

ANEXO 1 – 1.6.2. Indicadores de desempenho dos processos

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

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

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

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

Os dados são monitorizados ao longo do ano, tendo em conta a periodicidade definida para cada indicador, sendo que os resultados atingidos são discutidos com as unidades orgânicas, inclusive comunicados também para as informações para a Assembleia Municipal (AMA).

Futuramente e, dada a recolha de dados para as reuniões da AMA, os resultados obtidos/recolhidos, serão alvo de análise/discussão, com um cariz trimestral, de modo a antecipar algumas situações que poderão indicar um potencial não cumprimento de metas, tal como, melhorar a divulgação/informação sobre esses mesmos dados por todos/as, potenciando a discussão/partilha de informação e a melhoria contínua.

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

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

É importante referir que, para alguns dos indicadores de desempenho medidos, a apresentação de resultados foi efetuada em junho, como é o caso do Relatório de Contas, tendo em conta a publicação da Lei n.º 1-A/2020, de 2020/03/19, dando a possibilidade à CMA, de apresentar e aprovar as contas em data posterior ao normal.

De referir, que, dado o cenário da situação pandémica que o país atravessa, o exercício do ano 2020, irá refletir, de forma significativa, os impactos económicos sentidos, tendo em conta os apoios extraordinários não previstos resultantes da necessidade de proceder ao combate à pandemia e ao apoio social à população, mas também ao setor produtivo, não se conseguindo ainda estimar, nesta data, a real dimensão do mesmo.

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

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

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

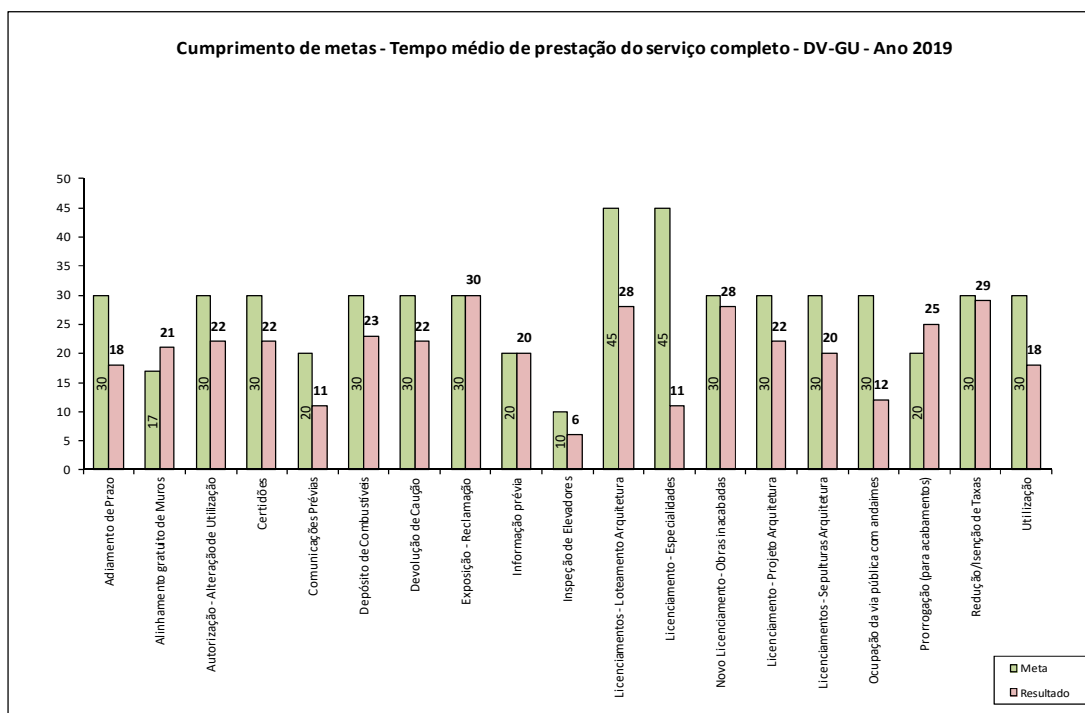
Sendo uma solução colaborativa, prevê a tomada de anotações e notificações, baseadas em regras, favorecendo a comunicação em grupo e a tomada de decisão oportuna e acertada, com a possibilidade de agendar, partilhar e editar os relatórios.

1.6.2.1. Gestão Urbanística:

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

Processos	Meta	Resultado 2019	Desvio
Adiamento de Prazo	30	18	-40%
Alinhamento gratuito de Muros	17	21	24%
Autorização - Alteração de Utilização	30	22	-27%
Certidões	30	22	-27%
Comunicações Prévias	20	11	-45%
Depósito de Combustíveis	30	23	-23%

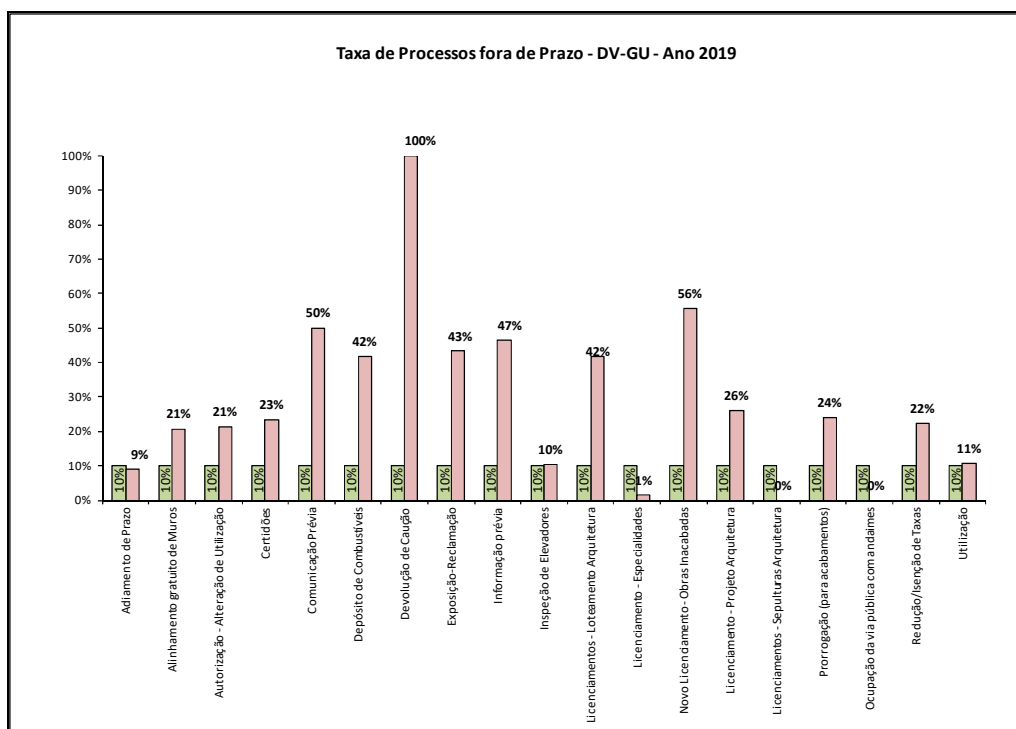
Processos	Meta	Resultado 2019	Desvio
Devolução de Caução	30	22	-27%
Exposição - Reclamação	30	30	0%
Informação prévia	20	20	0%
Inspeção de Elevadores	10	6	-40%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	45	28	-38%
Licenciamento - Especialidades	45	11	-76%
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	30	28	-7%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	30	22	-27%
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	30	20	-33%
Ocupação da via pública com andaimes	30	12	-60%
Prorrogação (para acabamentos)	20	25	25%
Redução/Isenção de Taxas	30	29	-3%
Utilização	30	18	-40%



1.6.2.1.2. Taxa de processos fora de prazo:

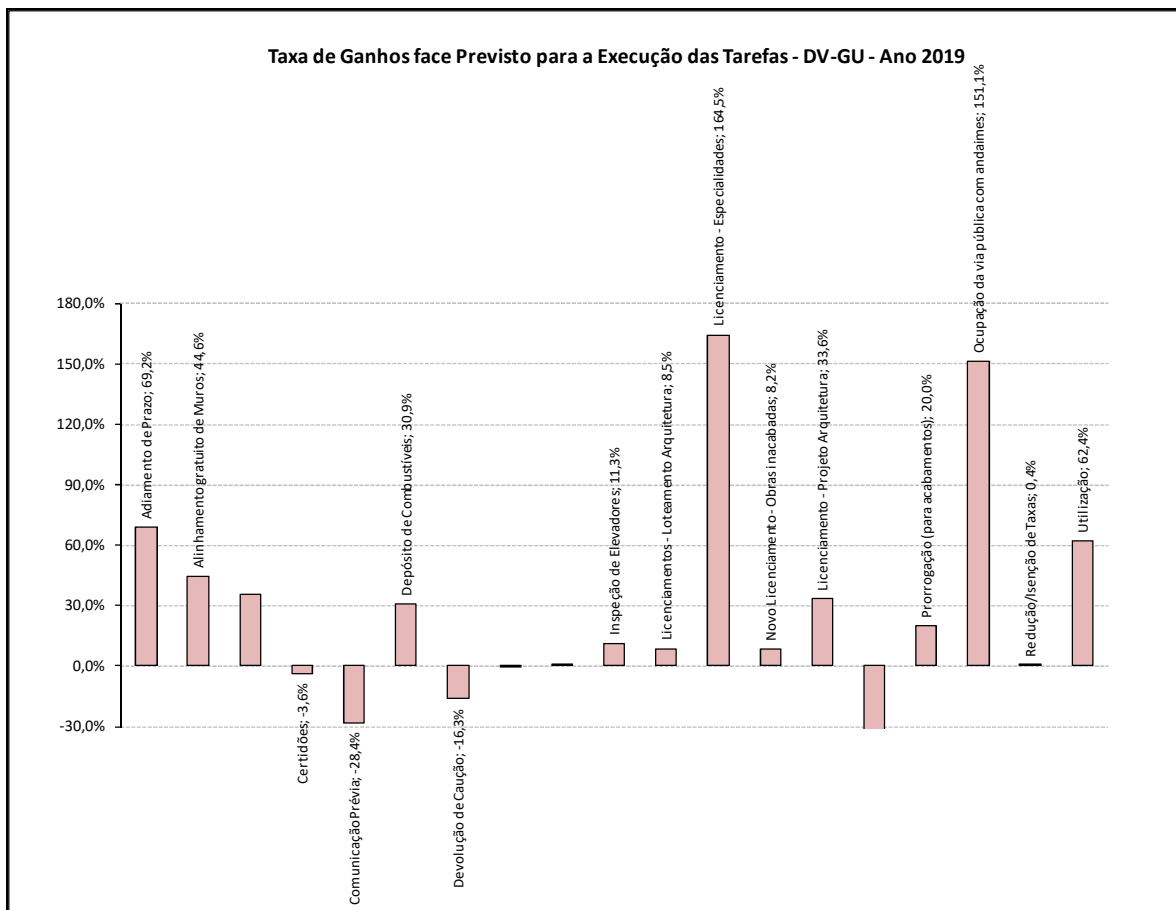
Processos	Meta	Resultado 2019	Desvio
Adiamento de Prazo	10%	9%	-1%
Alinhamento gratuito de Muros	10%	21%	11%
Autorização - Alteração de Utilização	10%	21%	11%

Processos	Meta	Resultado 2019	Desvio
Certidões	10%	23%	13%
Comunicação Prévia	10%	50%	40%
Depósito de Combustíveis	10%	42%	32%
Devolução de Caução	10%	100%	90%
Exposição-Reclamação	10%	43%	33%
Informação prévia	10%	47%	37%
Inspeção de Elevadores	10%	10%	0%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	10%	42%	32%
Licenciamento - Especialidades	10%	1%	-9%
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	10%	56%	46%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	10%	26%	16%
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	10%	0%	-10%
Prorrogação (para acabamentos)	10%	24%	14%
Ocupação da via pública com andaimes	10%	0%	-10%
Redução/Isenção de Taxas	10%	22%	12%
Utilização	10%	11%	1%



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

Designação	Meta	Resultado 2019
Adiamento de Prazo	>0%	69,2%
Alinhamento gratuito de Muros	>0%	44,6%
Autorização - Alteração de Utilização	>0%	35,9%
Certidões	>0%	-3,6%
Comunicação Prévia	>0%	-28,4%
Depósito de Combustíveis	>0%	30,9%
Devolução de Caução	>0%	-16,3%
Exposição-Reclamação	>0%	-0,6%
Informação prévia	>0%	0,9%
Inspeção de Elevadores	>0%	11,3%
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	>0%	8,5%
Licenciamento - Especialidades	>0%	164,5%
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	>0%	8,2%
Licenciamento - Projeto Arquitetura	>0%	33,6%
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	>0%	-37,3%
Prorrogação (para acabamentos)	>0%	20,0%
Ocupação da via pública com andaimes	>0%	151,1%
Redução/Isenção de Taxas	>0%	0,4%
Utilização	>0%	62,4%

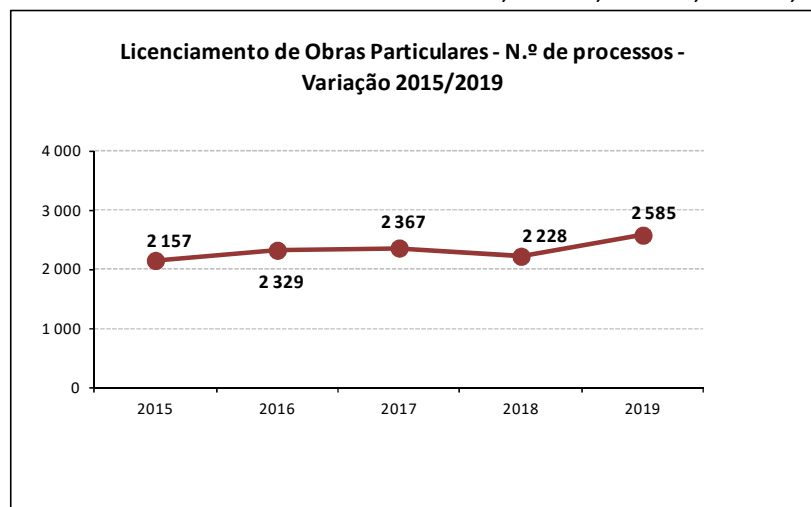


Ao fazermos uma análise comparativa dos últimos 5 anos, os resultados são os seguintes:

- **N.º de processos registados:**

Processo	2015	2016	2017	2018	2019	Variação 2018/2019	
Adiamento de prazo	72	47	59	69	101	46%	↑
Alinhamento gratuito de Muros	100	94	105	96	92	-4%	↓
Autorização - Alteração de Utilização	13	28	21	36	14	-61%	↓
Averbamentos	60	78	73	73	98	34%	↑
Certidões	459	516	567	581	571	-2%	↓
Comunicações Prévias	4	2	5	9	6	-33%	↓
Depósito de Combustíveis	-	2	7	5	12	140%	↑
Devolução da Caução	-	-	7	1	2	100%	↑
Exposição-Reclamação	121	98	130	118	152	29%	↑
Fotocópias	4	13	-	-	8	-	
Informação Prévia	45	48	51	46	43	-7%	↓
Inspeção de Elevadores	51	81	-	-	68	-	

