



RELATÓRIO DE BALANÇO E REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

PERIODO EM ANÁLISE:
Janeiro 2019 – dezembro 2019

Data: 2020/06/30 (Revisto – Inquérito satisfação – 2020/10/02)

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.....	49
1.4. ALTERAÇÕES RELEVANTES DO SG	51
1.5. REVISÕES ANTERIORES.....	53
1.6. AVALIAÇÃO DO SG	57
1.6.1. <i>Objetivos</i>	58
1.6.2. <i>Indicadores de desempenho dos processos</i>	59
1.6.3. <i>Não Conformidades/Ações desencadeadas</i>	60
1.6.4. <i>Reclamações/Sugestões</i>	62
1.6.5. <i>Satisfação de Municípes e Partes interessadas relevantes</i>	64
1.6.6. <i>Audição dos/as Funcionários/as</i>	66
1.6.7. <i>Desempenho de Fornecedores e Empreiteiros/Empreitadas</i>	71
1.6.8. <i>Auditorias</i>	72
1.7. RISCOS E OPORTUNIDADES.....	73
1.8. PLANOS DE CAPACIDADE, DE CONTINUIDADE, DE DISPONIBILIDADE E DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES	74
2. CONCLUSÃO	75
2.1. PROPOSTA DE OBJETIVOS PARA 2020.....	75
2.2. PROPOSTA DE METAS PARA OS INDICADORES DE DESEMPENHO PARA O ANO 2020.....	76
2.3. PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA	76
3. ANEXOS	78

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 2019.

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


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

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

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

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

- Verificação e atualização do Manual do Sistema de Gestão (SG), tendo sido realizada uma nova revisão, dada a necessidade de adequação do SG, nomeadamente no que diz respeito aos pontos: Âmbito (data da Declaração de Aplicabilidade); Missão, Visão e Valores; Objetivos Estratégicos (novo); Rede de Processos (Revisão).
- 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. Em 2019, muitos dos impressos/modelos existentes no SG, foram revistos, nomeadamente, no que diz respeito ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

- Revisão do Manual de Acolhimento (Revisão 05, de 2019/06/05), de forma a atualizar o seu conteúdo à realidade da CMA e à legislação em vigor. Este manual foi distribuído a todos/as os/as funcionários/as (incluindo prestadores/as de serviços).
- Em 2019, 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 2020 e, tendo em conta as linhas estratégicas da Autarquia, está a ser preparada uma revisão deste documento.

1.1. Política do Sistema de Gestão (SG)

A Política do SG, no que diz respeito à Qualidade, mantém-se, não tendo sido revista, no ano em apreço, visto que, após avaliação, 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.

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


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

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

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

Recursos Materiais:

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



A Lista de Infraestruturas existente (Imp-06-01), encontra-se atualizada (revisão 0, de 2020/01/13), com todas as infraestruturas necessárias à prestação de serviços pela CMA, sendo sujeitos a ações de manutenção preventiva, com ações definidas, responsáveis e periodicidade de realização, de várias formas: Imp-06-03, aplicações específicas (Máquinas, GLPI, OBM, ...).

De referir que, no que diz respeito aos equipamentos informáticos (Servidores, PC, periféricos, impressoras, fotocopiadoras, etc.), a listagem encontra-se catalogada em base de dados na DV-TI. Sempre que se verifique necessário, a DV-TI procede à aquisição dos equipamentos, seja pelas necessidades intrínsecas dos serviços, seja por serem solicitados pelos serviços e autorizados superiormente.

Foram desenvolvidos diversos trabalhos ao nível das Tecnologias de Informação (TI) e do aumento da capacidade de armazenamento e de processamento dos servidores da autarquia, por forma a garantir um melhor funcionamento da estrutura interna e dos serviços *on-line*.

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

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

Recursos Humanos:

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

Em 2019, não houve alterações ao nível da estrutura orgânica.

Não se verificaram alterações, ao nível das funções e responsabilidades.

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 eventual necessidade de recrutamento de pessoas, as mesmas encontram-se espelhadas no mapa de Pessoal da CMA, definido e aprovado, para 2019.

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

- Aplicação das medidas decorrentes da entrada em vigor da Lei do Orçamento de Estado e legislação complementar;
- Promoção de mais um acréscimo remuneratório de 25%, relativo ao descongelamento das carreiras reportado ao ano de 2018, e aplicado aos/às trabalhadores/as que foram abrangidos/as pela valorização remuneratória traduzida pela figura de alteração de posicionamento remuneratório obrigatório, permitida pela Lei do Orçamento de Estado de 2018;
- Elaboração de relatório de final de ano sobre a execução do plano de formação e planeamento das ações a desenvolver no ano de 2019;
- Acompanhamento do processo de avaliação de desempenho dos funcionários;
- Conclusão de procedimentos de recrutamento de pessoal (9), com vista à celebração de contratos de trabalho em funções públicas, com 19 novos/as trabalhadores/as, na sequência dos procedimentos de recrutamento e seleção de pessoal promovidos;
- Preparação dos elementos instrutórios e abertura de procedimentos concursais de recrutamento de pessoal, para ocupação de postos de trabalho previstos e não ocupados do Mapa de Pessoal 2019, traduzindo-se na publicitação de 15 procedimentos com vista à ocupação de 35 postos de trabalho, incluindo a abertura dos procedimentos e respetiva análise das candidaturas recebidas;
- Pagamento de importâncias relativas à aplicação da Opção Gestionária, com efeitos a janeiro de 2009, por força da decisão proferida pelo coletivo de juizes sobre ação Administrativa Especial interposta pelo STAL, em representação dos seus associados. Este processo envolve mais de 450 funcionários e respetivos históricos de carreiras desde o ano de 2009 até à presente data. De igual modo, foram regularizadas as situações relacionadas com os/as funcionários/as que já não se encontram em serviço efetivo, processo que implicou a recolha e atualização de dados pessoais, a fim de se poder proceder de igual forma;
- Desenvolvimento de processo negocial com o STAL, para a subscrição de um novo Acordo Coletivo de Entidade Empregadora pública;
- Celebração de contratos de trabalho sem termo (3), no âmbito do Programa EAMA – Emprego Apoio em Mercado Aberto, que visa a integração de pessoas com deficiência e incapacidade e capacidade de trabalho reduzida, em postos de trabalho em regime de contrato de emprego apoiado, integrados em serviços da autarquia, sob condições especiais;
- Aprovação e publicitação de 12 estágios através do programa PEPAL;
- Validação e aprovação das necessidades de formação recolhidas junto dos serviços, de forma a

concluir o plano de formação para o biénio 2019-2020;

- Preparação dos elementos para o Mapa de Pessoal 2020 e sua orçamentação.

Quanto às necessidades de formação para o biénio 2019/2020, foi efetuado o levantamento de necessidades de formação já em finais de 2018, tendo sido enviado a todos/as os/as funcionários/as e, posteriormente, a cada superior hierárquico para validação, dando origem ao Plano de Formação correspondente.

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

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

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

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


Processos, sistemas e tecnologias:

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

O conjunto de recursos à disposição, servem para a gestão interna do Município, para o acesso externo 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: neste âmbito, existe uma rede composta por *hardware* (servidores, sistemas de armazenamento de informação, *backups* e *firewall*); *software* (bases de dados); utilizadores (aplicações MEDIDATA existentes para a gestão de todas as atividades, correio eletrónico, etc.)

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



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


A nível dos processos e, mais concretamente, ao nível da rede de processos existente, foi realizado um refinamento dos mesmos, sendo retirados aqueles que são competências inerentes ao funcionamento da Autarquia.

