estratégia Local de Habitação: Programa 1.º Direito/PRR;
 - Reabilitação de Espaços Públicos da Baixa da Cidade – Av. 25 de Abril;
 - Parque de Estacionamento na Rua 5 de Outubro;
 - Áreas de Acolhimento Empresarial Nova Geração;
 - Pavimentação de vários arruamentos em Valongo do Vouga e Á-dos-Ferreiros;
 - Requalificação do Cemitério de Águeda;

- Museu Ferroviário de Macinhata do Vouga;
- Requalificação da Escola Secundária Adolfo Portela;
- Repavimentações de Vias do Concelho 2.ª Fase;
- Repavimentação em Belazaima do Chão e Castanheira do Vouga;
- Construção de Estacionamento na Rua dos Industriais;
- Ligação do Parque Empresarial do Casarão ao IC2;
- Requalificação do Auditório Exterior de Fermentelos;
- Remodelação da Carreira de Tiro de Águeda;
- Construção de sanitários de apoio ao Parque da Alta Vila;
- Requalificação de Igreja de Agadão;
- Requalificação do Largo N. Sr.ª da Graça em Assequins;
- Eixo Rodoviário Aveiro-Águeda;
- Repavimentação de Vias do Concelho 3ª Fase;
- Remodelação do Edifício da Junta de Freguesia de Águeda e Borralha;
- Elaboração do Projeto de Segurança Contra Incêndios em Edifícios e Medidas de Autoproteção da Escola Básica das Chãs Provisória;
- Construção da Via de Acesso ao Parque Empresarial do Casarão (Reabilitação da Estrada Municipal 605-1 e troço que liga à En333;
- Viaduto sobre a EN1 e de adequação do eixo rodoviário de acesso ao parque empresarial;
- Ampliação da antiga EB1 de São Martinho para sede do Agrupamento CNE 969;
- Repavimentações de Vias do Concelho 4.ª Fase.

• **Empreitadas:**

- Requalificação Urbana - Rua José Gustavo Pimenta e Rua Eng.º José Bastos Xavier (concluída);
- Reabilitação do Espaço Público Envolvente à Habitação Social do Centro – R. Fundação Dionísio Pinheiro e R. Eng.º Carlos Rodrigues (concluída);
- Construção de Infraestruturas previstas no Plano Geral de Drenagem da Cidade de Águeda e Execução de Intervenções prioritárias – 1.ª Fase (concluída);
- Reabilitação de Espaços Públicos da Baixa da Cidade – R. Celestino Neto e Av. 25 de Abril (em curso);
- Retificações no Centro Educativo de Fermentelos (concluída);

- Reabilitação do Mercado Municipal (em curso);
- Loteamento Municipal do Parque Empresarial do Casarão – Fase 2 (em conclusão);
- Requalificação da Zona Central da Mourisca do Vouga (em curso);
- Remodelação do Centro de Saúde de Águeda (em conclusão);
- Repavimentação de Vias em Gravanço, Castanheira do Vouga e Falgoselhe (concluída);
- Repavimentação de Vias do Concelho – 1.ª Fase (concluída);
- Requalificação do Largo da Estação Ferroviária de Águeda (em conclusão);
- Construção de Pistas em Tartan no Estádio Municipal (concluída);
- Execução de Intervenções Estruturais para o Controlo de Cheias em Águeda – 2.ª Fase (em conclusão);
- Requalificação da Zona Envolvente à Escola e Igreja Matriz da Borralha (concluída);
- Ampliação e Requalificação da EB1 das Chãs (concluída);
- Repavimentação da Rua das Figuras Populares, incluindo a Reconstrução e Alargamento da Ponte e Repavimentação de outras ruas (em curso);
- Centro de Interpretação do Rio (em curso);
- Arranjos Exteriores do Edifício da Junta de Freguesia e Unidade de Saúde de Travassô (concluída);
- Pavimentação da Rua da Canada – Fase 2, em Aguada de Cima (concluída);
- Pavimentação dos Lotes 1, 2 e 3 do PEC (em curso);
- Repavimentação em Belazaima do Chão e Castanheira do Vouga (em curso);
- Construção de Estacionamento na Rua dos Industriais (em curso);
- Repavimentação de Vias do Concelho 2ª Fase (em curso);
- Pavimentação de Vários Arruamentos em Valongo do Vouga e Á-dos-Ferreiros (em curso).

- **Áreas de Reabilitação Urbana (ARU):**

- Validação das propostas de revisão da delimitação das 22 ARU existentes, da delimitação de 15 novas ARU e do quadro dos benefícios fiscais associados.

- **Estratégia Local de Habitação (ELH)** – Definição da abordagem futura para a submissão das candidaturas a financiamento ao abrigo do Programa 1.º Direito/PRR.

Promover o Desenvolvimento Económico e Turístico do Concelho

Reforçar a Inovação, o Empreendedorismo e a Indústria

• Gabinete de Apoio ao Empresário/PEC-Águeda (Parque Empresarial do Casarão):

- Alteração do modelo de venda dos lotes no PEC-Águeda – Suspensão parcial do Regulamento Municipal do PEC;
- Acompanhamento a dois projetos de capital estrangeiro que se encontram em processo de análise e seleção de localizações para instalação de novos investimentos na Europa.
- Plano Estratégico de Desenvolvimento Económico e Inovação de Águeda – entrega do plano de ação 2023-2026, com a definição da estratégia e intervenção municipal na área empresarial.
- Candidatura ao PRR – Áreas de Localização Empresarial de Nova Geração (ALENG):
 - 1.º vertical – Sistemas de produção e armazenamento de energia renovável para autoconsumo com a criação de uma comunidade de energia renovável – Lançamento do concurso para elaboração do projeto para instalação das UPAC nas empresas; Definição da entidade da Comunidade de Energia Renovável (CER);
 - 2.º vertical – Execução de uma linha de alta tensão (AT) e posto de corte, no âmbito das ilhas de qualidade de serviço e de estabilidade energética – Protocolo entre a E-REDES e o Município para execução da linha de AT e Subestação;
 - 3.º vertical – Mobilidade elétrica – Preparação de procedimento para colocação dos carregadores elétricos no PEC-Águeda, sucedendo o mesmo com o quarto vertical, referente ao 5G;
 - 5.º vertical – Em desenvolvimento o projeto de arquitetura do edifício que irá albergar a CER, assim como os serviços de proteção civil previstos em sede de candidatura.
- EMPREENDE XXI – Candidatura para apoio ao empreendedorismo, para reforço dos apoios a conferir no âmbito da própria Incubadora de Empresa – apoio técnico e financeiro;
- Formalização do protocolo de cooperação com o IEFP, que permitirá à Incubadora de Empresas de Águeda, ter uma ação mais direta em termos da colaboração e capacitação de empreendedores locais, em parceria com o IEFP;

• Incubadora de Empresas de Águeda (IEA):

- Incubadora de Empresas da Região de Aveiro (IERA) – Projeto INOV@IERA – Candidatura com vista à criação da Plataforma IERA, para submissão online de candidaturas que são encaminhadas

diretamente para cada incubadora, com a vantagem de possuir um sistema de registo de acompanhamento interativo dos projetos incubados;

- Sessão sobre o Programa Qualifica, promovida pelo Centro de Emprego e Formação Profissional de Águeda, que promove o reconhecimento, a validação e a certificação de competências (RVCC) aos níveis escolar ou profissional;
 - Encontro de Mentores (Rede MentALL), evento organizado em parceria com a UA Coopera, com o objetivo de fomentar o contacto entre empreendedores e mentores;
 - Colaboração em diversos projetos promovidos pela Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP), nomeadamente, no Observatório “Serviços, Competitividade Urbana e Coesão Territorial”, que permitirá o desenvolvimento de projetos.
- **ALL – Águeda Living Lab:**
 - Serviços de fabricação digital e prototipagem (para a comunidade e para os serviços da CMA);
 - Oficinas de Fabricação Digital (Modelação 2D & 3D Robótica e Programação em mBlock);
 - Receção de voluntários do Serviço de Voluntariado Europeu para formação em Fabricação Digital, no âmbito da sua estada durante um ano no concelho de Águeda, num total de 15 jovens.
 - Promoção do Comércio Local – Nova edição da campanha “Compre em Águeda”.

Promover o Turismo Sustentável

- Publicação semanal do VisitÁgueda;
- Turismo de Natureza:
 - Rede de Percursos Pedestres – Levantamento do estado dos trilhos, atualizações/intervenções, atualização dos contratos de manutenção com Uniões/Juntas de Freguesia e Associações;
 - Comemoração do Dia Nacional dos Moinhos – Rota de Moinhos de Portugal, Portuguese Mills (Águeda, Albergaria-a-Velha, Nelas e Sever do Vouga);
 - Lançamento do “*Birdwatching Online*” de Águeda – Disponibilização, em formato online, de fichas interpretativas/informativas de espécies de avifauna;
 - Desenvolvimento de um roteiro dedicado ao azulejo e à faiança, dignificando as tradições antigas através da sensibilização para a preservação e importância deste produto turístico;
 - Elaboração de um programa turístico para 1, 2 ou 3 dias em Águeda, “Águeda – *Short Breaks 2023*” com sugestões de locais para visita, valorizando o património natural e cultura, bem como as tradições da comunidade local.

- AgitÁgueda – Art Festival: Intervenções de arte urbana, decoração das ruas, preparação da atualização do Mapa de Arte Urbana e gestão da Bolsa de Promotores para apoio na dinamização das atividades de animação de rua;
- Ecopista do Vouga: Proposta de um painel de início de percurso, a ser instalado na Estação Ferroviária de Sernada do Vouga;
- Projeto “Tenho um amigo” – Aproximação entre o Município de Águeda e o Município do Sal, através da partilha de experiências, tradições e conhecimentos entre as comunidades escolares;
- Projeto em rede CApt2 (Circularidade da Água – por todos e para todos) – Finalização o Plano Local e Ação Integrada para a gestão de água – PLAI;
- Análise de programas de financiamento e parcerias, nomeadamente URBACT e *Interreg Europe*;
- Elaboração das candidaturas aos *LivCom SGD Awards 2023*, para as categorias: “*Whole City Award*” (prémio cidade) e “*project Award*” (prémio projeto), com o Águeda [Sm@rt](#) City Lab;
- Semana da Primavera 2023 – 3.ª edição do Curso de iniciação à Observação de Aves na Pateira de Fermentelos;
- Projeto LIFE Águeda:
 - Ações do programa de educação e sensibilização ambiental “Rio de Todos”;
 - Dinamização de sessões do programa “Rio vai à escola” nas escolas da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro;
 - Rio Cértima – Ações de remoção de espécies exóticas invasoras aquáticas, estabilização de taludes e margens e conseqüente melhoria do estado ecológico de conservação dos habitats;
 - Época de florestação – Plantação de 15.000 árvores e arbustos nas margens dos rios Águeda e Alfusqueiro, utilizando-se espécies da flora nativa para aproximação da vegetação ribeirinha ao habitat de referência para a região;
 - Colocação de açudes temporários para servir os parques de lazer de Bolfiar e da Redonda, com as correspondentes passagens (tipologia de bacias sucessivas ou escadas para peixes).
- Festa do Leitão 2023;
- Projeto “Crocheteiras de Águeda”, contribuindo para a inclusão social e, em simultâneo, para a decoração das ruas da cidade com obras de arte únicas e coloridas;
- 8.ª Edição das Jornadas Internacionais do Turismo;
- “Águeda é Natal” – Elaboração de um Mapa Turístico de Natal.

Garantir a excelência da educação e projetar a juventude

Educação

- Progressiva implementação do cartão do aluno, com respetiva Wallet de pagamentos, a todos os alunos do concelho, nomeadamente do pré-escolar e 1.º ciclo, com a alteração da modalidade de pagamento de pós-pago, para a metodologia de pré-pagamento, garantindo-se, assim, uma maior responsabilização por parte dos encarregados de educação e a redução de incumprimentos de pagamento por parte dos mesmos;
- Projeto para a Requalificação da Escola Secundária Adolfo Portela;
- Congresso: Educação e Saúde Mental, que visa debater os problemas com que os estabelecimentos de ensino e os alunos e professores, se debatem hoje em dia em contexto escolar, indicando caminho a seguir;
- (Re) arranque da Revisão da Carta Educativa do Município de Águeda;
- Aprovação do Centro Tecnológico Especializado (CTE) da ES Marques Castilho, com desenvolvimento das valências de ensino profissional no concelho, sobretudo no setor industrial.
- GAPSI – Gabinete de Apoio Psicológico:
 - Avaliação/reavaliação e apoio psicopedagógico de crianças com Medidas de Suporte à Aprendizagem e Inclusão, bem como a articulação e colaboração com os elementos das Equipas Multidisciplinares de Apoio à Educação Inclusiva – EMAEI;
 - Projeto “Grão a Grão”, com a finalidade de estimulação de competências linguísticas de crianças que apresentam lacunas no desenvolvimento da linguagem oral/escrita, e a sensibilização para a importância da estimulação da linguagem, sobretudo da consciência fonológica, nos diferentes contextos em que a criança se encontra inserida, nomeadamente escolar e familiar.
- 1.º Congresso de Educação e Saúde Mental – Educação e Saúde Mental – Caminhos a Trilhar;
- Evento LIVR´ARTE – Plano Nacional das Artes, com atividades de dança, canto, teatro e música;
- Projeto ACESS_UP, para combater a falta de literacia, como uma das principais causas do abandono escolar precoce;
- Desenvolvimento da Carta Educativa, com apresentação do Diagnóstico no Concelho Municipal de Educação;
- INCUBA JÁ – Sessões e apoio aos jovens, para integração suave no mercado de trabalho e para a criação do próprio projeto pessoal.

Juventude

- Projeto “SO JUST”, promovido pela organização parceira Ilmiofuturo, em parceria com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul;
- Emoaction – Emoção em Ação – Ações de sensibilização “Ginásios da Inteligência Emocional”;
- Visita de Estudo – Agência Nacional Erasmus + Juventude, Desporto e CES;
- 1.ª Reunião Transnacional do Projeto DIGI VOGUI;
- 2.ª Reunião Transnacional do Projeto *Innovate Now*, para preparação do planeamento de *Youth Exchange*, para juntar 6 jovens de cada um dos parceiros, para a partilha de experiências no Centro de Empreendedorismo, inovação e inclusão;
- Projeto *Active Youth* – Incentivar o envolvimento comunitário e a participação cívica e democrática dos jovens;
- Preparação da atividade “*Connected4Youth*”;
- Projeto *From Inside Out* – Capacitação dos Técnicos de Juventude, com o objetivo final de mitigar os efeitos do estigma da saúde mental, da desinformação e da falta de recursos sentida pelos jovens destes países;
- *Financia(l)iteracy Programme* – Capacitação de jovens para a sua plena inclusão social e económica.

Promover a sustentabilidade ambiental e efetuar o combate às alterações climáticas

Valorizar e desenvolver a sensibilização ambiental

- Programa de Sensibilização Ambiental e Educação para o Desenvolvimento Sustentável e Ciência de Águeda: “Semana Europeia de Prevenção dos Resíduos”, “Planetário ERSUC”, Workshops e Palestras dinamizados na sede do Laboratório Vivo para a Descarbonização – Águeda Sm@rt City Lab, Dia Mundial da Zonas Húmidas, Dia Mundial da Árvore/Floresta, Dia Mundial da Água, Dia Mundial da Terra, Dia Mundial da Biodiversidade, Dia Mundial da Energia, Dia Mundial da Bicicleta, Dia Mundial do Ambiente, Dia da Floresta Autóctone, Oficina de Jardinagem, Caminhada para Observação de Estrelas, Workshop de Educação e Sensibilização ambiental, Atividade de *plogging* ambiental, Caminhada interpretativa sobre passagens para peixes, *Workshop* sobre fotografia de natureza na Pateira de Fermentelos;
- Programa Eco-Escolas: Projeto “O Mar começa aqui” (promover a sustentabilidade, alertar e sensibilizar para as consequências, quer nos ecossistemas terrestres, quer nos ecossistemas marinhos, da incorreta deposição dos resíduos), Projeto “Muros com Vida” (contribuir para alertar e mobilizar a comunidade para a

prevenção e inversão do processo de degradação dos ecossistemas terrestres e aquáticos, com repercussões nas alterações climáticas e na extinção em massa das várias espécies);

- Projeto LIFE ÁGUEDA (LIFE 16 ENV/PT/000411): “O rio vai à escola”;
- Projeto em rede CApt2 (Circularidade da Água – por todos e para todos);
- Controlo de EEI e Restauro de Habitats de margens ripícolas bem como para implementação dos dispositivos de transposição, ou passagens para peixes;
- Plano Municipal de Redução de Ruído – Em desenvolvimento os trabalhos para realização de um Mapa de Ruído Municipal atualizado, bem como o Estudo do Ambiente Acústico;
- Semana Europeia da Mobilidade e Dia Europeu sem Carros.

Potenciar os laboratórios para a descarbonização e melhorar a mobilidade concelhia

- Mobilidade sustentável – Projeto beÁgueda:
 - Implementação da Cicloficina beÁgueda, que vai permitir a realização de pequenas reparações com maior celeridade;
 - Preparação da Monitorização e Atualização da Estratégia de Mobilidade Sustentável e apoio à implementação da Plataforma Inteligente e Integradora da Mobilidade.
- Serviço o MobeÁgueda – Transporte a Pedido de Águeda;
- Economia circular – Máquina de recolha de resíduos - “Resíduos com Valor”;
- Sistema Público de Transportes de Passageiros (SPTP) – Novo operador, a BUSWAY – CIRA, que fará agora, a gestão do sistema de transporte público, vulgo as carreiras públicas;
- Ação de remoção de EEI (Espécies Exóticas Invasoras) aquáticas no rio Cértima e Restauro de Habitats de margens ripícolas;
- Rede de sensores ambientais para monitorização da qualidade atmosférica e ambiental (8 estações).

Promover a eficiência energética

- Sistema inteligente de gestão de iluminação pública no PT 150.

Valorizar os espaços verdes e assegurar a higiene e saúde pública

- Gestão de Resíduos:
 - Aumento da rede de pontos de recolha de recicláveis e a otimizar os circuitos de recolha;
 - Implementação de um novo sistema de recolha de resíduos volumosos (monos/verdes);



- Candidatura para biorresíduos – compostagem doméstica comunitária para valorização dos resíduos orgânicos na origem e redução da deposição em aterro;
- Lançamento de Campanha de Cedência de Compostores Domésticos;
- Candidatura Sociedade Ponto Verde – Projeto Águeda Recicla+ – Ações de Comunicação, Sensibilização e Educação, com o objetivo de alargar a rede de recolha de resíduos porta-a-porta nas empresas e entidades e contribuir para o aumento da taxa de recicláveis no concelho;
- Projeto RecolhaBio – Distribuição de contentores para a prática de compostagem doméstica;
- Gabinete Municipal de Apoio ao Agricultor (GMAA):
 - Campanha de candidaturas ao Pedido Único 2021 (subsídios agrícolas);
 - Criação de novas explorações agropecuárias;
 - Formação agrícola – Condução e Operação de Tratores Agrícolas, Aplicadores de Produtos Fitofarmacêuticos.
- Gabinete de Higiene e Segurança no Trabalho:
 - Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho;
 - Proposta de Regulamento Interno de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
 - Tabela de acidentes de trabalho ocorridos para cálculo do índice anual de sinistralidade;
 - Quadro-resumo de direitos e deveres do empregador público e do trabalhador;
 - Avaliação de riscos das tarefas exercidas pelos assistentes operacionais da DV-EVFHPI;
 - Listagem com identificação de fatores de risco profissional e avaliação da exposição dos trabalhadores por posto de trabalho para informação na Ficha de Aptidão para o Trabalho;
 - Tabela com atividades/funções dos Assistentes Operacionais que preenchem os requisitos de penosidade e insalubridade (DL n.º 93/2021, de 9 de novembro).
- Gabinete do Veterinário:
 - Campanhas de sensibilização: Esterilização, Não ao Abandono, Ninhadas indesejadas e Campanha de apoio à esterilização de animais de companhia;
 - Programa CED – Colónias de Gatos;
 - Campanha de Vacinação Antirrábica no Canil Municipal de Águeda.
- Gabinete de Saúde e Bem-Estar Animal:
 - Preparação e organização da campanha de vacinação antirrábica (calendarização);

- Organização das campanhas de apoio à esterilização;
- Gestão das colónias CED – captura, esterilização e devolução dos felídeos silvestres.

Promover Águeda como referência cultural

- Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil
 - Protocolo entre a Autarquia e a *Improvise & Organize* – Associação Cultural – estabelece os princípios e condições de cooperação no âmbito da programação das residências artísticas – programa AGITlab;
 - Programa de Apoio ao Associativismo;
 - AgitÁgueda;
 - Projeto Cultur'Águeda – Plano de programação cultural em rede nas freguesias, através da realização de concertos protagonizados pelas bandas filarmónicas aguedenses que, intervindo de forma articulada, contribui desta forma para a afirmação cultural do nosso concelho e, simultaneamente, para promover o nosso território além das respetivas fronteiras;
 - Festival Internacional de Folclore de Águeda;
- Biblioteca Municipal Manuel Alegre (BMMA):
 - Projeto "PORQUE HOJE É SÁBADO...";
 - Projeto "Histórias Giratórias";
 - Projeto "Newton gostava de Ler – A Manta morta!";
 - Projeto "A Biblioteca vai à Escola";
 - Projeto "Cresce a ler";
 - Projeto "Todas as Histórias contam", dirigido à população sénior;
 - Concurso Intermunicipal de Leitura;
 - Projeto "A Biblioteca vai à Escola – IPSS";
 - Projeto "De mãos dadas com as palavras";
 - Comemoração do Dia Internacional do Livro Infantil;
 - Jornadas Educativas do Agrupamento de Escolas de Valongo do Vouga
 - Projeto "Virar a Página".
- Centro de Artes de Águeda (CAA):
 - Exposições;

- Espetáculos diversos;
- Projeto Educativo e Mediação de Públicos;
- Adesão do CAA à Rede Portuguesa de Arte contemporânea (RPAC), uma plataforma de referência na dinamização deste segmento artístico, para promover o “desenvolvimento socioeconómico dos territórios, a coesão territorial, a correção de assimetrias e a mobilidade de públicos”;
- Transferência de competências para os municípios na área da cultura – Receção de meras comunicações prévias de espetáculos de natureza artística que sejam promovidos no concelho, nos termos do previsto no Decreto-Lei nº 22/2019, de 30/06.

Reforçar a qualidade de vida e o apoio social à população

Promover a participação pública/cívica

- Orçamento Participativo (OP) – Elaboração de nova adenda com a Junta de Freguesia de Fermentelos para implementação dos projetos já iniciados, Protocolo com o IPDJ e Associação de Vale Domingos para a implementação de projeto de OP Portugal e OP Jovem.

Garantir um apoio social de proximidade aos mais desfavorecidos e promover a inclusão social

- Transferência de competências para as autarquias locais:
 - Formalização de Protocolos/Acordo específicos, com Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) – Serviço de atendimento e acompanhamento social às pessoas em situação de vulnerabilidade e exclusão social;
 - Constituição da equipa de SAAS/RSI de Águeda;
 - Elaboração do Regulamento Interno do SAAS (aprovado em reunião de executivo de 16/03/2023).
- Revisão do Diagnóstico Social, Plano de Desenvolvimento Social e Carta Social para o concelho de Águeda;
- Preparação do Diagnóstico do Plano para a Igualdade e Não-Violência do Concelho de Águeda;
- Projeto “Idolías” (CM Ílhavo) – Performance das áreas de expressão artística e cultural, por pessoas com mais de 65 anos;
- Parcerias: Renovação do protocolo com “Os Pioneiros” – Programa Escolhas – Projeto “Pioneiros E8G”, para apoio a comunidades e indivíduos desfavorecidos;
- Desenvolvimento do projeto de Requalificação do Bairro Social de Vale Domingos, no âmbito da Estratégia Local de Habitação;
- Elaboração do Plano Municipal para a Igualdade de Género e Não-violência – Águeda + Igual.

- Renovação do Protocolo com a Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade de Águeda (CERCIAG) – Funcionamento da casa de abrigo para pessoas com deficiência, especialmente para as mulheres mais desfavorecidas e com limitações cognitivas, vítimas de violência doméstica.
- Protocolo de implementação do Programa Abem: Rede Solidária do Medicamento, para apoio em medicação às pessoas em situação de vulnerabilidade sócio económica com uso de medicação continuado.

Desenvolver uma política de qualificação das infraestruturas da saúde do Concelho

- Remodelação do Centro de Saúde de Águeda;
- Obra de Arranjos Exteriores do Edifício da Junta de Freguesia e Unidade de Saúde de Travassô;
- Obras de requalificação do serviço de urgência do Hospital Conde de Sucena, em Águeda.
- Celebração do auto de transferência de competências na área da saúde, com entrada em vigor em 01/01/2024 – integração de todas as infraestruturas de saúde ao abrigo do referido auto.

Promover o desporto para todos

- Centro Municipal de Marcha e Corrida (CMMC);
- Programa desportivo “Caminhar pela Natureza”, para criar hábitos de uma vida saudável, através da prática desportiva;
- Desporto Escolar – Projeto “Natação e Canoagem na Escola”;
- Organização de provas desportivas/eventos desportivos:
 - Apresentação da Equipa de Ciclismo do Clube Desportivo Fullracing e 2.º Passeio Solidário Fullracing;
 - 3.º Rally Noturno de Automóveis Clássicos;
 - Concentração de Gira-Vólei;
 - Final da Volta a Portugal do futuro/G.P. CMTV;
 - Final do Grande Prémio ABIMOTA;
 - Grande Prémio Jornal de Notícias;
 - Prémio Alves Barbosa;
 - Volta a Portugal feminina em ciclismo.
- Projeto “Desporto Para Todos – Desporto Adaptado” – Natação adaptada e paracanoagem.;
- Projeto *Developing Intereuropean Resources Trail Builder Training* (DIRTT);
- Troféu de *Trail* Terras de Águeda;

- Caminhada e Corrida do Dia da Muller decorreu;
- 1.ª Concentração de canoagem de âmbito distrital (CLDE Aveiro);
- “Bicicleta vai à Escola”, para promover uma maior utilização das bicicletas pela comunidade escolar;
- 1.ª Concentração do Desporto Escolar na modalidade de BTT;
- Renovação e Homologação de Infraestruturas do Centro Cyclin’Portugal de Águeda;
- Feira do Desporto, Saúde e Bem-estar;
- Projeto pedagógico “Águeda BiKe 4 Kids”, com o objetivo de ensinar as crianças entre os 4 e os 12 anos a andar de bicicleta ou a melhorarem as suas competências;
- Taça de Portugal de Maratonas (Canoagem);
- MXGP no Crossódromo Internacional do Casarão;
- Bairrada 150 Ultra Marathon;
- 7.ª edição do grande Prémio Anicolor;
- Pateira Cup e Águeda Cup;
- Centro de Formação Desportiva – *Open Day* de Canoagem
- *Projeto Sport is Genderless* – Procura desenvolver um projeto desportivo de Igualdade de Género para implementar nas escolas, com o apoio de professores de educação física e de clubes desportivos locais.