Processo	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019	
Licença parcial para construção	3	-	-	-	-	-	
Licenciamento - Especialidades	165	234	268	295	282	-4%	↓
Licenciamento Industrial	6	14	-	-	-	-	
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	24	12	30	26	31	19%	↑
Novo Licenciamento - Obras Inacabadas	7	6	7	8	18	125%	↑
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	10	8	8	6	3	-50%	↓
Licenciamento - Projeto Arquitetura	616	645	617	701	728	4%	↑
Ocupação da Via Pública com andaimes	22	36	27	38	38	0%	↔
Prorrogação (NA HORA)	30	-	-	-	-	-	
Prorrogação (para acabamentos)	-	-	-	-	25	-	
Receção de Obras de Urbanização	5	5	6	0	0	-	
Redução ou Isenção de Taxas Nova Calendarização	22	25	25	19	18	-5%	↓
Utilização	178	141	134	101	112	11%	↑
Utilização sem vistoria e cópias	140	195	220	-	163	-	
	2 157	2 329	2 367	2 228	2 585		
		8,0%	1,6%	-5,9%	16,0%		



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

Processos	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019	
Adiamento de Prazo	31	26	22	29	18	-38%	↓
Alinhamento gratuito de Muros	33	29	37	38	21	-45%	↓
Autorização - Alteração de Utilização	29	29	29	34	22	-35%	↓
Certidões	26	27	25	30	22	-27%	↓
Comunicações Prévias	42	13	8	12	11	-8%	↓
Depósito de Combustíveis	-	44	47	55	23	-58%	↓
Devolução de Caução	-	-	37	17	22	29%	↑
Exposição - Reclamação	49	33	35	40	30	-25%	↓



Processos	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019	
Informação prévia	34	45	37	49	20	-59%	↓
Inspeção de Elevadores	8	9	-	-	6	-	
Licenciamento - Especialidades	22	18	17	18	11	-39%	↓
Licenciamento Industrial	22	25	-	-	-	-	
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	48	37	35	36	28	-22%	↓
Licenciamento - Projeto Arquitetura	36	31	34	36	22	-39%	↓
Licenciamentos - Obras Inacabadas	41	34	38	55	28	-49%	↓
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	18	26	23	20	20	0%	
Ocupação da via pública com andaimes	-	-	18	22	12	-45%	↓
Prorrogação (para acabamentos)	-	-	-	-	25	-	
Reabertura de Processos	-	45	-	-	-	-	
Receção de Obras de Urbanização	46	36	74	-	-	-	
Redução/isenção de Taxas	50	45	34	49	29	-41%	↓
Utilização	21	26	20	23	18	-22%	↓

- Taxa de processos fora do prazo:

Processos	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019	
Adiamento de Prazo	-	-	-	67%	9%	-87%	↓
Alinhamento gratuito de Muros	65%	70%	67%	94%	21%	-78%	↓
Autorização - Alteração de Utilização	54%	75%	52%	53%	21%	-60%	↓
Certidões	31%	54%	52%	56%	23%	-58%	↓
Comunicação Prévia	-	-	-	67%	50%	-25%	↓
Depósito de Combustíveis	-	50%	86%	100%	42%	-58%	↓
Devolução de Caução	-	-	57%	0%	100%	100%	↑
Exposição - Reclamação	-	-	-	-	43%	-	
Informação prévia	78%	92%	77%	89%	47%	-48%	↓
Inspeção de Elevadores	24%	51%	-	-	10%	-	
Licenciamento - Loteamento Arquitetura	92%	83%	37%	73%	42%	-43%	↓
Licenciamento - Especialidades	44%	60%	57%	35%	1%	-96%	↓
Licenciamento - Obras Inacabadas	71%	67%	86%	100%	56%	-44%	↓
Licenciamento - Projeto Arquitetura	79%	85%	65%	73%	26%	-64%	↓
Licenciamento - Sepulturas Arquitetura	40%	63%	88%	67%	0%	-100%	↓
Licenciamento Industrial	83%	93%	-	-	-	-	
Ocupação da via pública com andaimes	-	-	56%	66%	0%	-100%	↓
Prorrogação (para acabamentos)	-	-	-	-	24%	-	
Reabertura de Processos	-	100%	-	-	-	-	
Receção de Obras de Urbanização	80%	60%	100%	-	-	-	
Redução/Isenção de Taxas	59%	32%	28%	42%	22%	-47%	↓
Utilização	39%	50%	71%	70%	11%	-85%	↓

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

Designação	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019
Adiamento de Prazo	0%	-19%	-38%	-61%	69%	↑
Alinhamento gratuito de Muros	-5%	-18%	-54%	-53%	45%	↑
Autorização - Alteração de Utilização	-35%	-39%	-54%	-59%	36%	↑
Certidões	1%	-15%	-22%	-27%	-4%	↑
Comunicação Prévia	-49%	32%	0%	-17%	-28%	↓
Depósito de Combustíveis	-	-52%	-45%	-67%	31%	↑
Devolução de Caução	-	-	-53%	18%	-16%	↓
Exposição - Reclamação	-18%	-7%	-25%	-44%	-1%	↑
Informação prévia	-27%	-46%	-56%	-58%	1%	↑
Inspeção de Elevadores	3%	-11%	-	-	11%	-
Licenciamento - Especialidades	-8%	-22%	-22%	-31%	165%	↑
Licenciamentos - Loteamento Arquitetura	-49%	-46%	-55%	-40%	9%	↑
Novo Licenciamento - Obras inacabadas	-36%	-42%	-50%	-59%	8%	↑
Licenciamento Industrial	-48%	-73%	-	-	-	-
Licenciamentos - Sepulturas Arquitetura	-1%	-21%	-32%	-21%	-37%	↓

Designação	2015	2016	2017	2018	2019	Varição 2018/2019
Licenciamento - Projeto Arquitetura	-27%	-43%	-42%	-46%	34%	↑
Ocupação Via Pública c/andaimes	-	-	-13%	-11%	151%	↑
Prorrogação (para acabamentos)	-	-	-	-	20%	-
Reabertura de Processos	-	-40%	-	-	-	-
Receção de Obras de Urbanização	-40%	-39%	-56%	-	-	-
Redução/Isenção de Taxas	-17%	1%	8%	-8%	0,4%	↑
Utilização	-12%	-4%	-27%	-35%	62%	↑

Analisados os resultados obtidos para o ano de 2019, concluímos que, apesar de se verificarem alguns (poucos) desvios, relativamente às metas propostas, na sua grande maioria congratulamo-nos pelo cumprimento das metas definidas, contrariamente ao que se tem vindo a evidenciar nos últimos anos. Isto deve-se, na sua grande maioria, aos seguintes factos:

- **Cumprimento dos prazos regulamentares** (metas), tendo em conta os indicadores estabelecidos para análise de processos: Ao longo do ano de 2019, registou-se um aumento do número de processos entrados, face ao ano 2018, na ordem dos 16%.

Ainda assim, o esforço da equipa evidencia-se nos resultados obtidos relativos ao cumprimento dos prazos de resposta dos processos, sendo o mesmo muito positivo, pois verifica-se uma redução significativa do n.º de dias em praticamente todos os tipos de procedimento. Apenas no que respeita à “Devolução de Caução”, esta situação não se verificou.

De realçar que, apenas não foram cumpridos, em média, os prazos dos procedimentos “Alinhamento gratuito de Muros” (meta=17 dias; resultado=21 dias) e “Prorrogação – para acabamentos” (meta=20 dias; resultado=25 dias).

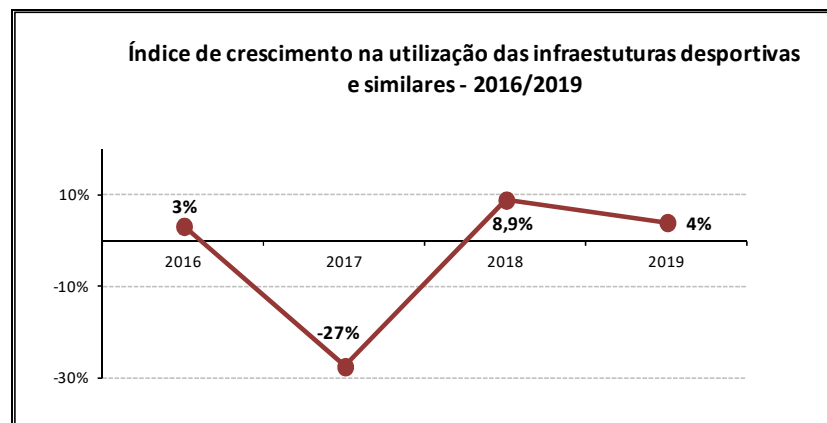
1.6.2.2. Divisão de Cultura e Desporto:

1.6.2.2.1. Piscinas Municipais:

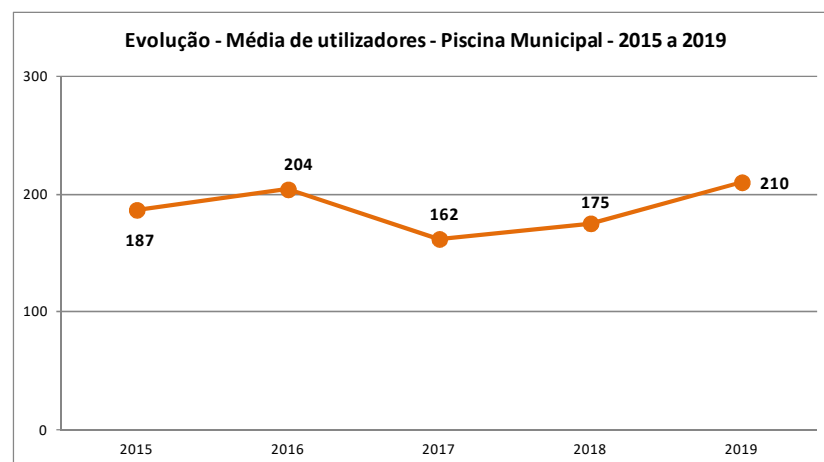
Tipo	Descrição	Meta	Resultado	
%	Taxa de utilizadores por tipo	Crianças (4-17 anos) da Escola de Natação	70%	59%
		Séniore da Escola de Natação	18%	16%
		Adultos da Escola de Natação	10%	17%
		Bebés da Escola de Natação	2%	8%
		Utilizadores do regime livre	14%	19%
N.º	Média diária de utilizadores	> 200	210	
%	Taxa de medições conformes	100%	98,8%	
%	Índice de crescimento na utilização das infraestruturas desportivas e similares	> 5%	4%	

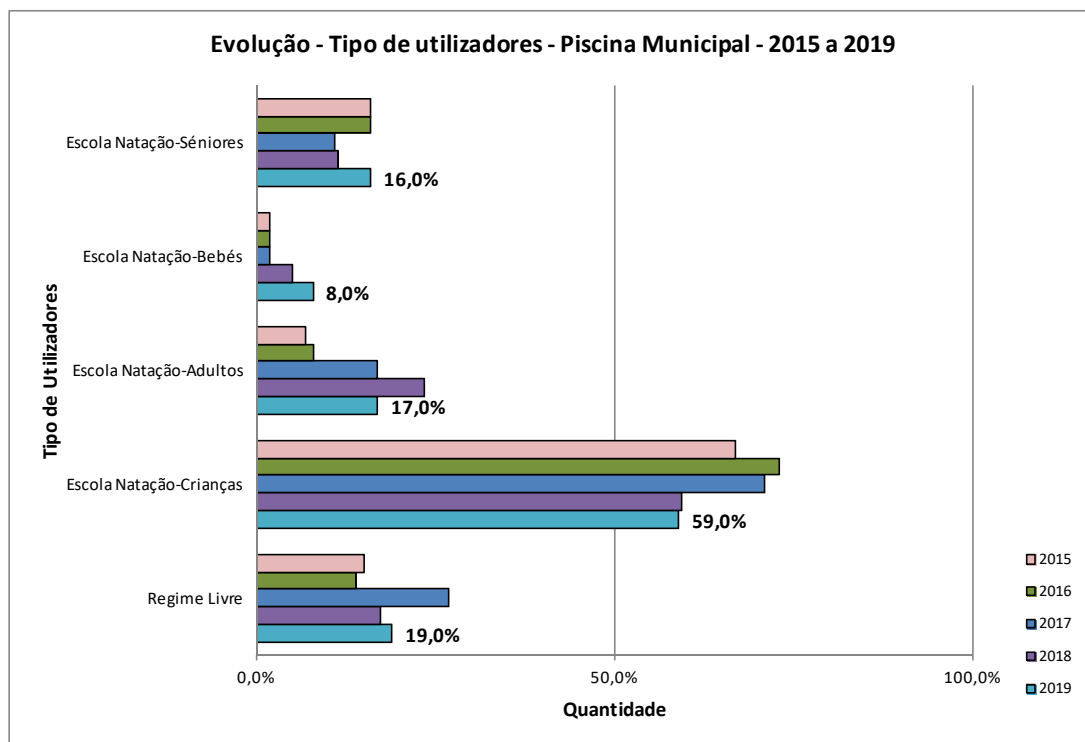
Dos resultados do mapa de indicadores dos processos, foi possível evidenciar:

- O **índice de crescimento na utilização** da Piscina Municipal, teve um aumento de 4%, muito próximo da meta estabelecida (5%).



- Já no que diz respeito à **taxa de utilizadores** da piscina, por tipo, apenas os valores referentes aos séniores da escola de natação e às crianças (4-17 anos) da Escola de natação, ficaram abaixo da meta estabelecida. Todos os restantes ultrapassaram as metas definidas. Ainda assim, ao nível da **média diária de utilizadores**, a meta foi ultrapassada, tendo-se obtido o valor de 210.





- Temos consciência de que é necessário realizar algumas obras de fundo e que, inicialmente, estavam programadas para o ano 2017. O projeto encontra-se finalizado e a obra estava prevista para 2018. No entanto, a informação fornecida pela DV-EOM: “A obra estava prevista, em orçamento, para o caso de aparecer a abertura de um procedimento para financiamento. Ainda está a aguardar financiamento”. Serão realizadas, em 2020, algumas obras de conservação/manutenção, de modo a ir melhorando gradualmente as condições do edifício/equipamento municipal.
- Ao nível da componente relacionada com o **cumprimento de valores legais**, no que respeita às medições, congratulamo-nos de ter obtido valores percentuais muito elevados (98,8% média), o que nos permite concluir do cuidado e cumprimento das condições exigidas para este tipo de serviço, nomeadamente, pela preocupação da CMA em contribuir para a saúde pública e bem estar dos utentes que frequentam as Piscinas Municipais.

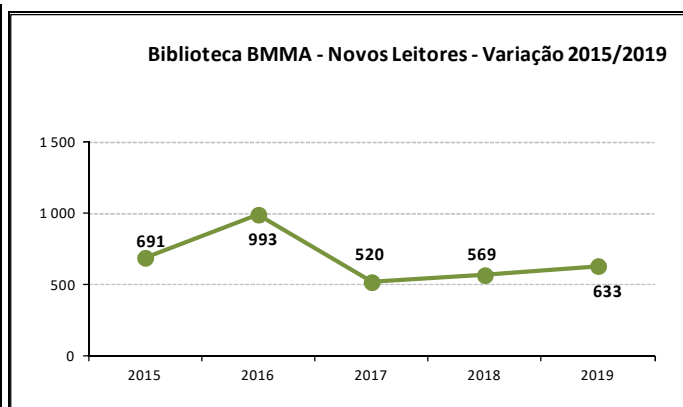
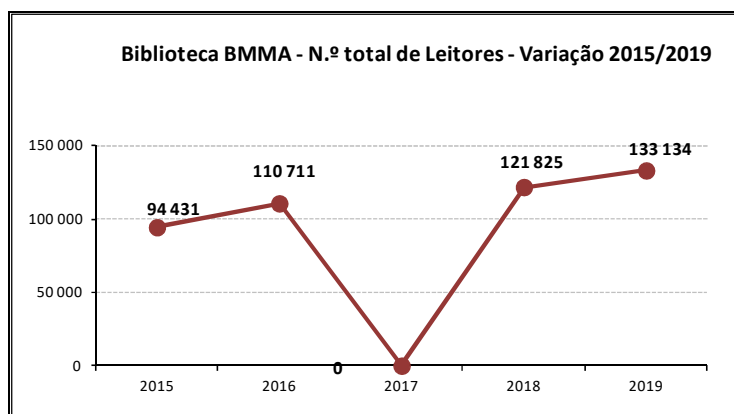
De referir que, para 2020, as metas da Piscina Municipal, serão mantidas.