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

Políticas, objetivos e estratégias implementadas para os atingir:

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

1. Reforçar o papel de Águeda como uma *Smart City*
2. Promover o planeamento territorial e a requalificação urbana
 - 2.1. Cidade de Águeda
 - 2.2. Uniões de Freguesias/Freguesias
3. Promover o desenvolvimento económico e turístico do Concelho
 - 3.1. Reforçar a inovação, o empreendedorismo e a indústria
 - 3.2. Promover o turismo sustentável
4. Garantir a excelência da educação e projetar a juventude

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


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

De igual modo, foi revista a Declaração de Aplicabilidade (DdA), sendo implementados ou melhorados, os alguns controlos da ISO/IEC 27001, assim como o reforço relacionado com as políticas *Clean Desk* e *Clean Screen*.

Reforçar o papel de Águeda como uma *Smart City*

No que concerne a esta linha estratégica e durante o período a que se refere o presente relatório, foram desenvolvidas diversas ações com vista à persecução do objetivo de tornar Águeda, cada vez mais, numa *smart city*.

Assim, e no que concerne às plataformas de gestão, foram desenvolvidos trabalhos no sentido de serem definidos quais os projetos estratégicos, de cariz tecnológico e/ou não tecnológico, a colocar no novo referencial (em elaboração pela autarquia), que, de futuro, servirá de referência à plataforma de gestão SMART CITY.



Para tal, foi criada uma equipa para o desenvolvimento da plataforma agregadora de dados, **Águeda Smart City Platform** (<http://smartcity.ageda.pt/>), a qual visa agregar todos as aplicações e plataformas disponíveis na Autarquia e disponibilizar dados em tempo real sobre os mesmos aos/às municípios de Águeda.


A plataforma irá gerir um sistema de alarmística, aumentando o grau de transparência e de eficácia de gestão da CMA, que permitirá uma gestão *on-time* das ocorrências fora do padrão nos sistemas monitorizados e, simultaneamente, permitirá a emissão de alertas à população (2.ª fase de desenvolvimento) sobre temáticas relevantes.

Ao nível do projeto **IDE Águeda**, verificou-se o desenvolvimento *webSIG* de suporte ao Plano Municipal de Defesa da Floresta Contra Incêndios (PMDFCI), onde o plano é disponibilizado, assim como uma grande quantidade de informação geográfica de base e de contexto, e identificando as ações efetuadas em cada ano sobre os pontos de água, rede viária florestal e faixas de gestão de combustível, informando do seu planeamento e custos associados.

De realçar, a disponibilização de **dados abertos**, no portal de dados abertos (<http://ckan.sig.cm-ageda.pt/>), nomeadamente: Camadas do PDM; Novo ponto de contagem de tráfego na Rua de Aveiro, em frente ao continente; Contagens de tráfego: Rua Tenente Coronel Albano de Mello, Rua Principal (Piedade), EN 333 (Póvoa da Marta, cidade de Águeda), Rua Varanda de Pilatos (Almeir), Rua da Misericórdia (cidade de Águeda), Avenida do Emigrante (cidade de Águeda), Rua do Parque Empresarial, Rua dos Industriais; Alojamento turístico; Espaços naturais e florestais, perímetros de proteção às captações, perímetro regime florestal parcial e postos de vigia; Áreas de reabilitação urbana de Águeda e dos Aglomerados Urbanos; Rede de transportes públicos, escolas; Estações e postos de correio; Espaços florestais de recreio, de proteção e de conservação estrita; Espaços naturais; Espaços de equipamentos; Espaços agrícolas, aglomerados rurais, espaços de recursos geológicos consolidados e potenciais; UOPG; Pedreiras, espaços de recursos hidrominerais; Estrutura ecológica municipal; Património arqueológico; Locais de culto; Sinais de trânsito; e Faixas de gestão de combustível e rede viária florestal (PMDFCI).

Ainda neste âmbito, foi realizada a **Oficina de Dados Abertos 2019**, sob os temas Cartografia (novo modelo de dados e especificações técnicas) e Plano Diretor Municipal (modelo de dados e simbologia a aplicar).

Importa referir que, a nível nacional, a Autarquia está nos primeiros 5 lugares da lista de organizações que disponibilizam a maior quantidade de dados, no Portal de Dados Abertos da Administração Pública (<https://dados.gov.pt/pt/>).



Destaque para o projeto da infraestrutura Wifi a instalar no âmbito do financiamento **WIFI4U** (<https://www.wifi4eu.eu/#/home>), o que nos permitirá aumentar a cobertura desta rede, tornando-nos, cada vez mais, uma referência a este nível no panorama nacional, sendo ampliadas a rede *wifi* na cidade de Águeda (Avenida Eugénio Ribeiro, Praceta Dr. Faria Gomes, Praceta Américo Urbano) e, ainda, no Estádio Municipal, no que toca aos campos de treino.

NOVO SERVIÇO: Foi ainda disponibilizado o serviço de **Tráfego** ao público, que veio substituir o protótipo que a autarquia disponibilizava à data, que tinha sido construído numa oficina de dados abertos, em resposta ao desafio de se olhar para dados tabulares de forma sistematizada e localizada. Neste novo serviço, o/a munícipe pode perceber as tipologias de viaturas, a velocidade ou o volume numa determinada hora e num determinado ponto de uma via. Com recurso às leituras efetuadas por radares doppler, o serviço apresenta resultados relativamente à média do volume de tráfego, sob um determinado período de contagem referenciado a um determinado dia da semana e a uma determinada hora; e informação adicional estruturada (velocidade, dados sistematizados por dia e hora e por tipologia de veículo, e tendência de crescimento do tráfego).

Promover o planeamento territorial e a requalificação urbana


No âmbito do Planeamento Territorial, nomeadamente dos Instrumentos de Gestão Territorial (IGT), está em curso o procedimento referente à 2.ª alteração da 1.ª Revisão do **Plano Diretor Municipal de Águeda**.

Nesta sequência, foi alterada a informação na Planta de Condicionantes Gerais e a ponderação dos perímetros urbanos e das disposições do regulamento encontra-se em curso.

A Portaria n.º 56/2019, de 11 de fevereiro, que publicou o Programa Regional de Ordenamento Florestal do Centro Litoral (PROFCL), obriga à atualização do PDM de Águeda, em conformidade com este programa (artigo 28.º e 29.º do RJIGT). Esta atualização decorre em duas fases: Alteração por adaptação ao PDM, em virtude da identificação pelo PROFCL de disposições no PDM de Águeda consideradas incompatíveis; e Necessidade de incorporação das demais diretrizes do PROFCL (conclusão até 2020/07/13).

De igual modo, foi iniciada a elaboração do **Relatório sobre o Estado de Ordenamento do Território** (REOT), em conformidade com o disposto no artigo 189.º do RJIGT (Decreto-Lei n.º 80/2015, de 14/05).

Também, a **Reserva Ecológica Nacional** (REN) está em processo de alteração, no âmbito do Regime Extraordinário de Regularização das Atividades Económicas.



As monitorizações relacionadas com a **Declaração de Impacte Ambiental** do projeto do Parque Empresarial do Casarão – Águeda, estão a ser realizadas, bem com da Avaliação Ambiental (estratégica) do Plano de Pormenor associado ao projeto.

No que se refere à **Área de Reabilitação Urbana (ARU)** da cidade de Águeda, foi desenvolvido o documento referente à **Operação de Reabilitação Urbana (ORU)** da cidade de Águeda, com a delimitação da área de reabilitação urbana da cidade, o quadro dos benefícios fiscais a aplicar, assim como a Operação de Reabilitação Urbana da Cidade. Ainda no âmbito das ARU, importa referir que foram selecionados 15 aglomerados/freguesias para respetiva elaboração das ORU.

No que respeita às ORU, foram desenvolvidos os respetivos documentos necessários à sua aprovação/implementação, que posteriormente, foi apresentado para discussão pública, no período de 24 de julho a 13 de Agosto.

Foi iniciado o processo para abertura de concurso para adjudicação de prestação de serviços para a elaboração da **Estratégia Local da Habitação/1.º** Direito, no âmbito do Decreto-Lei n.º 37/2018, de 04/06 assim como submetido pedido de financiamento ao IHRU.