Melhorar a gestão florestal e reforçar a atuação da proteção civil

Gestão florestal

- Elaboração do Relatório de Monitorização do PMDFCI;
- Candidatura do Voluntariado Jovem para a Natureza e Florestas – 2023 - “A Floresta precisa de nós”;
- Procedimento para a execução das FGC associadas à RFV – ex-N16 – no Carvoeiro;
- Procedimento para aquisição de serviços – Candidatura “Aquisição de serviços para remoção de espécies exóticas invasoras lenhosas e da regeneração natural de espécies do género *Eucalyptus spp*”;
- Candidatura – Floresta Comum.

Proteção Civil

- Execução do Plano de Ação no Combate à Vesta Asiática;
- Preparação e acompanhamento da operação Fátima 2023;

- Acompanhamento e apoio no DECIR 2023 – Dispositivo Especial de Combate aos Incêndios Rurais;
- Processo de revisão do Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil de Águeda.

Reforçar a excelência dos serviços da Autarquia

Qualidade e Segurança

- Análise/Revisão de procedimentos/processos e documentos do Sistema de Gestão – Novo organigrama;
- Segurança da Informação – Revisão da listagem de controlo de acessos dos/as utilizadores/as, de modo a controlar e assegurar que os acessos existentes se encontram prévia e devidamente autorizados;
- Plano de gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC):
 - Regime Geral da Prevenção da Corrupção (RGPC);
 - Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações (RGPD);
 - Revisão do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
 - Revisão do Código de Ética e Conduta.
- Projeto RAD – Reengenharia de Processos;
- Regime Jurídico da Segurança no Ciberespaço, Cibersegurança – Plano de implementação das ações a desenvolver/implementar.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD):
 - Preparação do procedimento para a avaliação de riscos;
 - Compilar informação para definição de novas regras ao nível do *compliance* com o RGPD;
 - Preparação de um Regulamento de Proteção de Dados do Município de Águeda.
- Participação no Exercício Nacional Cibersegurança (ExNCS), promovido pelo CNCS (Centro Nacional de Cibersegurança), para fomentar e assegurar a articulação e cooperação entre os vários intervenientes e responsáveis nacionais na área da Cibersegurança, assim como desenvolver as capacidade nacionais de prevenção, monitorização, deteção, reação, análise e correção destinadas a fazer face a incidentes de Cibersegurança e ciberataques).

Tecnologias de Informação e Comunicação

- Instalação da solução de gestão de estacionamento (Candidatura “Sistema de gestão e informação para soluções inovadoras e experimentais de transporte de Águeda”) – Uso de sensores com informação relativamente ao estacionamento para uma melhor gestão e em tempo real (Site e APP);

- Migração da central elétrica para uma nova solução, mais completa e com maior fiabilidade/estabilidade (Edifícios do Município, Escolas e Uniões/Juntas de Freguesia);
- Migração da plataforma Edificação – Nova versão (submissão dos processos mais rápido, maior capacidade do serviço de Obras para análise dos processos e requerimentos);
- Desenvolvimento da Plataforma de Mobilidade;
- Projeto Videovigilância Urbana – Projeto de expediente tecnológico onde, recorrendo às capacidades tecnológicas, se pretende tornar os espaços urbanos mais seguros, dissuadindo o crime ou até contribuindo para a identificação e o reconhecimento dos seus perpetuadores.

Sistemas de Informação Geográfica

- Gestão da Infraestrutura de Dados Espaciais de Águeda – IDEÁgueda
 - Atualização da rede de iluminação pública, Rede de rega, Rede de águas pluviais;
 - Toponímia;
 - Endereçamento;
 - Atualização do cadastro municipal;
- BUPi – Balcão Único do Prédio: Representações Gráficas Georreferenciadas (RGG), Matrizes cadastradas;
- Desenvolvimento Económico e Turístico do Concelho: WebSIG integrado, com nuclearização no turismo, cultura e atividades económicas;
- Qualidade de vida e apoio social à população: Tabela dos espaços verdes e de lazer do concelho;
- Qualificação das infraestruturas da saúde do concelho: Atualização de dados, aperfeiçoamento da base de dados e elaboração de mapas de proximidade pedonal e rodoviária;
- Gestão florestal e atuação da proteção civil: Serviço webSIG, com localização de acontecimentos e avisos à população;
- Excelência dos serviços da autarquia: Postos autónomos de SIG, Atualização de projetos;
- Gestão dos sistemas de informação geográfica (SIG) – Atualização de informação geográfica de carácter genérico e transversal à base de dados;
- Processo de levantamento de prédios devolutos.

1.3. Envolvente Externa

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

A este nível, para o ano em apreço, não se verificaram alterações.

1.4. Alterações relevantes do SG

Já ao nível dos eixos estratégicos, abordamos algumas questões que se afiguram como alterações, com grande relevância ao nível do Sistema de Gestão, provocando alterações ao nível dos procedimentos, nomeadamente:

- Nova Estrutura e Organização dos Serviços do Município de Águeda, em vigor desde o dia 31/03/2023, publicada em Diário da República, pelo Despacho n.º 3230/2023, de 10 de março.
- Já no que diz respeito às alterações efetuadas no âmbito das Tecnologias de Informação, temos:

Descrição	Categoria	Estado	Data abertura	Data estado
Update NSA 2700 - V 7.0.1-5111-R4251	Infraestrutura	Encerrado	2023-03-10	2023-03-14
Update SMA SMA 10.2.1.9-57sv to SMA 10.2.1.10-62sv	Infraestrutura	Encerrado	2023-12-28	2024-01-18
Atualização do sistema cmavalmaitil	Aplicações Municipais	Novo	2023-12-19	2023-12-19
Atualização Microsoft Windows 2019 1809 - KB5033371	Segurança – Integridade	Novo	2023-12-18	2023-12-18
Atualização RocketChat Serve 6.04 a 6.42	Aplicações Municipais	Encerrado	2023-10-12	2023-10-23
Microsoft ODBC 18	Aplicações Municipais	Encerrado	2023-09-25	2023-10-16
Aquisição e implementação Microsoft SQL Server 2022	Serviços de Rede	Revisto	2023-09-08	2023-10-09
Atualizar Medidata SigmaDocWeb	Aplicações Municipais	Encerrado	2023-08-11	2023-10-16
Atualização de servidor de aplicações	Infraestrutura	Novo	2023-08-08	2023-08-08
Implementação Microsoft LAPS	Cibersegurança	Revisto	2023-07-27	2023-10-09
Migração Central 3CX	Infraestrutura	Encerrado	2023-05-15	2023-10-09
Atualização de servidor de aplicações	Infraestrutura	Novo	2023-04-04	2023-04-04
Alteração da Porta da DV-TI	Infraestrutura	Encerrado	2023-03-06	2023-04-04
Substituição switch CORE	Infraestrutura	Encerrado	2023-01-09	2023-06-19
Alteração do Organigrama	Aplicações Municipais	Implementado	2023-03-27	2023-03-31
Atualização VMWare ESXI 7.0.3 - DataCenter	Infraestrutura	Encerrado	2023-02-15	2023-05-17

Descrição	Categoria	Estado	Data abertura	Data estado
Atualização do software Monitorização Datacenter	Infraestrutura	Encerrado	2023-05-19	2023-06-19
Instalação e configuração do software para protocolo DHCP ISC KEA	Infraestrutura	Aceite	2023-03-30	2023-07-25
Substituição Switch's Incubadora empresas	Infraestrutura	Revisto	2023-05-24	2023-06-19
Desativar VM	Infraestrutura	Novo	2023-06-21	2023-06-21
Processo Implementação MFA	Infraestrutura	Encerrado	2023-10-09	2024-04-05
Microsoft Exchange 2016 - CU 23 KB5030877	Cibersegurança	Qualificação	2023-10-24	2023-10-30
Atualização do Kaspersky Security Central 15	Aplicações Municipais	Encerrado	2023-10-30	2023-11-02
FW: [ID do Pedido:##RE-141144##]: Atualização de <i>software</i> - VMware VShere 7.03o	Aplicações Municipais	Novo	2023-11-13	2023-11-15
RE: Revisão do Sistema	Aplicações Municipais	Qualificação	2023-12-28	2023-12-29
Microsoft ODBC Driver	Aplicações Municipais	Novo	2023-12-29	2024-01-09
Atualização de <i>software</i> administrativo base	Aplicações Municipais	Implementado	2023-03-27	2024-05-10

1.5. Revisões anteriores

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

- Desenvolvimento de uma aplicação para análise e monitorização do modelo estratégico GOP/PDE, pela DV-TI, para facilitar a monitorização e medição de resultados aos serviços da CMA, para o que será necessário determinar os parâmetros na sua totalidade. Prevê-se que, até ao final de 2022, tal seja realizado, dando-se início à sua implementação, no início de 2023! Responsável: DV-TI; Gestão do Sistema. Pelo facto de a Gestão do Sistema se ter encontrado de licença prolongada, tal não foi possível executar nos prazos inicialmente previstos. Novo prazo: Outubro/2023. Implementação: Dezembro/2023. Não foi possível implementar esta nova funcionalidade, tendo em conta o volume de trabalho do Gabinete.
- Realização duma ação de formação interna “Qualidade”, Segurança da Informação e RGPD, a todos/as os/as funcionários/as. Esta formação terá também incluído o tema da Cibersegurança, tendo em conta a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho. Prazo de implementação: 2.º semestre de 202. Responsável: Hugo Teixeira (DV-TI); Sónia Marques (Gestão do Sistema); UT-RH. Pelo facto de a Gestão do Sistema se ter encontrado de licença prolongada, tal não foi possível executar nos prazos inicialmente previstos. Novo prazo: Dezembro/2023. Não foi possível implementar esta nova funcionalidade, tendo em

conta o volume de trabalho do Gabinete. Será realizada em conjunto com formação externa a realizar em 2024.

- Realização duma ação de formação interna “Auditorias internas da qualidade”, dado que já foi manifestado por alguns funcionários, a intenção de frequentar a mesma, para poderem fazer parte da bolsa de auditores e realizarem auditorias aos serviços. Prazo de implementação: 2.º Semestre/2022. Responsável: Sónia Marques. Pelo facto de a Gestão do Sistema se ter encontrado de licença prolongada, tal não foi possível executar nos prazos inicialmente previstos. Novo prazo: Dezembro/2023. Não foi possível implementar esta nova funcionalidade, tendo em conta o volume de trabalho do Gabinete. Será realizada em conjunto com formação externa a realizar em 2024.
- Repensar a continuação de implementação da certificação da segurança da informação, com a preparação de uma proposta para aprovação por parte do Executivo. Prazo: 4.º Trimestre/2022. Responsável: Sónia Marques; Hugo Teixeira. Pelo facto de a Gestão do Sistema se ter encontrado de licença prolongada, tal não foi possível executar nos prazos inicialmente previstos. Novo prazo: Implementação: Até 31/12/2024.
- Definição/implementação de um Sistema Integrado de Gestão do Município, que possa rentabilizar, numa perspetiva de eficiência, as várias abordagens anteriormente adotadas, tomando como referência as orientações da Edição 2020 do Modelo de Excelência da EFQM. Assim, o Sistema irá aproveitar, na máxima extensão possível, o trabalho já realizado quando da adoção do Modelo de Excelência da EFQM, aproveitando para atualizar as abordagens e soluções, de acordo com as recomendações da Edição 2020 daquele Modelo. Da autoavaliação, com recurso à “Access Base” da EFQM, resultará uma lista consensual de pontos fortes e áreas de melhoria, e um perfil de pontuação, que possibilitará o estabelecimento de planos de ação de melhoria, que serão integrados no planeamento global de implementação do Sistema Integrado de Gestão. A implementação dos planos de ação, deverá ser acompanhada de uma monitorização regular dos progressos, sendo que, por fim, o trabalho a desenvolver deverá prever a preparação do processo junto da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), para o reconhecimento do nível “Recognized by EFQM”. Prazo de implementação: 2.º Semestre/2022 (iniciar). Responsável: Executivo; Gestão do Sistema. Tendo em conta tudo o que implica uma ação desta magnitude, decidiu-se pela definição de ações até Dezembro/2023. Implementação: A começar no 1.º semestre de 2024.
- Certificação pelos referenciais normativos NP 4552 (pensado para as PESSOAS da organização, que define os requisitos para a implementação, manutenção e gestão de um sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal); NP 4522 – Norma para Organizações Familiarmente Responsáveis (orientações para quem pretender incorporar, implementar e disseminar políticas e práticas, através de

ações coerentes em matéria de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, assim como avaliar a eficácia das políticas, procedimentos e práticas adotadas nesta matéria); NP 4427 – Gestão de Recursos Humanos (requisitos de um sistema de gestão de recursos humanos, que abranja todos os níveis hierárquicos e áreas de atividade, como veículo de melhoria contínua, ao serviço da eficácia e da eficiência desta. Prazo: 4.º Trimestre/2022 (elaboração de um plano de ação, para definição de ações e implementação em 2022). Responsável: Sónia Marques; UN-RH. Pelo facto de a Gestão do Sistema se ter encontrado de licença prolongada, tal não foi possível executar nos prazos inicialmente previstos. Novo prazo: 1.º semestre/2024.

- Repensar a continuação de implementação da certificação da segurança da informação. Prazo: Dezembro/2021. Responsável: Sónia Marques; Hugo Teixeira. Esta ação ainda não foi iniciada, pela entrada em vigor de nova legislação, nomeadamente, no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e da Cibersegurança, envolvendo os dois responsáveis pela ação. Prazo proposto: 4.º Trimestre/2022. Não foi possível implementar no prazo proposto, tendo em conta o volume de trabalho do Gabinete e da DV-TI. Será realizada em conjunto, quando do planeamento para transição para a nova norma: 2.º Semestre/2024.
- Candidatura ao 2.º nível da Excelência da EFQM. Prazo: Preparação do processo (Dezembro/2020). Candidatura a efetuar no 1.º trimestre do ano 2021. Responsável: Sónia Marques. Esta ação não foi executada quando prevista, pelo facto de, estar previsto iniciar, em 2025, a definição/implementação de um Sistema Integrado de Gestão do Município, que possa rentabilizar, numa perspetiva de eficiência, as várias abordagens anteriormente adotadas, tomando como referência as orientações da Edição 2020 do Modelo de Excelência da EFQM. Assim, o Sistema irá aproveitar, na máxima extensão possível, o trabalho já realizado quando da adoção do Modelo de Excelência da EFQM, aproveitando para atualizar as abordagens e soluções, de acordo com as recomendações da Edição 2020 daquele Modelo. Da autoavaliação, com recurso à “Access Base” da EFQM, resultará uma lista consensual de pontos fortes e áreas de melhoria, e um perfil de pontuação, que possibilitará o estabelecimento de planos de ação de melhoria, que serão integrados no planeamento global de implementação do Sistema Integrado de Gestão. A implementação dos planos de ação, deverá ser acompanhada de uma monitorização regular dos progressos, sendo que, por fim, o trabalho a desenvolver deverá prever a preparação do processo junto da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), para o reconhecimento do nível “Recognized by EFQM”.
- Alterar a metodologia de aplicação dos inquéritos do “Índice de satisfação dos alunos com as refeições servidas”, passando os mesmos a serem efetuados *on-line*. Responsável: DV-DL_Educação. Prazo: Próximo

inquérito. Ainda não foi realizado, estando nesta fase os inquéritos em processo de reformulação, mantendo-se o prazo de implementação.

1.6. Avaliação do SG

Tendo em conta a análise efetuada ao Sistema de Gestão implementado na CMA e os resultados obtidos, conclui-se que **o SG mantém-se pertinente, apropriado, adequado, eficaz e alinhado com a estratégia definida pelo Executivo.**

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

- **Grau de cumprimento dos objetivos de gestão** (estratégicos + operacionais) – Meta = 90%; Resultado = 91%. Não podemos deixar de referir que, a este nível, algumas ações definidas podem não ser realizadas na totalidade, no ano em questão, no entanto, passam a constar do plano do ano seguinte. Esses resultados são demonstrativos do esforço que a CMA tem vindo a realizar ao longo dos anos, de modo a cumprir, dentro das suas capacidades e competências, as ações que se propõem levar a efeito num determinado ano civil. Algumas ações inseridas no referido plano e não realizadas, tiveram como causa, constrangimentos externos, alheios à Autarquia.
- **Índice de satisfação das partes interessadas** (externas) – Meta = 90%; Resultado = 91%.
- **Índice de satisfação das partes interessadas internas** (funcionários/as) – Meta = 82%; Resultado = 81,7%.
- **Índice de motivação das partes interessadas internas** (funcionários/as) – Meta = 82%; Resultado = 78,9%.

1.6.1. Objetivos

Ao monitorizarmos o cumprimento dos objetivos estratégicos e, por sua vez, dos objetivos operacionais, avançamos para uma análise da execução do Plano de Desenvolvimento Estratégico/Orçamento e Planos para 2023, obtendo-se os resultados do quadro seguinte, referente a cada um dos projetos/ações definidos para cada objetivo, sendo que, no próprio documento, encontram-se as justificações/decisões para as ações não realizadas. Ao analisarmos pormenorizadamente o cumprimento dos objetivos estratégicos para o ano 2023, obtemos os seguintes resultados:

Objetivo Estratégico		Objetivo Operacional		Resultado (Taxa de execução)
N.º	Designação	N.º	Designação	
01	Águeda Território Dinâmico, Criativo e Solidário	0101	Promover Solidariedade	91%
		0102	Promover o Desporto	94%
		0103	Promover a Cultura	96%
		0104	Promover Turismo	92%
		0106	Segurança e Proteção Civil	88%
		0107	Regeneração Urbana	65%
		0108	Qualificar/Construir acessibilidades	93%
		02	Águeda Território Excelência Educativa	0201
0202	Águeda Educação +			100%
0204	Educação Não Formal			94%
0206	Segurança Alimentar das Refeições escolares			100%
0207	Construção de Centros Educativos			100%
0208	Beneficiação/Construção de Parques Infantis			100%
0209	Transportes Escolares			100%
0210	Rede de Bibliotecas Escolares			100%
03	Águeda Competitiva e Empreendedora	0301	Promoção do Concelho	100%
		0303	Incubadora de Empresas	100%
		0309	Linha de Apoio ao Empresário	87%
		0311	Parque Empresarial do Casarão	100%
04	Águeda Serviços Municipais de Excelência	0401	Administração Transparente	100%
		0402	Certificação	100%
		0403	Serviços de Apoio - SIG	100%
		0404	Serviços ao cidadão <i>online</i>	100%
		0405	Continuando a Inovar	100%
		0406	Serviços de Apoio - Informática	100%
		0407	Requalificação de Instalações	90%
05	Águeda Inteligente, Inovadora e Sustentável	0501	HUMAN SMART CITY	100%
		0504	Águeda Ambientalmente Sustentável	90%
		0505	Eficiência Energética	100%
		0508	Parcerias Internacionais	100%
		0509	Parcerias Nacionais	100%
		0510	Resíduos – Uma oportunidade de afirmação	83%

Os objetivos estratégicos vs objetivos operacionais estão resumidos no Mapa Estratégico da CMA, para o período 2022-2025, podendo se consultados no **Imp-01-03**, tendo-se evidenciado que, para 2023, obtivemos uma taxa de concretização dos objetivos de 91%, face à meta estabelecida de 90%. Para 2024, mantém-se esta meta.

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

	TOTAL	Objetivos Estratégicos				
		01 – Águeda Território Dinâmico, Criativo e Solidário	02 – Águeda Território Excelência Educativa	03 – Águeda Competitiva e Empreendedora	04 – Águeda Serviços Municipais de Excelência	05 – Águeda Inteligente, Inovadora e Sustentável
Taxa de Execução	91%	89%	98%	96%	98%	98,5%

1.6.2. Indicadores de desempenho dos processos

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

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

Dos indicadores/metast estabelecidos 75% foram atingidos/superados. No entanto, importa referir que, concluímos que os mesmos são demonstrativos de um **desempenho adequado**, indo ao encontro da Visão, Missão e Estratégia definida pelo Executivo Municipal, quando olhamos para as várias perspetivas do Mapa Estratégico: Clientes e partes interessadas relevantes (77%); Processos (77%); Desenvolvimento Organizacional (69%); e Financeira (50%).

1.6.2.1. Gestão Urbanística:

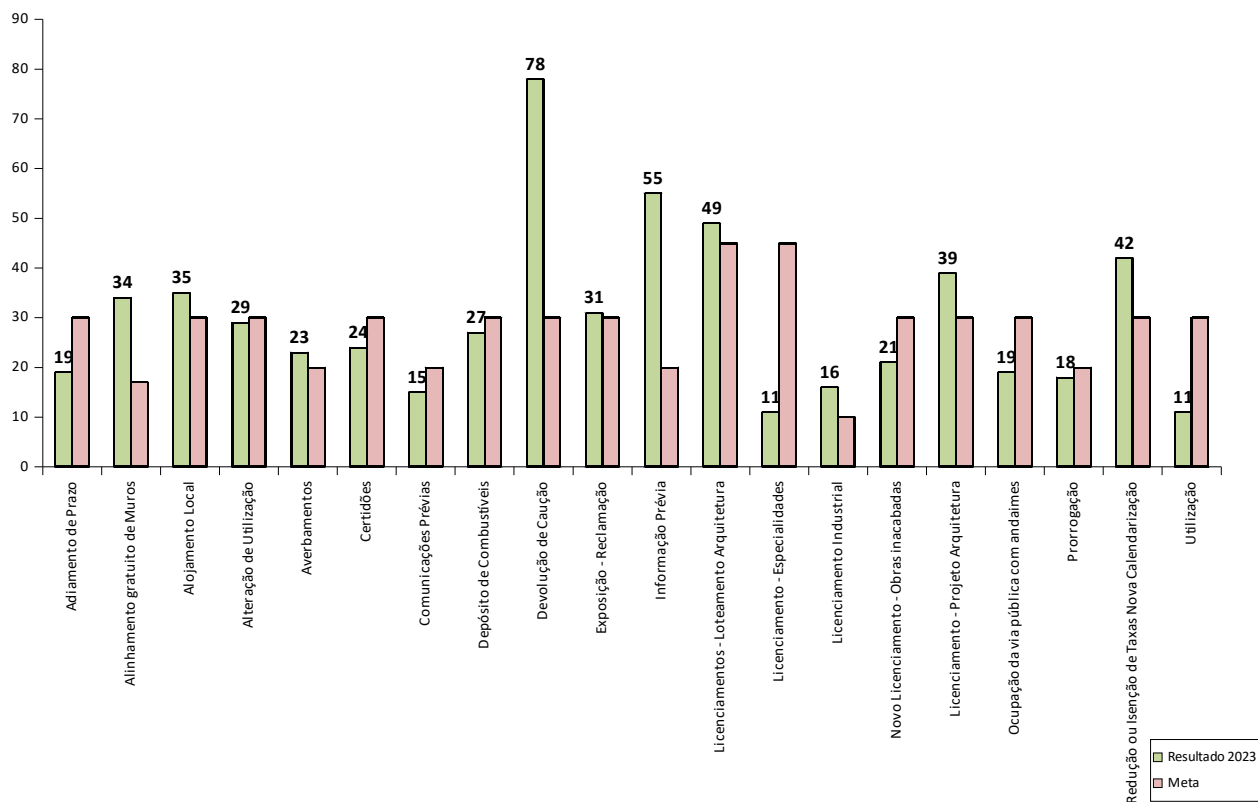
1.6.2.1.1. Tempo médio de prestação do serviço completo (em dias):

Processos	Meta	Resultado 2023	Desvio
Adiamento de Prazo	30	19	-37%
Alinhamento gratuito de Muros	17	34	100%
Alojamento Local	30	35	17%
Alteração de Utilização	30	29	-3%
Averbamentos	20	23	15%
Certidões	30	24	-20%



Processos	Meta	Resultado 2023	Desvio
Comunicações Prévias	20	15	-25%
Depósito de Combustíveis	30	27	-10%
Devolução de Caução	30	78	160%
Exposição - Reclamação	30	31	3%
Informação Prévia	20	55	175%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	45	49	9%
Licenciamento - Especialidades	45	11	-76%
Licenciamento Industrial	10	16	60%
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	30	21	-30%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	30	39	30%
Ocupação da via pública com andaimes	30	19	-37%
Prorrogação	20	18	-10%
Redução ou Isenção de Taxas Nova Calendarização	30	42	40%
Utilização	30	11	-63%

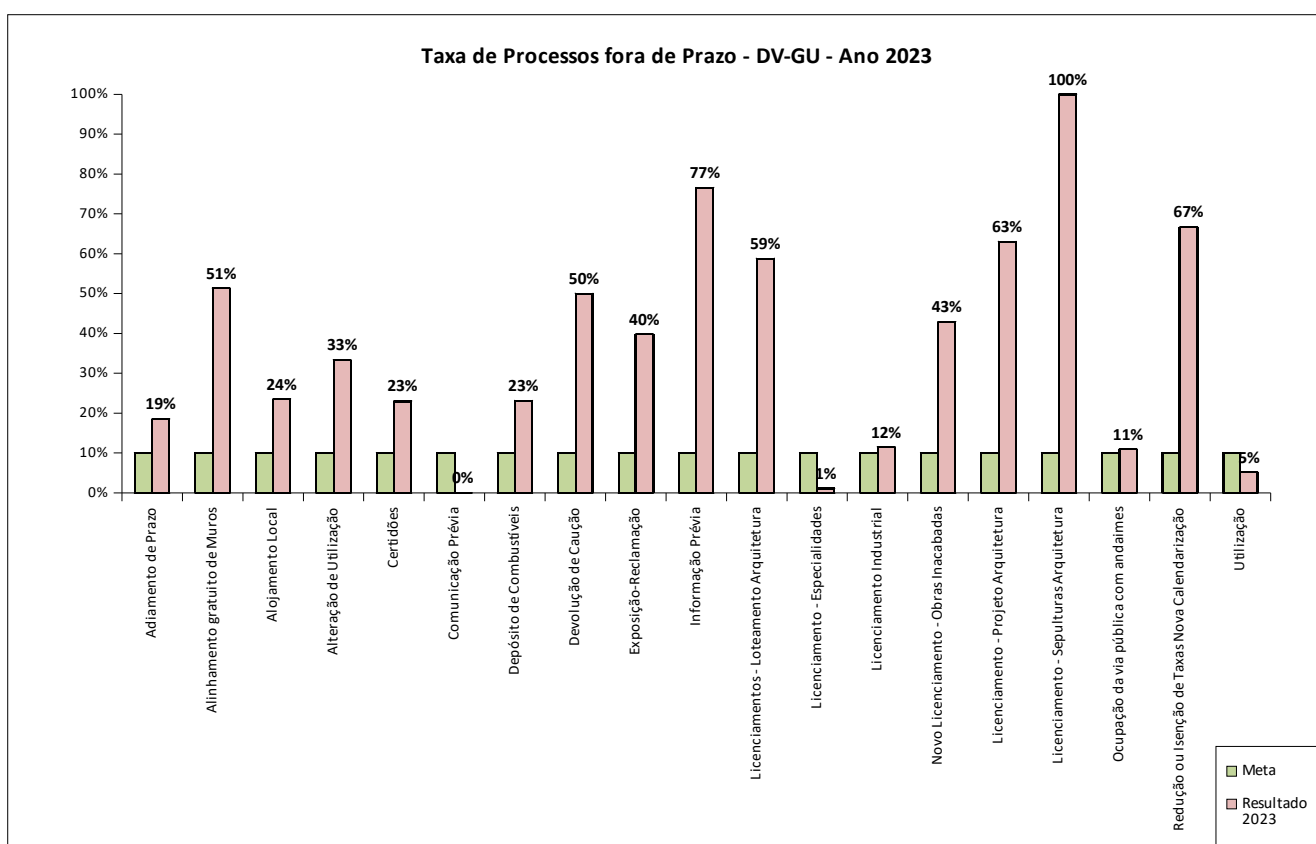
Cumprimento de metas - Tempo médio de prestação do serviço completo - DV-GU - Ano 2023