1.6.2.2.2. Biblioteca Municipal Manuel Alegre – BMMA:

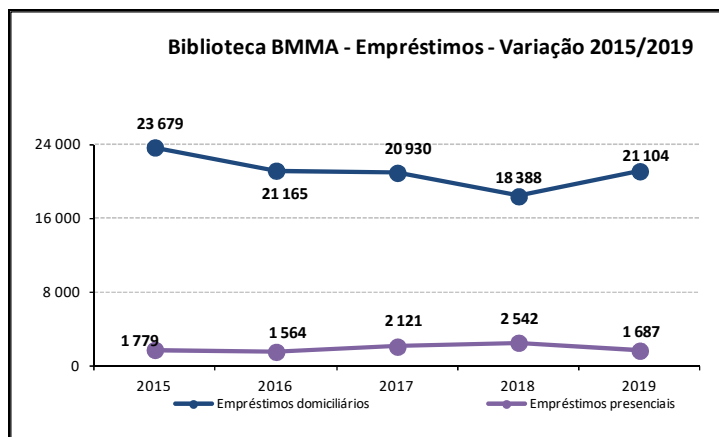
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Variação do n.º de leitores da BMMA	> 7%	9%
%	Taxa de crescimento de novos leitores registados na BMMA	> 7%	11%
%	Variação do n.º de empréstimos da BMMA	Mais 14%	9%

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

- Taxa de crescimento de **novos leitores** para 2019. Tendo como meta aumentar em 7%, o n.º de novos leitores, no mínimo, verificamos que a mesma foi atingida, tendo como resultado um aumento de 9%. Mantém-se a meta para 2020.
- Relativamente ao **n.º de leitores** da BMMA, verificamos ter obtido 11% de aumento, tendo-se cumprido com a meta estabelecida (7%). Mantém-se a meta para 2020.



- Já no que diz respeito à variação do **n.º de empréstimos** da BMMA, verificamos um aumento de 9%, quando comparado com o ano anterior (2018), verificando-se que ficamos ligeiramente abaixo da meta estabelecida (mais 14%). Mantém-se a meta para 2020.



1.6.2.2.3. Associativismo:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Variação do valor dos apoios concedidos no âmbito do associativismo social	Mais 10% que o ano anterior	42%

Do resultado do quadro supra, concluímos que ao nível dos apoios concedidos aos parceiros, obtivemos um aumento de 42% (241.131,26€ em 2019), quando comparado com o resultado de 2018 (169.323,06€), verificando-se uma diferença de + 71.808,21€.

1.6.2.2.4. Centro de Artes (CAA):

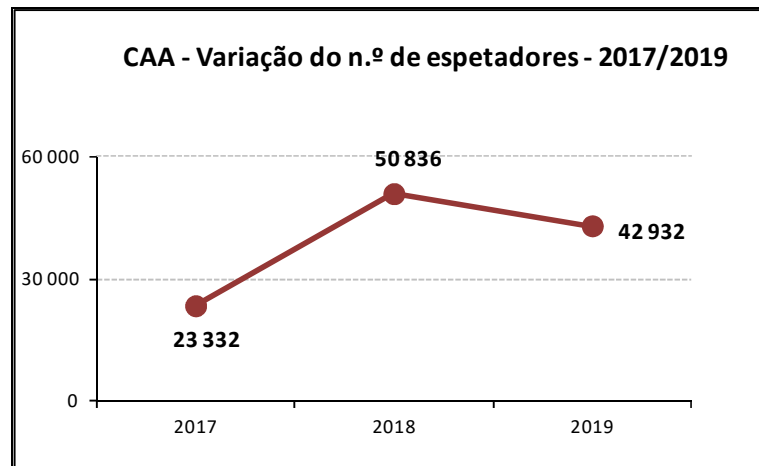
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Total de espetadores	Mínimo = ano (n-1)	42.932
%	Variação do n.º de espetadores do CAA	Mínimo = ano (n-1)	-16%
%	Taxa de eventos de programação geral realizados	Cumprir Programa / GOP / PDE	100%
%	Taxa de ações do Projeto Educativo	Cumprir Programa / GOP / PDE	100%
%	Taxa de exposições realizadas	Cumprir Programa / GOP / PDE	100%

Os números dos três anos de existência do CAA, evidenciam o interesse que a programação cultural deste equipamento tem provocado junto do público. Ao longo deste período, passaram pelo CAA 117.100 pessoas, seja para assistência a espetáculos inseridos na programação geral, como nas atividades propostas pelo Projeto Educativo.

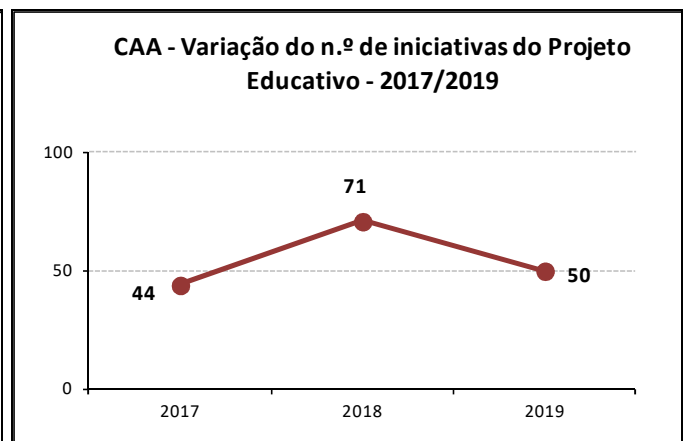
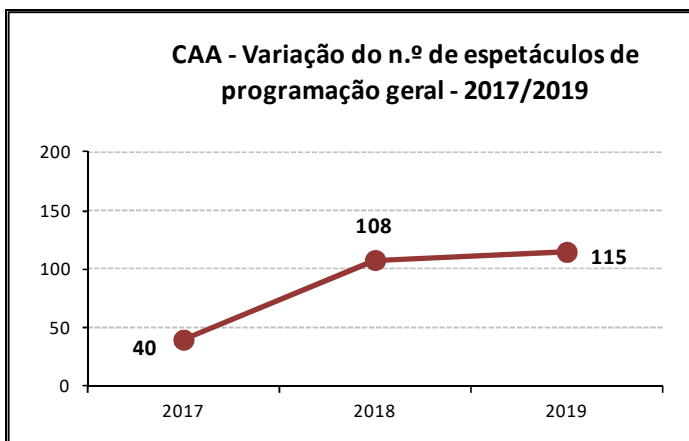
Logo no ano de abertura, em 2017, o CAA contou com 23.332 espetadores, um número que evoluiu para 50.836 pessoas, em 2018 e, em 2019, contou com a presença de 42.935 pessoas nas suas iniciativas. Neste caso e, tendo em conta a meta prevista, verificamos um decréscimo no n.º de

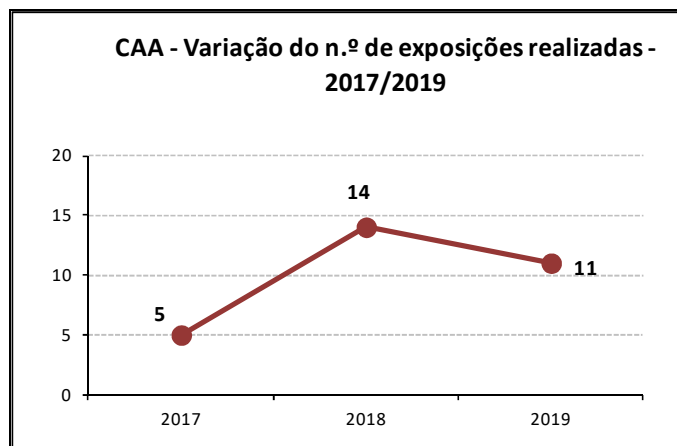


espetadores no CAA, nas suas mais diversas iniciativas. É claro que, tendo em conta que o arranque deste espaço cultural foi em maio de 2017, evidenciamos em 2018 um n.º significativo de espetadores, o que pode também estar relacionado com o facto de ser uma infraestrutura nova, atraindo pessoas até pelo facto de pretenderem conhecer o edifício e suas instalações, verificando-se de seguida, em 2019, uma redução de 16%. No entanto, entendemos que é prematuro, face a estes resultados, tirar conclusões ao nível da programação e do interesse que a mesma possa ter provocado no n.º de espetadores do CAA, o que poderá ser analisado, a partir de 2020. Importa referir que o feedback que temos vindo a obter das pessoas tem sido muito positivo, tendo em conta o público-alvo e objetivos das diversas iniciativas desenvolvidas.



O CAA recebeu um total de 263 eventos de programação geral (entre espetáculos de dança, teatro, música ou outras performances), bem como 165 ações ligadas ao Projeto Educativo e ainda 30 exposições.



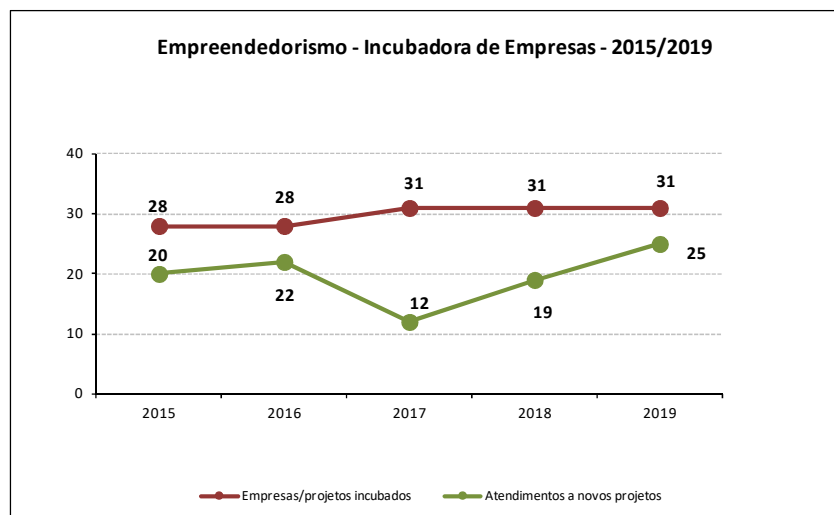


1.6.2.3. Divisão de Desenvolvimento Local:

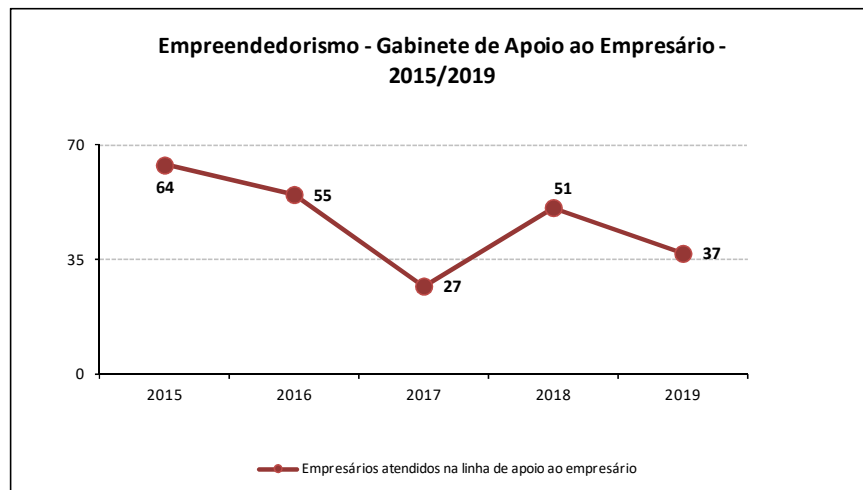
1.6.2.3.1. Empreendedorismo:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Empresas/projetos incubados	≥ 18 e ≤ 25	31
N.º	Atendimentos a novos projetos	Mínimo = ano (n-1)	25
N.º	Pedidos apresentados para aquisição de lotes	Máximo n.º de lotes para venda	4
m ²	m ² de lotes vendidos	N.º máximo para venda	3.181
N.º	Lotes vendidos/constituídos direito de superfície	N.º máximo para venda	1
N.º	Empresários atendidos na linha de apoio ao empresário	Mínimo = ano (n-1)	37

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 mantiveram-se inalterados, tendo 31 empresas/projetos, tal como no ano 2018. Mantém-se a meta para 2020.

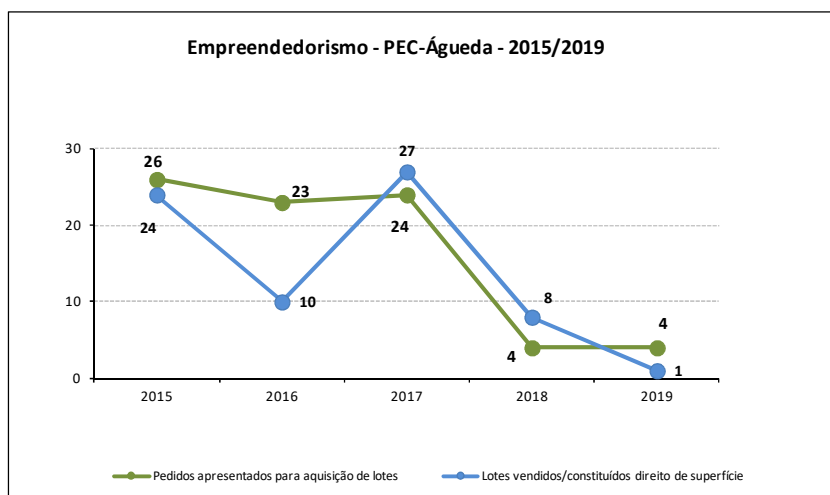


Ainda a este nível, verificamos um aumento de atendimentos a novos projetos, em 31%, cumprindo com a meta estabelecida. Mantém-se a meta para 2020.



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. Em 2019, tivemos 4 pedidos para aquisição de lotes, 1 lote vendido/constituído direito de superfície, num total de 3.181 m² (no início de 2019 tínhamos apenas 1 lote para indústria e/ou armazenagem livre). Também nessa altura, tínhamos 3 contratos promessa de compra e venda

de futuros lotes a constituir na 2.ª fase do PEC e 2 projetos já instalados na 2.ª fase do PEC, uma vez que na 1.ª fase não existia espaço para instalação destas indústrias.



Encontramo-nos na fase de preparação do procedimento para início da infraestruturização da 2.ª fase do PEC.

De igual modo, verificamos uma descida no que diz respeito ao n.º de empresários atendidos na linha de apoio ao empresário, em 27% (37 atendimentos).