Quanto à **Gestão Urbanística**, foram efetuados diversos procedimentos técnicos e administrativos no âmbito do estabelecido no Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação (RJUE), e foi também desenvolvido serviço técnico e administrativo em regimes jurídicos conexos.

Foi iniciado também, o Procedimento de Delimitação Administrativa para atualização dos limites administrativos entre a freguesia de Valongo do Vouga e a União das Freguesias de Trofa, Segadães e Lamas do Vouga, e a aprovação de vários topónimos e definição de rede viária na freguesia de Macinhata do Vouga.

- **Cidade de Águeda**

No âmbito do **Plano de Mobilidade Urbana Sustentável (PMUS)**, foram executadas várias empreitadas, nomeadamente:

- Requalificação Urbana a Poente – R. Maria de Melo Corga, R. Capitão José Maria Coutinho, R. Fonte do Outeiro e Rua Dr. Eduardo Caldeira (concluída);
- Reabilitação Urbana a Nascente – R. António da Silva Brinco;
- Requalificação Urbana a Nascente – R. Manuel de Sousa Carneiro, R. António Brinco da Costa, R. António Ribeiro de Matos, R. Inspector João Neves dos Santos e R. da Pauliceia;

- Requalificação Urbana – Troço Poente da Rua dos Bombeiros Voluntários;
- Construção da Pista Ciclável da Rotunda da Fechadura ao Covão;
- Repavimentação da Rotunda da Fechadura ao Covão;
- Requalificação do Largo de S. Pedro, em Águeda.

Quanto ao **Plano de Ação para as Comunidades Desfavorecidas (PAICD)**, foram executadas as empreitadas seguintes:

- Reabilitação do espaço público envolvente à habitação social do centro – R. Fundação Dionísio Pinheiro e R. Eng. Carlos Rodrigues (aguarda-se a conclusão dos trabalhos em curso noutras empreitadas, no centro da cidade, para iniciar os trabalhos desta empreitada).

No que se refere ao **Plano de Ação para a Regeneração Urbana (PARU)**, foram executadas as empreitadas:

- Requalificação Urbana – Rua José Gustavo Pimenta e Rua Eng.º José Bastos Xavier;
- Reabilitação dos Edifícios da Orquestra Típica, Cancioneiro e Conservatório e do espaço exterior envolvente aos mesmos (em curso);
- Requalificação Urbana – Praceta das Chãs, Rua Dr. Manuel Alegre e Rua 15 de Agosto;
- Requalificação do Parque da Alta Vila (em curso).

Já a Requalificação do Mercado Municipal e a Reabilitação de Espaços Públicos da Baixa da Cidade – R. Celestino Neto e Av. 25 de Abril, encontram-se em fase de adjudicação.

- **Uniões de Freguesias/Freguesias**


No que concerne às intervenções nas Uniões de Freguesias e Freguesias, são várias as obras executadas no período em apreço, nomeadamente:

- Repavimentação de vias em Fermentelos, Águeda, Recardães, Mourisca do Vouga e Valongo do Vouga;
- Pavimentação de vários arruamentos nos lugares da Trofa e Fontinha;
- Pavimentações de vias na Catraia de Assequins, Macinhata do Vouga, Beco, Serém de Cima, Carvalhal da Portela e Brunhido;

- Reabilitação de Ruas do Concelho – Lote 1 – Executados os passeios em R. Malhão de Águeda, na Alagoa, R. António Pereira Vidal Xavier e R. de Santo António, em Arrancada do Vouga, R. do Lugar, na Piedade, Valongo do Vouga e Alagoa; Repavimentadas as ruas: R. António Pereira Vidal Xavier e R. de Santo António, em Arrancada do Vouga; Pavimentadas a Rua do Ferreirinho e a Travessa do Ferreirinho (na Giesteira), a Rua do Lugar e a Rua da Fonte (na Piedade); Executadas valetas na Rua da Fonte (na Piedade); Revestimento de passeio em betão na Rua de Santo António; Trabalhos de pintura de sinalização rodoviária em diversos arruamentos;
- Pavimentação de vários arruamentos na Trofa, Segadães, Lamas do Vouga e Serém;
- Repavimentação de vias em Castanheira do Vouga, Aguada de Baixo, Barrô, Paradela, Casal d’Álvaro e Gravanço (os trabalhos pavimentação na Rua do Sobral, Travessa do Sobreiral e Rua Moliçal, estão suspensos devido à intervenção da AdRA em Casal D’Álvaro);
- Arranjo urbanístico da Rua da Subida na Catraia de Assequins;
- Arranjo urbanístico da Avenida da República, em Macinhata do Vouga;
- Reabilitação de Ruas do Concelho – Lote 3, onde foram pavimentadas a Rua Nova e Rua Casa do Convívio (em Cambra) e a Rua da Lomba (em Casal); Demolição de construções existentes e construção de muros de vedação na Rua da Vila, em Aguada de Cima;
- Requalificação do Caminho Ribeirinho que Liga Óis da Ribeira a Requeixo;
- Acesso do Parque dos Bombeiros em Agadão (aguarda o início dos trabalhos);
- Requalificação do Largo Sr.ª da Saúde em Fermentelos (em curso);
- Requalificação das Escadas do Cemitério de Belazaima do chão (os trabalhos estão suspensos devido à ruína do edifício contíguo, que está a ser reconstruído. Instalados os três reservatórios previstos).

Também foram elaborados os procedimentos necessários, para a Contratação Pública dos projetos seguintes:

- Requalificação do Centro Urbano da Sede de Freguesia de Fermentelos;
- Requalificação da Rua Prior João Gomes dos Santos e Rua António Dias Marques – Macinhata do Vouga;
- Arranjos Exteriores da Zona Envolvente ao Edifício da junta de Freguesia de Espinhel;

- 
- Pavimentação e Repavimentação de Vias, por lotes, em Á-dos-Ferreiros, Raivo e Valongo do Vouga.

Foram também iniciados os projetos para:

- Requalificação da Zona Envolvente à Igreja e Centro Cívico da Trofa (elaborado o estudo prévio);
- Requalificação da Zona do Centro de Barro (elaborado o estudo prévio da zona poente).

Promover o desenvolvimento económico e turístico do Concelho

- **Reforçar a inovação, o empreendedorismo e a indústria**

A nível das infraestruturas de cariz empresarial e, relativamente ao **Parque Empresarial do Casarão** (PEC), foi concluído o procedimento de Avaliação de Impacte Ambiental (AIA), que culminou com a emissão do Título Único Ambiental (TUA) e os procedimentos necessários para cumprimento da condição imposta, através da apresentação do estudo de tráfego relativamente à acessibilidade global ao PEC, que permitirá dar seguimento à empreitada de Abertura de Vias na Zona de Ampliação do PEC.

No âmbito do loteamento em vigor, foram realizados os trâmites necessários à união de lotes com vista à criação de parcelas de maior dimensão para ampliação de unidades que se encontram já instaladas ou em instalação no PEC.

Importa ainda referir, a preparação do procedimento da empreitada para a Construção da Via de acesso ao PEC, troço entre a Rua do Casarão e o PEC/Reabilitação da EM 605-1 e troço de ligação à N333, tendo sido também executados os trabalhos de terraplenagem em duas vias para a abertura de vias na zona de ampliação do PEC.

Foi dada continuidade ao trabalho do **Gabinete de Apoio ao Empresário** (GAE), no atendimento a empresas, acompanhamento e análise de processos de venda de lotes no PEC, e apoio às empresas no âmbito de dificuldades de contacto com operadores das infraestruturas presentes no PEC.

No que se refere à **Incubadora de Empresas** (IEA), que no período em questão contava com cerca de 15 empresas e 5 ideias de negócio, saíram 2 projetos e deram entrada outros 2 novos projetos, estando ainda em análise novas candidaturas. Em termos de projetos incubados, iniciou pré-incubação um projeto na área alimentar e iniciaram o processo de incubação 3 novos projetos, no setor da mobilidade e fotografia.