1.6.2.1.2. Taxa de processos fora de prazo:

Processos	Meta	Resultado 2023	Desvio
Adiamento de Prazo	10%	19%	9%
Alinhamento gratuito de Muros	10%	51%	41%
Alojamento Local	10%	24%	13%
Alteração de Utilização	10%	33%	23%
Certidões	10%	23%	13%
Comunicação Prévia	10%	0%	-10%
Depósito de Combustíveis	10%	23%	13%
Devolução de Caução	10%	50%	40%
Exposição-Reclamação	10%	40%	30%
Informação Prévia	10%	77%	67%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	10%	59%	49%
Licenciamento - Especialidades	10%	1%	-9%
Licenciamento Industrial	10%	12%	2%

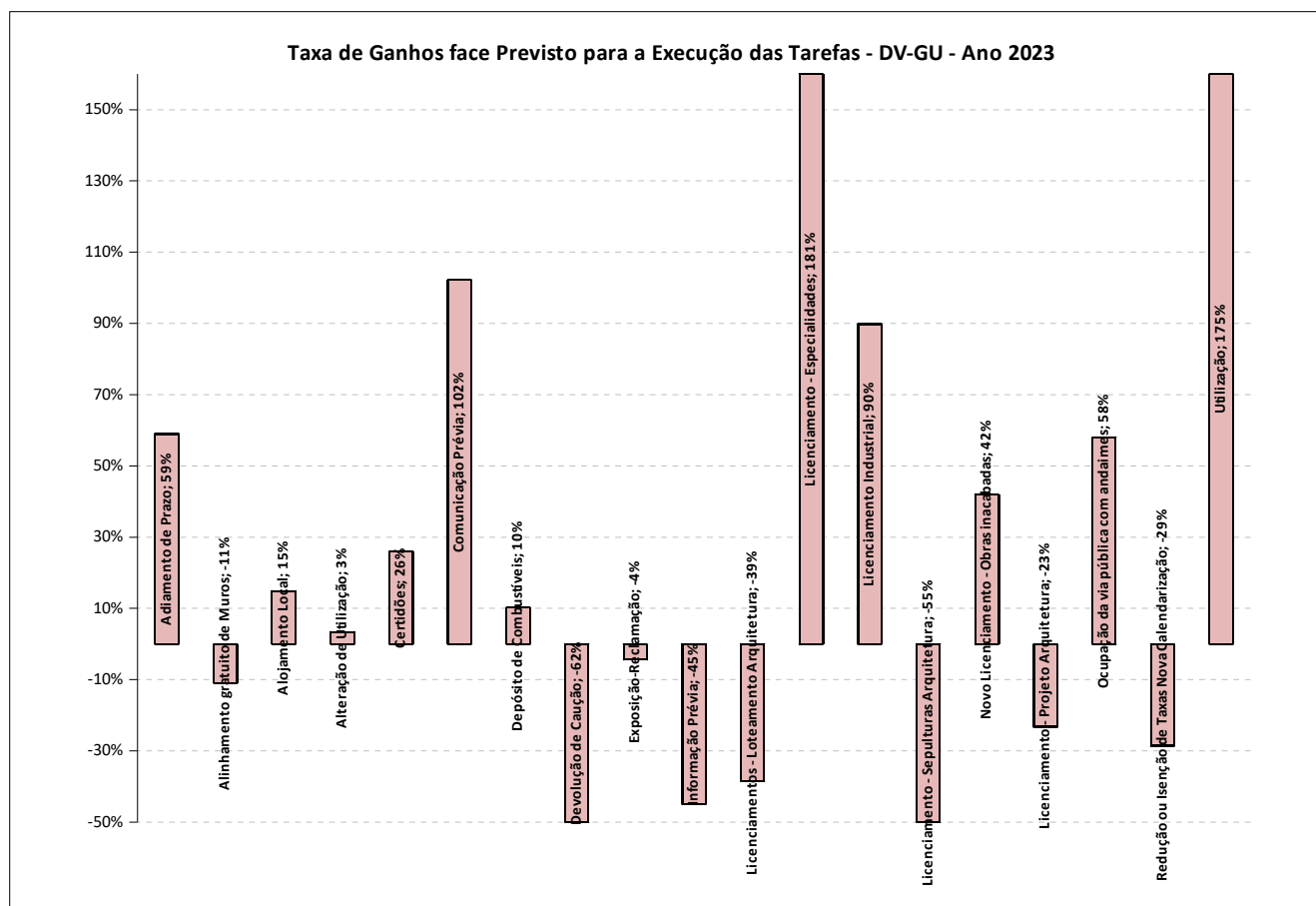
Processos	Meta	Resultado 2023	Desvio
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	10%	43%	33%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	10%	63%	53%
Licenciamento - Sepulturas Arquitetura	10%	100%	90%
Ocupação da via pública com andaimes	10%	11%	1%
Redução ou Isenção de Taxas Nova Calendarização	10%	67%	57%
Utilização	10%	5%	-5%



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

Designação	Meta	Resultado 2023
Adiamento de Prazo	>0%	59%
Alinhamento gratuito de Muros	>0%	-11%
Alojamento Local	>0%	15%
Alteração de Utilização	>0%	3%
Certidões	>0%	26%
Comunicação Prévia	>0%	102%
Depósito de Combustíveis	>0%	10%

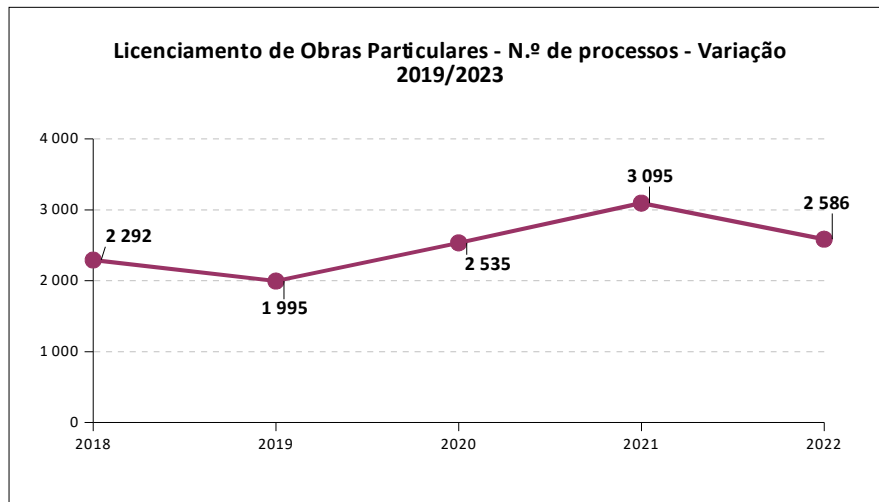
Designação	Meta	Resultado 2023
Devolução de Caução	>0%	-62%
Exposição-Reclamação	>0%	-4%
Informação Prévia	>0%	-45%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	>0%	-39%
Licenciamento - Especialidades	>0%	181%
Licenciamento Industrial	>0%	90%
Licenciamento - Sepulturas Arquitetura	>0%	-55%
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	>0%	42%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	>0%	-23%
Ocupação da via pública com andaimes	>0%	58%
Redução ou Isenção de Taxas Nova Calendarização	>0%	-29%
Utilização	>0%	175%



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

N.º de processos registados:

Processo	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	
Adiamento de prazo	101	84	160	121	124	2%	↑
Alinhamento gratuito de Muros	92	78	99	69	76	10%	↑
Alojamento Local	-	-	10	8	34	325%	↑
Autorização - Alteração de Utilização	14	13	21	9	6	-33%	↓
Averbamentos	-	50	67	70	73	4%	↑
Certidões	571	611	705	724	670	-7%	↓
Comunicações Prévias	-	12	9	8	6	-25%	↓
Depósito de Combustíveis	12	12	16	15	13	-13%	↓
Desistências	-	14	8	-	-	-	
Devolução da Caução	-	-	2	2	2	0%	↔
Exposição-Reclamação	152	167	215	165	161	-2%	↓
Informação Prévia	43	72	64	61	68	11%	↑
Inspeção de Elevadores	-	85	75	-	-	-	
Licenciamento - Especialidades	282	293	294	328	297	-9%	↓
Licenciamento Industrial	-	6	30	30	26	-13%	↓
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	-	13	34	18	17	-6%	↓
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	-	12	17	9	28	211%	↑
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	-	2	-	-	2	100%	↑
Licenciamento - Projeto Arquitetura	728	727	753	579	468	-19%	↓
Obras de Urbanização	-	2	1	-	-	-	
Ocupação da Via Pública com andaimes	-	30	-	45	55	22%	↑
Prorrogação	-	51	82	73	65	-11%	↓
Receção de Obras de Urbanização	-	1	5	-	-	-	
Redução Caução 10%	-	1	-	-	-	-	
Redução ou Isenção de Taxas Nova Calendarização	-	-	10	9	6	-33%	↓
Retirada do alvará ou TR e Caução	-	9	-	5	-	-	
Utilização	-	190	226	238	415	74%	↑
Utilização sem vistoria e cópias	-	-	192	-	-	-	
	1 995	2 535	3 095	2 586	2 612		
	-13%	27%	22%	-16%	1%		



Tempo médio de prestação do serviço completo, em dias:

Processos	2019	2020	2021	2022	2023	Variação 2022/2023	
Adiamento de Prazo	18	19	23	29	19	-34%	↓
Alinhamento gratuito de Muros	21	23	0	40	34	-15%	↓
Alojamento Local	-	-	0	23	35	52%	↑
Autorização - Alteração de Utilização	22	25	13	34	29	-15%	↓
Certidões	22	20	24	22	24	9%	↑
Comunicações Prévias	-	16	0	17	15	-12%	↓
Depósito de Combustíveis	23	29	33	31	27	-13%	↓
Devolução de Caução	-	-	20	25	78	212%	↑
Exposição - Reclamação	30	33	41	59	31	-47%	↓
Informação prévia	20	26	0	38	55	45%	↑
Licenciamento - Especialidades	11	12	1	12	11	-8%	↓
Licenciamento Industrial	-	19	23	11	16	45%	↑
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	-	24	40	35	49	40%	↑
Licenciamento - Projeto Arquitetura	22	25	0	43	39	-9%	↓
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	-	42	-	-	67	100%	↑
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	-	30	33	49	21	-57%	↓
Ocupação da via pública com andaimes	-	18	-	15	19	27%	↑
Redução/Isenção de Taxas	-	-	35	53	42	-21%	↓
Utilização	-	19	19	13	11	-15%	↓

Taxa de processos fora do prazo:

Processos	2019	2020	2021	2022	2023	Varição 2022/2023	
Adiamento de Prazo	9%	7%	23%	31%	19%	-40%	↓
Alinhamento gratuito de Muros	21%	18%	51%	91%	51%	-44%	↓
Alojamento Local	-	-	24%	13%	24%	88%	↑
Autorização - Alteração de Utilização	21%	31%	14%	67%	33%	-50%	↓
Certidões	23%	16%	25%	23%	23%	0%	↔
Comunicação Prévia	-	0%	0%	0%	0%	0%	↔
Depósito de Combustíveis	42%	4%	56%	53%	23%	-57%	↓
Desistências	-	64%	25%	-	-	-	
Devolução de Caução	-	-	0%	50%	50%	0%	↔
Exposição - Reclamação	-	53%	58%	73%	40%	-46%	↓
Informação prévia	47%	60%	77%	71%	77%	9%	↑
Inspeção de Elevadores	-	12%	0%	-	-	-	
Licenciamento - Loteamento Arquitetura	-	38%	56%	44%	59%	32%	↑
Licenciamento - Especialidades	1%	3%	1%	9%	1%	-89%	↓
Licenciamento - Projeto Arquitetura	26%	29%	63%	49%	63%	29%	↑
Licenciamento - Sepulturas Arquitetura	-	100%	-	-	100%	-	
Licenciamento Industrial	-	33%	33%	3%	12%	248%	↑
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	-	42%	47%	89%	43%	-52%	↓
Obras de Urbanização	-	50%	100%	-	-	-	
Ocupação da via pública com andaimes	-	13%	-	0%	11%	100%	↑
Receção de Obras de Urbanização	-	0%	67%	-	-	-	
Redução Caução 10%	-	0%	-	-	-	-	
Redução/Isenção de Taxas	-	-	50%	78%	67%	-14%	↓
Retirada do alvará ou TR e Caução	-	33%	-	20%	-	-	
Utilização	-	13%	12%	6%	5%	-14%	↓

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

Designação	2019	2020	2021	2022	2023	Varição 2022/2023
Adiamento de Prazo	69%	61%	32%	2%	59%	↑
Alinhamento gratuito de Muros	45%	32%	-33%	-25%	-11%	↑
Alojamento Local	-	-	-3%	30%	15%	↓
Autorização - Alteração de Utilização	36%	22%	135%	-13%	3%	↑
Certidões	-4%	50%	26%	37%	26%	↓
Comunicação Prévia	-	-49%	131%	77%	102%	↑

Designação	2019	2020	2021	2022	2023	Varição 2022/2023
Depósito de Combustíveis	31%	4%	-9%	-4%	10%	↑
Desistências	-	-43%	64%	-	-	-
Devolução de Caução	-	-	54%	20%	-62%	↓
Exposição - Reclamação	-	-10%	-26%	-49%	-4%	↑
Informação prévia	1%	-22%	-17%	-22%	-45%	↓
Inspeção de Elevadores	-	-8%	497%	-	-	-
Licenciamento - Especialidades	165%	157%	107%	156%	181%	↑
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	-	25%	-24%	-13%	-39%	↓
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	-	-1%	-9%	-39%	42%	↑
Licenciamento Industrial	-	57%	30%	163%	90%	↓
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	-	-29%	-	-	-55%	↑
Licenciamento - Projeto Arquitetura	34%	22%	-16%	-30%	-23%	↑
Obras de Urbanização	-	-37%	-76%	-	-	-
Ocupação Via Pública c/andaimes	-	63%	-	104%	58%	↓
Receção de Obras de Urbanização	-	41%	1%	-	-	-
Redução/Isenção de Taxas	-	-	-15%	-44%	-29%	↑
Redução Caução 10%	-	38%	-	-	-	-
Retirada do alvará ou TR e Caução	-	-10%	-	43%	-	-
Utilização	-	62%	59%	139%	175%	↑

Analisados os resultados obtidos para o ano de 2023, concluímos que, apesar de se verificarem alguns (poucos) desvios, relativamente às metas propostas, na sua grande maioria congratulamo-nos pelo cumprimento das metas definidas.

- **Cumprimento dos prazos regulamentares** (metas), tendo em conta os indicadores estabelecidos para análise de processos: Ao longo do ano de 2023, registou-se um aumento de processos entrados, face ao ano 2022, na ordem de 1%.

De realçar, que não foram cumpridos, em média, os prazos dos procedimentos “Alinhamento gratuito de Muros”; “Alojamento Local”; “Averbamentos”; “Devolução de Caução”; “Exposição – Reclamação”; “Informação Prévia”; “Licenciamentos – Loteamento Arquitetura”; “Licenciamento Industrial”; “Licenciamento – Projeto Arquitetura”; e “Redução ou Isenção de Taxas Nova Calendarização”.

Justificação (não cumprimento das metas):

Sentimos a necessidade de alocar os recursos humanos nesta área de negócio, através da contratação de novos recursos em áreas cruciais, como é o caso do saneamento liminar e organização dos processos, sendo que, no ano em questão, tal aconteceu. Prevemos que, em 2024, se verifiquem melhorias

significativas ao nível destes indicadores. Não obstante, as recentes alterações ao RJUE, também vêm trazer novas limitações, pelo menos, numa fase inicial, o que poderá também influenciar os resultados.

Metas a manter para 2024.

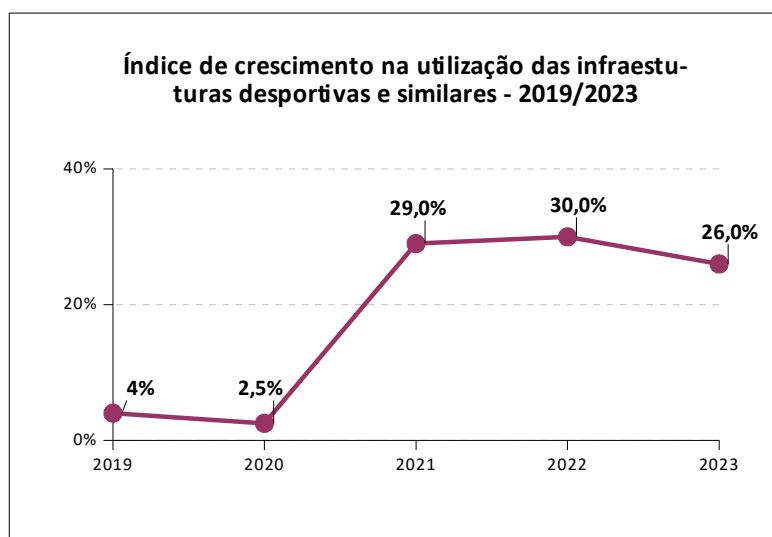
1.6.2.2. Divisão de Cultura e Desporto:

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%	61,4%
		Séniore da Escola de Natação	18%	22%
		Adultos da Escola de Natação	10%	8,6%
		Bebés da Escola de Natação	2%	8,4%
		Utilizadores do regime livre	14%	20,8%
N.º	Média diária de utilizadores	> 200	178	
%	Taxa de medições conformes	100%	99,5%	
%	Índice de crescimento na utilização das infraestruturas desportivas e similares	> 5%	26%	

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

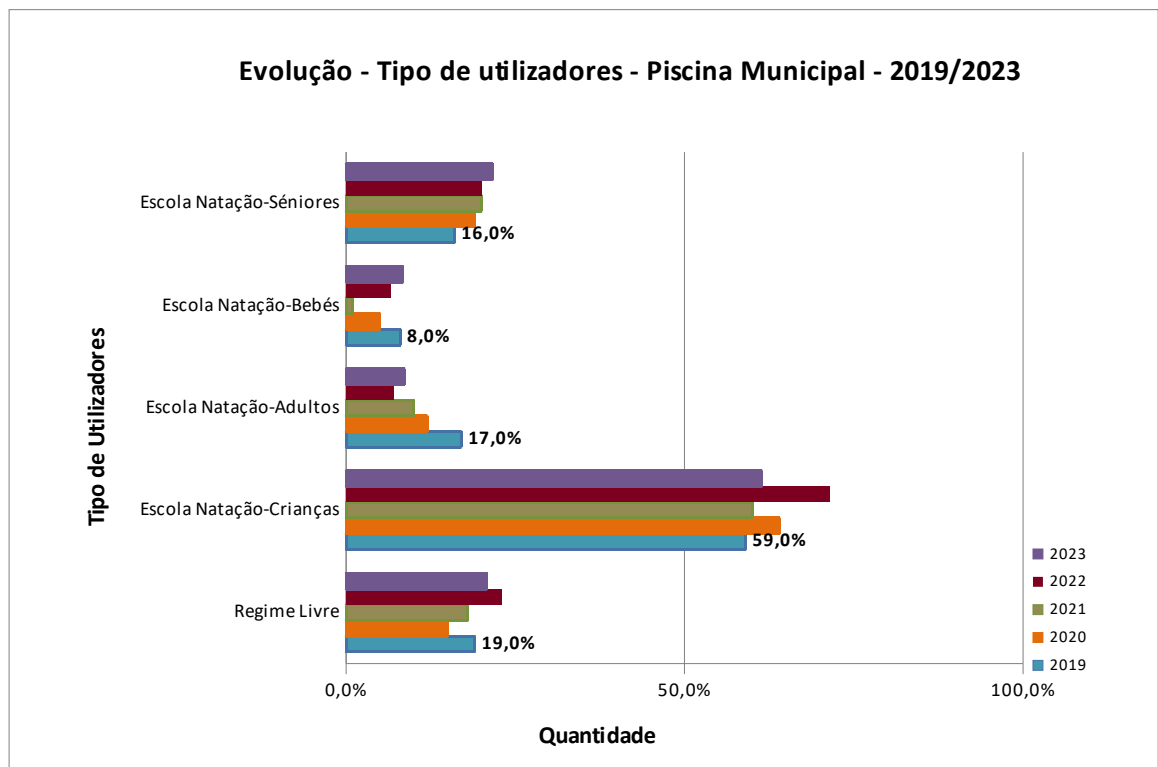
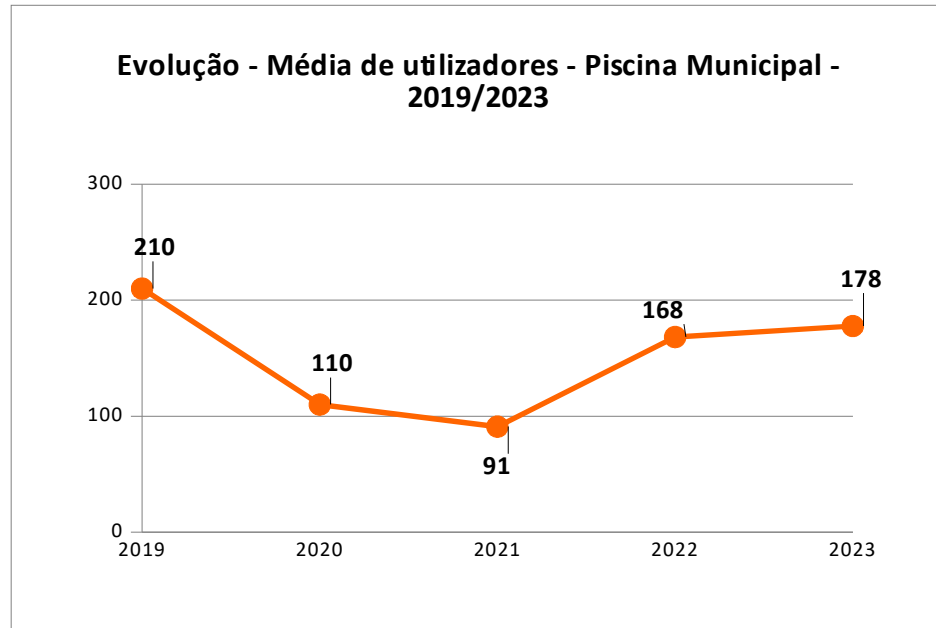
- O **índice de crescimento na utilização** da Piscina Municipal, teve um aumento bastante significativo, para os 26%, cumprindo com a meta estabelecida (>5%).



- 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 e dos Adultos, ficaram ligeiramente 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 178 (em 2022, foi de 91), muito próximo da meta estabelecida (>200).



- 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 (99,5% 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.

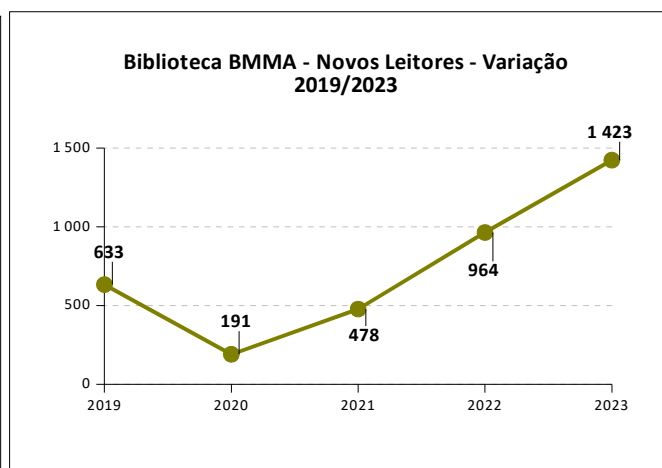
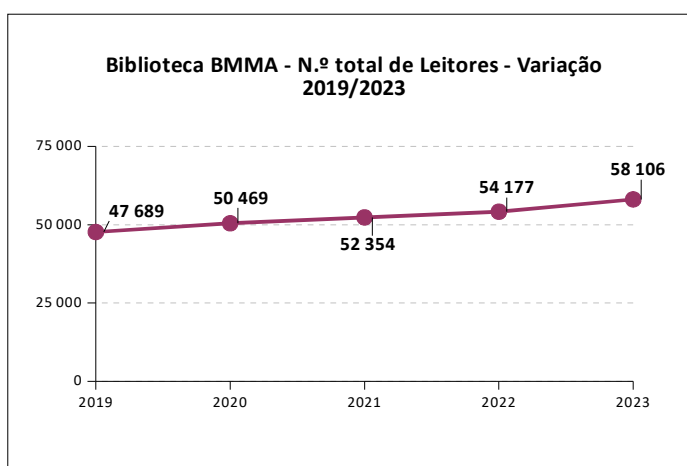
Metas a manter para 2024.