1.6.2.3.2. Educação:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de satisfação dos alunos com as refeições servidas	80%	
%	Variação do custo da refeição para a autarquia	< 10%	20,17%
€	Investimento, por criança, efetuado pela Autarquia, ao nível dos transportes escolares	Manter = ano (n-1)	530,04 €
%	Índice de satisfação dos docentes com as atividades realizadas	92%	97,03%
%	Índice de satisfação com as AEC (alunos)	92%	94,92%
%	Índice de satisfação com as AEC (encarregados de educação, EE)	90%	63,65%
N.º	Desempenho dos parceiros AEC (média final de resposta do questionário)	≥ 4	
%	Taxa da alunos abrangidos por apoios sociais	Auxílios Económicos (1.º Ciclo)	39,85%
		Refeições escolares (Pré-escolar e 1.º Ciclo)	96,0%
		AAAF - Prolongamento (Pré-escolar)	68,86%
		AEC (1.º Ciclo)	74,23%
		Transportes Escolares (1.º, 2.º e 3.º Ciclos e Secundário)	18,65%

Refletindo sobre os custos associados às refeições e aos transportes escolares, verificamos o seguinte:

- **Custo da refeição para a CMA** – Aumentou em 20% (Em 2018, tivemos um decréscimo de 24%);
- **Transportes escolares** – Aumentou em 21%.

Já no que respeita a “Índice de satisfação dos docentes com as atividades realizadas”, superamos a meta estabelecida, tendo tido como resultados: Carnaval (92,86%); Teatro (98,27%); Férias em Movimento (99,95%). De referir que, em relação ao resultado de 2018, tivemos um aumento na ordem dos 3%.

Ao nível das Atividades Extra-Curriculares, o cenário é o seguinte:

- **Índice de satisfação com as AEC (alunos)** = 94,92% (meta superada);
- **Índice de satisfação com as AEC (encarregados de educação, EE)** = 63,65% (muito abaixo da meta estabelecida). Meta alterada para 80%.

A **taxa de alunos abrangidos por apoios sociais** não teve grandes alterações, ao nível de resultados, sendo que, a CMA atribui apoios a todos/as os/as alunos/as que cumprem os requisitos para obter os apoios e se candidatam para os mesmos. Em 2019 já não se verificaram apoios para aquisição de manuais escolares, visto que se verificou o empréstimo dos mesmos, pela DGES.

Para 2020, mantêm-se as restantes metas.

No presente ano, não foi possível efetuar a avaliação de alguns dos indicadores, porquanto o serviço de educação encontrou-se desde março até setembro em rutura total em termos de funcionários, chegando, como é de conhecimento geral, a estar a funcionar com apenas duas pessoas, durante longos períodos. Verificamos, em 2018, uma nova contratação, por mobilidade, para este serviço, de modo a colmatar as falhas de pessoal. De igual modo, foram abertas novas candidaturas/concurso, para provimento de 1 lugar. Exemplo disto, temos “**Desempenho dos parceiros AEC**”, não tendo sido, para o ano em questão, aplicados os inquéritos às EB (Escolas) e AE (Agrupamento de Escolas), para se poder avaliar este indicador. O mesmo verificou-se com o “**Índice de satisfação dos alunos com as refeições servidas**”, não tendo sido aplicados os inquéritos aos alunos.

Por este facto, foi necessário definir prioridades relativamente às matérias a tratar, pelo que se deu prioridade ao necessário tratamento de informação para o arranque no novo ano escolar 2020/2021, tendo-se deixado a avaliação para uma data posterior, mormente, Outubro.

Refira-se ainda a publicação do Decreto-Lei n.º 21/2019, referente à transferência de competências, que veio conduzir à necessidade de ponderar os processos ao nível da educação, o que tornou ainda mais difícil a execução das tarefas pendentes.

1.6.2.3.3. Ação Social:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de satisfação dos pedidos de habitação/abertura de processo	90%	0%
%	Índice de satisfação de pedidos de candidaturas ao programa de subsídio ao arrendamento	Cumprir GOP/PDE	79%
%	Taxa de Inquilinos que não pagaram a renda do mês	0%	2,85%
€	Valor total em dívida das rendas da Habitação Social	0,00 €	202,20€

Dos indicadores definidos, verificamos que:

- **Índice de satisfação dos pedidos de habitação/abertura de processo.** Este indicador está diretamente relacionado com as habitações que o Município tem disponíveis para o efeito. Para o ano 2019, a CMA não dispunha de habitações para atribuir. Assim, este indicador mantém-se, embora seja necessário relacionar com o n.º de habitações que a CMA tem à disposição para tal.
- **Índice de satisfação de pedidos de candidaturas ao programa de subsídio ao arrendamento.** Dos pedidos apresentados, foram aprovados 79% (valor superior ao de 2018 – 75%). Os restantes não reuniam as condições necessárias para a sua aprovação.
- **Taxa de Inquilinos que não pagaram a renda do mês.** 2,85% dos/as inquilinos/as se encontravam com rendas em atraso (202,20€), ainda que a situação tenha ficado resolvida no início deste ano. Nestas situações, a atitude do serviço de ação social, passa pela insistência ao lembrar os/as utentes da falta de pagamento atempado das rendas, muitas vezes relacionada com algumas dificuldades indicadas por estes/as.

1.6.2.4. Divisão de Manutenção:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Situações de não utilização (crítica) de viaturas, provocadas pela falta de recursos face às necessidades dos serviços	5	0
%	Índice de redução de custos com viaturas e equipamentos	Mínimo = ano (n-1)	6%
%	Grau de cumprimento do mapa de planeamento (manutenção preventiva)	100%	100%

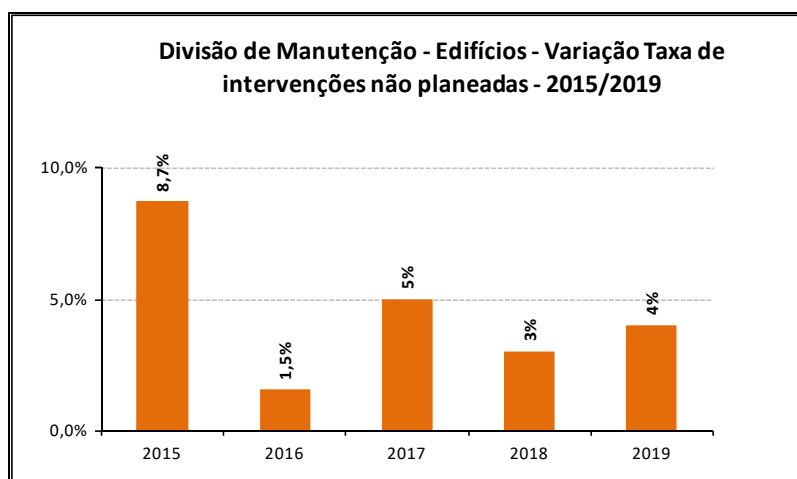
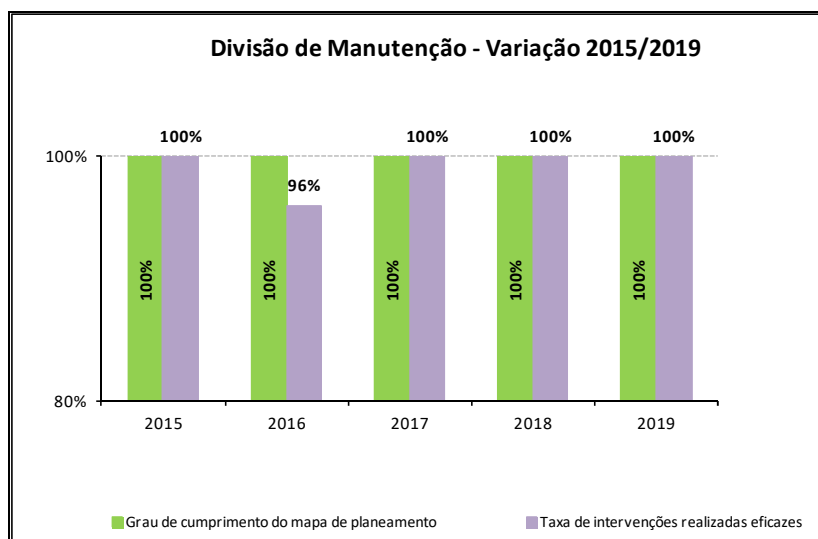
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de aprovação das inspeções às viaturas	91%	94,9%
%	Taxa de intervenções não planeadas (edifícios)	< 10%	4%
%	Taxa de intervenções realizadas eficazes	100%	100%
Lt/Km	Média de consumos de gasóleo	Mínimo = ano (n-1)	0,20
Lt/Km	Média de consumos de gasolina	Mínimo = ano (n-1)	0,07
Hr	Horas de gasóleo	Mínimo = ano (n-1)	4.361
Km	N.º de Kilómetros efetuados	Mínimo = ano (n-1)	489.526
N.º	Falhas de stock	Monitorizar	0

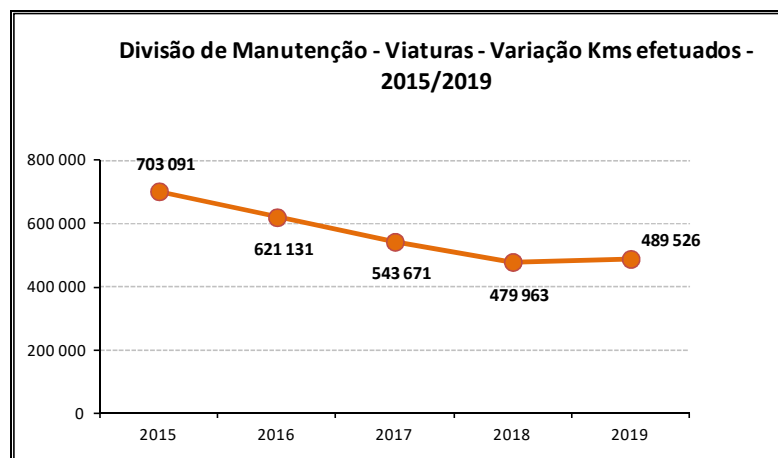
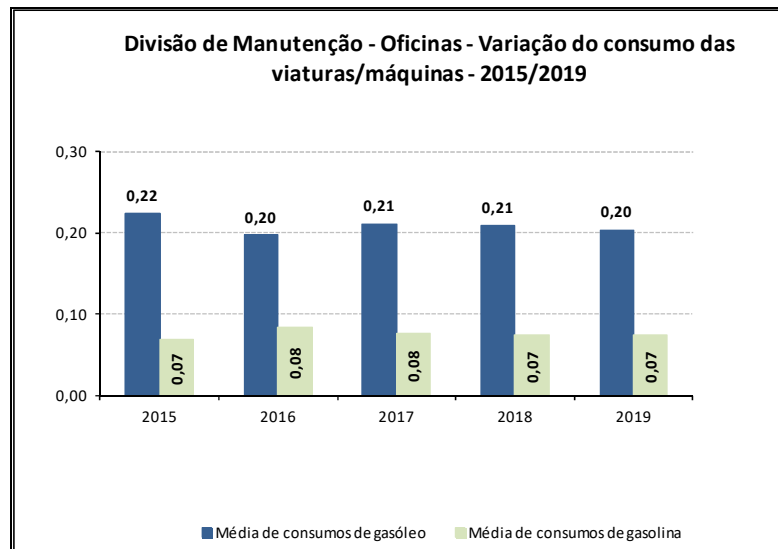
Já no que diz respeito ao comportamento dos resultados da medição do desempenho dos processos ao nível da manutenção, importa referir o seguinte:

- **Situações de não utilização (crítica) de viaturas**, com resultado igual a zero, verificando-se que, atualmente, o n.º de viaturas é suficiente, face às necessidades atuais dos serviços;
- **Índice de redução de custos com viaturas e equipamentos**, com resultado positivo de 6%. Se, por um lado, verificamos um acréscimo ao nível dos “artigos” – peças e custos com processos externos – (155.557,56€ em 2018; 170.094,48€ em 2019), o mesmo não acontece com a mão de obra interna (25.249,85€ em 2018; 24.944,23€ em 2019) e com a rubrica “outras despesas” – consumíveis de máquinas, equipamentos complementares – (4.624,58€ em 2018; 2.312,60€ em 2019). Meta a manter para 2020;
- **Índice de aprovação das inspeções às viaturas**. Quando comparamos com o ano 2018, verificamos um aumento, na ordem dos 4%, verificando-se a eficácia das ações inspetivas prévias e o estado das viaturas;
- **Taxa de intervenções não planeadas (edifícios)**: intervenções não programadas – Canalizadores/eletricistas (6); Carpinteiros (3); Pedreiros (0), com uma taxa de eficácia de 100%, cumprindo com as metas estabelecidas;
- **Média de consumos de gasóleo**: em termos médios, verificamos uma redução de 1,3% ao nível dos consumos, sendo que, em média, foram gastos 0,20 Lt/Km (redução de 5% face ao ano 2018), ainda que se tenha verificado um aumento de kms percorridos (398.759 Km em 2018, para 408.822 Km em 2019). Já no que diz respeito ao **N.º de horas de gasóleo**, verificamos uma descida, na ordem das 190 horas;

- **Média de consumos de gasolina:** em termos médios, verificamos que os valores se mantiveram, quando comparado com o ano 2018, ainda que, foram percorridos 1% de Kms de distância e em termos de consumo, verificou-se um aumento de 0,5%;
- **N.º de Kilómetros efetuados:** em 2019, verificamos um aumento de 2% nos kms percorridos no total, contabilizados pelo somatório dos kms de todas as viaturas e máquinas ao serviço do Município (479.963 Kms em 2018; 489.526 Kms em 2019).

Verificamos o cumprimento das metas estabelecidas, mantendo-se para 2020. No que diz respeito às viaturas, naturalmente, o Município tem apostado na sustentabilidade, seja económica, seja ambiental, investindo em viaturas elétricas, o que se verifica também pela diminuição ao nível dos consumos de combustível.





1.6.2.5. Divisão de Espaços Verdes e Higiene Pública:

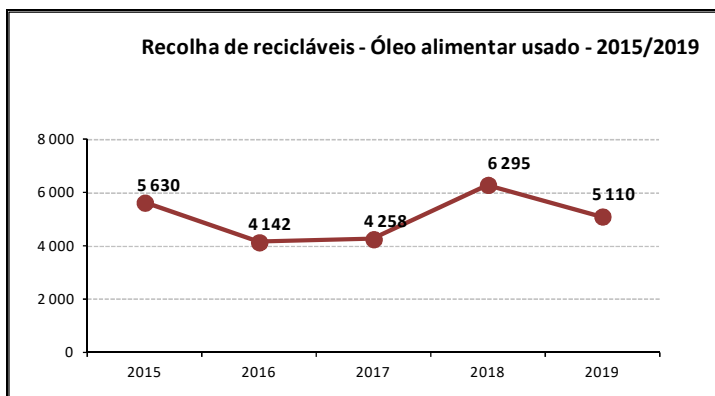
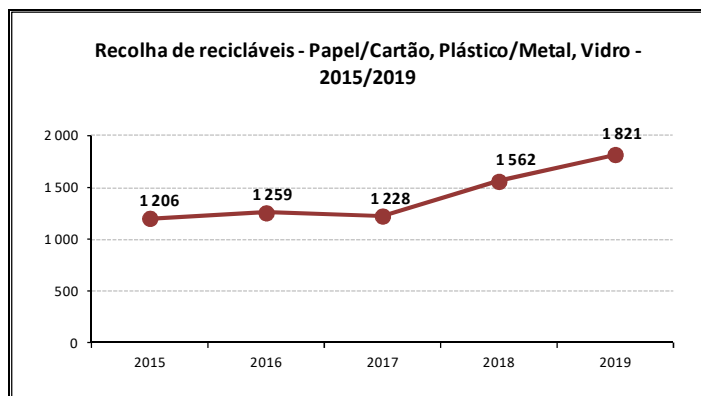
Os resíduos são recolhidos e geridos de forma seletiva, em contentores específicos, distribuídos tanto pelo Concelho, como pelos edifícios municipais, sendo corretamente encaminhados.