Ainda no âmbito da atividade da IEA, foram realizadas as seguintes sessões/formações:

- Esclarecimentos sobre o Regime Contributivo dos Trabalhadores Independentes;
- Divulgação dos programas de apoio ao crescimento e capacitação de empresas, “*Finance for Growth*” e “*MOVE PME*”;
- Formação “As obrigações legais das empresas – Código do Trabalho” e “Modelo de Vendas e Negociação”, no âmbito do processo de capacitação e formação dos empreendedores;
- Esclarecimento do projeto “*Rise for Impact*”, da Casa do Impacto – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com reuniões *one-to-one* com empreendedores interessados;
- Formação “*Coaching* para liderança e desenvolvimento de equipas”;
- Esclarecimento com os CTT no âmbito das soluções empresariais que a entidade possui para empresas;
- Formações certificadas de “*Prospecção de clientes*” e “*Orçamentação para PME*”.

De igual modo, decorreram, no período em apreço, várias visitas, nomeadamente:

- Grupo de professores estrangeiros, no âmbito do projeto *Training Course "Teaching Entrepreneurship at School"*, com o intuito de conhecer a Incubadora, o método de trabalho e tipologia/exemplo de ações de apoio ao empreendedorismo realizadas;
- Alunos de escolas do Concelho – 2 – enquadradas no plano de atividades do projeto *Volunteers Point 2.0* do Centro de Juventude de Águeda (CJA);
- Alunos de uma turma do curso de aprendizagem de estética, enquadrada no âmbito da UFCD – Ideias e Oportunidades de Negócio;
- *Open day* dos projetos incubados, por iniciativa de algumas empresas incubadas, como oportunidade para dar a conhecer ao público em geral os seus serviços, produtos e a IEA;
- Programa Cidadãos Ativos dos EEA *and Norway Grants*, com a representante do *International Development Norway*.

De realçar que a Autarquia foi convidada pelo Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação (IAPMEI) e pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA), para desenvolver um



novo modelo para o **Espaço Empresa**, tendo sido estudadas soluções de maior proximidade e resposta aos empresários, sendo que a implementação deste espaço em Águeda funcionará como projeto piloto.

É importante referir a iniciativa “**Desemprego Jovem**”, lançada pela CMA, através da plataforma *Social Challenges*, financiada pela União Europeia, que tem como objetivo criar a primeira plataforma de inteligência artificial para efetuar o *matching* entre jovens e indústrias/empresas, pretendendo cativar os jovens para as funções industriais.

Importa, de igual modo, referir que o **Águeda Living Lab (ALL)**, recebeu a visita de 504 turistas nacionais e estrangeiros (Japão, Espanha, Estados Unidos da América, França, Rússia, Itália, Reino Unido, Bélgica, Polónia, Sérvia, Áustria, Suécia, Austrália, Índia, Turquia, Islândia, Eslovénia, Grécia e México).

- **Promover o turismo sustentável**

Na perspetiva de melhorar a oferta turística-cultural (existente e futura), foi realizado o levantamento e diagnóstico da **Rede de Trilhos Pedestres**, de forma a melhorar e a requalificar a sinalética e troços existentes, estando também já em funcionamento a plataforma da APP AgitÁgueda 360.º, que permite visualizar os céus coloridos, mesmo sem a presença física dos guarda-chuvas, através da realidade virtual, permitindo assim responder aos anseios dos turistas que nos visitem fora do período em que os mesmos se encontram expostos nas ruas da cidade.

Ainda a este nível, destaca-se a implementação de um percurso pedestre adaptado para pessoas com dificuldades motoras, que fará a ligação de Águeda à Pateira. Complementarmente, foi adquirido um equipamento adaptado (*Swiss-track* e cadeira de rodas), no âmbito do projeto **LIFE Águeda**, que se traduz num motor elétrico que se acopla à cadeira de rodas, maximizando a experiência do/a utilizador/a, pela autonomia que ganha com este conjunto de equipamentos.

De referir, a realização das **Jornadas Internacionais de Turismo 2019**, que marcaram pela apresentação de casos de estudo, boas práticas e partilha de conhecimentos nos temas mais atuais relacionados com o turismo., como é o caso das Boas Práticas no âmbito do Turismo Sustentável, da Importância do Turismo no Desenvolvimento das Comunidades Locais, do Turismo e o Combate à Sazonalidade, da Qualificação para o Turismo, entre outros.

Apresentação do projeto **Portuguese Mills – Rota dos Moinhos de Portugal**, no âmbito do programa ALA+T.



Ainda neste enquadramento temático, foi promovida a organização da comemoração do dia Nacional dos Moinhos, sendo que os moinhos estiveram abertos gratuitamente, com visitas guiadas e demonstração da atividade os Moinhos do Chão do Ribeiro, a moinhola de Macieira, o Moinho do Souto da Ribeira, o moinho do “Ti Carlos” e o Moinho do Vale das Senhoras.

A sustentabilidade a nível turístico, assenta na capacidade de inovar, não só para fidelizar visitantes, mas também atrair novos públicos e turistas. Neste sentido, este período ficou marcado pela dinamização do **AgitÁgueda Art Festival**, bem como o apoio ao estudo de avaliação do investimento “Estudo de Retorno Económico do AgitÁgueda”.

Numa ótica de promoção turística mais local e de melhoria contínua da oferta turística, aliado à componente de “*Smart Tourism*”, o **Posto de Turismo**, implementou ações para melhorar o serviço de atendimento ao público, bem como a informação e outros elementos disponibilizados, foi instalado um equipamento *Happy or Not*, com o objetivo de monitorizar e avaliar o serviço, assim como medir a satisfação de todos/as quantos/as nos visitam.


De registar que, no ano transato, verificou o maior número de visitantes dos últimos anos.

Destaca-se ainda, a participação na **Festa do Leitão**, com a promoção do evento de Natal 2019, através da dinamização dum pequeno inquérito, procurando recolher informação para a programação do evento. Como resultados, foi notória a preferência pela exposição do Menor Pai Natal do Mundo, do Maior Pai Natal do Mundo e pela Iluminação.

O **Comboio Histórico da Linha do Vouga**, pelo 3.º ano consecutivo, ganha expressão, numa viagem de locomotiva do século XX a diesel, composta por 3 carruagens, que tem início e fim em Aveiro. Foram recreadas as viagens típicas da época, da qual fazem parte as visitas guiadas ao Museu Ferroviário com recriação histórica e outras atividades. Verificaram-se um total de 16 viagens, com cerca de 2.300 visitantes.

Tal como já tem sido habitual, ao longo dos últimos anos, o Município de Águeda destaca ainda, a realização do evento de Natal 2019: **Do Menor ao Maior, Águeda é Natal!**.

Face à estratégia delineada e ao número de visitantes que este evento tem trazido ao Concelho, o Município continua a apostar em oferecer uma programação interessante, através de: O Maior Pai Natal do Mundo, na Praça 1.º de Maio; O Menor Pai Natal do Mundo, do artista *Willard Wigan*, em exposição no Posto de Turismo; A iluminação característica das ruas de Águeda; e Animação de rua.



O Município Águeda foi galardoado internacionalmente com o selo “*Best of Europe 2019*”, que reconhece Águeda como um dos 100 destinos turísticos mais sustentáveis do Mundo. Pelo mérito desta candidatura, bem como das demais 8 entidades portuguesas candidatas e também distinguidas, Portugal foi reconhecido como o destino “*Best of Europe 2019*”.

Garantir a excelência da educação e projetar a juventude

No âmbito da educação e, no que se refere ao **Contrato Interadministrativo de Delegação de Competências** (CIDC), para o período em questão, foram elaborados os procedimentos concursais necessários para assegurar o funcionamento dos estabelecimentos de ensino no concelho (obras de manutenção corrente, aquisição de leite escolar, circuitos de transportes escolares, produtos consumíveis, entre outros).