1.6.2.2.2. Biblioteca Municipal Manuel Alegre – BMMA:

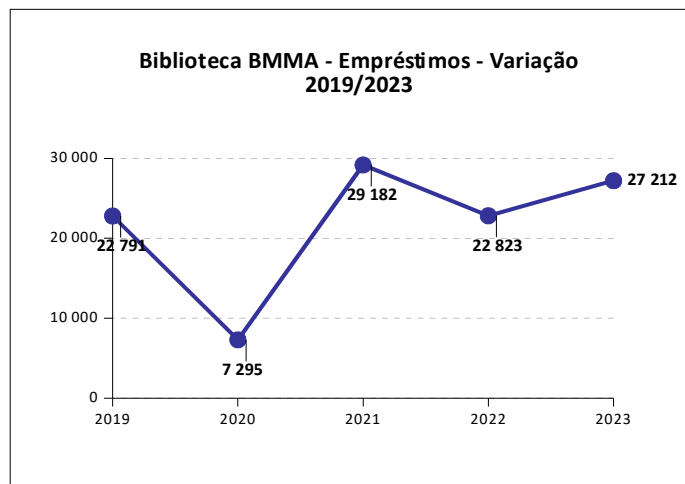
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Variação do n.º de leitores da BMMA	> 7%	7%
%	Taxa de crescimento de novos leitores registados na BMMA	> 7%	48%
%	Variação do n.º de empréstimos da BMMA	Mais 14%	19%

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

- Taxa de crescimento de **novos leitores** para 2023. Tendo como meta aumentar em 7%, o n.º de novos leitores, no mínimo, verificamos que a mesma amplamente atingida, sendo que, em 2023 tivemos 1.423 novos leitores, contra 964 em 2022;
- Relativamente ao **n.º de leitores** da BMMA, verificamos ter obtido um aumento de 7%, cumprindo a meta estabelecida (7%).



- Já no que diz respeito à variação do **n.º de empréstimos** da BMMA, verificamos um aumento de 19%, cumprindo a meta estabelecida inicialmente (mais 14%), sendo que em 2023 tivemos 27.212 empréstimos e, em 2022, 22.823.

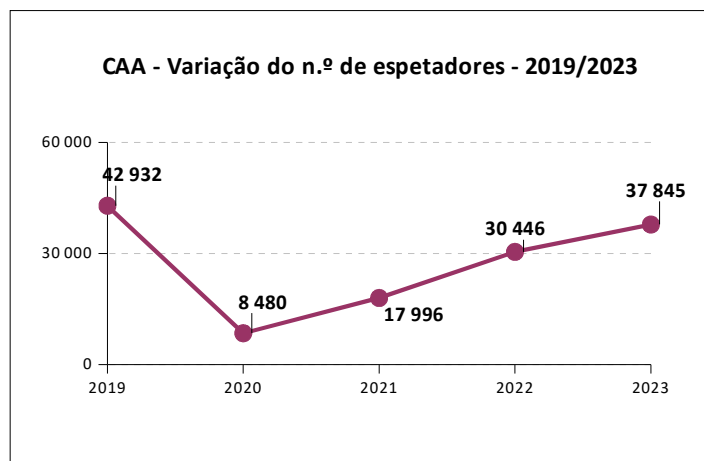


Metas a manter para 2024.

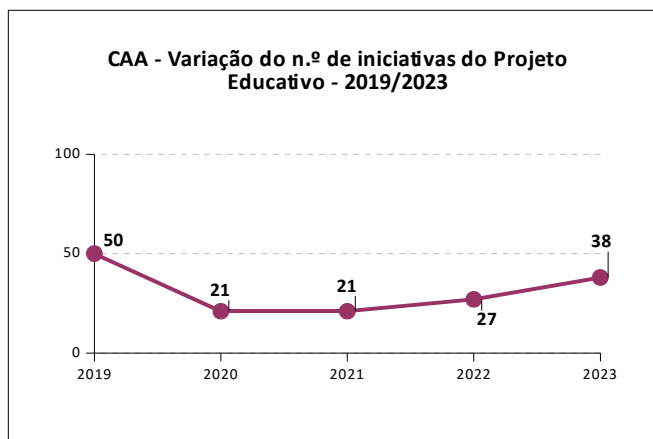
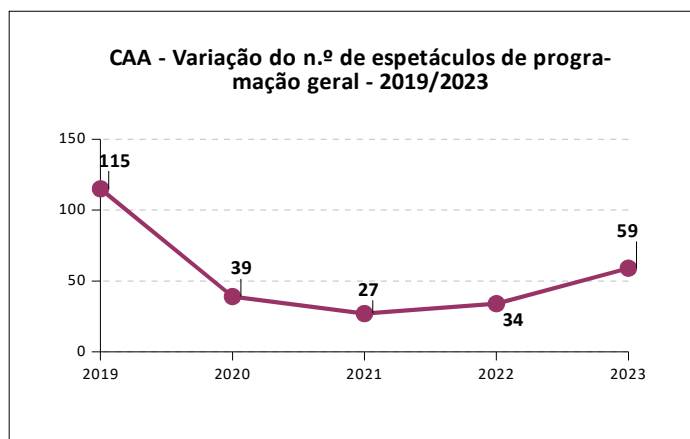
1.6.2.2.3. Centro de Artes (CAA):

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Variação do n.º de espetadores do CAA	Mínimo = ano (n-1)	24,3%
%	Taxa de eventos de programação geral realizados	Cumprir Programa / GOP / PDE	100%
%	Taxa de ações realizadas – Projeto Educativo	Cumprir Programa / GOP / PDE	100%
%	Taxa de exposições realizadas	Cumprir Programa / GOP / PDE	100%

Em 2022, contou com a presença de 30.446 pessoas nas iniciativas do CAA (não inclui cedências, reuniões, assembleias). No entanto, em 2023 e, tendo em conta a meta prevista, verificamos um aumento no n.º de espetadores no CAA, nas suas mais diversas iniciativas, na ordem dos 24% (37.845 espetadores).



O CAA recebeu um total de 59 eventos de programação geral (entre espetáculos de dança, teatro, música ou outras performances), bem como 38 ações ligadas ao Projeto Educativo e ainda 22 exposições.



Metas a manter para 2022. Inclusão do indicador: “Nível de satisfação com a qualidade geral do serviço prestado”, com uma meta de 90%.

1.6.2.3. Coesão Territorial, Habitação e Desenvolvimento Local:

1.6.2.3.1. Empreendedorismo:

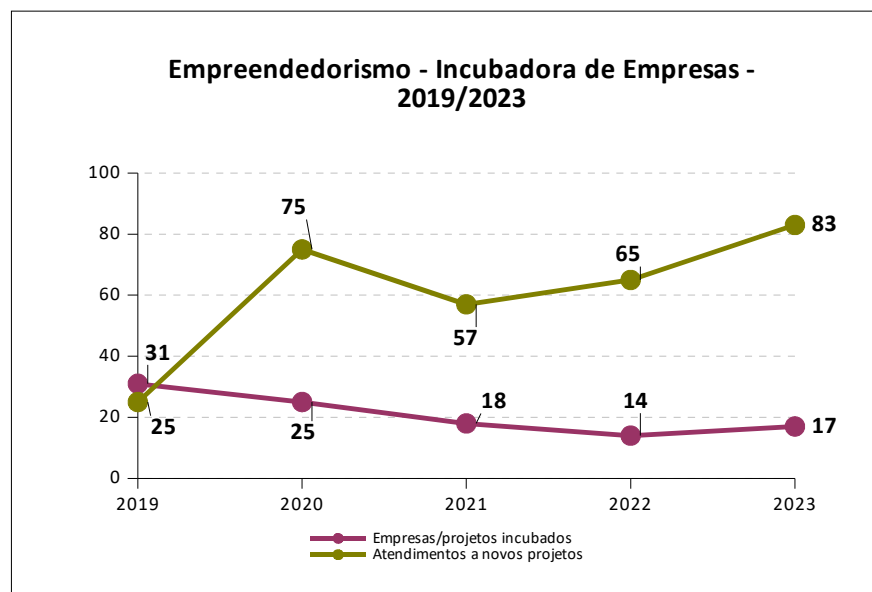
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Empresas/projetos incubados	≥ 18 e ≤ 25	17
N.º	Atendimentos a novos projetos	Mínimo = ano (n-1)	83
N.º	Pedidos apresentados para aquisição de lotes	N.º máximo para venda	6



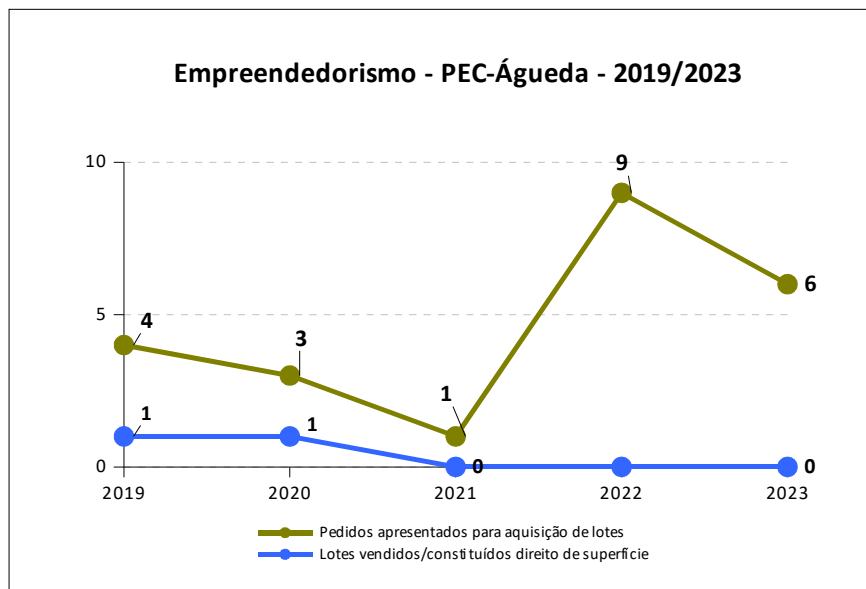
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
m ²	m ² de lotes vendidos	N.º máximo para venda	20.486
N.º	Lotes vendidos/constituídos direito de superfície	N.º máximo para venda	0
N.º	Empresários atendidos na linha de apoio ao empresário	Mínimo = ano (n-1)	54

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, temos vindo a manter o número de empresas/projetos incubados, sendo que, em 2023, aumentamos 21%, face ao mesmo período em 2022 (tivemos 14).

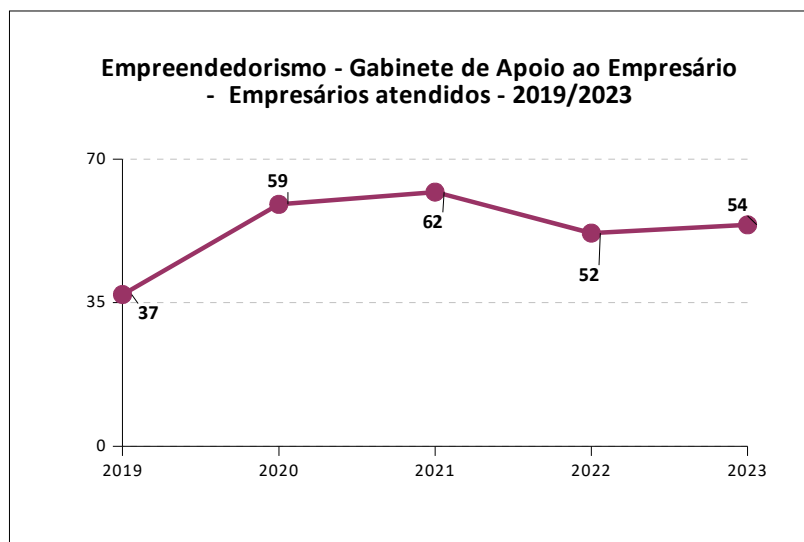
Ainda a este nível, verificamos um aumento de atendimentos a novos projetos, em 28%.



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 2023, tivemos 6 pedidos para aquisição de lotes, nenhum lote vendido/constituído direito de superfície, e 20.486m² de lotes vendidos.



De igual modo, verificamos um ligeiro aumento, no que diz respeito ao n.º de empresários atendidos na linha de apoio ao empresário, em 4%.



Justificação (não cumprimento das metas):

Facto é que, com as diversas situações que se começaram a verificar em 2022 e 2023, nomeadamente, as subidas das taxas de inflação, a guerra na Ucrânia, os vários aumentos, seja de combustível ou outros, faz com que se verifique algum receio/retração ao nível do empreendedorismo.

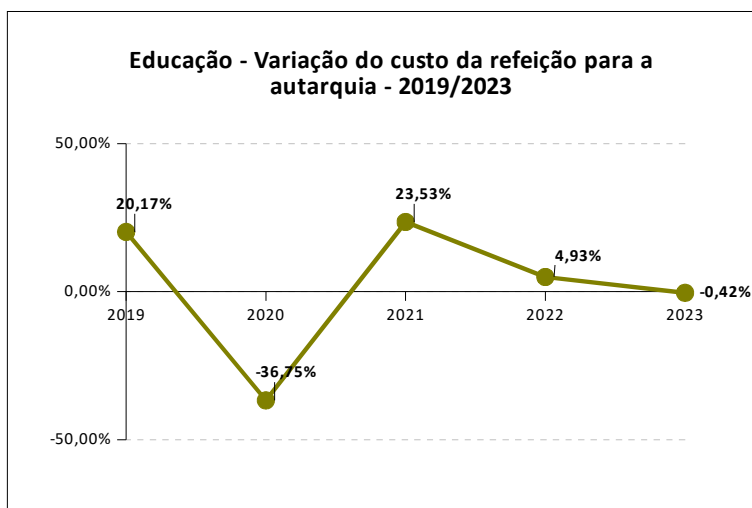
Metas a manter para 2024.

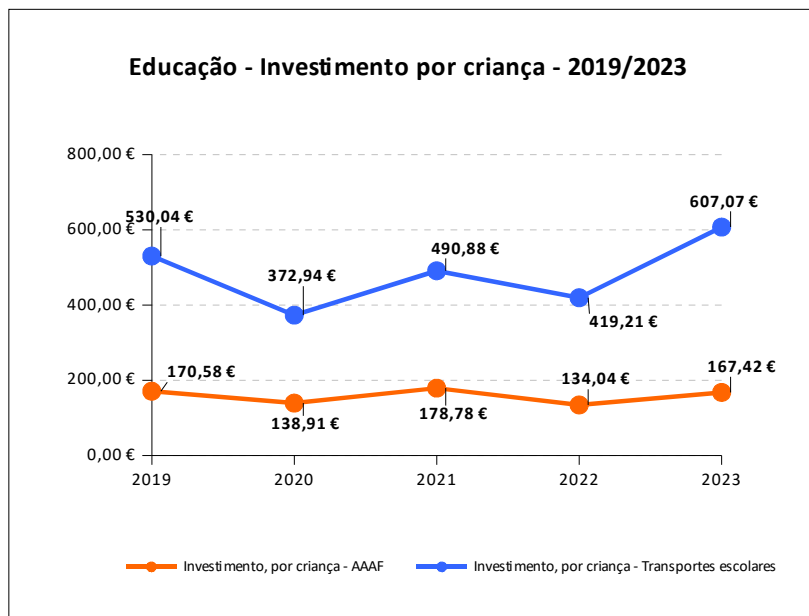
1.6.2.3.2. Educação:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de satisfação dos alunos com as refeições servidas	70%	*
%	Variação do custo da refeição para a autarquia	< 10%	-0,42%
€	Investimento, por criança, efetuado pela Autarquia, ao nível da AAAF (Atividades de Animação e Apoio à Família)	Manter = ano (n-1)	167,42€
€	Investimento, por criança, efetuado pela Autarquia, ao nível dos transportes escolares	Manter = ano (n-1)	607,07€
%	Taxa de crianças a usufruir da AAAF (Atividades de Animação e Apoio à Família)	92%	79,2%
%	Índice de satisfação dos docentes com as atividades realizadas	92%	92,4%
%	Índice de satisfação com as AEC (alunos)	92%	96,42%
%	Índice de satisfação com as AEC (encarregados de educação, EE)	80%	84,1%
N.º	Desempenho dos parceiros AEC (média final de resposta do questionário)	≥ 4	4,6
%	Taxa da alunos abrangidos por apoios sociais	Auxílios Económicos (1.º Ciclo)	32,8%
		Refeições escolares (Pré-escolar e 1.º Ciclo)	35,4%
		AAAF - Prolongamento (Pré-escolar)	37,4%
		AEC (1.º Ciclo)	72,9%
		Transportes Escolares (1.º, 2.º e 3.º Ciclos e Secundário)	90,09%

Refletindo sobre os custos, verificamos o seguinte:

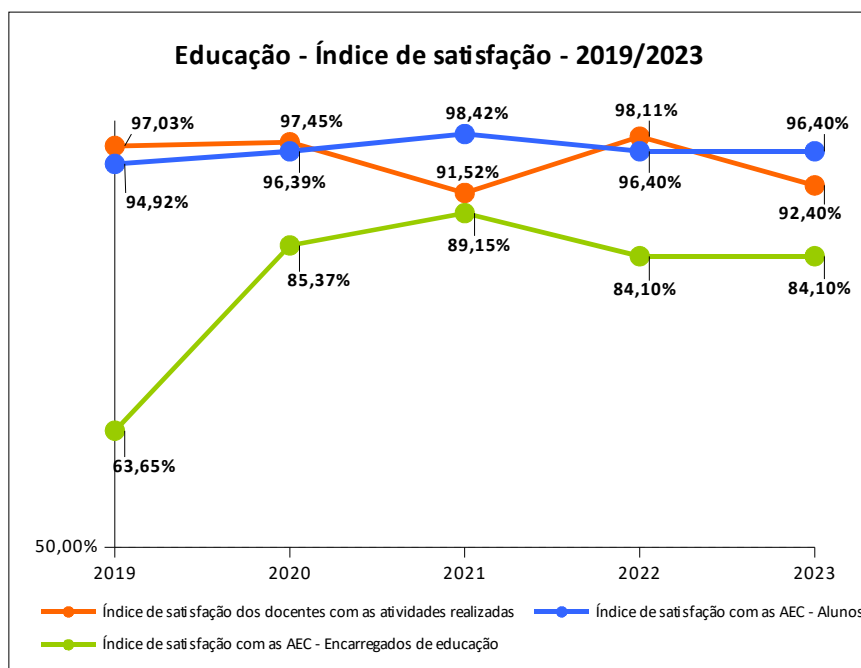
- **Refeições escolares** – Verificou-se uma ligeira diminuição face ao ano letivo anterior, na ordem dos 0,42%;
- **AAAF** – Aumento de 25%;
- **Transportes escolares** – Aumento de 45%.

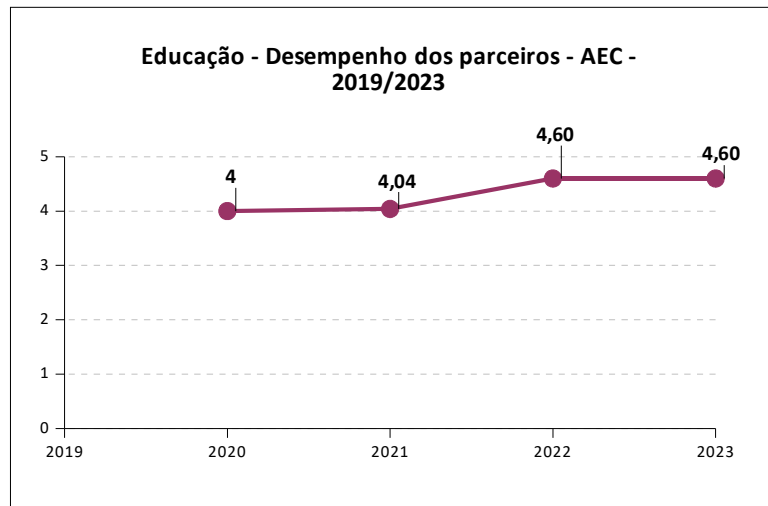




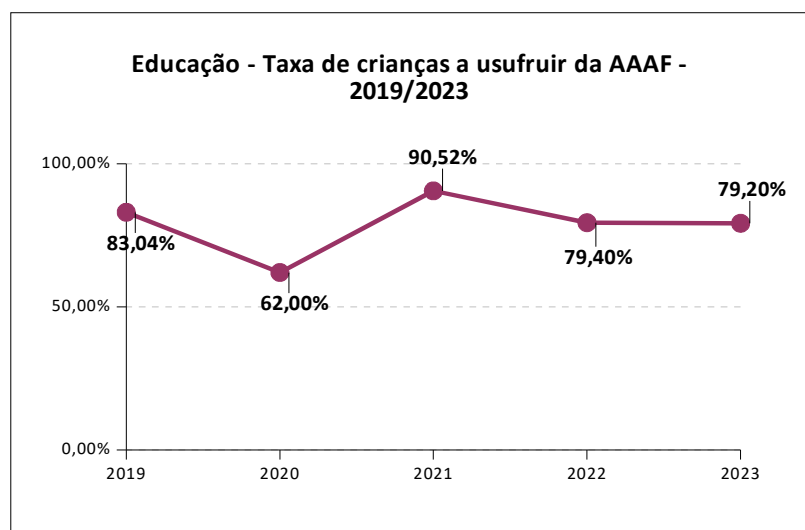
Já no que respeita a “Índice de satisfação dos docentes com as atividades realizadas”, superamos a meta estabelecida, tendo como resultado 92,4%. Ao nível das Atividades Extracurriculares, superamos as metas estabelecidas, nomeadamente, no que diz respeito aos indicadores **Índice de satisfação (alunos) = 96,42%**; **Índice de satisfação (EE) = 84,1%**; e **Desempenho dos parceiros = 4,6**.

* O questionário aos alunos, relacionado com as refeições, não foi realizado no ano letivo em causa.

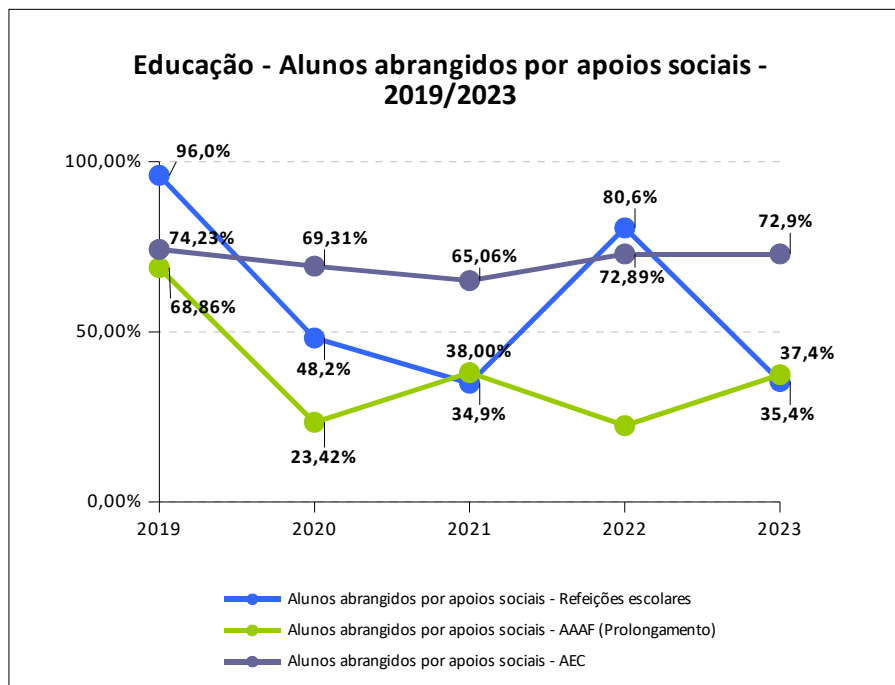




Relativamente à **Taxa de crianças a usufruir das AAAF**, verificamos que se manteve praticamente inalterado (meta não atingida).



A **taxa de alunos abrangidos por apoios sociais** teve algumas 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, os inquéritos estão a ser reformulados. Ainda não foram aplicados.

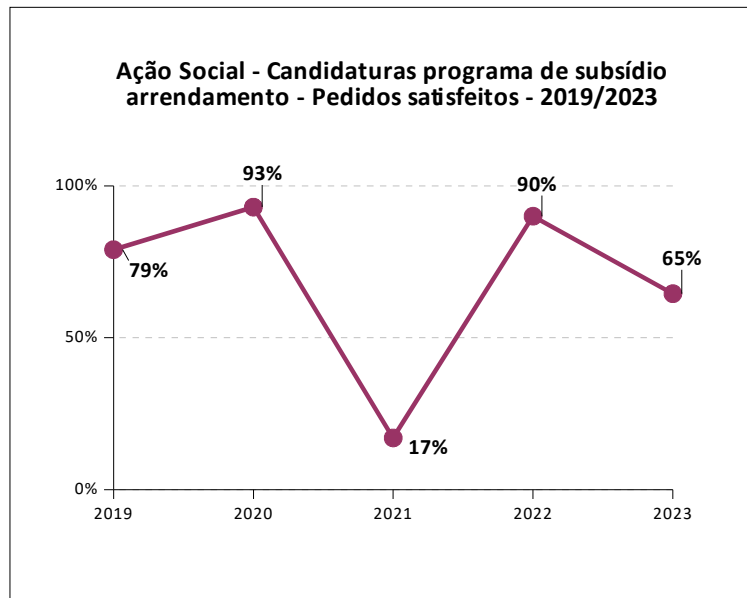
Metas a manter para 2024.

1.6.2.3.3. Ação Social:

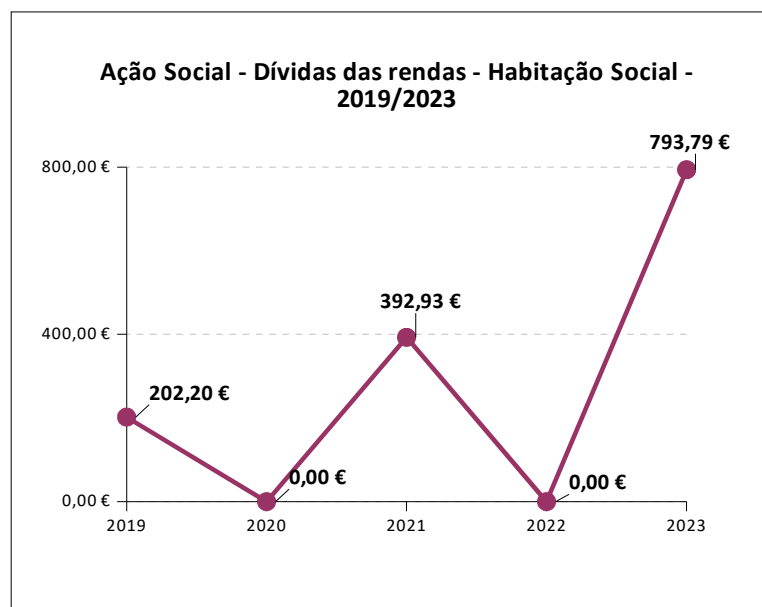
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de satisfação de pedidos de candidaturas ao programa de subsídio ao arrendamento	Cumprir GOP/PDE	65%
%	Taxa de Inquilinos que não pagaram a renda do mês	0%	21,2%
€	Valor total em dívida das rendas da Habitação Social	0,00 €	793,79€

Dos indicadores definidos, verificamos que:

- **Índice de satisfação de pedidos de candidaturas ao programa de subsídio ao arrendamento.**
 Dos 110 pedidos apresentados, foram aprovados 71, sendo que os restantes não reuniam as condições necessárias para a sua aprovação.