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

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
Ton	Quantidade de recicláveis (Papel/Cartão, Plástico/Metal, Vidro) recolhida	Mínimo + 2% do valor no ano (n-1)	1.821
Ton	Quantidade de recicláveis (Óleo alimentar usado) recolhida	Mínimo = ano (n-1)	5.110
Ton	Quantidade de RSU recolhida	1% < ano anterior	16.818
N.º	Habitantes por Ecoporto no Concelho	Mínimo = ano (n-1)	180
%	Índice de reciclagem de Resíduos	Mínimo + 7% do valor no ano (n-1)	9,8%
N.º	Plantas Produzidas nos viveiros municipais	Mínimo = ano (n-1)	53.466

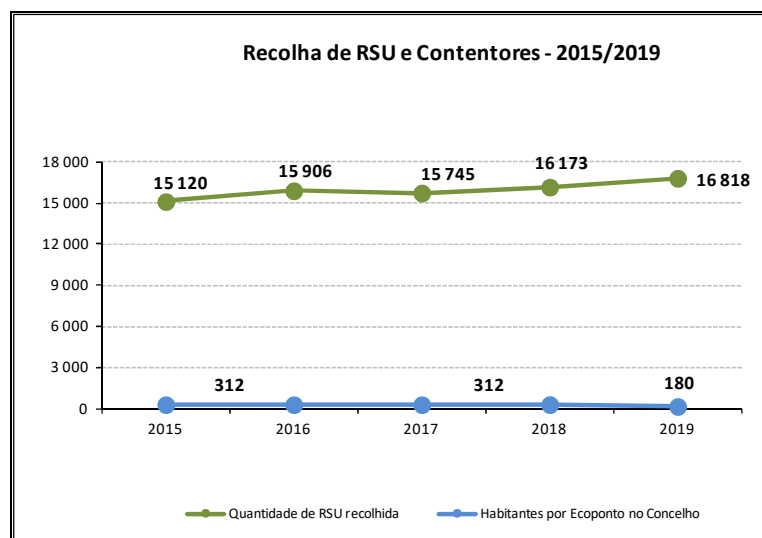
Para o ano 2019, as metas foram todas atingidas, nomeadamente:

- Quantidade de **recicláveis** recolhida. Para 2019, esperávamos obter, no mínimo, 2% mais do que o valor obtido em 2018, no que diz respeito a **papel/cartão, plástico/metal e vidro**. Já o que respeita ao **óleo alimentar usado**, prevíamos no mínimo, conseguir recolher a mesma quantidade do ano 2018. Facilmente percebemos que há um aumento na preocupação com a separação e reciclagem dos resíduos, verificando-se um aumento de 16,6%, no que respeita à 1.ª tipologia de recicláveis (2019 = 1.821 Ton – Papel/Cartão = 573; Plástico = 324; Vidro = 573; 2018 = 1.562 Ton – Papel/Cartão = 463; Plástico = 256; Vidro = 843). Não obstante, no que respeita aos óleos alimentares, o ano 2018 (6.295 Lt), apresentou o valor mais alto dos últimos 5 anos, ainda que, no que respeita a 2019, se tenha verificado uma descida, na ordem dos 18% (meta a manter para 2020).

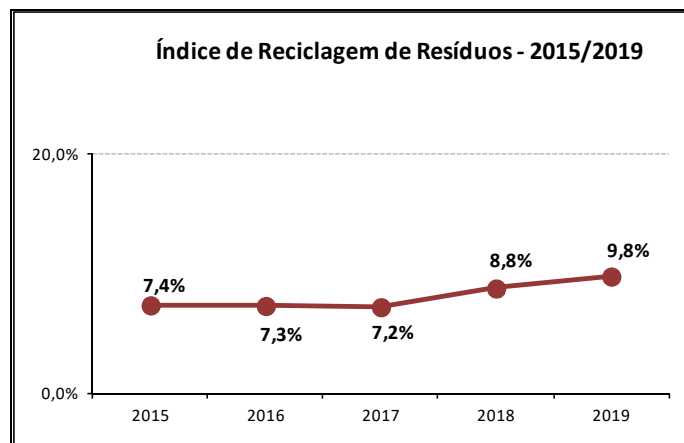


- Quantidade de **RSU** recolhida. Não conseguimos atingir a meta pretendida, de redução, no mínimo, em 1% (2019 = 16.818 Ton entregues na UTMB; 2018 = 16.173 Ton). No entanto, analisada a informação obtida, o aumento foi de 4%. Manter a meta para 2020.

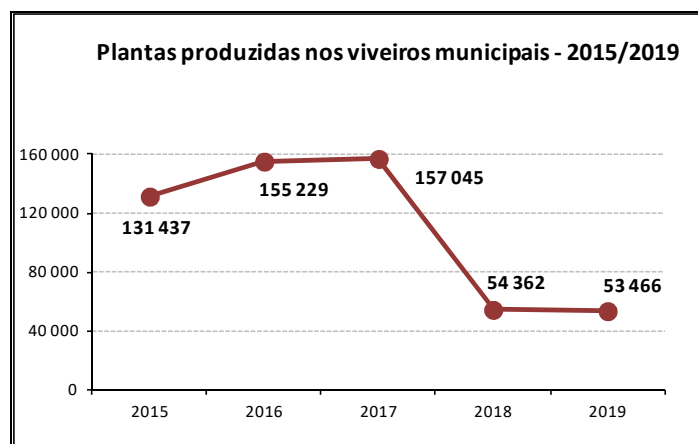
- Já no que diz respeito ao **n.º de habitantes por Ecoponto** no Concelho, verificamos um aumento de ecopontos instalados, de 72%, face ao ano 2018, concluindo-se uma redução do n.º de habitantes por ecoponto (316 para 180), na ordem dos 43%, o que pretende melhorar as condições de recolha para os/as munícipes (2019 = 259 ecopontos e 46.600 habitantes; 2018 = 151 ecopontos e 47.729 habitantes).



- Aumentar o **índice de reciclagem de resíduos**, no mínimo + 7% em relação ao valor no ano 2018. Em termos de índice, verificamos um aumento ao nível dos recicláveis, face ao valor total de RSU recolhidos, com 9,8%. Comparativamente com o ano 2018 (8,8%), verificamos um resultado na ordem dos 10%, cumprindo com a meta estabelecida. Isto significa que os/as cidadãos/ãs de Águeda preocupam-se com o ambiente e com os custos decorrentes da recolha de RSU, visto que, apesar de se verificar um aumento da quantidade de RSU recolhida, foi evidenciado um aumento da recolha de recicláveis.



- A produção de plantas nos **viveiros municipais**, têm 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 2019, pretendíamos produzir, no mínimo, o mesmo n.º de plantas que em 2018 (54.362 plantas). No entanto, tivemos uma ligeira descida, na ordem dos 2% (menos 896 plantas). Manter a meta para 2020.



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

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

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

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Varição do custo com a manutenção das infraestruturas	<= valor no ano (n-1)	9,85%

Dos resultados obtidos e, comparando o ano 2019, com o período homólogo (2018), verificamos que houve um aumento dos custos associados à manutenção, na ordem dos 9,85% (2019: DV-MA = 655.156,66€; DV-EH = 403.323,46€; 2018: DV-MA = 581.171,24€; DV-EH = 382.374,38€), contrariamente à meta estabelecida para 2019. Mantém-se a meta para 2020.

1.6.2.7. Unidade Técnica de Recursos Humanos:

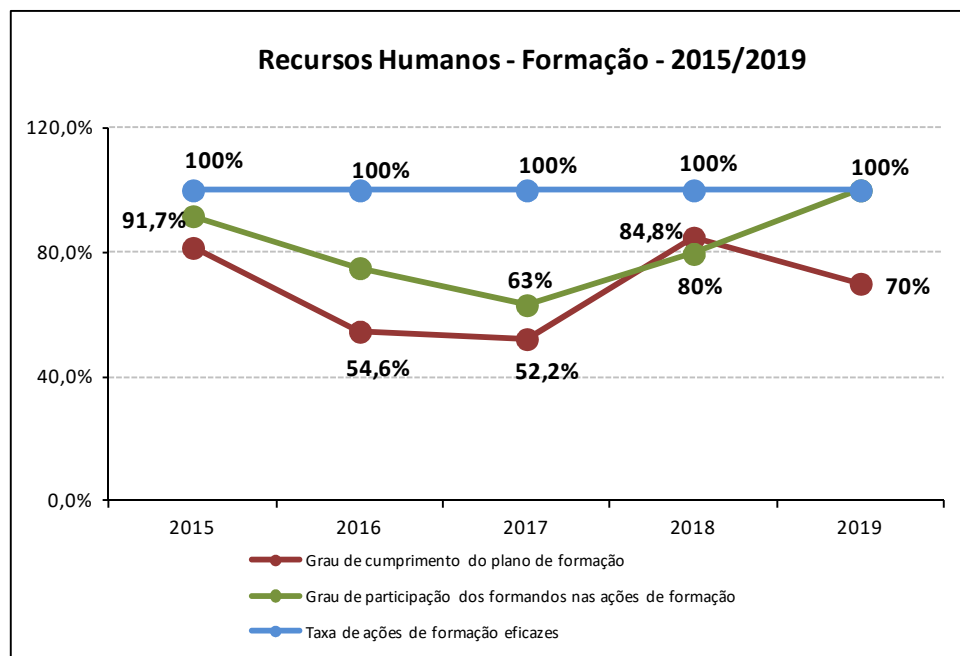
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Grau de cumprimento do plano de formação	100% (biénio)	70%
%	Grau de participação dos formandos nas ações de formação	95%	100%
N.º	Horas de formação por funcionário/a	35	9,43
%	Taxa de ações de formação eficazes	100%	100%
%	Taxa de Absentismo global	< 6%	7,3%

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

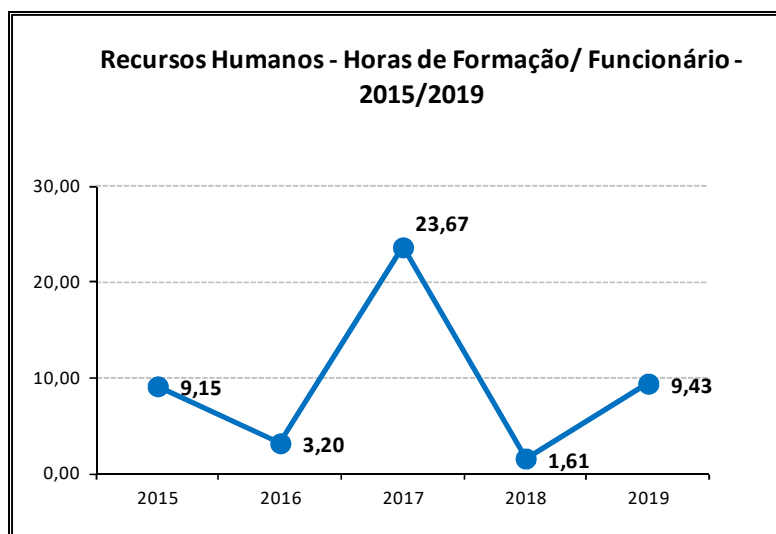
A eficácia da formação é calculada com suporte a um questionário em que os/as formandos/as evidenciam o que aprenderam e quão útil consideram que a formação foi para o seu trabalho. Em cada ação de formação, as pessoas podem exprimir a sua opinião sobre a ação num questionário de reação.

De referir que o plano de formação foi elaborado para o biénio 2019/2020 e que, em 31/12/2019, tinha sido executado em 70%.

De igual modo, análise idêntica podemos realizar para o grau de participação dos formandos nas ações de formação que, para o ano 2019, contou com uma taxa de 100% (Em 2018, este valor foi de 79,6%). A meta mantém-se para 2020.

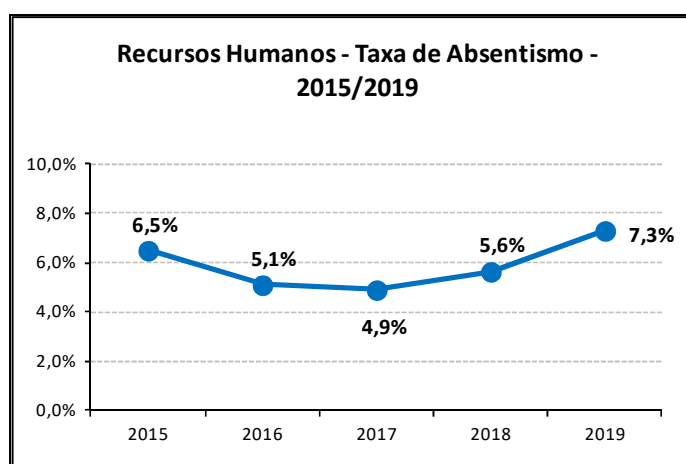


No que diz respeito ao n.º de **horas de formação por funcionário/a**, os constrangimentos orçamentais continuam a ser o maior desafio na conciliação da adequabilidade das atividades formativas às necessidades identificadas juntos dos/as funcionários/as e dos/as respetivos/as dirigentes. Esta importante restrição, determinou a necessidade de conjugar a dotação disponível, com as necessidades de desenvolvimento consideradas mais pertinentes para a prossecução das atribuições e atividades dos serviços. De realçar que o valor obtido foi superior ao ano 2018.



Absentismo: A taxa de absentismo nos últimos anos, esteve sempre entre os 5% e os 6%. Para 2019, definimos uma meta de < 6%, que não conseguimos atingir, tendo-se obtido o resultado de 7,3%. Ainda assim, decidimos manter a meta para 2020.

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



Satisfação e motivação dos/as funcionários/as:

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

O inquérito encontra-se subdividido em questões relacionadas com diversas áreas e, para as quais, os resultados são os seguintes: **Satisfação global com a CMA = 89%**; **Satisfação com a gestão = 91,3%**; **Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços = 84,2%**; **Desenvolvimento da carreira = 77,7%**; **Política de formação = 66,8%**; e **Níveis de Motivação = 81,7%**.

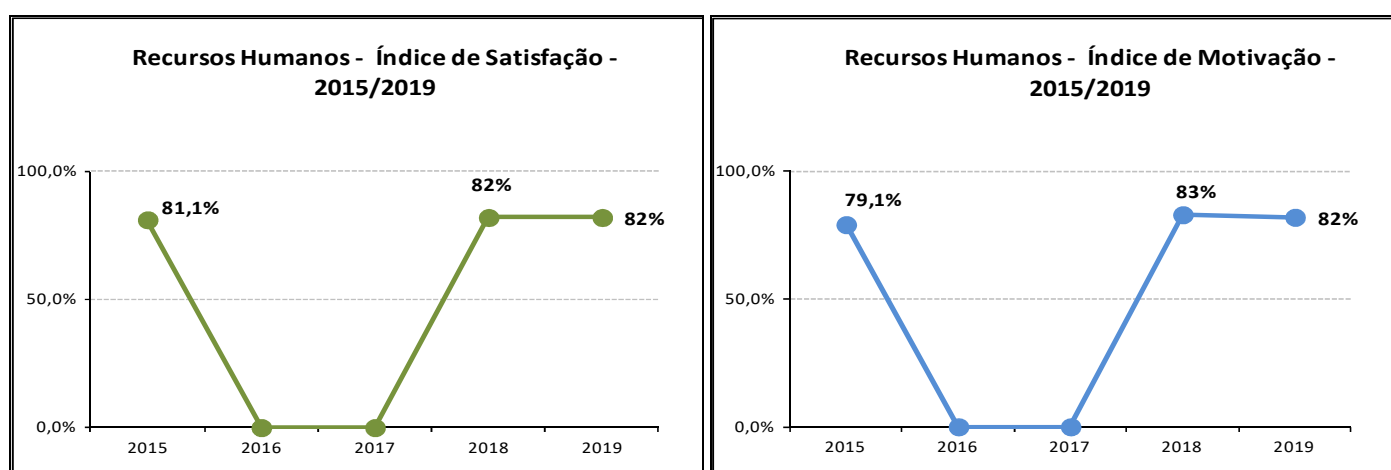
De igual modo, pretendemos perceber até que ponto existe conhecimento sobre os Sistemas de Gestão e Certificação da CMA, sendo que os resultados são: **Conhecimento sobre o Sistema de Gestão da Qualidade = 85%**; e **Conhecimento sobre o Sistema de Gestão de Segurança de Informação = 81%**.