Importa destacar a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 21/2019, de 30 de Janeiro, sobre a **Descentralização de Competências**.

Para além da gestão dos serviços acima mencionados, o município desenvolveu com os Agrupamentos de Escolas (AE)/ENA, um conjunto de atividades tais como, visitas de estudo, Astronomia nas Escolas, regime de fruta escolar, Semana do Teatro, Programa de Leite Escolar.

Ao nível da educação não formal, destacamos os trabalhos em parceria e em rede, o projeto “**Águeda Educa**”, destinado a Pais, Encarregados de Educação, Professores, Educadores e comunidade educativa em geral, abordando temáticas como o brincar, a adolescência, violência infantil, autonomia e flexibilização, dependências tecnológicas, entre outras, foram realizadas várias sessões, relacionadas com os temas “Relações Interpessoais”, “*Cyberbullying*”, “Desenvolvimento das crianças através das brincadeiras ao ar livre”, “Autonomia e Flexibilização Curricular como oportunidade para construir uma escola para todos”, “As dependências Tecnológicas”, “Matar o conjugal, fazer nascer o casal parental: uma justiça restaurativa” e “Os pais (não) tiram férias”. Também o projeto **EDUC@RA**, programa de promoção do sucesso escolar e de combate ao abandono escolar, em parceria com a CIRA, que tem vindo a trazer para o terreno ações de formação para a comunidade educativo e ainda material pedagógico para as escolas de Águeda.

Ao nível da Educação Digital, no projeto **Águeda Educação +**, foram entregues os equipamentos nos estabelecimentos de ensino e elaborados os procedimentos para a aquisição de recursos digitais, formação e acompanhamento.

Ainda a este nível a autarquia participou no desenvolvimento do **Plano Integrado e Inovador de Combate ao Insucesso Escolar** (PIICIE), quer ao nível da implementação do mesmo do terreno, quer enquanto júri, com os restantes municípios da CIRA, nos concursos subsequentes à implementação do referido instrumento.

Como tem sido habitual, foram desenvolvidas todas as tarefas necessárias à atribuição, através de candidatura, de **Bolsas de Estudo para o Ensino Superior** (apoio a estudantes carenciados naturais do concelho de Águeda ou residentes no concelho há mais de dois anos, que frequentem qualquer dos ciclos de estudos do ensino superior – 32 Bolsas) e do **Apoio para o Pagamento de Propinas** (apoio a estudantes residentes no concelho há mais de dois anos que ingressem ou frequentem a ESTGA em qualquer dos ciclos de estudos – 4 estudantes), para o ano letivo em causa.

Foram também atribuídos os **prémios escolares CMA** aos melhores alunos do ensino básico, 3.º ciclo, do ensino secundário, do curso de formação profissional do sistema de aprendizagem para jovens em alternância, de nível secundário, e do curso de educação e formação de adultos, de nível secundário, do Centro de Formação Profissional de Águeda.

De referir ainda o trabalho ao nível da **Cidade Amiga das Crianças**, com a alteração do Plano de Ação, tendo em conta as sugestões apresentadas pela UNICEF, no sentido de ser conferido o selo de Cidade Amigas das Crianças.

De salientar ainda, os trabalhos executados no âmbito da empreitada da **Requalificação de Edifícios para as Residências Universitárias**, encontrando-se em fase de execução.

Foi também executada a **substituição de janelas na EB1 das Chãs**, em Águeda e a **substituição de caixilharia na Escola Básica de Travassô**.

Também no que se refere à **Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda (ESTGA)**, de salientar a assinatura de um protocolo para utilização pública do estacionamento existente nas instalações da mesma, com vista a garantir uma maior disponibilidade de estacionamento na zona central da cidade e na envolvente à Biblioteca Municipal Manuel Alegre (BMMA).

Já no que concerne ao **Águeda Living Lab (ALL)**, no âmbito da educação não formal, foram realizadas as seguintes atividades:

- Oficinas de Experimentação Tecnológica (Modelação 3D, Robótica e Programação em *Microbit*);
- Apoio/Colaboração semanal aos dois Clubes de Robótica, através da disponibilização de um formador;



- Oficinas de Experimentação Tecnológica destinadas à faixa etária sénior, numa parceria com a Universidade Sénior de Águeda;
- *Workshops* dinamizados aos participantes do “Águeda – Férias em Movimento” – Modelação 3D, Programação em Arduino, e Introdução ao *Microbit*).

Destaque ainda para o Projeto **Águeda Férias em Movimento**, com mais uma edição, realizado com o intuito de ocupar os tempos livres de crianças e jovens, através de atividades desportivas, de lazer e pedagógicas, onde o público-alvo são crianças e jovens (dos 6 aos 14 anos), residentes no concelho de Águeda. Esta edição contou com diversas alterações ao processo, nomeadamente a alteração no modelo de inscrição, que permitiu aos encarregados de educação efetuarem as respetivas inscrições *online*, mediante pedido de código de acesso.

Há ainda a referir as atividades do **Gabinete de Apoio Psicológico (GAPSI)**, com sessões de acompanhamento psicológico às crianças apoiadas, assim como sessões de orientação a pais, sendo realizados os respetivos relatórios de avaliação psicológica e/ou cognitiva a pedido dos respetivos educadores e docentes do 1.º CEB.

Ainda no âmbito do GAPSI, foi realizada a articulação, encaminhamento e colaboração na gestão de determinadas situações de saúde mental de assistentes operacionais.

No que respeita à **Terapia da Fala**, foi dada a continuidade às intervenções individuais diretas e às ações de estimulação realizadas em grupo, com alunos em acompanhamento nos diferentes agrupamentos de escolas (AE) e IPSS, tal como foram também realizadas avaliações por solicitação dos educadores de infância dos AE.

No que diz respeito ao **Centro de Juventude de Águeda (CJA)**, importa referir o prémio recebido de Boas Práticas 2018, atribuído pela Agência Nacional Erasmus+ Juventude em Ação, pelo Projeto “*Grandpa Tell Me More*”.

Entre as diversas atividades/projetos realizados pelo CJA, destacamos os seguintes:

- Projeto A.C.C.E.S.S., que visa enfrentar o abandono escolar precoce;
- Projeto *InterculturalAct*;
- Projeto *Together for Diversity*, com sessões de intercâmbio de jovens para realizar atividades acerca de diversidade;
- Encontro da Rede de Multiplicadores *Eurodesk*, na construção de estratégias de informação aos jovens acerca das oportunidades europeias;



- *Águeda Volunteering Land* e *Volunteers Point 2.0*, com diversas ações na cidade efetuadas pelo Voluntários Europeus que se encontram em Águeda, com destaque para a implementação de projetos pessoais dos diferentes voluntários:
 - Voluntária grega – LGBTQAI+, sobre orientação sexual e identidade de género;
 - Voluntário espanhol – “Fogueiras Internas”, dedicado ao desenho, à poesia e às emoções, onde os alunos desenharam o que estavam a ouvir e a sentir;
 - Voluntário austríaco – “*Mechanical Dice*”, para promover a construção de um dado, tanto com recurso a máquinas de perfuração manual, como à programação CNC;
 - Voluntário britânico – “Intergeracionalidade e cinoterapia”;
 - Troca gastronómica intercultural, em “Sabores e Aromas da Europa” na EB Valongo do Vouga;
 - Participação num projeto de reflorestação ecológica no Cabeço Santo, em Belazaima;
 - Participação no Dia Aberto da Escola Secundária Adolfo Portela para promoção do Erasmus+ Juventude em Ação e o Corpo Europeu de Solidariedade;
 - Implementação do projeto pessoal do Alejandro, na BMMA.
- Projeto *Young Leaders*, para apoiar a participação dos jovens e associações juvenis nos processos de elaboração, implementação e avaliação de políticas por meio de um diálogo estruturado e educação não-formal;
- II Encontro da Diversidade Cultural e do Diálogo para o Desenvolvimento, num trabalho conjunto do ALL, da BMMA e do CJA;
- Guia de Boas Práticas, no âmbito do Projeto *Together for Diversity*;
- *Training Course “Teaching Entrepreneurship”*;
- “*Europe Goes Local*”, tendo recebido a visita um grupo de técnicos de juventude noruegueses e portugueses para conhecer o Centro de Juventude, os seus projetos e atividades;
- Projeto VOGUI;
- Dinamização de jogos tradicionais dos países dos voluntários, com os participantes das atividades de verão do Ginásio Clube de Águeda;

- Idas à praia e atividades circenses com os jovens e crianças inscritos no programa “Águeda – Férias em Movimento”;
- Projeto *VALUE(S)olidarity*, tendo sido estabelecidas parcerias com IPSS, onde foram realizadas diversas sessões temáticas junto dos/as idosos/as. Ao nível deste projeto, foram implementadas sessões “Time To Move”.