- **Taxa de Inquilinos que não pagaram a renda do mês.** Verificaram-se 3 inquilinos (dos 39 no total), que não pagaram a renda do mês (31/12/2021), não se cumprindo com a meta estabelecida, verificando-se assim, uma dívida de 392,93€.



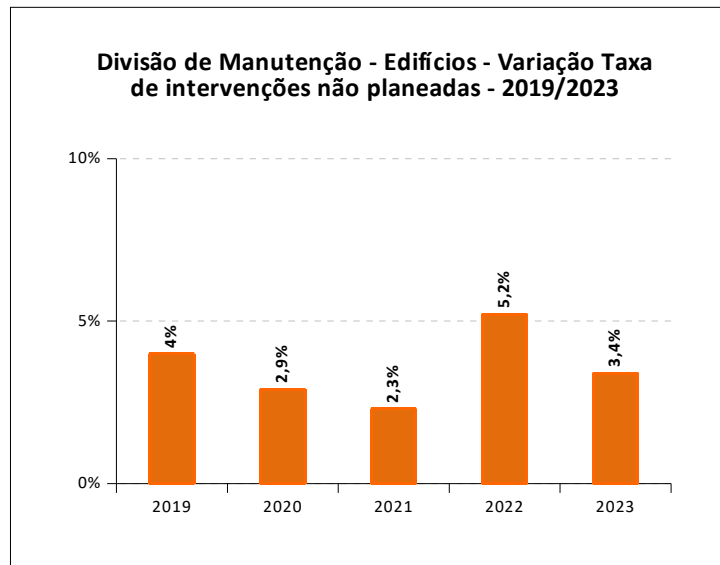
Metas a manter para 2024.

1.6.2.4. Manutenção – Infraestruturas; Serviços Especializados; Gestão e manutenção dos edifícios públicos; Infraestruturas Viárias e Gestão de armazéns e equipamentos:

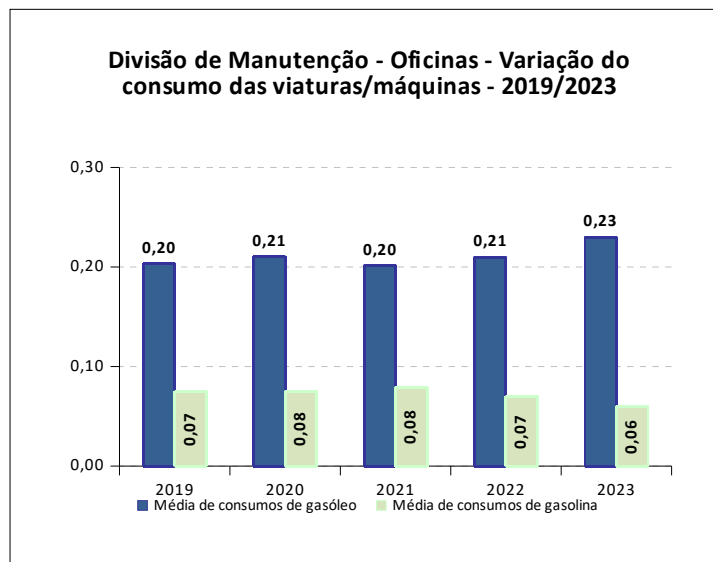
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Situações de não utilização (crítica) de viaturas, provocadas pela falta de recursos face às necessidades dos serviços	5	0
%	Grau de cumprimento do mapa de planeamento (manutenção preventiva)	100%	100%
%	Índice de aprovação das inspeções às viaturas	91%	95%
%	Taxa de intervenções não planeadas (edifícios)	< 10%	3,4%
%	Taxa de intervenções realizadas eficazes	100%	100%
Lt/Km	Média de consumos de gasóleo	Mínimo = ano (n-1)	0,23
Lt/Km	Média de consumos de gasolina	Mínimo = ano (n-1)	0,06
Hr	Horas de gasóleo	Mínimo = ano (n-1)	3.866
Km	N.º de Kilómetros efetuados	Mínimo = ano (n-1)	262.228
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:

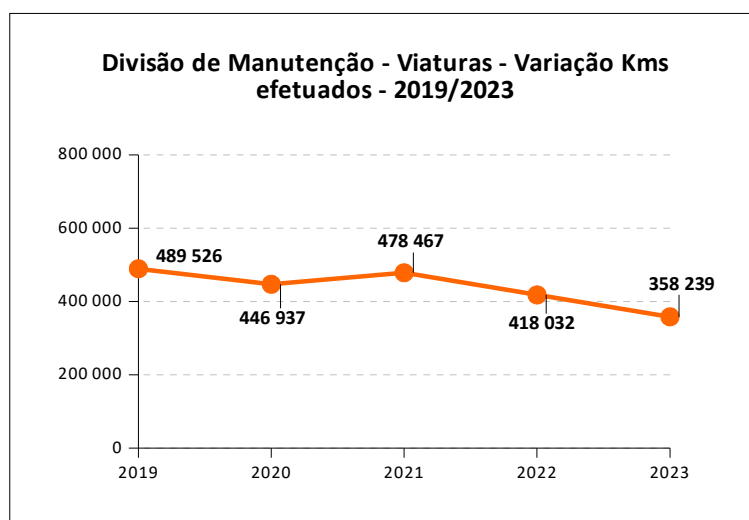
- **Situações de não utilização (crítica) de viaturas**, com resultado igual a zero, verificando-se que, atualmente, o n.º de viaturas é suficiente, face às necessidades atuais dos serviços;
- **Índice de aprovação das inspeções às viaturas**. Quando comparamos com o ano 2023, verificamos uma ligeira descida, na ordem dos 3%, verificando-se a eficácia das ações inspetivas prévias e o estado das viaturas;
- **Taxa de intervenções não planeadas (edifícios)**: intervenções não programadas – Canalizadores/eletricistas; Carpinteiros; Pedreiros, com uma taxa de eficácia de 100%, cumprindo com as metas estabelecidas. Comparativamente a 2022, verificamos um decréscimo de 35%;



- **Média de consumos de gasóleo:** verificamos um decréscimo de 9% ao nível dos consumos (59.559Lt em 2023; 65.363Lt em 2022). Em média, foram gastos 0,23 Lt/Km. Verificamos uma diminuição de kms percorridos (262.228kms em 2023, 315.038kms em 2022), na ordem dos 17%. Já no que diz respeito ao **N.º de horas de gasóleo**, também se verifica uma redução, na ordem dos 14%, seguindo a tendência dos últimos anos;
- **Média de consumos de gasolina:** em termos médios, verificamos que os valores diminuíram, quando comparado com o ano 2022, na ordem dos 5% (96.011kms em 2023; 100.853kms em 2022) e, em termos de consumo, verificou-se uma redução de 9% (6.108Lt em 2023; 6.716Lt em 2022);



- **N.º de Quilómetros efetuados:** em 2023, verificamos uma diminuição de 14,31% nos kms percorridos no total, contabilizados pelo somatório dos kms de todas as viaturas e máquinas ao serviço do Município (358.239Kms em 2023; 418.032Kms em 2022).



Metas a manter para 2024.

1.6.2.5. Espaços Verdes e Higiene Pública:

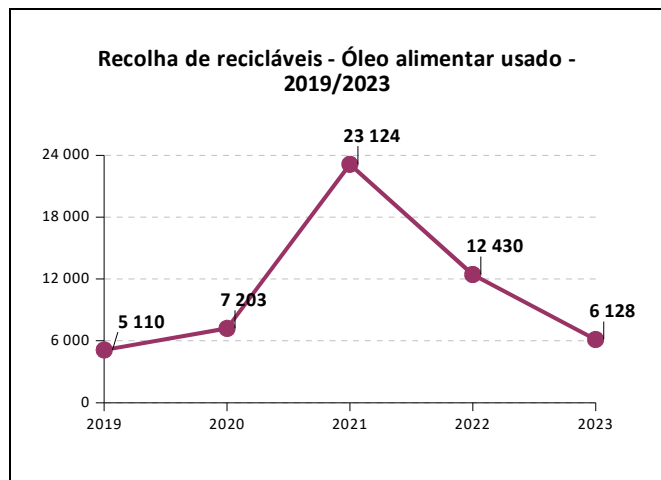
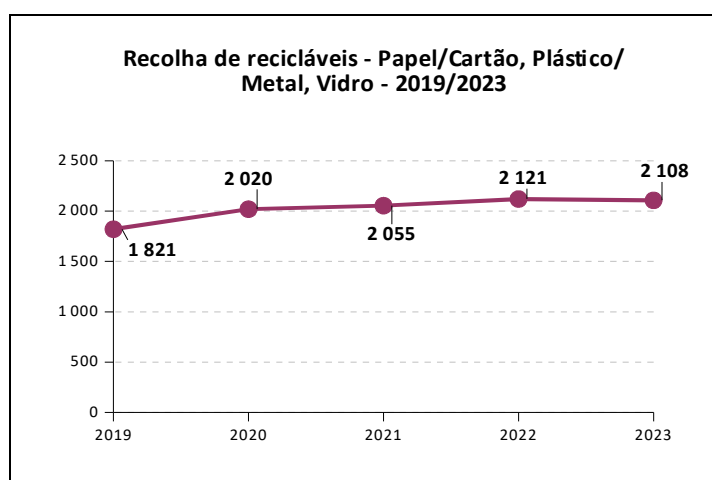
Os resíduos são recolhidos e geridos de forma seletiva, em contentores específicos, distribuídos tanto pelo Concelho, como pelos edifícios municipais, sendo corretamente encaminhados.

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 + 1% do que no ano (n-1)	2.108
Ton	Quantidade de recicláveis (Óleo alimentar usado) recolhida	Mínimo = ano (n-1)	6128
Ton	Quantidade de RSU recolhida	1% < ano anterior	16.655
N.º	Habitantes por Ecoponto no Concelho	Mínimo = ano (n-1)	178
%	Índice de reciclagem de Resíduos	Mínimo + 10% do valor no ano (n-1)	11,2%
N.º	Plantas Produzidas nos viveiros municipais	Mínimo = ano (n-1)	61.089
%	Taxa de crescimento das adoções de canídeos no canil municipal	Mínimo = ano (n-1)	-25%

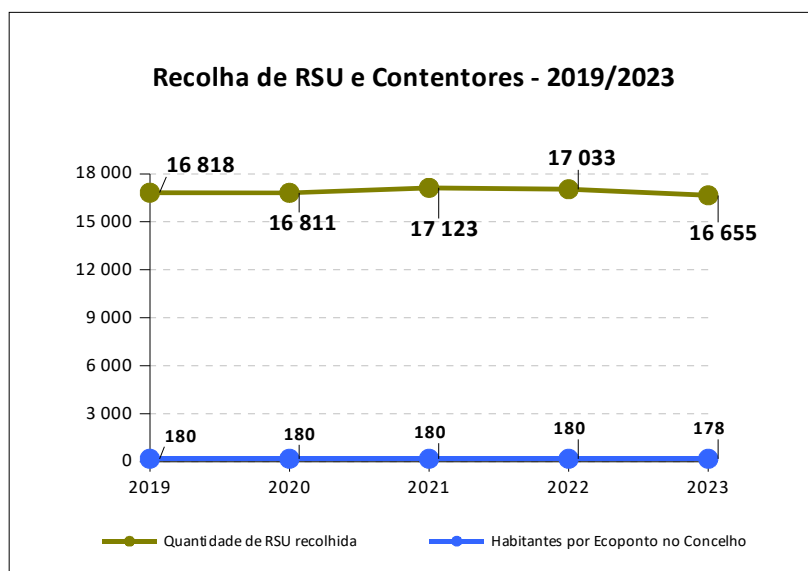
Para o ano 2023, algumas metas foram atingidas, nomeadamente:

- Quantidade de **Recicláveis** recolhida. Para 2023, esperávamos obter, no mínimo, 1% menos do que em 2022, no que diz respeito a **papel/cartão, plástico/metall e vidro**, sendo que reduziu em 0,6%. Já no que respeita ao **óleo alimentar usado**, prevíamos no mínimo, conseguir recolher a mesma quantidade do ano 2022. Facilmente percebemos que continua a verificar-se uma preocupação, por parte dos/as cidadãos/ãs, com a separação e reciclagem dos resíduos, verificando-se um resultado de mais 0,1%, no que respeita à 1.ª tipologia de recicláveis. Relativamente aos óleos alimentares, em 2023 verificou-se um decréscimo acentuado, na ordem dos 51% (Em 2023=6.128Lts; Em 2022=12.430Lts).

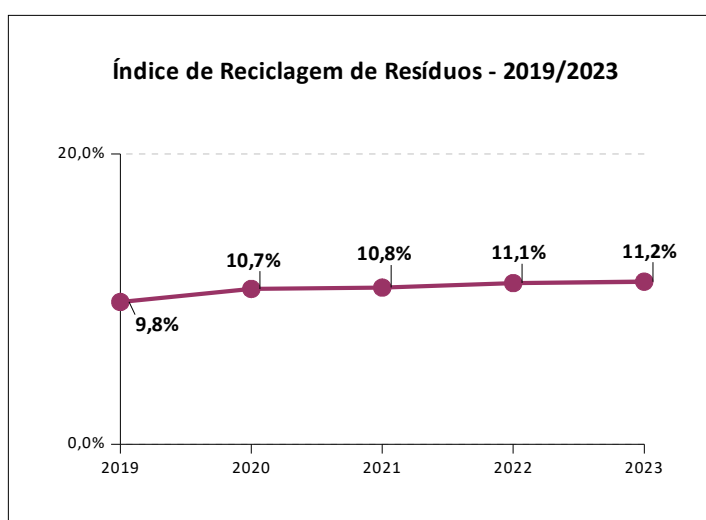


- Quantidade de **RSU** recolhida. Conseguimos atingir a meta pretendida, de termos, no mínimo, mais 1% do que em 2022, sendo que reduziu em 2,2% (Em 2023=16.655Ton; Em 2022=17.033Ton);

- Já no que diz respeito ao **n.º de habitantes por Ecoporto** no Concelho, verificamos que o resultado deste indicador melhorou, comparativamente a 2022, superando a meta estabelecida.

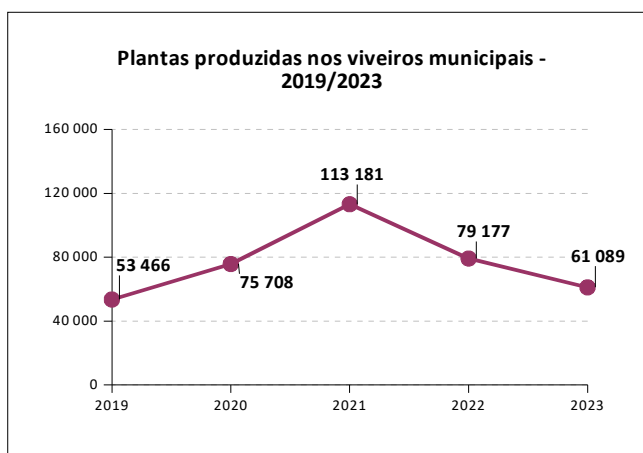


- Aumentar o **Índice de reciclagem de resíduos**, no mínimo + 10% em relação ao valor no ano 2022. Nestes termos, verificamos um aumento ao nível dos recicláveis, face ao valor total de RSU recolhidos, com 11,2%. Comparativamente com o ano 2022 (11,1%), verificamos um aumento na ordem dos 0,9%, cumprindo 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.

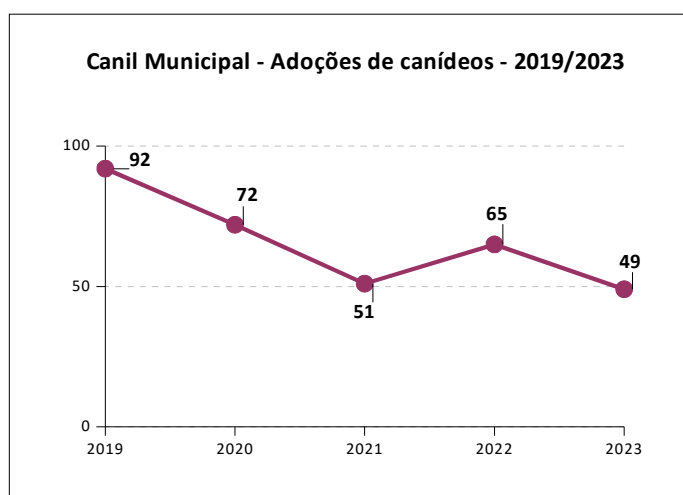


- A produção de plantas nos **viveiros municipais**, tem permitido ao Município, tornar-se mais sustentável, no que diz respeito à manutenção dos jardins e espaços verdes municipais, através de

sementeiras e propagação de espécies. Para 2023, pretendíamos produzir, no mínimo, o mesmo n.º de plantas que em 2022. Não obstante, esta meta não foi atingida, sendo que o resultado ficou abaixo, em 23%.



- 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, no mínimo, o mesmo n.º de adoções que em 2022. Ainda não foi possível conseguir atingir a meta proposta, tendo ficado abaixo do valor pretendido, em 25%. Neste aspeto, o facto de se haver abandono de animais, não permite que se atinja a meta proposta. Continua a ser reforçada a publicitação dos animais do canil.



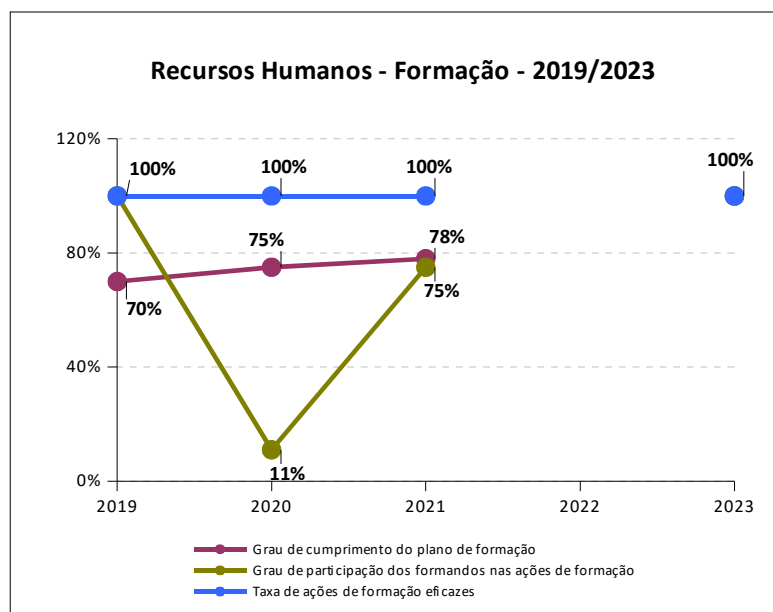
Metas a manter para 2024.

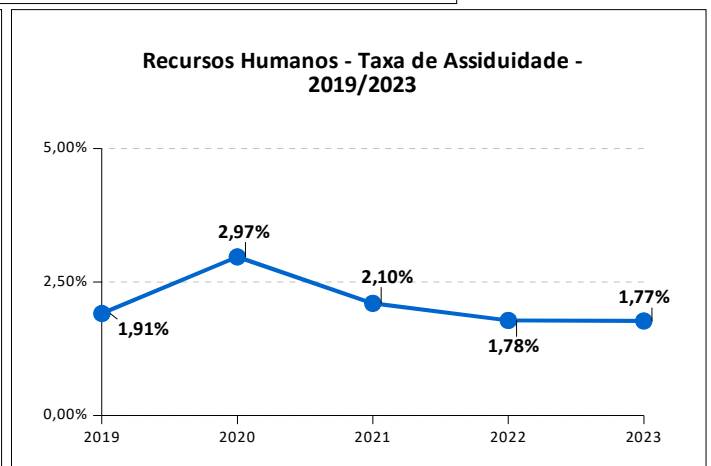
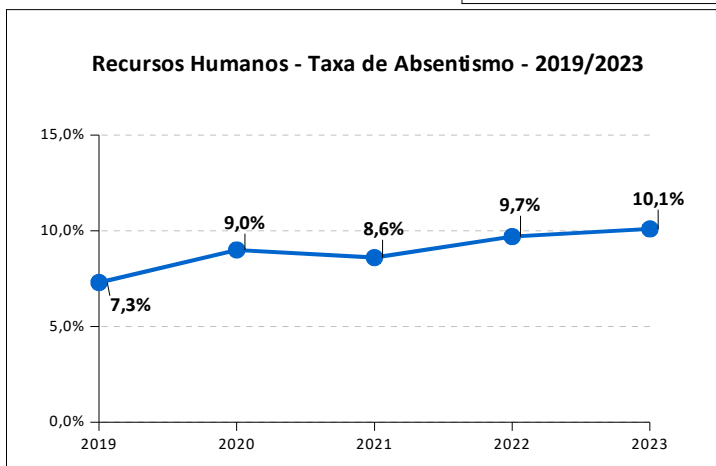
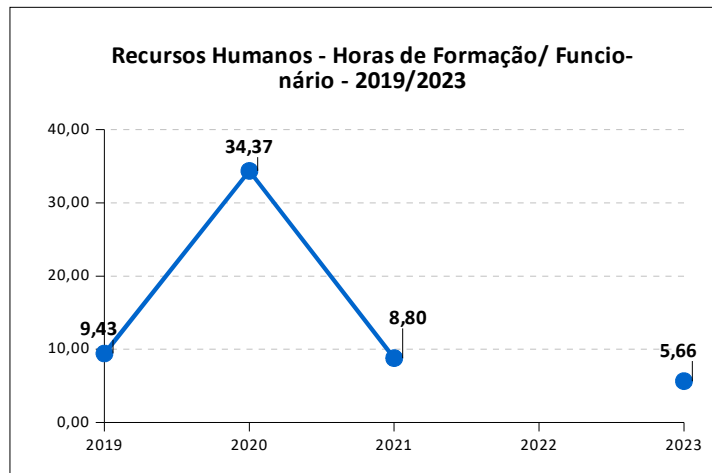
1.6.2.6. Recursos Humanos:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Grau de cumprimento do plano de formação	100% (biénio)	100%
%	Grau de participação dos formandos nas ações de formação	95%	100%
N.º	Horas de formação por funcionário/a	35	5,66
%	Taxa de ações de formação eficazes	100%	100%
%	Taxa de Absentismo global	< 6%	10,1%
%	Taxa de Assiduidade	1,83	1,77%

Relativamente à Formação, verificamos que conseguimos cumprir com as metas propostas, muito embora, tal não aconteça com o n.º de horas de formação por funcionário/a, que ficou pelas 5,66 horas.

Já no que respeita às taxas de absentismo/Assiduidade, conseguimos atingir a meta da assiduidade e não a do absentismo, tendo aumentado ligeiramente em relação ao ano 2022, na ordem dos 4%.





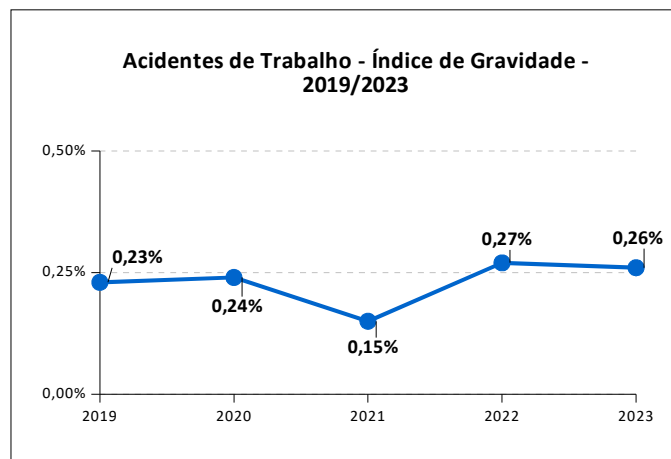
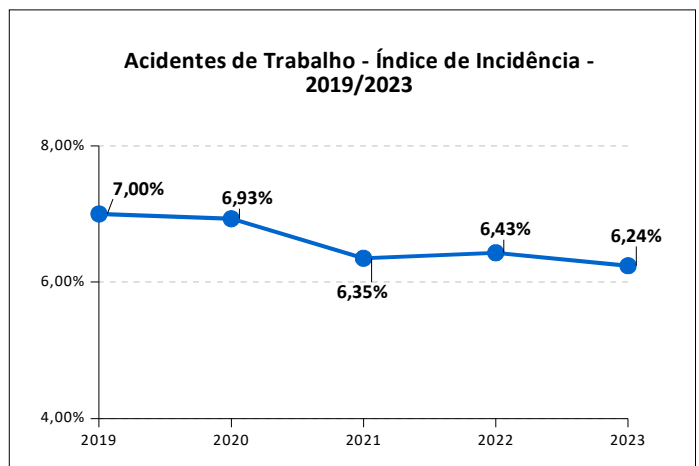
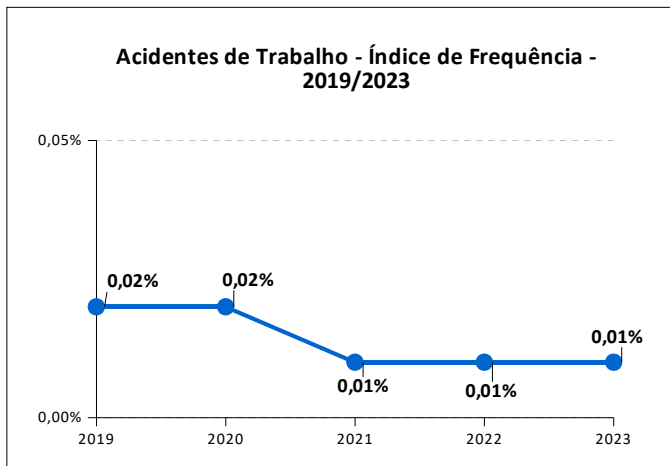
Medicina no Trabalho/Saúde e Segurança no Trabalho:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de Frequência (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	0,01%
	Índice de Incidência (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	6,24%
	Índice de Gravidade (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	0,26%
	Taxa de cumprimento do plano de exames médicos	100%	86,9%

Justificação (não cumprimento das metas):

O contrato celebrado com empresa, para a prestação de serviços de medicina no trabalho, tem continuidade em 2024, sendo que o plano de exames não foi concretizado na íntegra em 2023.

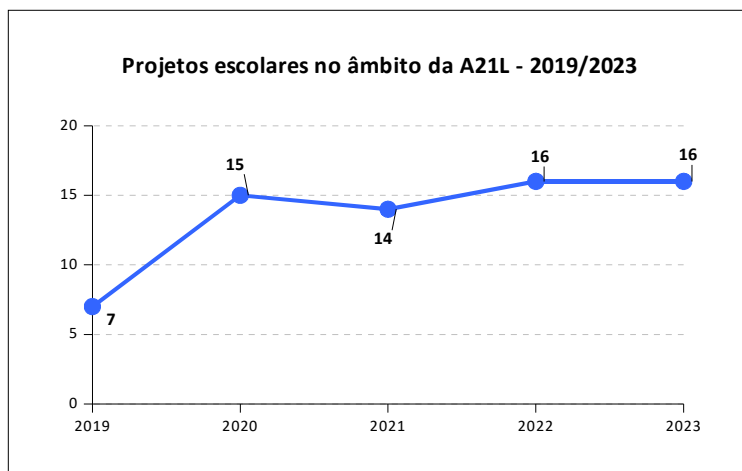
Metas a manter para 2024.