Neste âmbito, verificamos um aumento percentual, o que significa que as diversas ações, reuniões e conversas, muitas vezes informais, têm tido um resultado positivo (Qualidade = mais 8%; Segurança da Informação = mais 3%), no que diz respeito ao conhecimento da existência dos nossos Sistemas de Gestão

e, por sua vez, da sua importância ao nível da melhoria dos processos/serviços. Ainda assim, pretendemos aumentar ainda mais, através de ações de sensibilização/formação, a realizar ainda no ano 2020 (último trimestre), seja na área da Qualidade, como também da Segurança da Informação e do RGPD.

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

As metas foram definidas, tendo em conta os valores obtidos no último inquérito de avaliação realizado e em consonância com as expectativas e estratégias que têm vindo a ser aplicadas e que se mantêm para 2020.

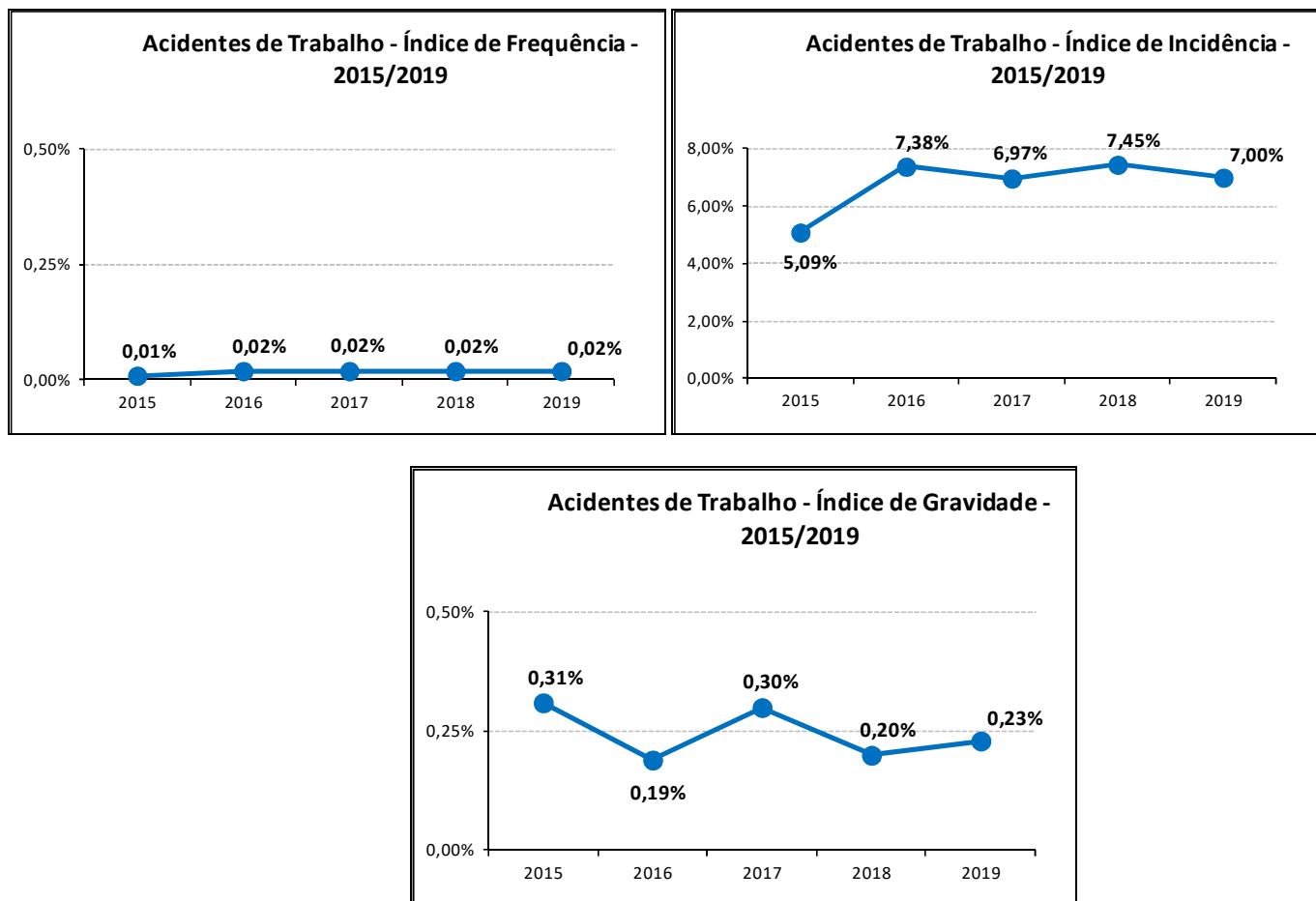


Medicina no Trabalho/Saúde e Segurança no Trabalho: Nesta área especificamente, temos como resultados:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de Frequência (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	0,02%
	Índice de Incidência (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	7,00%
	Índice de Gravidade (acidentes de trabalho)	≤ valor no ano (n-1)	0,23%
	Taxa de cumprimento do plano de exames médicos	100%	NA

Taxa de cumprimento do **plano de exames médicos** – No ano transato, não tivemos contrato de medicina no trabalho em vigor. A UT-RH está a trabalhar nas peças para o novo contrato. As metas para o ano 2020 mantêm-se.

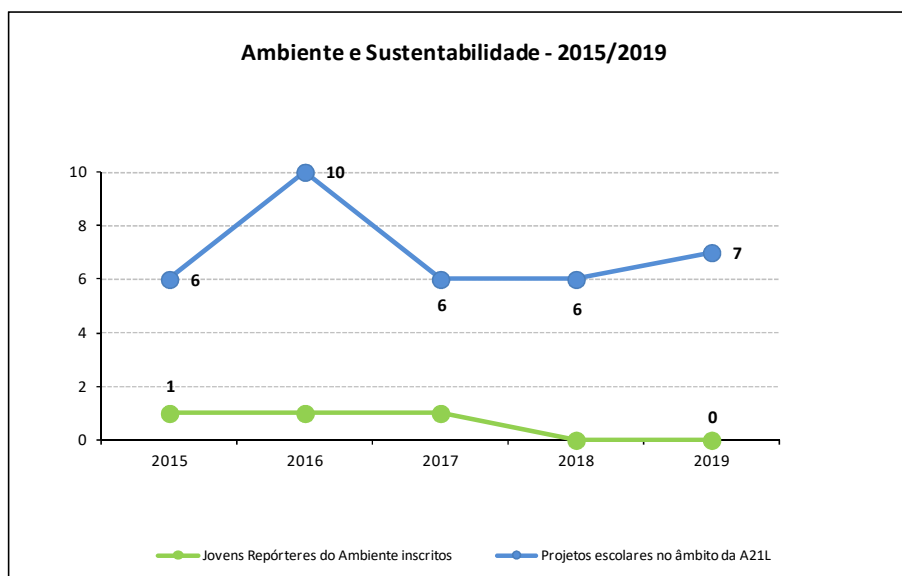
Estes resultados, permitem-nos concluir que, no que toca aos acidentes de trabalho e, tendo em conta que o objetivo é manter ou reduzir, se possível, os valores obtidos no ano anterior, os valores resultantes dos índices de frequência, incidência e gravidade, mostram-nos que apenas aumentamos o valor do índice de gravidade: Índice de frequência manteve inalterados os valores; Índice de incidência reduziu (redução do n.º de acidentes) –2018 = 7,45%; Índice de gravidade subiu ligeiramente (2018 = 0,20%), implicando um ligeiro aumento de dias de trabalho perdidos, por acidentes de trabalho.



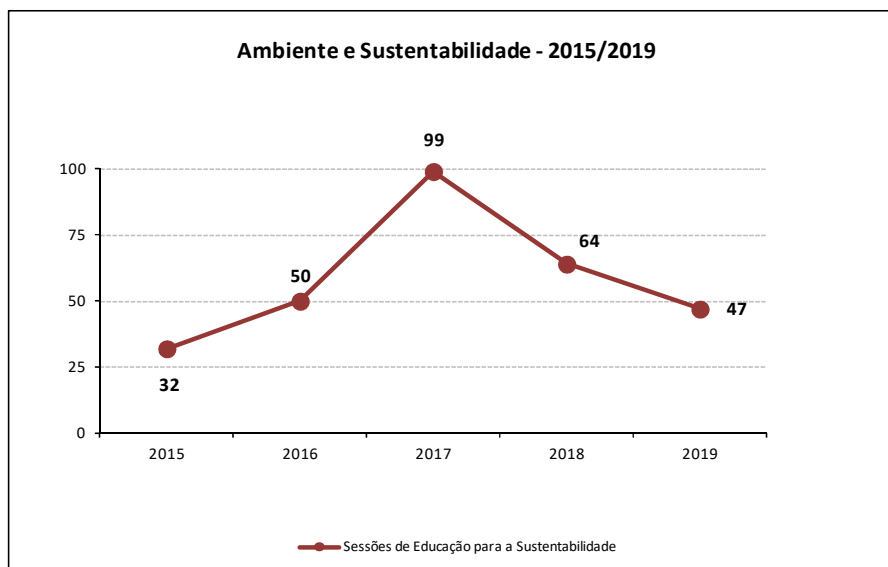
1.6.2.8. Divisão de Ambiente e Sustentabilidade:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Taxa de concretização do Pacto de Autarcas	100%	100%
%	Taxa de concretização da Agenda XXI Local	100%	100%
N.º	Jovens Repórteres do Ambiente inscritos	≥ 1	0
N.º	Projetos escolares no âmbito da A21L	≥ 7	7
N.º	Sessões de Educação para a Sustentabilidade	≥ 60	47
%	Índice de variação de poupança (eficiência energética) na Iluminação Pública	Mínimo = valor ano (n-1)	1,3%
%	Índice de variação de energia renovável produzida, consumida, injetada à rede (UPAC - autoconsumo)	Mínimo = valor ano (n-1)	3,8%
%	Índice de variação de energia renovável produzida (Microprodução)	Mínimo = valor ano (n-1)	8,4%

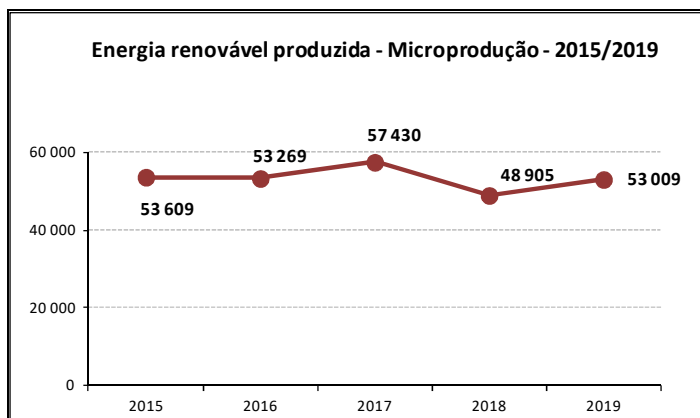
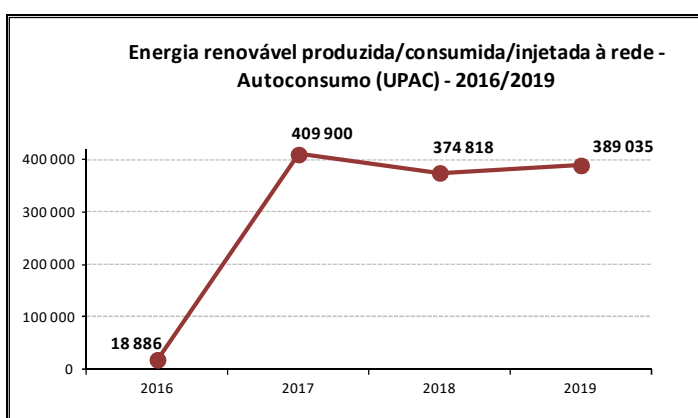
Jovens Repórteres do Ambiente (JRA): Trata-se de um programa de adesão voluntária por parte das escolas. Durante o ano letivo 2019/2020, não houve inscrição neste programa. Procurou-se aferir junto dos coordenadores o motivo, tendo-se verificado a indisponibilidade das equipas escolares em acompanhar os programas eco-escolas e JRA, tendo optado por dar seguimento ao eco-escolas. No entanto, verificamos um aumento no que diz respeito ao **n.º de projetos escolares (A21L)**.



De igual modo, tivemos uma redução no que diz respeito ao n.º de **sessões de educação para a sustentabilidade**, não tendo sido atingida a meta proposta. Mantém-se a meta para 2020.



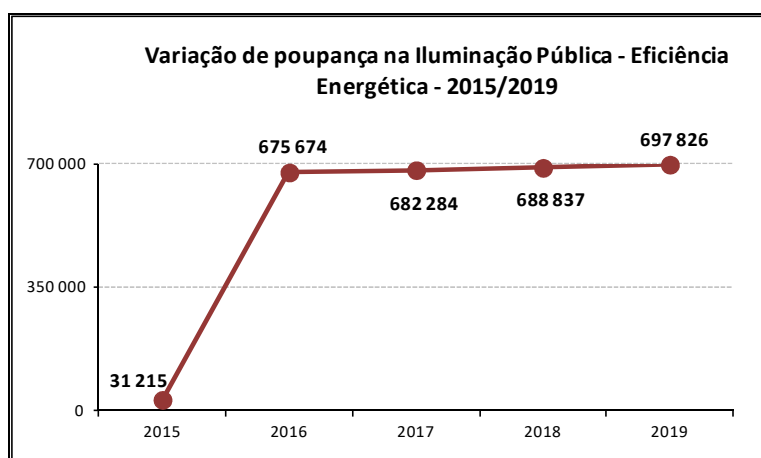
Eficiência Energética – Produção de energia: A estratégia adotada pelo Município procura contribuir para a redução da fatura energética anual, através da produção de energia renovável, seja pela implementação de **UPAC** (unidades de produção para autoconsumo) e **Microprodução**, sendo que os resultados mostram que, em ambas, o resultado foi positivo, verificando-se um aumento de 3,8% nas UPAC e 8,4% na Microprodução, cumprindo com as metas estabelecidas.



É importante referir, também, que relativamente aos compromissos de sustentabilidade assumidos, a CMA tem promovido algumas intervenções na rede de **Iluminação Pública** (IP), a fim de melhorar a sua gestão e obter reduções dos consumos energéticos, através da substituição das atuais luminárias por luminárias de tecnologia LED com controlo independente por luminária, convertendo o sistema de IP,

num sistema inteligente e energeticamente eficiente. É desta forma que, além de obtermos uma redução do **consumo energético** (diminuição de custos), obtemos uma redução das emissões de CO₂.