Promover a sustentabilidade ambiental e efetuar o combate às alterações climáticas

- **Valorizar e desenvolver a sensibilização ambiental**

No que concerne à Promoção da Sustentabilidade Ambiental e ao Combate às Alterações Climáticas, foi apresentada a candidatura ao programa Horizonte 2020, o **Projeto CONNATURE**, para a implementação de soluções de base natural e reforço do corredor ecológico em Águeda, com o intuito de restaurar, reabilitar e melhorar a resiliência do ecossistema e sua capacidade de adaptação e de lidar com os efeitos do clima e das mudanças globais.

Foi ainda submetida a candidatura ao **Projeto UPTOWN-GAIA**, para desenvolvimento de abordagens de sistema alimentar inovadoras e orientadas para os cidadãos nas cidades, através da implementação de um conjunto de soluções para promover a criação de cadeias de abastecimento curtas com base numa estratégia de **economia circular** a nível urbano.

Por outro lado, foi desenvolvido o projeto de **Programa de Sensibilização Ambiental e Educação para o Desenvolvimento Sustentável e Ciência de Águeda**, que contribui para a sistematização e melhoria da programação de ações para a valorização e desenvolvimento da sensibilização ambiental no concelho.


Destacam-se algumas iniciativas realizadas, tais como:

- *Scratch on Road*, onde os alunos desenvolveram projetos de programação centrados na campanha de sensibilização ambiental “o cano é que paga” e o projeto-piloto “Floresta Viva”, onde abordaram a importância da água e o seu ciclo na floresta;
- Ações de sensibilização ambiental nas diversas escolas do concelho, subordinadas à temática da água e gestão de recursos hídricos;
- Ações para o programa da semana Europeia da Mobilidade e Dia Europeu sem Carros.

No âmbito do projeto **LIFE Águeda**, no período em questão, foram realizadas as seguintes ações:

- Sensibilização “O Rio vai à Escola”, que incluiu duas saídas de campo, com realização de percursos de interpretação ambiental e a divulgação e valorização do património natural e cultural do concelho, com especial foco nas zonas húmidas do território;
- Levantamento e descrição da vegetação ripícola do rio Águeda no espaço abrangido pelo projeto, bem como a identificação das intervenções necessárias para controlo de invasoras e recuperação de *habitats*;
- Adaptação de parte da rede de percursos pedestres e cicláveis do concelho para a sua fruição por pessoas com mobilidade reduzida;
- Desenvolvimento dos procedimentos inerentes à implementação de um espaço de divulgação e exposição permanente relacionados com a temática abordada pelo projeto;
- Dinamização do programa “LIFE em Férias”, com a realização de sessões de educação ambiental do projeto e atividades de sensibilização para a sustentabilidade e ciência cidadã, bem como para a conservação da natureza;
- Programa “Rio de Todos”, com foco particular na importância da gestão e preservação das linhas de água, fator estruturante e fonte de qualidade ambiental e de vida para todos/as;
- Acompanhamento na realização de trilhos pedestres, com promoção da interpretação ambiental da paisagem, e a correspondente divulgação e valorização do património natural e cultural do concelho, com especial foco nas zonas húmidas do território;
- Ações inerentes à implementação de um Centro para a Interpretação e Conhecimento do Rio, com exposição permanente, o qual visa a divulgação da temática abordada pelo projeto. Para tal, foram elaborados os procedimentos necessários para a realização de intervenções de restauro ambiental ao longo do rio Águeda, no sentido de combater a presença de espécies invasoras e promover a reflorestação com espécies autóctones e características das galerias ripícolas para melhoria da qualidade ambiental envolvente à linha de água.

Ainda em matéria de alterações climáticas, de realçar o projeto **URBACT C-CHANGE**, focado nesta temática, mas com intervenção na área cultural, como elemento ativo e agregador das políticas ambientais. Este projeto estabelece uma rede de transferência de boas práticas, que nos ajudam a aprender e adaptar a experiência de Manchester na abordagem baseada na colaboração no setor de



artes e cultura sobre a ação contra as alterações climáticas, mas também para a consciencialização dos cidadãos nas mudanças climáticas.

Das reuniões/sessões realizadas, junto dos agentes do setor cultural e artistas, resultaram projetos e ideias, tendo sido apresentado o projeto e a proposta de Plano de Ação assente no modelo de trabalho do MAST – *Manchester Arts Sustainability Team*, tendo os presentes assumido o compromisso de fazer parte do grupo local, que conta com cerca de 10 entidades/artistas aguedenses.

Das iniciativas desenvolvidas no âmbito deste projeto, contam:


- *Bodypainting* – realização de um *workshop* com mostra final de trabalhos realizados por alunos das escolas e apresentação da arte do *bodypainting* executada por artistas de renome mundial, numa analogia ao tópico da contaminação e poluição das águas, tendo sido desenvolvidos vários painéis mediante a reutilização de materiais e lixo plástico;
- Concurso de Ideias “Agentes de Mudança”.

Ainda na temática da sensibilização ambiental, de realçar o **ClairCity**, sendo este um projeto de qualidade ambiental e do envolvimento dos/as cidadãos/ãs na mesma, importa referir que a CMA promove a monitorização da qualidade ambiental em diferentes pontos do concelho, sendo de realçar que, da ponderação dos parâmetros analisados, não se registaram ocorrências fora dos parâmetros normais para a boa qualidade do ar.

Nesta sequência, é fundamental que exista a monitorização e medição das das condições ambientais no território do concelho. Para tal, contamos com uma extensa rede de sensores, distribuídos por 8 estações localizadas no território Aguedense, que recolhe informação de cerca de 90 parâmetros.

Relativamente à **Agenda 21 Local**, foram dinamizadas um conjunto de ações para o programa da semana do ambiente e sustentabilidade.

À semelhança de anos anteriores, preparamos a candidatura ao **Programa ECOXXI**, que visa a identificação e o reconhecimento de boas práticas de sustentabilidade desenvolvidas, valorizando um conjunto de aspetos considerados fundamentais e avaliar a prestação dos municípios em torno dos temas chave: Educação Ambiental para o Desenvolvimento Sustentável, Sociedade Civil, Instituições, Conservação da Natureza, Ar, Água, Energia, Resíduos, Mobilidade, Ruído, Agricultura, Turismo e Ordenamento do Território. Neste seguimento, obtivemos um índice superior a 80%, tendo ficado entre os 3 municípios mais sustentáveis.



Outro aspeto importante a realçar, está relacionado com a promoção da **Economia Circular**. Neste âmbito, foi desenvolvido o projeto “**Compras Públicas Sustentáveis**” pelo Fundo Ambiental, sendo um projeto de intervenção urbana para promoção do concelho. De igual modo, foi implementado o projeto **Valoriz@rte**, com a realização de duas ações:

- Instalação, no edifício Paços do Concelho, de uma obra do Bordalo II que, através da arte urbana, alerta para a importância da redução na produção de resíduos, o desperdício de materiais e a importância da valorização dos resíduos;
- Produção de fatos, através de resíduos e outros materiais, por alunos da EB Adolfo Portela, que foram utilizados na iniciativa “Homens Estátua Júnior”, inserida na programação do AgitÁgueda *Art Festival*.