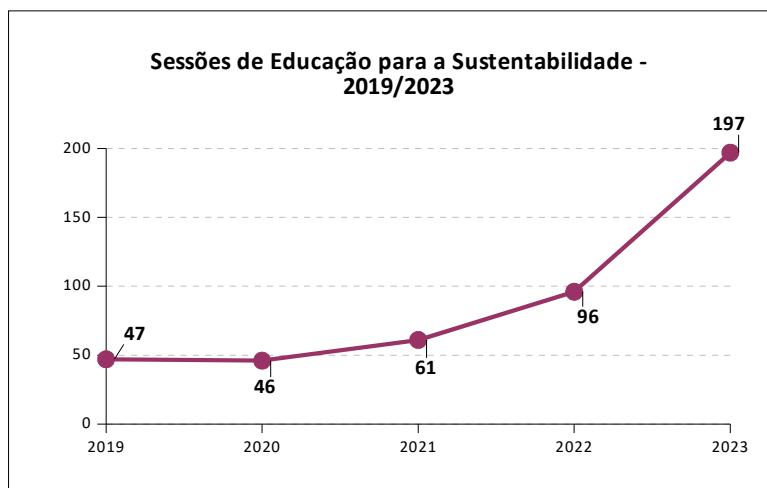
1.6.2.8. Ambiente e Sustentabilidade:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	ECOXXI	> 80%	84,1%
N.º	Projetos escolares no âmbito da A21L	≥ 7	16
N.º	Sessões de Educação para a Sustentabilidade	≥ 60	197
%	Índice de variação de poupança (eficiência energética) na Iluminação Pública	Mínimo = valor ano (n-1)	*
%	Índice de variação de energia renovável produzida (UPAC - autoconsumo)	Mínimo = valor ano (n-1)	*
%	Índice de variação de energia renovável consumida (UPAC - autoconsumo)	Mínimo = valor ano (n-1)	*
%	Índice de variação de energia renovável injetada à rede (UPAC - autoconsumo)	Mínimo = valor ano (n-1)	*
%	Índice de variação de energia renovável produzida (Microprodução)	Mínimo = valor ano (n-1)	19.981

Ao efetuarmos uma análise mais pormenorizada dos indicadores, verificamos que, relativamente aos **Projetos escolares** no âmbito da A21L, o valor mantém-se inalterado, face ao mesmo período temporal em 2022, tendo sido apresentados 16 projeto.

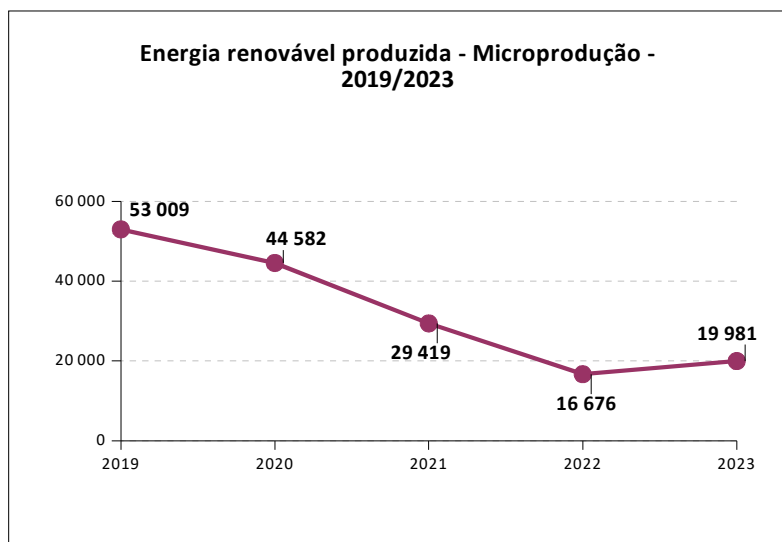


No que diz respeito ao n.º de **Sessões de educação para a sustentabilidade**, foi ultrapassada a meta proposta, tendo-se verificado um aumento em relação ao ano 2022 (105%).



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**. A este nível, para o ano em pareço, apenas foi possível medir os valores da Microprodução, tendo em conta que se verificou uma anomalia na leitura e passagem de informação dos contadores para a aplicação, ao nível dos restantes indicadores (esta situação está em resolução, junto com a DV-TI).

- Microprodução – Variação da energia renovável produzida, em mais 20%. Meta cumprida.



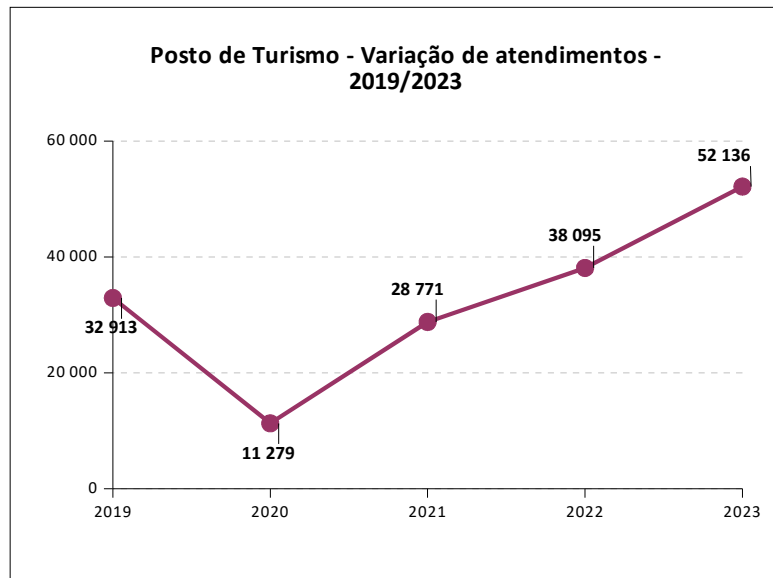
Metas a manter para 2024.

1.6.2.8.1. Turismo:

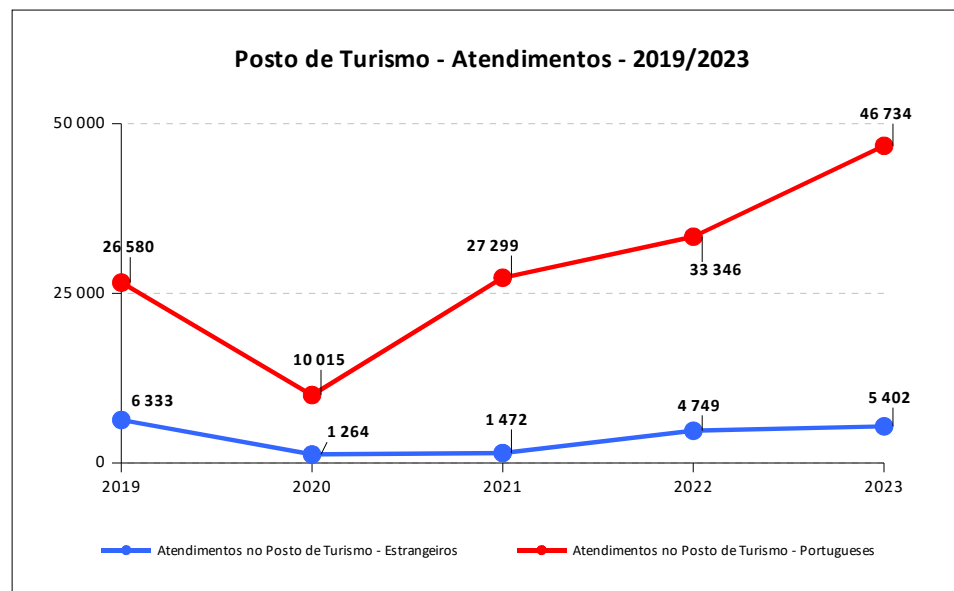
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Atendimentos no Posto de Turismo – Portugueses	Mínimo = valor ano (n-1)	46.734
N.º	Atendimentos no Posto de Turismo – Estrangeiros	Mínimo = valor ano (n-1)	5.402
%	Índice de variação de atendimentos no Posto de Turismo	Mínimo = valor ano (n-1)	36,9%

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, percecionamos um aumento bastante acentuado, em relação ao ano 2022, na ordem dos 36,9%.



Relativamente aos **Atendimentos no Posto de Turismo – Portugueses**, verificamos um aumento de 40% e em relação aos **Atendimentos no Posto de Turismo – Estrangeiros**, resulta um aumento de 14%.



Metas a manter para 2024.

1.6.2.9. Administrativa e Financeira:

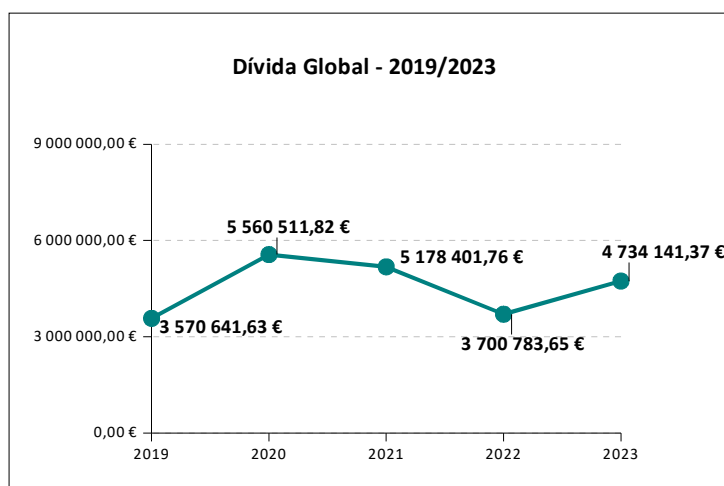
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
€	Dívida Global	< valor 31 dezembro do ano (n-1)	4.734.141,37€
%	Grau de Liquidez geral	Mínimo = ano (n-1)	137,22%
%	Grau de Solvabilidade	Mínimo = ano (n-1)	526,70%
%	Grau de Autonomia Financeira	Mínimo = ano (n-1)	84,04%
%	Grau de cumprimento das receitas previstas	85%	94,3%
%	Grau de execução das GOP (Grandes Opções do Plano)	75%	84,7%
%	Grau de execução do PAM (Plano Plurianual de Atividades)	75%	81,1%
%	Grau de execução do PPI (Plano Plurianual de Investimentos)	75%	88,3%
%	Índice de redução de taxas e impostos	Mínimo = ano (n-1)	0%

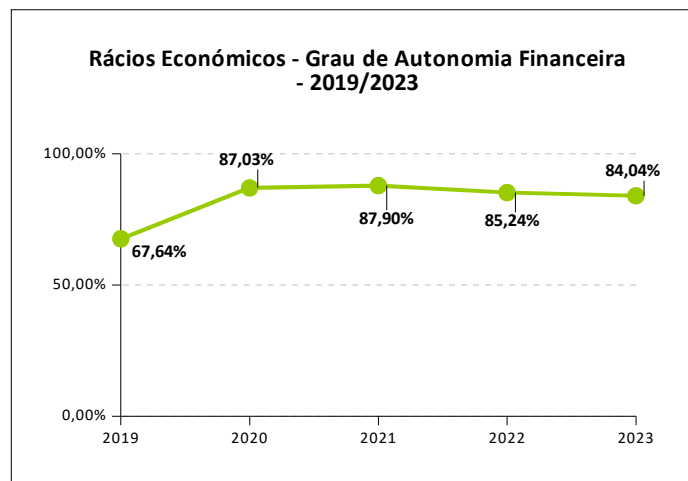
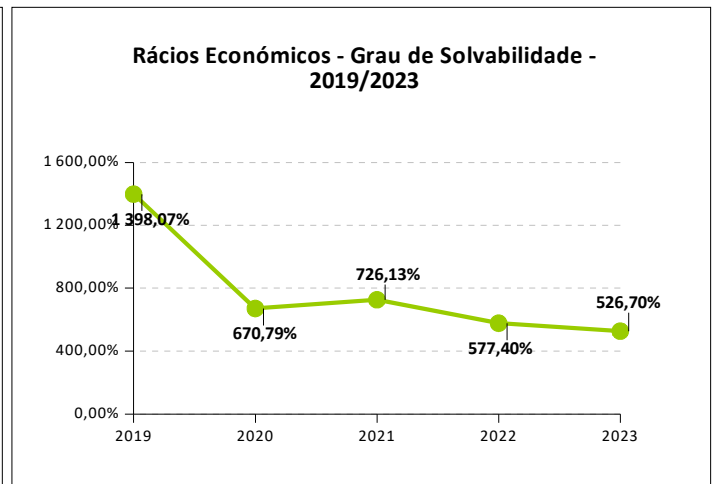
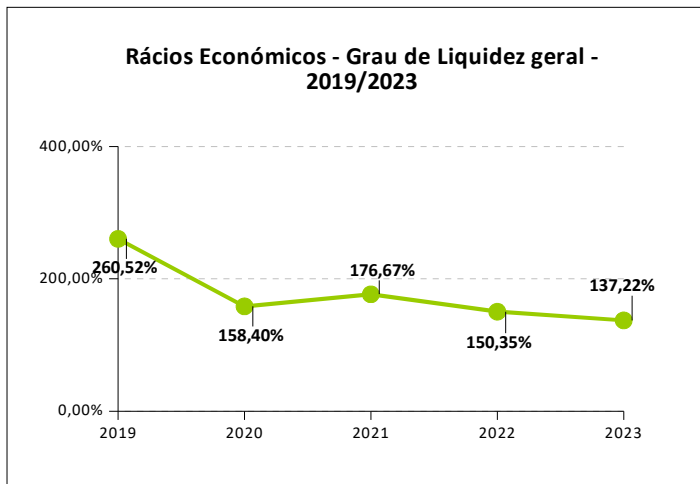
“Índice de redução de taxas e impostos” – Manteve-se igual a 2022.

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 2023](#).

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.

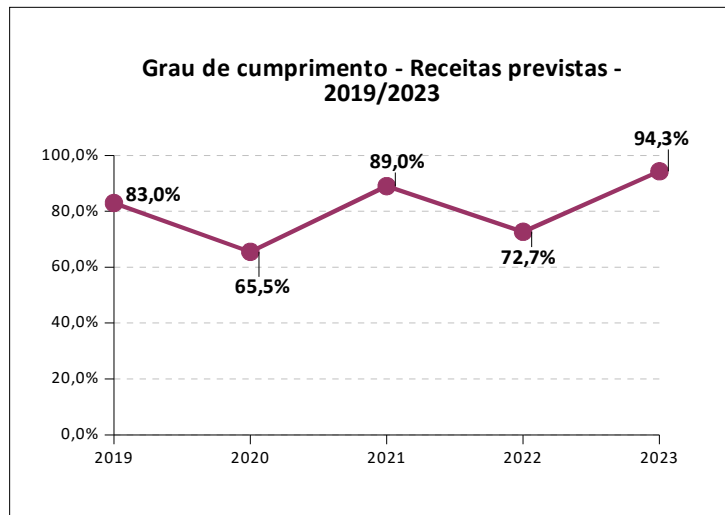
Dos resultados obtidos, é possível verificar o cumprimento de todas as regras legais aplicáveis no que diz respeito à gestão financeira, realçando o encerramento de contas com um resultado líquido positivo, demonstrando a boa gestão dos recursos da CMA, sem descurar o investimento no território e nas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



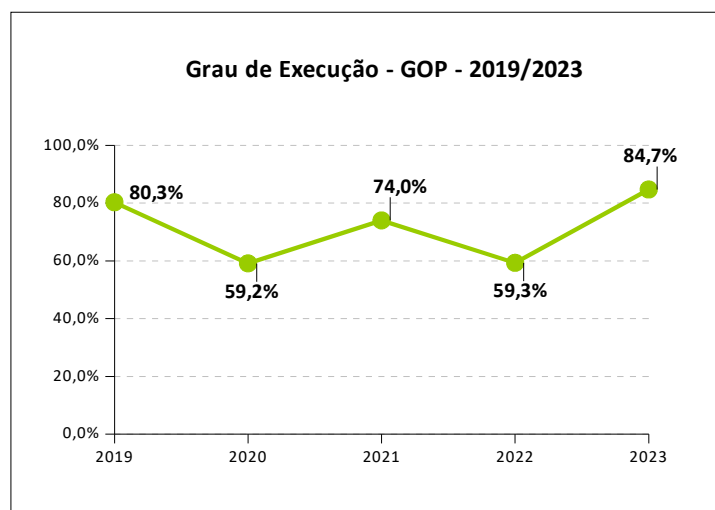


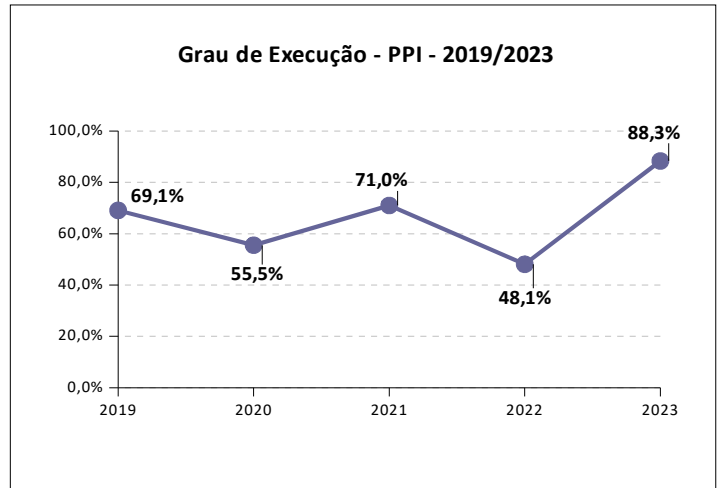
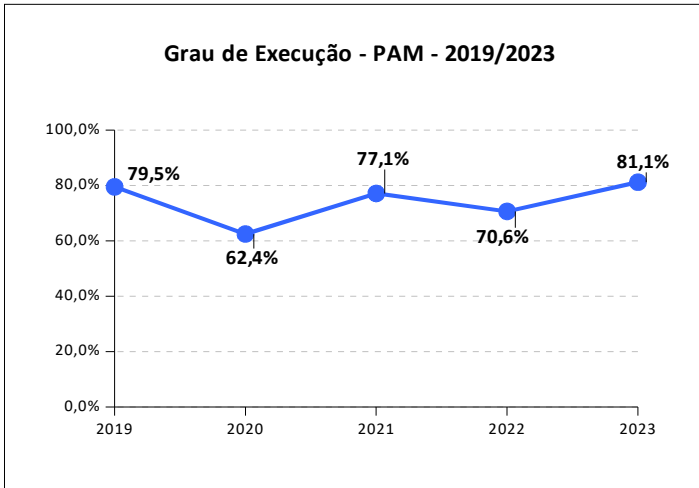
Ao fazermos uma análise sobre os resultados obtidos e as metas estabelecidas para o ano 2023, concluímos que:

- **Grau de cumprimento das receitas** previstas – valor superior ao ano anterior, em 30%, demonstrando um aumento das receitas previstas, face ao resultado do ano anterior (meta atingida).



- **Grau de execução das GOP (Grandes Opções do Plano), do PAM (Plano Plurianual de Atividades) e do PPI (Plano Plurianual de Investimentos) – meta 75% em cada um dos indicadores. As metas foram ultrapassadas, verificando-se grandes melhorias em relação ao ano 2022.**





Metas a manter para 2024.

1.6.2.10. Tecnologias de Informação:

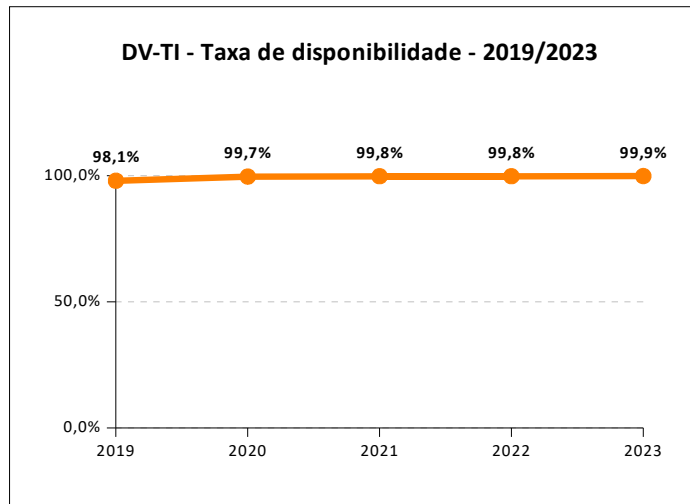
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Taxa de Disponibilidade	> 98%	99,9%
%	Taxa de cumprimento dos SLA definidos	80%	63,7%
Minutos	Tempo médio de resolução dos pedidos de intervenção (PI)	≤ 30	30
%	Taxa de pedidos de intervenção (PI) do Município resolvidos com eficácia	95%	100%
N.º	Índice médio de satisfação com a resolução dos PI	≥ 4	4,9
Minutos	Tempo médio de resolução dos incidentes de segurança da informação	≤ 120	120
%	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	2,89
%	Taxa de Utilização de Armazenamento	< 80%	49,5%
N.º	Situações de incumprimento contratual não recuperável, motivado pela ineficácia na monitorização dos contratos de aquisição de bens e serviços	0	0
%	Taxa de processos "paper free"	75%	100%
%	Taxa de crescimento dos serviços <i>online</i> para as partes interessadas	10%	4%

Ao analisarmos estes resultados, concluímos que:

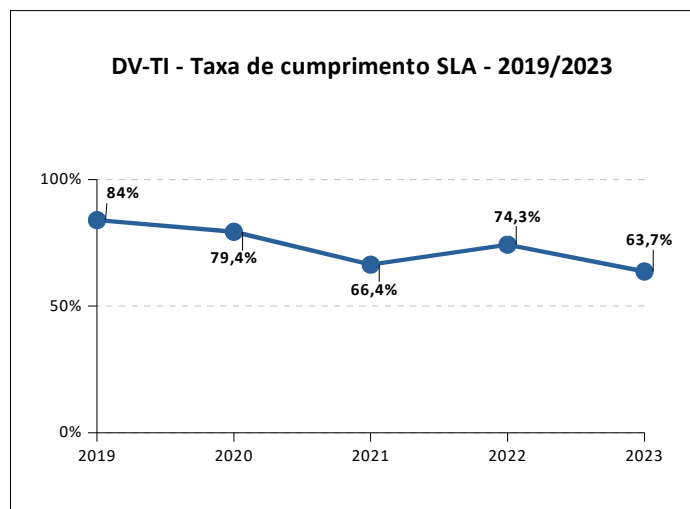
- **Objetivos de Segurança da Informação:** Conseguimos atingir/superar as metas estabelecidas, no que diz respeito a:



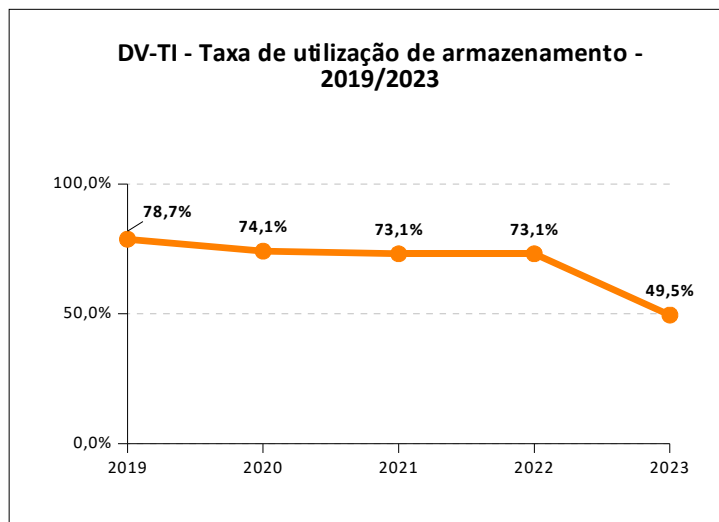
- **Taxa de disponibilidade:** O resultado é de 99,9%, cumprindo com a meta definida;



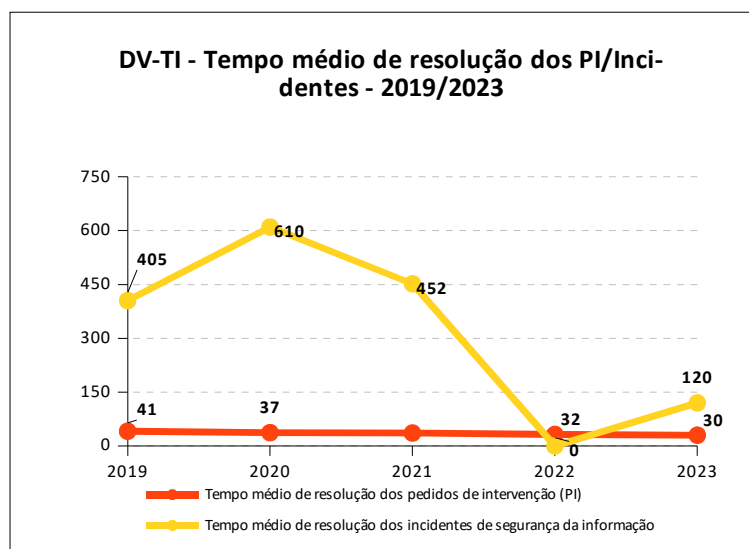
- **Risco real**, abaixo de 3 (resultado 2,89), sendo este o valor aceitável pela CMA;
- **Taxa de cumprimento dos SLA** definidos – 63,7%, não tendo sido cumprida a meta estabelecida (80%);



- **Capacidade/Armazenamento** – obtivemos um valor inferior à meta estabelecida (< 80%), tendo-se obtido 49,5%;

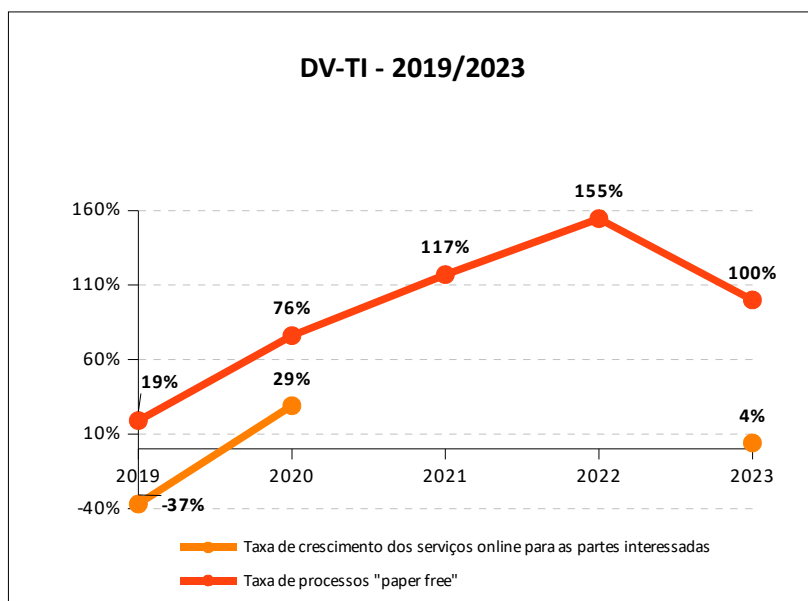


- Não se verificaram **situações de incumprimento contratual não recuperável**, motivado pela ineficácia na monitorização dos contratos de aquisição de bens e serviços, no período em análise.
- A nível dos **tempos médios de resolução**, o resultado para os Pedidos de Intervenção foi de 30 minutos (dentro da meta estabelecida), e de 120 minutos para os incidentes de segurança da informação (dentro da meta estabelecida).