Assim, no que diz respeito ao ano 2019, verificamos que tivemos um ligeiro aumento no consumo, na ordem de 1,3% (697.826 kWh em 2019; 688.837 kWh em 2018 – um aumento de 8.989 kWh), que consideramos não ser expressivo. Mantém-se a meta para 2020.



1.6.2.8.1. Turismo:

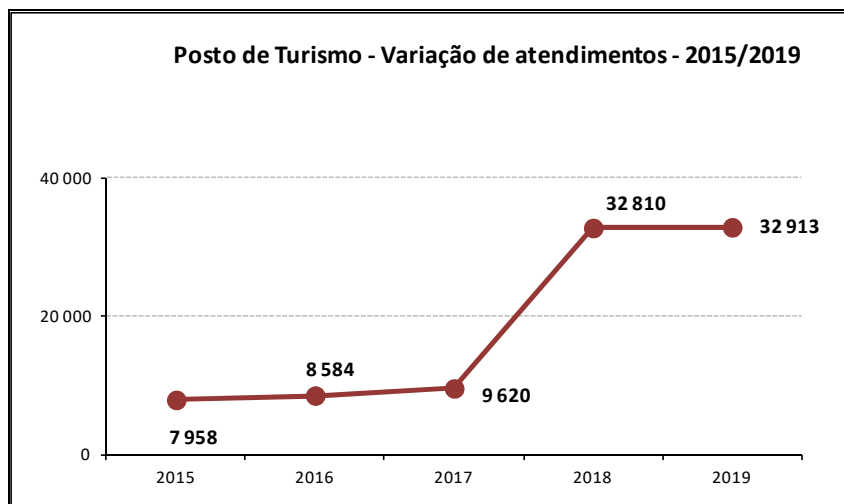
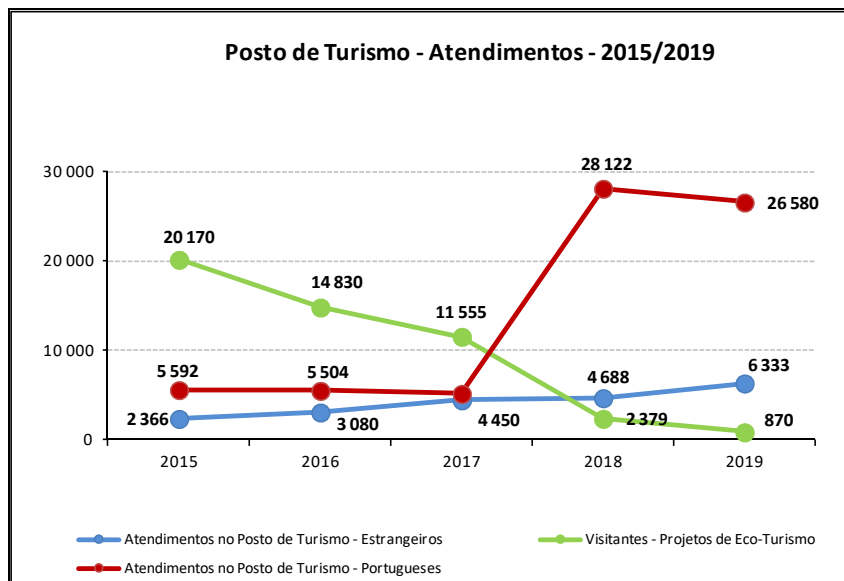
Tipo	Descrição	Meta	Resultado
N.º	Atendimentos no Posto de Turismo - Portugueses	Mínimo = valor ano (n-1)	26.580
N.º	Atendimentos no Posto de Turismo - Estrangeiros	Mínimo = valor ano (n-1)	6.333
%	Variação de atendimentos no Posto de Turismo	Mínimo = valor ano (n-1)	0,31%
N.º	Visitantes - Projetos de Eco-Turismo	Mínimo = valor ano (n-1)	870

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

Olhando para os números, percebemos que, ainda que se tenha verificado um ligeiro decréscimo, na ordem dos 5%, nos **Atendimentos no Posto de Turismo – Portugueses**, verificamos o contrário ao nível dos **Atendimentos no Posto de Turismo – Estrangeiros**, onde evidenciamos um aumento significativo, na ordem dos 35%. Desta forma, ainda assim, obtivemos uma ligeira subida, no cômputo geral, em 0,31% (32.913 atendimentos), cumprindo com a meta definida. Mantém-se as metas definidas para 2020.



Relativamente aos **Visitantes nos projetos de Ecoturismo**, verificamos uma descida, de 63%. No entanto, a partir de 2018, os números apresentados correspondem aos turistas que passam pelo Posto de Turismo, com interesse nos parques fluviais e nos percursos pedestres. Por este motivo, só poderemos fazer comparações para verificar a variação deste indicador, a partir de 2020.



1.6.2.9. Divisão Administrativa e Financeira:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
€	Dívida Global	< valor 31 dezembro do ano (n-1)	3.570.641,63 €
%	Grau de Liquidez geral	Mínimo = ano (n-1)	260,52%
%	Grau de Solvabilidade	Mínimo = ano (n-1)	1.398,07%
%	Grau de Autonomia Financeira	Mínimo = ano (n-1)	67,64%
%	Grau de cumprimento das receitas previstas	Mínimo = ano (n-1)	83,0%
%	Grau de execução das GOP (Grandes Opções do Plano)	75%	80,31%
%	Grau de execução do PAM (Plano Plurianual de Atividades)	75%	79,45%
%	Grau de execução do PPI (Plano Plurianual de Investimentos)	75%	69,07%
%	Índice de redução de taxas e impostos	Mínimo = ano (n-1)	0%

“Índice de redução de taxas e impostos” – Manteve-se igual a 2018.

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 2019](#).

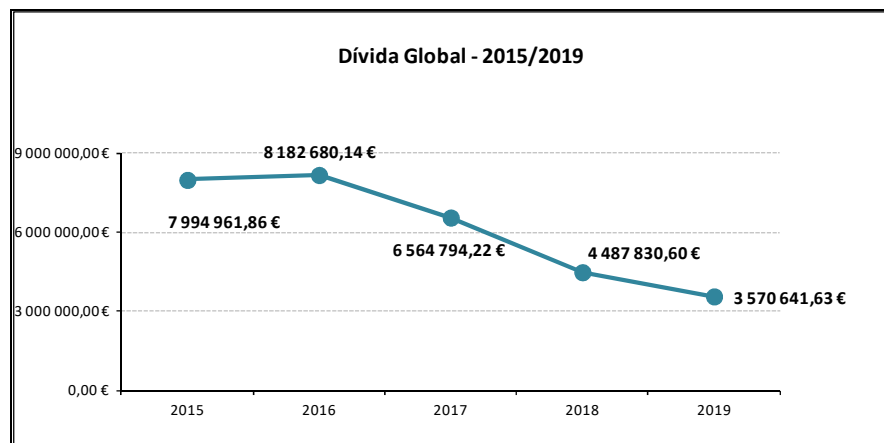
Da análise dos rácios económico-financeiros, constata-se que a receita cobre a despesa, sem recurso a empréstimos. Verifica-se uma poupança orçamental, sendo que a poupança, por tendência, é novamente canalizada para investimento em despesas de capital.

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.

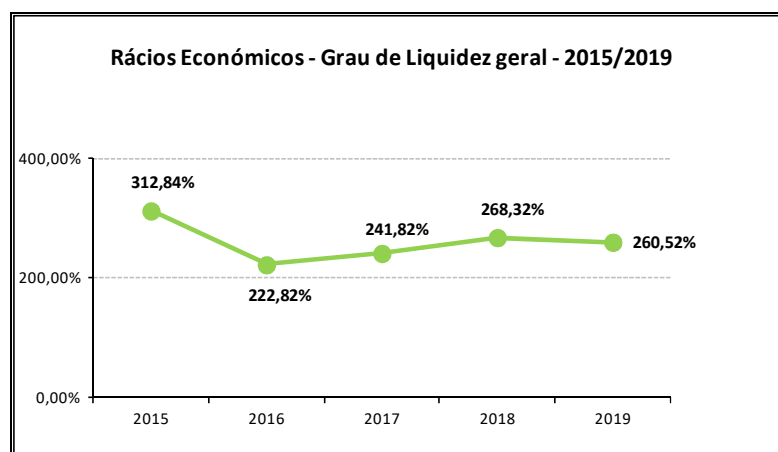
Ao fazermos uma análise sobre os resultados obtidos e as metas estabelecidas para o ano 2019, concluímos que:

- A **dívida global** reduziu significativamente, quando comparada com o ano 2018, na ordem dos 20% – meta atingida.

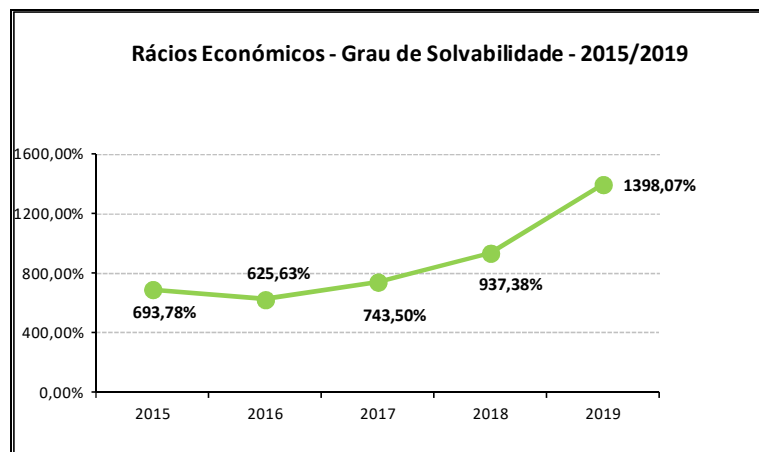
No que se refere à dívida de curto, médio e longo prazo, nos últimos três anos, verifica-se uma diminuição da dívida global, sendo que, o valor mais relevante é o dos empréstimos a médio e longo prazo.



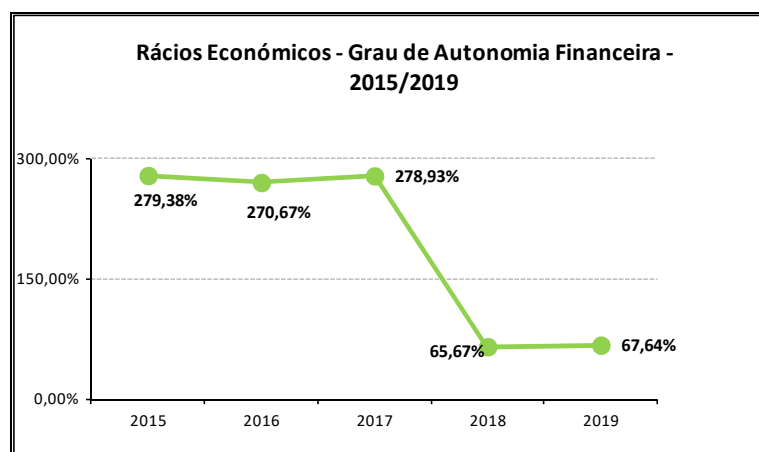
- **Grau de liquidez geral** – teve uma ligeira descida (3%) em relação ao valor do ano anterior – meta atingida.



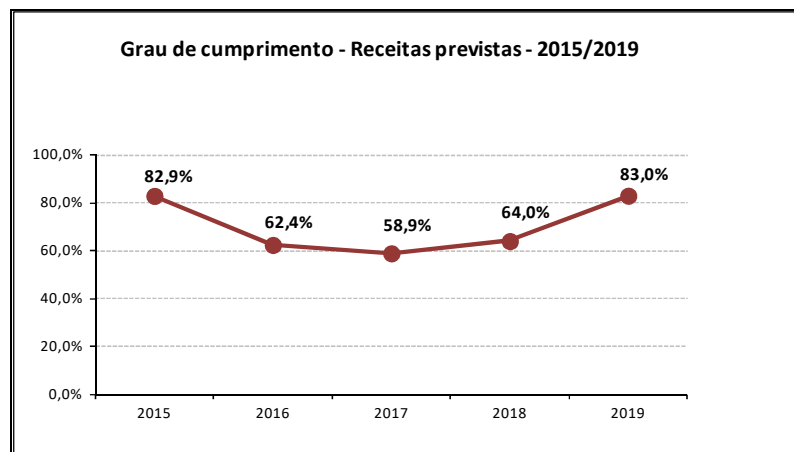
- **Grau de solvabilidade** – superou o valor do ano anterior, em 49%, reduzindo o valor dos capitais alheios – meta atingida, traduzindo-se no aumento da capacidade da CMA para fazer face às atividades desenvolvidas



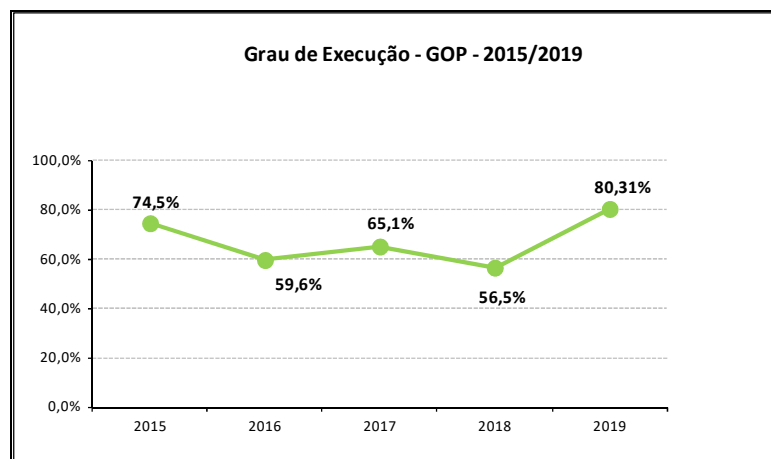
- **Grau de autonomia financeira** – superou o valor do ano anterior, em 3% – meta atingida.

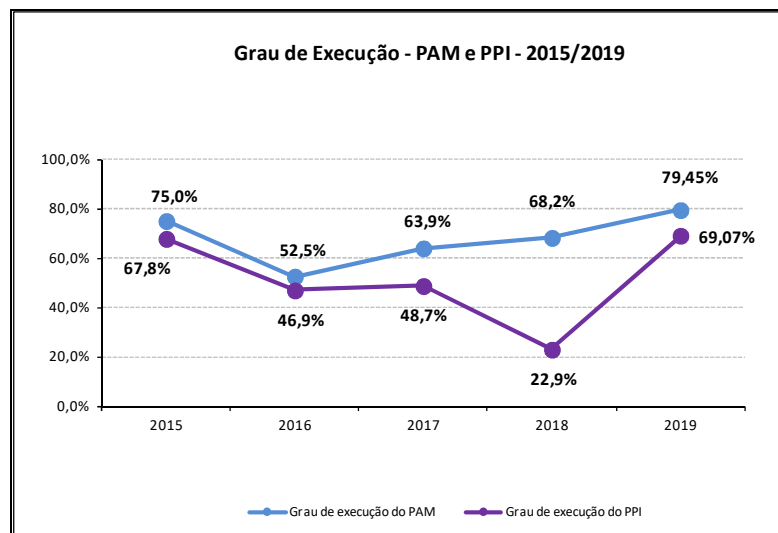


- **Grau de cumprimento das receitas** previstas – valor superior ao ano anterior, em 29,6%, demonstrando um aumento nas receitas previstas face ao resultado do ano anterior – meta atingida.