Foi ainda realizado o acompanhamento do projeto **Eco-escolas**, a articulação e dinamização de ações de sensibilização de várias escolas com a Águas do Centro Litoral, destacando-se a promoção do jogo *online* – AQUAQUIZ, com o correspondente envio às escolas, das Declarações de compromisso entre o Município com o Programa Eco-Escolas 2019/2020.

É importante realçar que, foram promovidos todos os procedimentos para a reabilitação e valorização ecológica do **Rio Cértima** nos concelhos de Águeda e Oliveira do Bairro, aproximadamente em 10 km de rio e margens, sendo uma artéria fluvial estruturante dos ecossistemas ribeirinhos desta zona, da própria lagoa da Pateira de Fermentelos e da paisagem. Neste âmbito, foram intervencionados vários km da galeria ripícola, com a remoção de material vegetal, podas seletivas e de formação, remoção de detritos, entre outros trabalhos.


- **Potenciar os laboratórios para a descarbonização e melhorar a mobilidade concelhia**

Durante o período em apreço, foi dada continuidade à implementação dos **Laboratórios Vivos para a Descarbonização (LVpD) Águeda Sm@rt City Lab** de Águeda.

A este nível, foram executadas as ações seguintes:

- Sistema de *Carsharing*;
- Sistema de gestão de resíduos diferenciados, nomeadamente a instalação de um compactador de resíduos – cartão (capacidade para 20m³), localizado no parque de estacionamento do mercado;
- Plano de ativação, divulgação, exploração e de comunicação do *Águeda Sm@rt City Lab*;

- Instalação de soluções para carregamento de veículos elétricos, tendo sido instalados 2 postos (personalizados), um ao lado da Associação Humanitária Bombeiros Voluntário de Águeda, e outro ao lado do Centro de Artes de Águeda;
- Colocação de 2 equipamentos multimédia para interação e informação à comunidade;
- Substituição de 59 luminárias por tecnologia LED e com controladores associados;
- Implementação de contadores inteligentes em famílias e estabelecimentos comerciais, tendo em vista o apoio à eficiência energética e hídrica, entre outros;
- Instalação de Unidades de Produção para Autoconsumo (UPAC), tendo sido colocada uma UPAC de 20 KW na Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Águeda;
- Instalação de 20 sensores volumétricos de enchimento para os ecopontos existentes no Águeda *Sm@rt City Lab*, para avaliação do volume de resíduos diferenciados, tendo sido colocados 5 em teste (um em cada localização uma das 5 localizações escolhidas de acordo com o volume de resíduos);
- Instalação de dispositivos redutores de emissões de gases efeito de estufa para as viaturas (21) da frota municipal, permitindo melhorias significativas na qualidade do ar, através da redução de emissões de GEE;
- Avaliação e otimização do uso eficiente de energia no setor residencial;
- Lançamento do concurso de ideias “+ SUSTENTABILIDADE, - CARBONO”, uma iniciativa que visa a participação ativa dos mais jovens;
- Desenvolvimento de APP para registo de comportamentos/desafios à comunidade;
- Instalação de sistema inteligente de gestão de estacionamento (em preparação);
- Instalação de sistema de gestão de rega inteligente (em preparação);
- Colocadas em funcionamento duas unidades de mobiliário urbano inteligente de exterior, com características informativas/multimédia, incluindo uma componente referente às acessibilidades, uma vez que os equipamentos e correspondente informação e funcionalidades são acessíveis a todos/as os/as cidadãos/ãs, independentemente das limitações físicas e cognitivas, apresentando também, dados da monitorização da qualidade ambiental, em tempo real.



Para a operacionalização deste projeto, envolvemos a comunidade escolar, com sessões de apresentação e divulgação do projeto em três escolas da cidade, desafiando-os a olhar para a sua cidade e a apresentar ideias/soluções para um território mais sustentável e menos poluente.

Na perspetiva da valorização da **mobilidade sustentável** e da **bicicleta** em particular, foram desenvolvidas as ações seguintes:

- “Mapa da Bicicleta” em Águeda, complementado por um programa de ações de mobilidade sustentável a desenvolver a curto médio prazo;
- Candidatura ao programa EduMove-te – Educar para a mobilidade sustentável, do Fundo Ambiental;
- Dinamização do projeto “Páscoa a pedal”, que visa ensinar crianças/jovens a andar de bicicleta e a aprender mais sobre este veículo de duas rodas, tal como também, adquirirem outras competências relacionadas com a sua utilização (destreza, equilíbrio, segurança, reparar, etc.);
- Desenvolvimento, em conjunto com a CIRA, dos elementos necessários ao lançamento da Concessão de Transporte Coletivo Público, tendo sido desenvolvidos 2 circuitos novos, a pensar, sobretudo, no PEC e nas áreas empresariais a norte e a sul da cidade de Águeda, tal como também foram revistos os circuitos intermunicipais.
- Assinatura do contrato de financiamento do projeto **Pedal in Águeda**, do Fundo Ambiental, dotando o Município com 40 novas bicicletas e equipamentos para ensinar os alunos do 1.º ciclo a andar de bicicleta.

Já relativamente à nova versão do projeto beÁgueda, o **2.0 beÁgueda**, foram adjudicados os trabalhos para a reativação do sistema de partilha de bicicletas elétricas e configuração de uma plataforma com múltiplas variáveis e APP para pagamentos online e desbloqueio de bicicletas, tendo sido desenvolvidos diversos ensaios e testes das novas funcionalidades e operacionalidade das bicicletas.

- **Promover a eficiência energética**

No que diz respeito à eficiência energética, destacamos as ações realizadas no período em apreço, nomeadamente:

- Monitorização contínua dos consumos dos edifícios públicos, de forma a detetar e intervir sobre qualquer anomalia que se registre;

- Levantamento/Instalação de novos contadores inteligentes (20) em edifícios municipais, uma vez que parte dos contadores existentes, pela sua idade e desadequação tecnológica, não respondem às necessidades de monitorização contínua, que permitirão alargar a análise e registo da leitura de energia (eletricidade, água e gás);
- Análise de proposta para implementação de medidas de eficiência energética (UPAC) no Estádio Municipal, ao nível da iluminação dos campos de treino, e em 3 escolas do concelho;
- Instalação da Plataforma WATT, que permitirá monitorizar, automaticamente, as faturas de consumos de energia elétrica, detetando falhas referentes a consumos ou elementos do contrato, evitando, desta forma, que sejam efetuados pagamentos indevidos pela Autarquia;
- Instalação de um sistema inteligente de gestão de iluminação pública, no circuito IP do PT AGD-D-0150 (que inclui a Rua Dr. Adolfo Portela, a Rua dos Bombeiros Voluntários, a fachada da CMA, a Capela de S. Sebastião, a Rua Eng.º Júlio Portela, a Rua Armando Castela, as Torres da Praça do Município e o Edifício dos Paços do Concelho).

Foi ainda efetuado o relatório do estado da **Iluminação Pública** para o ano de 2018, segundo o cadastro geográfico do município e atualizada a rede de iluminação pública (até 31 de março de 2019), nos sistemas de informação geográfica do município.

Em articulação com o **Lighting Living Lab** (LLL) e, no âmbito do *Águeda Sm@rt City Lab*, foi dado início à instalação de contadores inteligentes – GEM (*Global Energy Meters*), nas habitações/estabelecimentos comerciais localizados na área da intervenção do projeto em Águeda, com a finalidade de contribuir para reduzir o seu consumo energético.