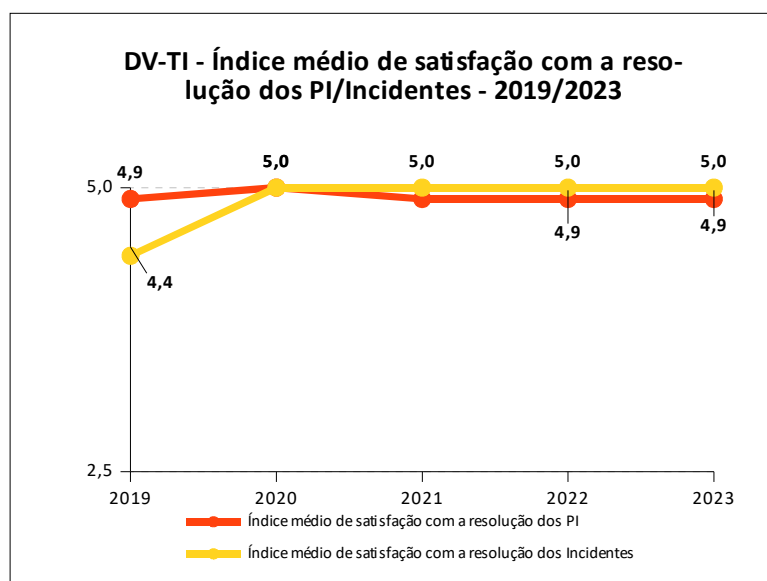


- Taxa de crescimento dos serviços *online* para as partes interessadas – 4% (não cumpre a meta dos 10%). Verifica-se um esforço contínuo, para aumentarmos este indicador.

- Taxa de processos "paper free" – neste momento, 100% dos processos dão entrada em formato "digital".



- Ao nível da satisfação face à resolução dos PI e dos incidentes, atribuindo uma pontuação (5 - Satisfeito; 4 - Muito satisfeito; 3 - Nada satisfeito; 2 - Insatisfeito; 1 - Muito insatisfeito), os resultados são: 4,9 (resolução dos PI) e 5 (resolução dos incidentes), evidenciando-se o cumprimento da meta definida (≥ 4).

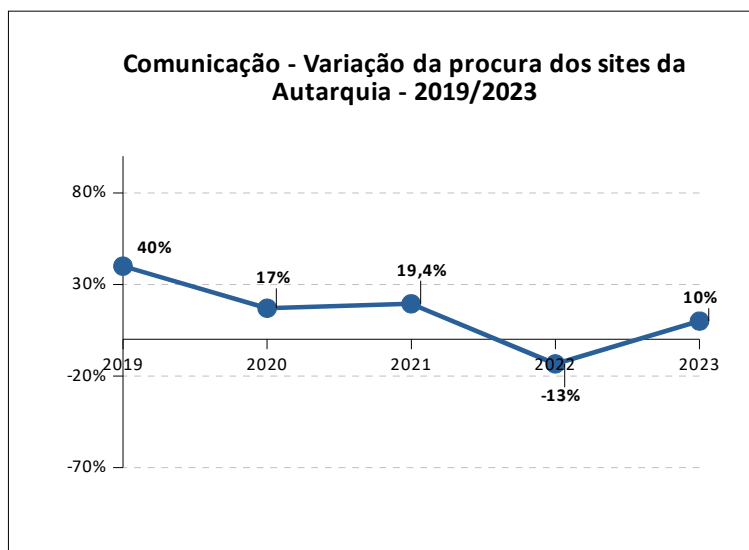


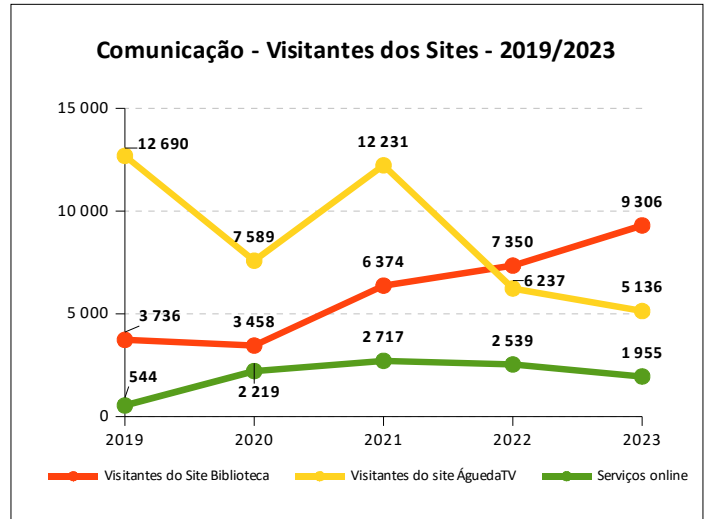
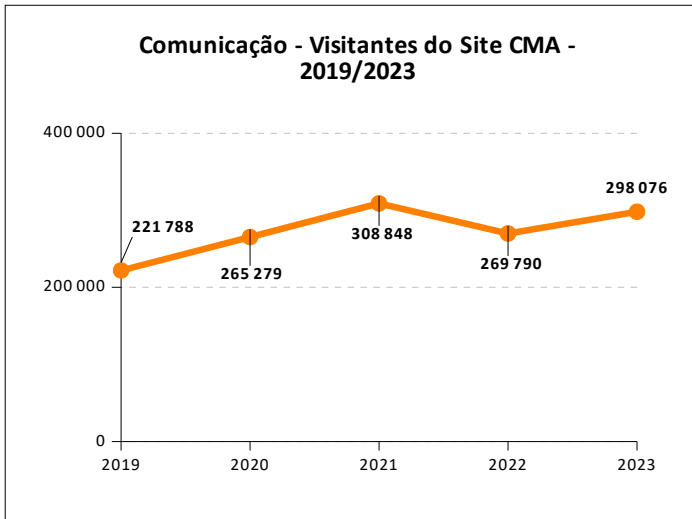
Metas a manter para 2024.

1.6.2.11. Comunicação:

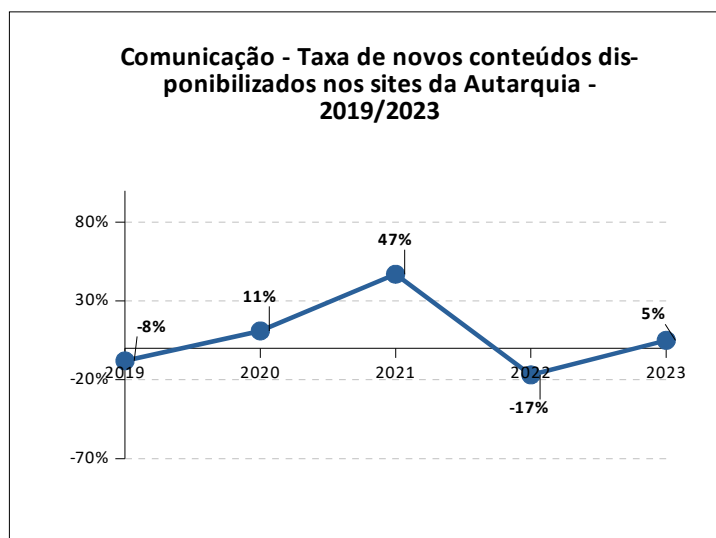
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Variação da procura dos <i>sites</i> da autarquia	> 20%	10%
%	Taxa de novos conteúdos disponibilizados nos <i>sites</i> da autarquia	> 20%	5%

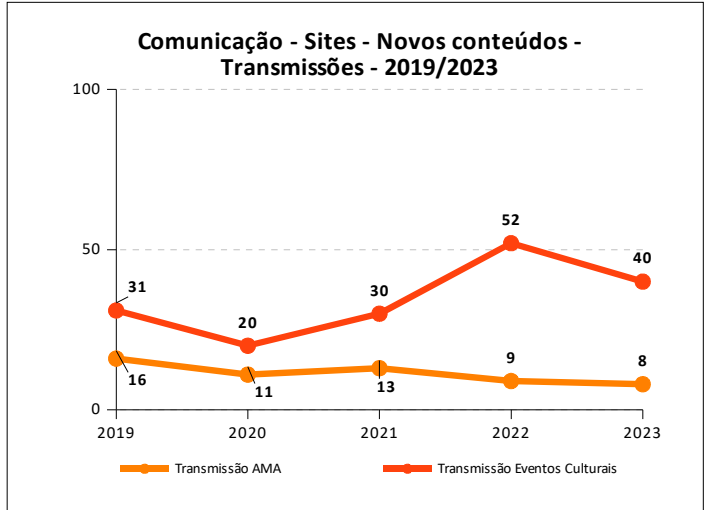
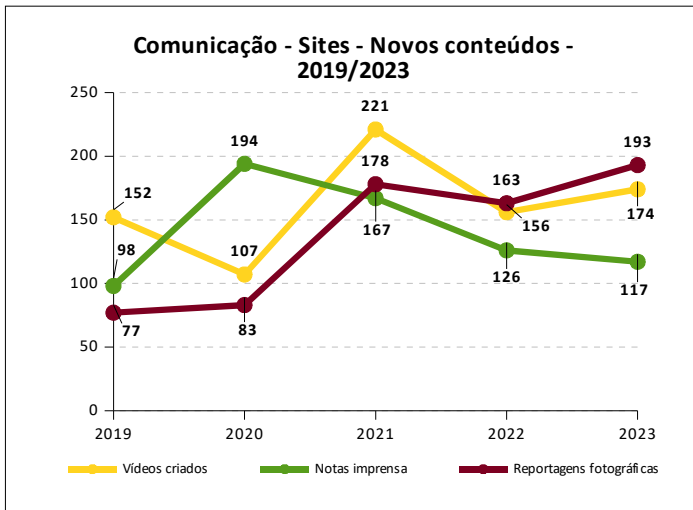
- Ao nível dos **sites**, notamos que, na procura, se verifica um aumento na ordem dos 10%, ainda que fique abaixo da meta (> 20%), indicando que os *sites* têm vindo a mostrar-se mais atrativos para o público em geral, quando comparamos com o ano 2022 (-13%). Vejamos os números: Em 2023: *Site* CMA=298.076; *Site* Biblioteca=9.306; *ÁguedaTV*=5.136; *Serviços online*=1.955. Em 2022: *Site* CMA=269.790; *Site* Biblioteca=7.350; *ÁguedaTV*=6.237; *Serviços online*=2.539.





- Novos conteúdos:** Houve uma subida de 5%, em relação a 2022, ainda que não tenha sido atingida a meta definida. O reforço da equipa da Comunicação também veio demonstrar um efeito positivo nestes resultados. Em números, temos: Em 2023: Transmissão AMA=8; Transmissão Eventos Culturais=40; Vídeos criados=174; Notas imprensa=117; Reportagens fotográficas=193. Em 2022: Transmissão AMA=9; Transmissão Eventos Culturais=52; Vídeos criados=156; Notas imprensa=126; Reportagens fotográficas=163.





Metas a manter para 2024.

1.6.2.12. Sistemas de Informação Geográfica/Património Municipal:

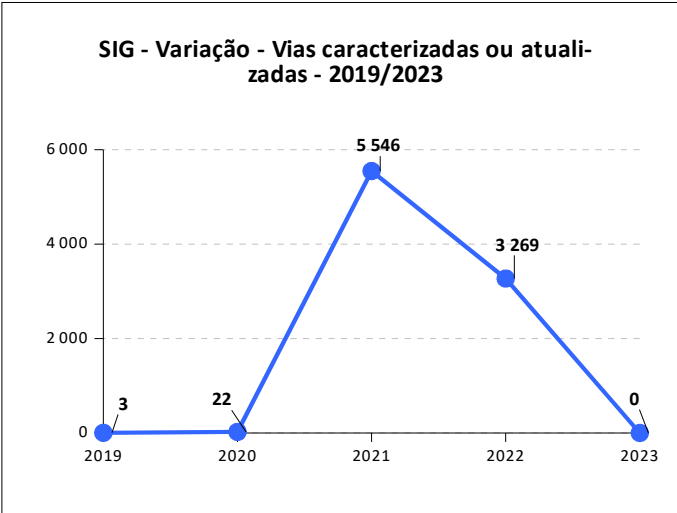
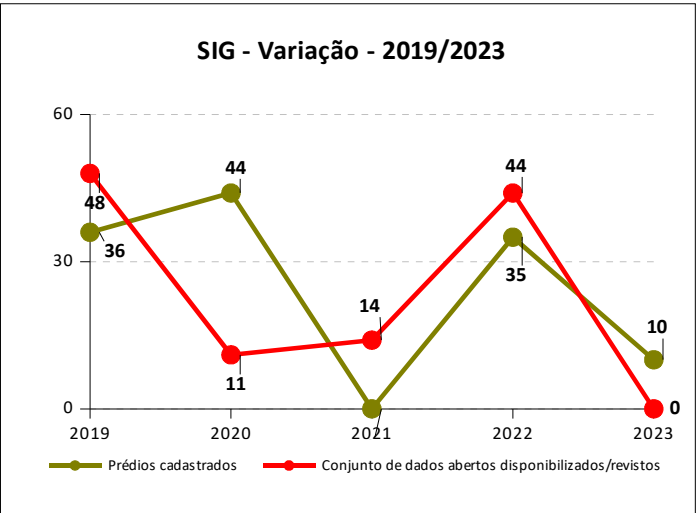
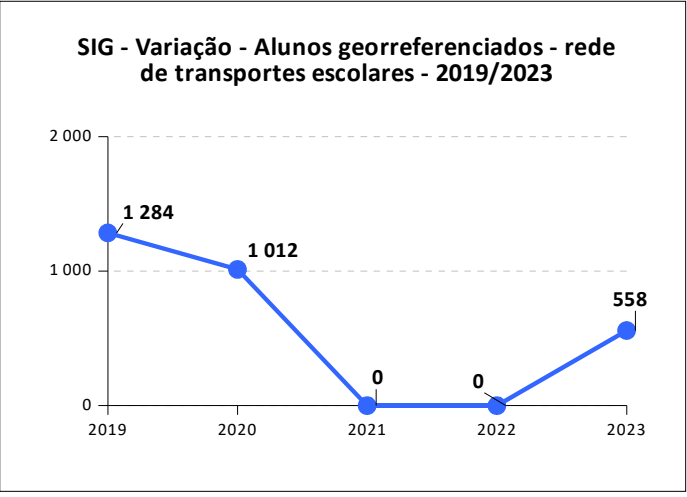
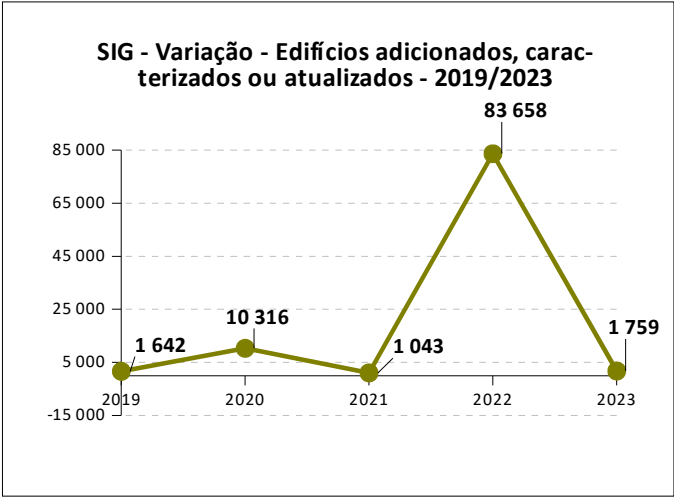
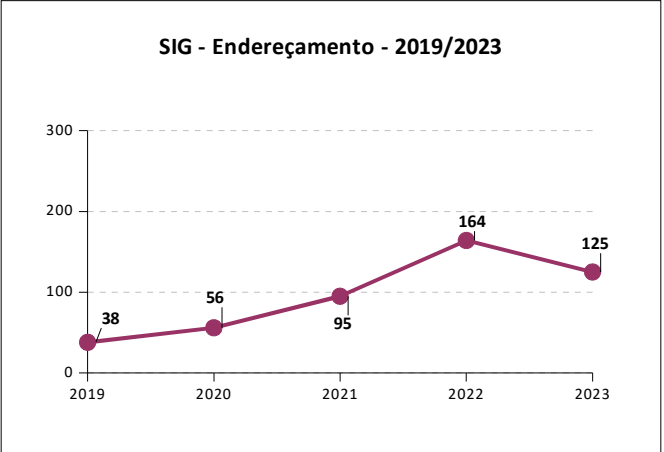
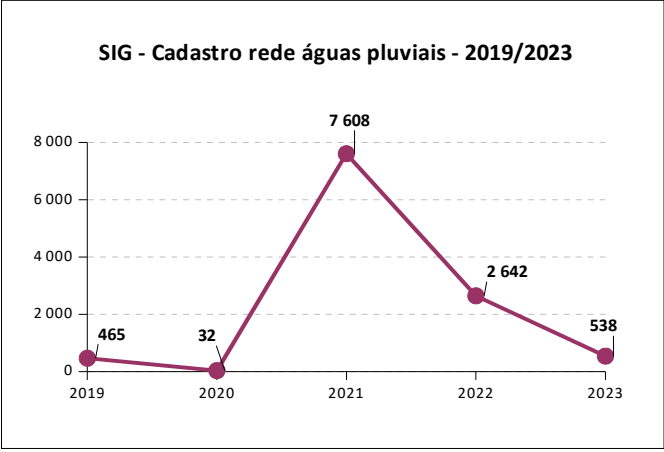
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	N.º de prédios cadastrados	Mínimo = ano (n-1)	10
%	Variação do n.º de plantas de localização emitidas (Ordenamento do Território)	Mínimo = ano (n-1)	-5%

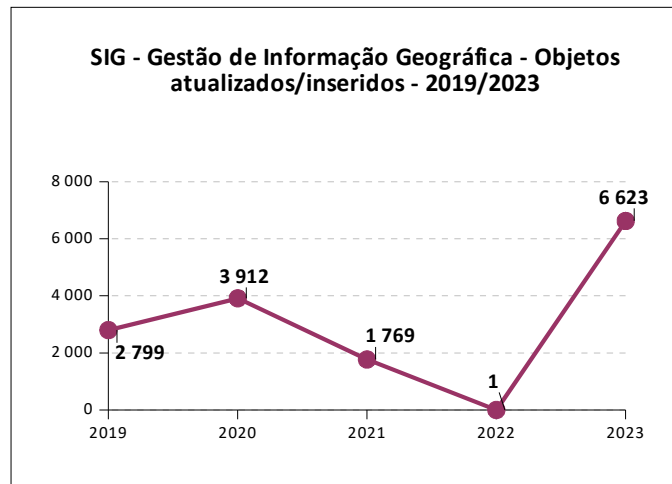
Sobre o tema **Património Municipal** – estatísticas do trabalho efetuado em 2023, relacionado com o cadastro de edifícios/infraestruturas do Município, pela UT-SIG, nomeadamente:

- N.º de metros cadastrados na rede de águas pluviais – 538m² (em 2022, foram 2.642m²);
- Prédios cadastrados – 10 (em 2022, 35 prédios);
- Edifícios adicionados, caracterizados ou atualizados – 1.759 (em 2022, 83.658).

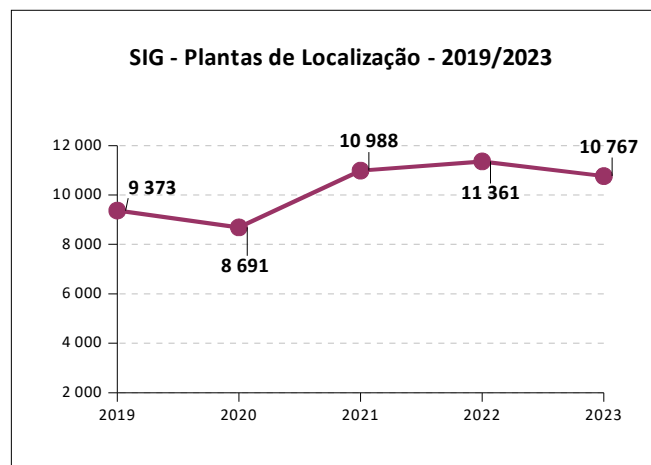
Em 2023, outros números importantes a apresentar são:

- Alunos georreferenciados – rede de transportes escolares – 558 (em 2022, 0);
- Endereços atribuídos ou atualizados – 125 (em 2022, 164);
- Conjunto de dados abertos disponibilizados/revistos – 0 (em 2022, 44);
- Vias caracterizadas/atualizadas – 0 (em 2022, 3.269);
- Objetos atualizados/inseridos – Gestão de Informação Geográfica – 6.623 (em 2022, 1).





Plantas de localização emitidas (Ordenamento do Território), com uma redução de 5%.



Manter as metas para 2024.

1.6.3. Não Conformidades/Ações desencadeadas

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

Tendo em conta, neste ponto, apenas as não conformidades decorrentes das atividades dos serviços, em 2023, temos registos de Não Conformidades/ações de melhoria, na forma de AC/Melhorias.

Descrição/Área/Serviço	Fichas NC/Registo de Ação de Melhoria			Tipo						
	N.º	Eficácia		Correção			AC/Melhoria			Improcedente
		Sim	Não	N.º	Eficácia		N.º	Eficácia		
					Sim	Não		Sim	Não	
DV-GU	1	1					1	1		
SV-ACP	1	1					1	1		
DV-MA	3	3					3	3		
TOTAL GERAL	4	4					4	4		

Ações corretivas/Correções/Melhoria:

- Adaptação dos circuitos existentes nas aplicações informáticas, adequando-os às necessidades dos serviços, a pedido destes.
- Inconformidades no abastecimento e registo nas viaturas municipais.
- Atualização do Epaper e da Plataforma de Atendimento ocorrida – problemas com os *e-mails* na Plataforma de Atendimento, tanto nos casos que o Requerente e o Técnico fazem as suas submissões e não recebem qualquer notificação sobre os atos que praticaram, como nos casos em que somos nós internamente que, ao efetuarmos qualquer aceitação ou mesmo devolução, que as notificações não chegam aos Municípes e Técnicos.
- Problemas com assinatura plataforma Contratação Pública – Utilização de cifras de segurança desatualizadas. Notificado o fornecedor sobre estas dificuldades, para que procedam à alteração da tecnologia da plataforma, para uma tecnologia mais recente.

Todos os Pedidos de Intervenção (PI) são recebidos, analisados, categorizados, tratados e registadas todas as ações até ao encerramento dos mesmos. Em 2023, foram registados, no total, 6.398 PI.

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

- Pedidos de Intervenção (PI) à informática, com um tempo médio real de resolução de 30 minutos, um índice médio de satisfação com a sua resolução de 4,9;
- Para os incidentes, o tempo médio de resolução foi de 120 minutos. O índice médio de satisfação com a sua resolução é de 5.

1.6.4. Reclamações/Sugestões

É importante salientar que:

- Durante o ano 2023, foram registadas 56 reclamações/queixas e 176 sugestões/exposições/solicitações/alertas;
- 227 (98%) das reclamações/exposições/sugestões/alertas/queixas colocados pelos/as munícipes, foram identificados como sendo procedentes;
- 159 (69%) das reclamações/sugestões registadas, eram efetivamente imputáveis/aplicáveis aos serviços da CMA;
- 159 (69%) eram passíveis de aplicabilidade ou implementação de ações de melhoria/correção;
- Das reclamações/queixas apresentadas, 33 são efetivamente procedentes e imputáveis à CMA (da responsabilidade da CMA), o que corresponde a 59%;
- Das sugestões/exposições/solicitações/alertas registadas, verificamos que 126 (72%) foram identificadas como sendo procedentes e imputáveis à CMA;
- O tempo médio de resposta às reclamações/sugestões, foi de 18 dias (inferior ao valor obtido para 2022). Para os pedidos enviados através do “Fale Connosco”, o tempo médio de resposta registado foi de 1 dia.

Para mais informações, consultar o ficheiro “**Relat_Reclamac_2023**”.

1.6.5. Satisfação de Munícipes e Partes interessadas relevantes

O inquérito propriamente dito será enviado em junho/2024, referente aos serviços gerais fornecidos em 2023, tendo em conta a recolha de informação para envio de *e-mails*.

No entanto, tendo em conta que temos outra fonte de resultados para o efeito, através dos terminais *HappyOrNot*, que já se encontram a ser muito utilizados (neste momento, estão instalados no Posto de Turismo, à entrada do edifício dos Paços do Concelho e nas Piscinas Municipais), os resultados para o ano 2023 foram:

- Edifício Geral – 90%;
- Posto de Turismo – 94%;
- Piscinas Municipais – 76%.

Ao nível da Gestão Urbanística, mais propriamente do atendimento dos Técnicos, foram elaborados inquéritos, em 2023, dos quais resultou um nível de satisfação de 97,3%. Mais informações, ver o ficheiro “**Relat_DV-GU_2023**”.