- **Grau de execução das GOP** (Grandes Opções do Plano), **do PAM** (Plano Plurianual de Atividades) e **do PPI** (Plano Plurianual de Investimentos) – meta 75% em cada um dos indicadores. GOP – meta atingida (42% mais do que em 2018); PAM – meta atingida (16% mais do que em 2018); PPI – meta não atingida, sendo que, ainda assim, o valor obtido esteve muito próximo (69%), sendo possível evidenciar que, comparativamente ao ano anterior, a subida esteve na ordem dos 200%.





Estes resultados demonstram que as ações de melhoria realizadas, nomeadamente, proceder a uma verificação mais apertada do orçamento, através de uma definição mais assertiva, junto de cada serviço e o facto de, nas reuniões de chefias, este assunto ser abordado com cada serviço, de forma a melhorar a execução, foi eficaz.

Efetuada uma análise às ações executadas – **PAM**, importa destacar: **Educação** – 27,69 %; **Cultura** – 11,74 %; **Desporto, Recreio e Lazer** – 8,34%; **Turismo** – 9,29%.

Para além destas, as áreas que se destacaram, no decorrer do ano de 2019, foram: Ordenamento do Território, Ação Social, Proteção do meio ambiente e conservação da natureza, Comércio – Incentivo ao Comercio Tradicional, Indústria e Energia, Parque Empresarial do Casarão, entre outras.

1.6.2.10. Divisão de Tecnologias de Informação:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Índice de disponibilidade das aplicações informáticas	95%	99,97%
%	Taxa de Disponibilidade	> 95%	98,05%
%	Taxa de cumprimento dos SLA definidos	75%	84%
Minutos	Tempo médio de resolução dos pedidos de intervenção (PI)	≤ 30	41
%	Taxa de pedidos de intervenção (PI) do Município resolvidos com eficácia	95%	99,8%
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	6 h 75 m (405 minutos)

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Taxa de Incidentes de Segurança resolvidos com eficácia	100%	100%
N.º	Índice médio de satisfação com a resolução dos Incidentes	≥ 4	4,4
N.º	Média do Risco Real	3	2,87
%	Taxa de Utilização de Armazenamento	< 80%	78,71%
N.º	Situações de incumprimento contratual não recuperável, motivado pela ineficácia na monitorização dos contratos de aquisição de bens e serviços	0	0
%	Variação da procura dos sites da autarquia	> 20%	40%
%	Taxa de novos conteúdos disponibilizados nos sites da autarquia	> 20%	-8%

Ao analisarmos estes resultados, concluímos que:

- **Objetivos de Segurança da Informação:** Conseguimos atingir/superar as metas estabelecidas, no que diz respeito a:
 - **Taxa/Índice de disponibilidade:** Para as aplicações informáticas necessárias para executar as tarefas de Obras Particulares (âmbito de implementação do SGSI), o resultado é 99,97% (a meta para 2020, passa para 99%). Já no que diz respeito aos sistemas na globalidade, é de 98,05%, cumprindo com a meta definida (mantém-se a meta para 2020);
 - **Taxa de cumprimento dos SLA** definidos – 84%, superando a meta estabelecida. Dos 8.562 Pedidos de Intervenção (PI) abertos, em 2019, 7.160 cumpriram os prazos de realização estabelecidos (SLA). Em 2020, a meta passa para 80%;
 - **Risco real**, abaixo de 3, sendo este o valor aceitável pela CMA;
 - **Capacidade** – obtivemos um valor próximo da meta estabelecida (< 80%), tendo-se obtido 78,71%. Mantém-se a meta para 2020;
 - Não se verificaram **situações de incumprimento contratual não recuperável**, motivado pela ineficácia na monitorização dos contratos de aquisição de bens e serviços, no período em análise.
- A nível dos **tempos médios de resolução**, os resultados para os Pedidos de Intervenção foram de 41 minutos (11 minutos acima da meta estabelecida) e de 6 horas 75 minutos para os incidentes registados (Foram identificados/registados 8 Incidentes, no entanto, apenas foram evidenciados 2 incidentes de segurança (Disponibilidade). Ainda assim, apenas um está dentro do âmbito do SGSI - indisponibilidade nas Telecomunicações, sendo que não era possível ouvir qualquer chamada

proveniente do exterior, através dos contactos da Central Telefónica (Tempo de resolução = 7 horas e 25 minutos). O outro incidente de segurança, esteve relacionado com a falta de acesso à partilha por parte dos/as utilizadores/as, no entanto, fora do âmbito do SGSI). Os restantes 6 incidentes, não estiveram relacionados com a confidencialidade, integridade ou disponibilidade, tendo em conta o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos (SLA).

- Após o encerramento do PI, o/a utilizador/a tem a possibilidade de avaliar o **nível de satisfação** face à resolução do mesmo, atribuindo uma pontuação (5 - Satisfeito; 4 - Muito satisfeito; 3 - Nada satisfeito; 2 - Insatisfeito; 1 - Muito insatisfeito). Os resultados para 2019 são os seguintes: 4,9 (resolução dos PI) e 4,4 (resolução dos incidentes), evidenciando-se o cumprimento da meta definida (4).
- Ao nível dos **sites**, notamos que, na procura, se verifica um aumento superior ao esperado (> 20%), na ordem dos 40%, indicando que os sites têm vindo a mostrar-se mais atrativos para o público em geral, verificando-se um aumento muito significativo no que diz respeito ao *site* da CMA. Vejamos os números: Em 2018: Site CMA=130.610; Site Biblioteca=3.179; Orçamento Participativo=1.482; Em 2019: Site CMA=185.578; Site Biblioteca=3.002; Orçamento Participativo=424.
- **Novos conteúdos:** Houve uma ligeira descida em relação a 2018, ainda que, em 2018, se tenha verificado uma diminuição abrupta, com uma redução de 64%. Para 2019, previa-se a disponibilização de mais 20% de conteúdos do que em 2018. No entanto, o resultado foi de -8%. Para 2020, deveremos retomar a disponibilização de novos conteúdos, através do Águeda.TV, sendo que o reforço da equipa da Comunicação também deverá surtir um efeito positivo nestes resultados.

1.6.2.11. Sistemas de Informação Geográfica/Património Municipal:

Tipo	Descrição	Meta	Resultado
%	Taxa de prédios cadastrados	95%	100%
%	Taxa de crescimento de novos postos autónomos disponibilizados pela UT-SIG	5%	22%
%	Varição do n.º de plantas de localização emitidas (Ordenamento do Território)	Mínimo = ano (n-1)	36%

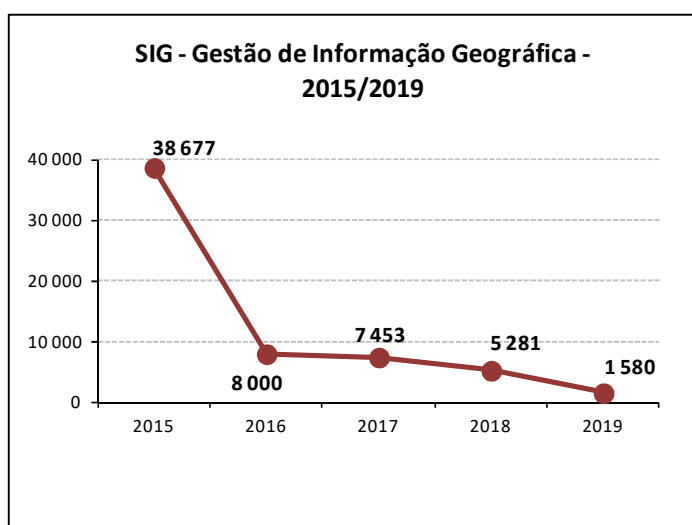
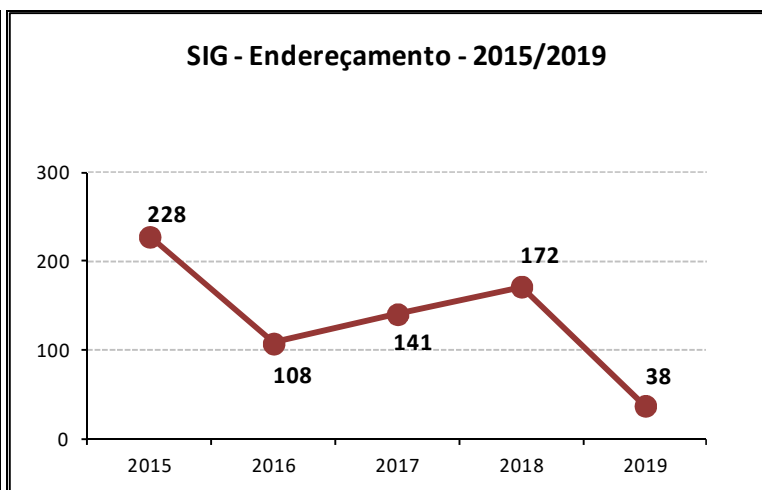
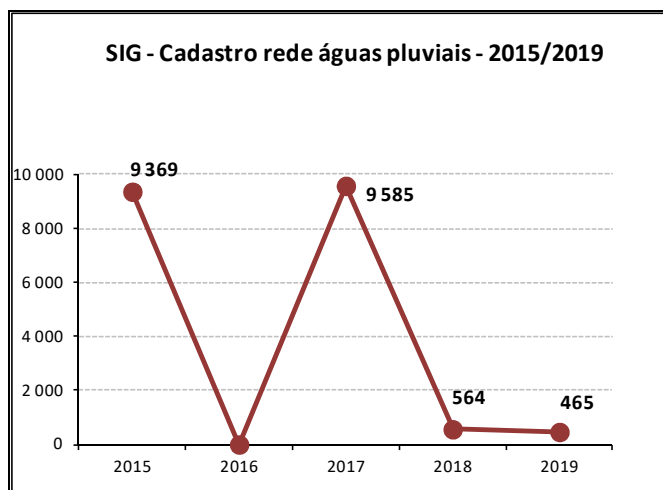
Sobre o tema **Património Municipal** – estatísticas do trabalho efetuado em 2019, relacionado com o cadastro de edifícios/infraestruturas do Município, pela UT-SIG, nomeadamente:

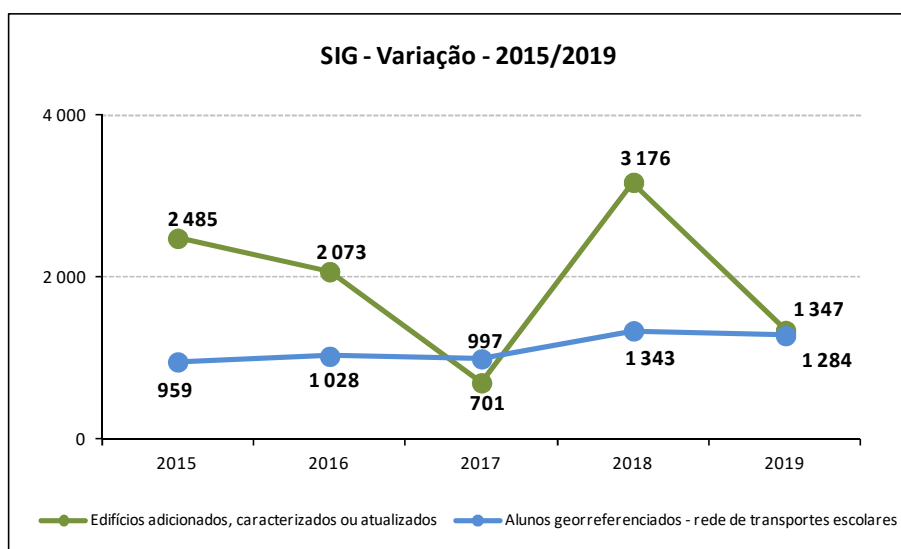
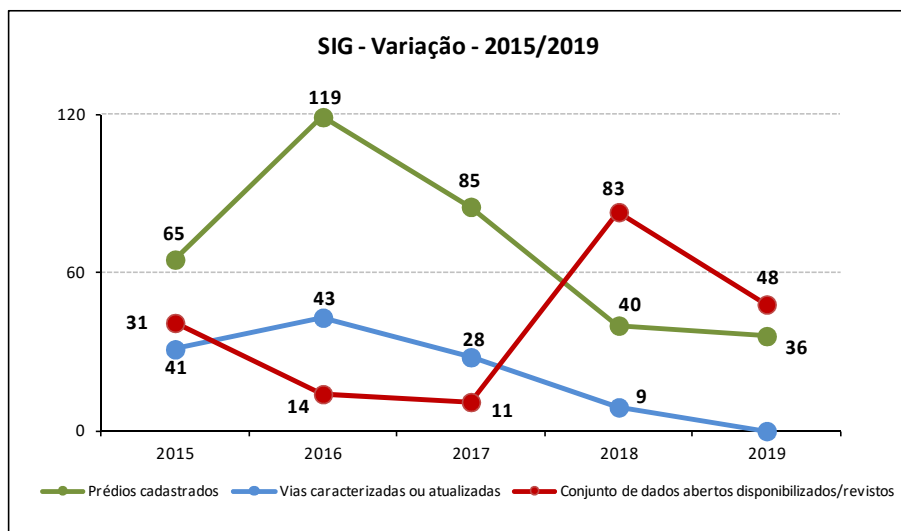
- N.º de metros cadastrados na rede de águas pluviais – 465m²;

- Prédios cadastrados – 36;
- Edifícios adicionados, caracterizados ou atualizados – 1.347.

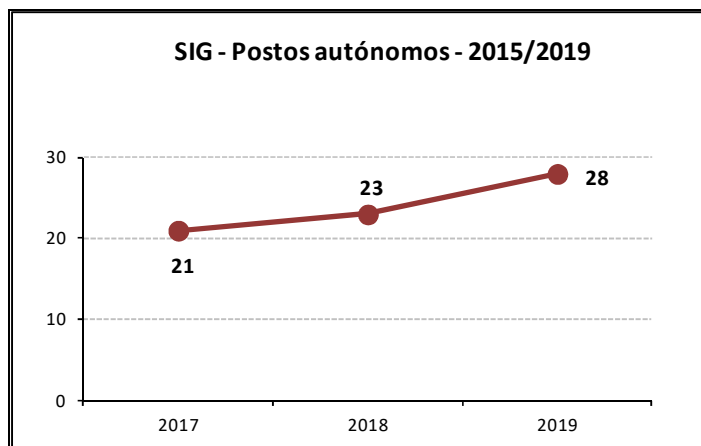
Em 2019, outros números importantes a apresentar são:

- Alunos georreferenciados - rede de transportes escolares – 1.284;
- Endereços atribuídos ou atualizados – 38;
- Conjunto de dados abertos disponibilizados/revistos – 48;
- Objetos atualizados/inseridos, no âmbito da Gestão de Informação Geográfica – 1.580.





Já no que diz respeito à criação de **Postos autónomos** disponibilizados pela UT-SIG, é de referir uma taxa de crescimento de 22%, verificando-se terem sido disponibilizados mais 5 novos postos autónomos. Existiam 23 postos disponibilizados até final de 2018. Para 2020, mantemos a meta, prevendo um aumento de 5%.



De igual modo, verificamos, ao nível das **plantas de localização** emitidas, no âmbito do Ordenamento do Território, um aumento de 36%, (em 2019 = 9.373; em 2018 = 6.874), demonstrando ser um serviço de extrema necessidade para os/as munícipes, para além de ser vantajoso, pois o/a próprio/a pode emitir a planta a partir de casa/trabalho, de forma completamente gratuita.