De salientar que foram registados 11 elogios/agradecimentos aos serviços da CMA, durante o ano 2023:

N.º	Área	Descritivo
1	CLAIM	DV-EJAS – Ação Social
1	Pedal in Águeda – Escolas	DV-STAC – Desenvolvimento Sustentável/Preservar Ambiente
1	Esclarecimentos/Informações Urbanística	Gestão DV-GU
1	Rapidez de resposta	-
1	Programa Férias em Movimento	DV-EJAS – Educação
1	Reconhecimento bom serviço	UN-SIG
1	Serviço MobeÁgueda	DV-STAC
1	Empenho e dedicação – Aulas	Piscinas Municipais (Livro Elogio)
2	Disponibilidade e eficácia	GAM (Livro Elogio)
1	Disponibilidade e eficácia	DV-AJ (Livro Elogio)

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

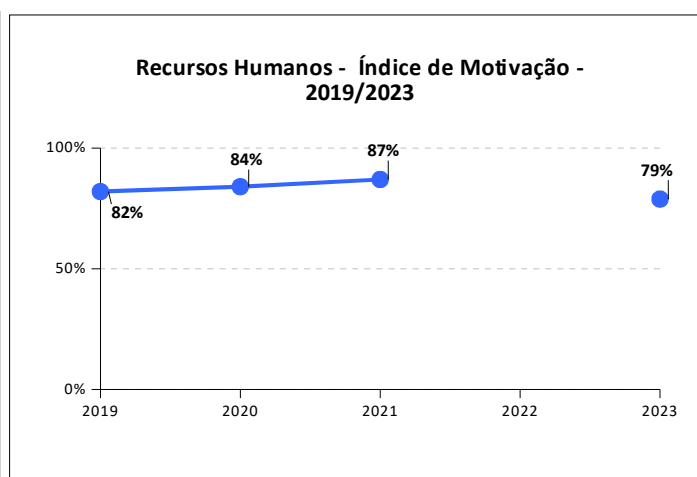
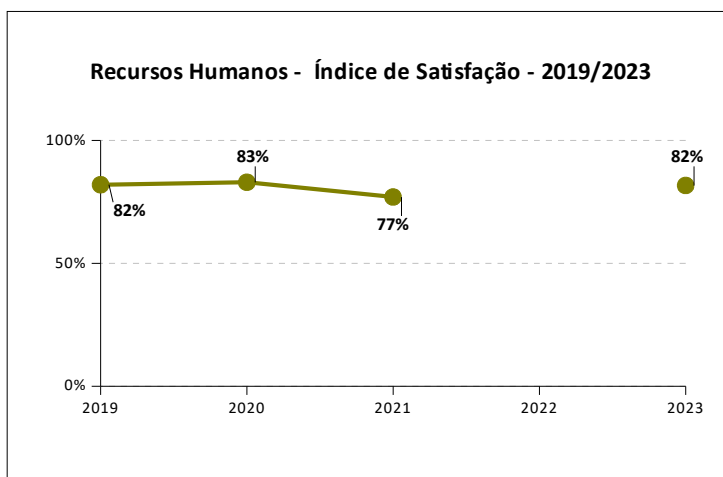
Partes interessadas	Principais Requisitos	Forma de avaliação	Resultado
Funcionários/as (1.6.6.)	<ul style="list-style-type: none"> Remuneração de acordo com o esperado; Progressão de Carreira; Reconhecimento profissional. 	Inquérito de Satisfação de Funcionário/a	Índice de satisfação = 81,7%; Índice de motivação = 78,9%
Municípios, Empresas, Visitantes, Turistas (1.6.5)	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimentos dos prazos de entrega; Serviço prestado com qualidade; Disponibilidade horária; Preços competitivos; Organização de trabalho. 	Inquéritos após reuniões/entrevistas; Inquéritos após realização de eventos/atividades; Inquérito de avaliação da satisfação	Terminal <i>HappyOrNot</i> – Edifício Geral = 90%; Piscinas Municipais = 76%; Posto de Turismo = 94%; DV-GU = 97,3% Para o ano em questão, os inquéritos “gerais”, serão enviados no início em junho/2024
Órgãos Autárquicos	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento de estratégia/políticas/objetivos definidos; Cumprimento de Legislação. 	Avaliação de Conformidade Legal, cumprimento de regulamentos; Avaliação de objetivos	Não foram evidenciadas não conformidades. Objetivos = 91%
Fornecedores Estratégicos/Parceiros e Fornecedores Estratégicos (1.6.7.)	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimentos dos prazos de pagamento; Crescimento das encomendas; Fidelização. 	Reuniões pontuais; Avaliação de Fornecedores	Índice qualificação empreiteiros = 68%; Índice qualificação fornecedores = 3.
Órgãos de tutela e superintendência	<ul style="list-style-type: none"> Pagamento de impostos conforme esperado; Criação de postos de trabalho; Cumprimento de Legislação. 	Avaliação de Conformidade Legal, cumprimento de regulamentos e requisitos do Estado; Desenvolvimento empresarial	Não foram evidenciadas não conformidades. Ind. Empreendedorismo (6 pedido de lotes; 20.486m ² vendidos; 0 lotes vendidos; 54 atendimentos GAE)
Associações e outras instituições/entidades (1.6.5.)	<ul style="list-style-type: none"> Criação de sinergias, apoios e iniciativas; Cumprimento das condições estabelecidas nas sinergias, apoios e iniciativas; Oferta de condições competitivas. 	Inquérito de avaliação da satisfação	Terminal <i>HappyOrNot</i> – Edifício Geral = 90%; Piscinas Municipais = 76%; Posto de Turismo = 94%; DV-GU = 97,3% Para o ano em questão, os inquéritos “gerais”, serão enviados no início em junho/2024

1.6.6. Audição dos/as Funcionários/as

O inquérito encontra-se subdividido em questões relacionadas com diversas áreas e, para as quais, os resultados são os seguintes:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de satisfação dos/as funcionários/as da autarquia	82%	82%
	Índice de motivação dos/as funcionários/as da autarquia	82%	79%

Já no que diz respeito aos índices de satisfação e motivação dos/as funcionários/as, verificamos ter atingido a meta para a “satisfação”, tendo a “motivação” ficado ligeiramente abaixo da meta estabelecida, pelas respostas às questões relacionadas com “Aprender novos métodos de trabalho”, “Desenvolver trabalho em equipa”, “Participar em ações de formação” e “Participar em projetos de mudança/melhoria na CMA”.



Metas a manter para 2024.

1.6.7. Desempenho de Fornecedores e Empreiteiros/Empreitadas

Para 2023, o Índice Global de Qualificação de Fornecedores foi de 3 pontos, cumprindo-se a meta estabelecida. Mais informação, no documento “[Lista_fornecedores_2023](#)”.

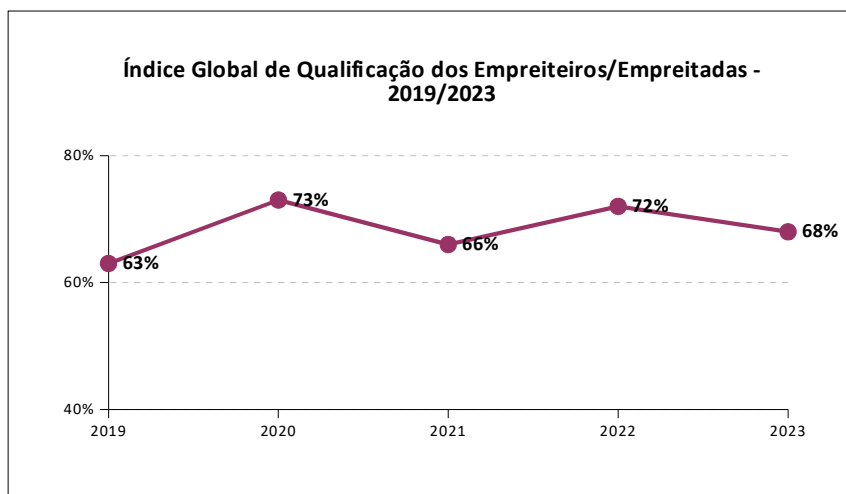
Os empreiteiros que encerraram as obras em 2023, foram avaliados face aos requisitos estipulados nas categorias de “Execução de obra” e “Segurança em obra”, verificando-se uma redução de 5,6, em relação ao ano 2022. Analisando o comportamento dos resultados da avaliação dos empreiteiros, nos últimos 5 anos, temos:

Ano	Índice GLOBAL de Qualificação de Empreiteiros	Comparativo
2019	63%	2%
2020	73%	16%
2021	66%	-9,6%
2022	72%	9,1%
2023	68%	-5,6%

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

O resultado desta avaliação, encontra-se resumido em “**Av. Empreit._2023**”.

Mais informações, consultar o Relatório de avaliação do desempenho dos fornecedores externos/empreiteiros “**Relat_Aval_Fornec._2023**”



1.6.8. Auditorias

Em 2023, foram realizadas 1 auditoria aos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade, Processos de Licenciamento de Obras Particulares (ISO/IEC 27001) e RGPD.

Nível de cumprimento do Programa de auditorias de **100%**. Ainda no decorrer do ano em questão, tivemos duas auditorias de 3.ª parte, realizadas pela APCER, uma ao SGSI (Renovação) e outra ao SGQ (2.ª Acompanhamento).

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

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

- Interna – 1 Não Conformidade (NC) – em aberto; 3 Oportunidades de Melhoria (OM) – em aberto; 5 Observações (4 em aberto);
- SGQ – 4 OM – 3 em aberto;
- SGSI – 4 NC; 1 AS; 6 OM (3 em aberto/análise).

Para 2024, foi definido o Programa de Auditorias (revisão 0, de 2024/01/31), contemplando um total de 4 auditorias, nas diversas áreas da CMA:

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade; Processos de Licenciamento de Obras Particulares (ISO/IEC 27001); Cibersegurança e RGPD.	Avaliar a conformidade com os requisitos da Norma e com o Sistema de Gestão implementado – Qualidade e Segurança da Informação; Avaliar o cumprimento das regras estabelecidas pelo RGPD.	NP EN ISO 9001; ISO/IEC 27001; RGPD.	6 Dias	2.º Trimestre
Processos do Sistema de Gestão da Qualidade	Avaliar a conformidade com os requisitos da Norma e com o Sistema de Gestão da Qualidade.	NP EN ISO 9001 (Renovação)	4 Dias	APCER (2.º trimestre)
Processos de Licenciamento de Obras Particulares (ISO/IEC 27001).	Avaliar a conformidade com os requisitos da Norma e com o Sistema de Gestão da Segurança da Informação.	ISO/IEC 27001 (1.º Acompanhamento)	1 Dia	APCER (2.º trimestre)

1.7. Riscos e Oportunidades

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

O resultado da análise e avaliação do risco encontra-se compilado no documento “**Avaliação e tratamento do Risco_R16**”, de acesso restrito, tendo em conta a informação nele contida, sendo que o valor médio do Risco real é de **2,89**. De referir que, ao nível do Plano de Tratamento do Risco, das ações identificadas, foram realizadas todas as ações relacionadas com o cenário de risco “Situação pandémica ou outro problema de saúde pública, que provoque a indisponibilidade das instalações para executar as atividades municipais, assim como a indisponibilidade de pessoal por via de resguardo profilático”, tendo-se verificado a sua eficácia.

Da avaliação da eficácia das ações previstas e implementadas na totalidade, sendo que o resultado passou de 2,93 para 2,89, com as ações implementadas, encontrando-se explicado de seguida:



Ação a implementar	Responsável	Eficaz		Observações
		Sim	Não	
<p>Aquisição de uma máquina digitalizadora, a realizar através de um processo liderado pela CIRA.</p> <p>De igual modo, continuará a ser executada a tarefa de digitalização e carregamento da informação na aplicação, por parte do Arquivo, por solicitação dos serviços (quando da entrada de novos requerimentos referentes a processos que existem em formato físico, procede à digitalização, evitando que o processo físico seja deslocalizado do arquivo)</p>	<p>Contratualização (CIRA)</p>	X		<p>Foi instalada a máquina, encontrando-se neste momento a funcionar.</p> <p>Foi dada formação, pelo fornecedor, aos utilizadores da mesma.</p> <p>A avaliação da eficácia, ainda que tenha sido muito recente, considera-se como eficaz, pela sua instalação. Não obstante, para a próxima revisão da gestão de risco, será novamente avaliada.</p> <p>Ainda assim, é prematuro, neste momento, reduzirmos o nível de probabilidade do risco, pelo facto de ainda ser tão recente a sua implementação. Tal acontece também com o Nível de integridade, por ser o valor mais alto.</p>

Das ações previstas no Plano de Tratamento de Riscos de 2023, algumas ações não foram implementadas no prazo inicialmente proposto, nomeadamente:

Ação a implementar	Responsável	Observações
<p>Colocação de um sistema de controlo de entradas através de leitura biométrica.</p> <p>Envolve um estudo de alteração da porta de entrada ao arquivo.</p>	<p>DV-TI; NU-GMEPM; GAQDO; SV-AM</p>	<p>À data desta revisão, a solução está pensada. Conta-se que possa estar implementada no 2.º semestre/2024.</p> <p>Importa referir que, até à data, nunca se verificaram falhas de segurança da informação nestas áreas seguras, da forma como se encontram.</p>
<p>Colocação de um sistema de controlo de acessos na porta, restrito unicamente a quem deve ter acesso à sala.</p> <p>Não está em causa a capacidade de arquivar documentos, visto que, os documentos (papel) de RH são entregues na UN-RH para arquivar, assim como todos os documentos de carácter confidencial, são entregues nos serviços respetivos para arquivar, no próprio dia em que são digitalizados/registados.</p> <p>Apenas são arquivados os documentos de expediente geral em pastas, guardadas em armários fechados, que, de seguida, são enviados para o Arquivo Municipal.</p> <p>Enquanto isto não acontece, todos os documentos, de carácter confidencial/restrito, que ainda não foram entregues ao serviço respetivos, são guardados em armário/gaveta com chave, sendo a chave "guardada" em local específico, apenas acessível às responsáveis por esta tarefa.</p> <p>Nova ação definida: Construção de sala para o arquivo, para onde a entrada e saída de correio serão deslocalizadas, estando esta sala segura, através de chave, numa primeira fase. Esta sala encontrar-se-á na zona superior da cantina do edifício, não tendo ligação com o exterior, nem sendo uma zona de passagem de funcionários/as não autorizados/as.</p>	<p>DV-TI; DV-EOM; NU-GMEPM</p>	<p>Os serviços serão deslocalizados para as novas instalações (maio/2024). Será avaliada a ação, enquanto eficácia, até ao final de 2024.</p>

Para 2024, foi definida uma nova ação no Plano de Tratamento de Riscos, atualizando assim o documento de avaliação do risco, nomeadamente:

Ação a implementar	Responsável
<p>Tomar medidas para tornar a infraestrutura (Datacenter) mais resiliente, visto que nas falhas de energia prolongadas, principalmente durante a noite, temos o risco de perda de integridade de informação e disponibilidade do equipamento.</p> <p>Está a ser concluído o levantamento, por parte de um consultor externo, da melhor solução que se adapte ao pretendido.</p>	<p>DV-TI</p>

Para todas estas ações, o Risco está aceite pela CMA, pese embora estarem definidas ações elencadas no quadro supra. De referir que, estas ações foram replaneadas, tendo em conta algumas prioridades definidas superiormente, encontrando-se algumas em-curso.

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

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

O resultado da análise e avaliação do risco encontra-se, compilada no documento “**Análise/Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades**”, sendo que o valor médio do Risco real é de 2,08.

Neste âmbito, de referir que, das ações previstas e já executadas (91%), verificamos terem-se mostrado como eficazes (100%), estando algumas ainda em fase de execução ou planeadas.

Ação a implementar	Responsável	Observações
Sensibilização/Consciencialização	GSG; DV-TI	Não foi realizada na data prevista (1.º semestre/2020), em virtude da situação pandémica pelo COVID-19, estando prevista a sua realização, em conjunto com os temas Segurança da Informação e RGPD, no primeiro trimestre de 2023.
Centralização das respostas às reclamações/sugestões, no Serviço da Qualidade. No decorrer da recolha de informação, para o Relatório de Reclamações/Sugestões/Alertas, registados no decorrer do ano transato, surgiram e foram aprovadas duas propostas de melhoria: 1. Concentração das respostas no Serviço da Qualidade, para garantir a resposta aos/às reclamantes – Envio de Ordem de Serviço a todos/as, para conhecimento do novo procedimento. 2. Definição de um circuito (Sigma-Flow) específico para reclamações/sugestões, garantindo desta forma, um controlo mais pormenorizado (envio proposta de circuito no relatório), com tarefas específicas e responsáveis, assim como prazos de execução de cada tarefa que permitam, de forma célere, garantir, a todas as partes interessadas, o cumprimento dos prazos estabelecidos e a resposta à reclamação/sugestão.	GAP; GAQDO	O processo relacionado com a ação anterior "Implementação de um sistema de monitorização e controlo dos pendentes", encontra-se em monitorização, de forma a verificar a necessidade de ajustes. No entanto, foi definida uma nova ação, relacionada com as respostas às reclamações/sugestões, sendo as mesmas centralizadas no Serviço da Qualidade.
Recrutamento de novos/as Funcionários/as, de acordo com o Mapa de Pes	UN-RH	Já se verificaram novas contratações em 2020, de acordo com o Mapa de Pessoal e as necessidades dos serviços. Já houve lugar a vários procedimentos concursais e respetiva contratação de novos/as funcionários/as. No entanto, existem alguns procedimentos em curso e outros para abrir em 2021.
Sensibilização/Consciencialização	UN-RH	Ainda não foi realizada, tendo em conta a situação de pandemia nacional. Será previsto para o próximo plano de formação 2022/2023.



Ação a implementar	Responsável	Observações
Procurar apoios à implementação de medidas no âmbito da Eficiência Energética	DV-STAC	
Planear uma ação de formação, relacionada com o tema	UN-RH	Ainda não foi realizada, tendo em conta a situação de pandemia nacional. Será previsto para o próximo plano de formação 2022/2023.

Também está prevista a reavaliação de riscos no âmbito do Plano de Prevenção de Riscos (PPR), a realizar no 3.º trimestre de 2024, junto com o relatório de cumprimento do Plano.

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

Foram revistos os planos, nomeadamente: Plano de Continuidade de Negócio (Revisão 11), Plano de Capacidade (Revisão 12), Plano de Disponibilidade (Revisão 11), todos de 2024/04/15, e Plano de Recuperação de Desastres (DRP) (Revisão 06), de 2021/04/30.

No que diz respeito ao PCN (Plano de Continuidade de Negócio), importa referir que foi efetuado o teste DR, tendo-se revelado estar tudo OK, dentro dos parâmetros definidos. Os resultados estão registados, pela DV-TI, no GLPI. Não obstante, será realizada uma ação de melhoria, através da implementação de um modelo de relatório de resultados, de modo a permitir, não só o registo, como a comparação de resultados, face às metas estabelecidas, como também uma análise e conclusão dos resultados.

2. Conclusão

Da análise geral efetuada, conclui-se que o SG implementado mantém-se apropriado, adequado e eficaz, conforme os requisitos da norma NP EN ISO 9001 (Qualidade), para a “GESTÃO AUTÁRQUICA” e da NP ISO/IEC 27001 (Segurança da Informação), para o **Processo de Licenciamento de Obras Particulares e todos os sistemas e ativos associados a este processo nas instalações e centro de processamento de dados em Águeda, de acordo com a Declaração de Aplicabilidade de 2022/01/31.**

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

A manutenção de um Sistema de Gestão (SG) eficaz e adequado, continua a ser um objetivo estruturante e estratégico do Executivo desta autarquia, na procura da melhoria contínua dos serviços, demonstrando a sua preocupação e cumprimento dos requisitos legais e normativos, visando a satisfação das partes interessadas externas

(municípios/entidades/instituições/empresas/etc.) e internas (funcionários/as que nela trabalham), assim como de outras partes interessadas.

2.1. Proposta de objetivos para 2024

Os objetivos estratégicos/operacionais encontram-se descritos no Mapa Estratégico, vigorando para o período de 2022-2025 (Consultar Imp-01-03).

A meta estabelecida é o cumprimento de 100% dos objetivos estratégicos, até 2025 (sendo que para tal, contribuem os objetivos operacionais correspondentes) e, por sua vez, cada um dos projetos/ações definidos anualmente no PDE.

Está prevista para o ano 2024, uma revisão ao nível dos objetivos estratégicos/operacionais, adequando-os à realidade da Autarquia, estando em preparação uma nova versão (2022-2025), cuja entrada em vigor acontecerá quando da elaboração do Orçamento para 2025 (definido em 2024).

2.2. Proposta de metas para os indicadores de desempenho para o ano 2024

Para 2024 e, tendo em conta o resultado obtido para 2023, e uma análise por parte de cada responsável, foram definidos valores (metas) para cada um dos objetivos/indicadores, referentes a cada processo.

Estes resultados podem ser evidenciados no BSC (Mapa de Indicadores – Imp-09-01), para 2024.

2.3. Proposta de ações de melhoria

As ações de melhoria estão diretamente associadas à prossecução dos objetivos. Assim, foram identificadas algumas ações de melhoria no que respeita aos objetivos de cada um dos serviços da CMA:

- Desenvolvimento de uma aplicação para análise e monitorização do modelo estratégico GOP/PDE, pela DV-TI, para facilitar a monitorização e medição de resultados aos serviços da CMA, para o que será necessário determinar os parâmetros na sua totalidade. Prevê-se começar a recolher indicadores já no início de 2025. Responsável: DV-TI; Gestão do Sistema. Implementação: Dezembro/2024.
- Realização duma ação de formação interna “Qualidade”, Segurança da Informação e RGPD, a todos/as os/as funcionários/as. Esta formação terá também incluído o tema da Cibersegurança, tendo em conta a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho. Responsável: Hugo Teixeira (DV-TI); Sónia Marques (Gestão do Sistema); UN-RH. Prazo: Dezembro/2023. Não foi possível implementar esta nova

funcionalidade, tendo em conta o volume de trabalho do Gabinete. Será realizada em conjunto com formação externa a realizar em 2024.

- Realização duma ação de formação interna “Auditorias internas da qualidade”, dado que já foi manifestado por alguns funcionários, a intenção de frequentar a mesma, para poderem fazer parte da bolsa de auditores e realizarem auditorias aos serviços. Responsável: Sónia Marques. Prazo: Dezembro/2023. Não foi possível implementar esta nova funcionalidade, tendo em conta o volume de trabalho do Gabinete. Será realizada em conjunto com formação externa a realizar em 2024.
- Repensar a continuação de implementação da certificação da segurança da informação, com a preparação de uma proposta para aprovação por parte do Executivo. Prazo: 4.º Trimestre/2022. Responsável: Sónia Marques; Hugo Teixeira. Pelo facto de a Gestão do Sistema se ter encontrado de licença prolongada, tal não foi possível executar nos prazos inicialmente previstos. Novo prazo: Implementação: Até 31/12/2024.
- Definição/implementação de um Sistema Integrado de Gestão do Município, que possa rentabilizar, numa perspetiva de eficiência, as várias abordagens anteriormente adotadas, tomando como referência as orientações da Edição 2020 do Modelo de Excelência da EFQM. Assim, o Sistema irá aproveitar, na máxima extensão possível, o trabalho já realizado quando da adoção do Modelo de Excelência da EFQM, aproveitando para atualizar as abordagens e soluções, de acordo com as recomendações da Edição 2020 daquele Modelo. Da autoavaliação, com recurso à “Access Base” da EFQM, resultará uma lista consensual de pontos fortes e áreas de melhoria, e um perfil de pontuação, que possibilitará o estabelecimento de planos de ação de melhoria, que serão integrados no planeamento global de implementação do Sistema Integrado de Gestão. A implementação dos planos de ação, deverá ser acompanhada de uma monitorização regular dos progressos, sendo que, por fim, o trabalho a desenvolver deverá prever a preparação do processo junto da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), para o reconhecimento do nível “Recognized by EFQM”. Prazo de implementação: 2.º Semestre/2022 (iniciar). Responsável: Executivo; Gestão do Sistema. Tendo em conta tudo o que implica uma ação desta magnitude, decidiu-se pela definição de ações até Dezembro/2023. Implementação: A começar no 1.º semestre de 2024.
- Certificação pelos referenciais normativos NP 4552 (pensado para as PESSOAS da organização, que define os requisitos para a implementação, manutenção e gestão de um sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal); NP 4522 – Norma para Organizações Familiarmente Responsáveis (orientações para quem pretender incorporar, implementar e disseminar políticas e práticas, através de ações coerentes em matéria de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, assim como avaliar a eficácia das políticas, procedimentos e práticas adotadas nesta matéria); NP 4427 – Gestão de Recursos

Humanos (requisitos de um sistema de gestão de recursos humanos, que abranja todos os níveis hierárquicos e áreas de atividade, como veículo de melhoria contínua, ao serviço da eficácia e da eficiência desta. Prazo: 4.º Trimestre/2022 (elaboração de um plano de ação, para definição de ações e implementação em 2022). Responsável: Sónia Marques; UT-RH. Pelo facto de a Gestão do Sistema se ter encontrado de licença prolongada, tal não foi possível executar nos prazos inicialmente previstos. Novo prazo: 1.º semestre/2024.

- Repensar a continuação de implementação da certificação da segurança da informação. Prazo: Dezembro/2021. Responsável: Sónia Marques; Hugo Teixeira. Esta ação ainda não foi iniciada, pela entrada em vigor de nova legislação, nomeadamente, no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e da Cibersegurança, envolvendo os dois responsáveis pela ação. Prazo proposto: 4.º Trimestre/2022. Não foi possível implementar no prazo proposto, tendo em conta o volume de trabalho do Gabinete e da DV-TI. Será realizada em conjunto, quando do planeamento para transição para a nova norma: 2.º Semestre/2024.
- Candidatura ao 2.º nível da Excelência da EFQM. Prazo: Preparação do processo (Dezembro/2020). Candidatura a efetuar no 1.º trimestre do ano 2021. Responsável: Sónia Marques. Esta ação não foi executada quando prevista, pelo facto de, estar previsto iniciar, em 2025, a definição/implementação de um Sistema Integrado de Gestão do Município, que possa rentabilizar, numa perspetiva de eficiência, as várias abordagens anteriormente adotadas, tomando como referência as orientações da Edição 2020 do Modelo de Excelência da EFQM. Assim, o Sistema irá aproveitar, na máxima extensão possível, o trabalho já realizado quando da adoção do Modelo de Excelência da EFQM, aproveitando para atualizar as abordagens e soluções, de acordo com as recomendações da Edição 2020 daquele Modelo. Da autoavaliação, com recurso à “Access Base” da EFQM, resultará uma lista consensual de pontos fortes e áreas de melhoria, e um perfil de pontuação, que possibilitará o estabelecimento de planos de ação de melhoria, que serão integrados no planeamento global de implementação do Sistema Integrado de Gestão. A implementação dos planos de ação, deverá ser acompanhada de uma monitorização regular dos progressos, sendo que, por fim, o trabalho a desenvolver deverá prever a preparação do processo junto da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), para o reconhecimento do nível “Recognized by EFQM”.
- Alterar a metodologia de aplicação dos inquéritos do “Índice de satisfação dos alunos com as refeições servidas”, passando os mesmos a serem efetuados *on-line*. Responsável: DV-DL_Educação. Prazo: Próximo inquérito. Ainda não foi realizado, estando nesta fase os inquéritos em processo de reformulação, mantendo-se o prazo de implementação.



- Desenvolvimento e implementação de um modelo de relatório de resultados, de modo a permitir, não só o registo, como a comparação de resultados, face às metas estabelecidas, como também uma análise e conclusão dos resultados. Responsáveis: Gestão do SG; DV-TI. Prazo: 3.º trimestre/2024.

3. Anexos