Neste seguimento, foram detetados e corrigidos alguns parâmetros, sobretudo nos estabelecimentos comerciais, que conduziram a uma melhoria da eficiência energética. Para melhorar a recolha de resultados e o envolvimento da comunidade, foi dado início ao desenvolvimento de uma APP para registo de comportamentos/desafios à comunidade, incluindo informação dos contadores inteligentes.

- **Valorizar os espaços verdes e assegurar a higiene e saúde pública**

Um dos aspetos fundamentais do ponto de vista ambiental prende-se com a **valorização dos espaços verdes**. Neste campo, destaque para:

- Requalificação do Parque de Alta Vila (em curso);
- Parque Verde na Várzea, em Macinhata do Vouga (em curso);

- Requalificação de Troço do Leito do Rio Águeda e Limpeza de Infestantes;
- Reabilitação da Rede Pluvial Baixa da Cidade de Águeda (Rua Fernando Caldeira, Rua Luís de Camões e Praça da Republica), no âmbito do Plano Geral de Drenagem da Cidade de Águeda;
- Procedimento de contratação pública para o Sistema elevatório do Largo 1.º de Maio e condutas associadas, do sistema de proteção da margem direita do rio Águeda, e Plano Geral de Drenagem da Cidade de Águeda;
- Ações de conservação e gestão para peixes migradores da bacia hidrográfica do Vouga (LIFE 16 ENV/PT/000411) – LIFE ÁGUEDA, dando seguimento à preparação das intervenções a realizar na galeria ripícola, para controlo de espécies da flora invasora e restauro de habitats naturais.

Ao nível dos trabalhos de **Ajardinamento**, procedeu-se à realização das seguintes atividades:

- Manutenção do viveiro de plantas instalado no Casaíno, para posterior manutenção dos jardins e rotundas municipais;
- Trabalhos de sementeiras e propagação de espécies, para embelezamento dos espaços públicos, tornando os serviços de jardins e espaços verdes mais sustentáveis;
- Manutenção dos espaços verdes (poda de árvores, sementeiras, plantações de plantas).

Realização de candidaturas e assinatura de acordos com os/as novos/as candidatos/as selecionados, para ocupação dos talhões livres **da Hortas D'Agueda**.

De realçar a manutenção do funcionamento do **Gabinete Municipal de Apoio ao Agricultor (GMAA)**, com vista a incrementar as práticas de agricultura no nosso concelho, levando mais perto das pessoas os apoios disponíveis para o efeito, com atendimentos descentralizados pelas Uniões/Juntas de Freguesia, a fim de melhorar a proximidade ao cidadão. Como atividades do GMAA, realçamos:

- Criação de novas explorações agropecuárias e parcelários;
- Regularização das explorações existentes que estavam em incumprimento;
- Transferências de titularidade de explorações e de direitos de ajudas;
- Guias de movimentação de animais;
- Apoio às candidaturas ao PDR2020;
- Submissão de candidaturas para os pedidos únicos, para os apoios do IFAP;

- Beneficiação de regadios tradicionais da Junta de Agricultores do Regadio do Raivo e da Junta de Agricultores de Regadio do Soutelo.

Realce ainda para a reativação da **Ceifeira Aquática**, que após uma paragem prolongada, por motivos acidentais, voltou a efetuar a limpeza da Pateira de Fermentelos, para remoção das infestantes aquáticas.

Já no que se refere à **Higiene Pública**, de realçar:


- Os Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) foram recolhidos em todo o concelho e transportados para o Aterro Sanitário de Aveiro.
- Os monos e recicláveis foram recolhidos e transportados ao destino final adequado (tratamento ou valorização);
- Realizada a recolha seletiva de pilhas nas escolas;
- Cooperação na gestão dos resíduos em vários eventos do concelho;
- Manutenção de contentores e de papeleiras;
- Limpeza e remoção de lixeiras clandestinas;
- Limpeza/recolha de RSU e recicláveis na feira semanal, continuando a ser distribuídos sacos a todos/as os/as feirantes;
- Limpeza das ruas da cidade.

De realçar que, sobre a **gestão de resíduos**, foi melhorada a triagem no estaleiro do Covão e dado o devido encaminhamento aos resíduos ali depositados (pneus, RSU, papelão, plástico e REEE – Resíduos de Equipamento Elétricos e Eletrónicos).

Ainda sobre este tema, a CMA lançou um concurso público internacional, por um agrupamento de entidades adjudicantes formado por Estarreja, Águeda, Murtosa e Sever do Vouga, que se prevê que venha a ter um prazo de 5 anos, para recolha e transporte de RSU ao destino final.

Destaque para a **recolha porta a porta de recicláveis**, onde aumentamos os circuitos e locais de recolha, com diferentes periodicidades, todos os dias da semana, à exceção do domingo.

A CMA promove ações de **sensibilização da população** para a separação dos resíduos, tendo desenvolvido uma campanha de Natal, em parceria com a ERSUC, com o objetivo de potenciar a recolha



dos materiais recicláveis, do tipo papel/cartão, plástico e vidro, para que as quantidades recolhidas pudessem ser convertidas em benefício financeiro de apoio a causas sociais, conjugando desta forma as vertentes mais puras da sustentabilidade.

De igual modo, manteve em funcionamento o programa de **Papel por Alimentos.**, que resulta de um apoio financeiro em contrapartida da entrega de papel.

Ao nível do **Centro de Recolha Oficial (CRO)** foram realizadas as seguintes ações:

- Campanhas de adoção e esterilização de animais;
- Parcerias para desenvolvimento de ações de sensibilização para a necessidade de esterilização dos animais de companhia;
- Acompanhamento do processo para a construção dos Centros de Recolha Oficiais Intermunicipais, sendo Águeda, um dos locais onde ocorrerá a construção de um centro.

De referir, as ações que foram realizadas pelo **Canil Municipal** no período em apreço, nomeadamente:


- Campanhas de vacinação antirrábica, em vários locais do concelho (no âmbito do Programa Nacional de Luta e Vigilância Epidemiológica da raiva Animal e Outras Zoonoses);
- Promoção das Adoções do Canil Municipal, continuando a promover a Campanha "Adote um Animal";
- Reforço da publicitação, tendo-se conseguido incrementar positivamente o número de adoções de animais do canil;
- Campanha de esterilização de gatos silvestres (gatos de rua), no âmbito do Programa CED (Capturar, Esterilizar, Devolver), às colónias de gatos existentes, no sentido de minimizar o crescimento da população felídea/gatídea e, conseqüentemente, aumentar o controlo sanitário das populações de gatos do concelho, evitando a propagação descontrolada destes animais errantes. Numa primeira fase, atuamos nas colónias de gatos mais relevantes, através do seu recenseamento e acompanhamento.

Promover Águeda como referência cultural

Ao longo dos últimos anos, Águeda tem vindo a efetuar um reforço ao nível da promoção e desenvolvimento cultural concelhio e da valorização da imagem enquanto município criativo e de referência, criando uma dinâmica cultural e criativa pujante, com uma programação cultural pautada pela qualidade e versatilidade.

Durante este período, importa referir as ações realizadas neste âmbito, nomeadamente:

- Programação de eventos no **Centro de Artes** de Águeda (CAA) – 115 espetáculos e 61 atividades do Projeto Educativo que abrangeram mais de 42.932 pessoas;
- Projeto Educativo do CAA, com a realização de várias atividades;
- Biblioteca Municipal Manuel Alegre (**BMMA**) – Educação, conhecimento e promoção da leitura; Dia Nacional do Pijama; Apresentação de Livros; *Showcooking*, pela partilha da metodologia e receita dos doces tradicionais da região e criar um momento de convívio com a população, dando igualmente a conhecer os produtores locais; Exposições variadas; Debates e Oficinas variadas; Sessões de teatro; “Histórias Giratórias”; Visitas guiadas; “Cresce a Ler”; “Porque hoje é sábado...”; “IdadeMaior”, destinado à população sénior, tendo usufruído da atividade “Serenidade Maior – Yoga para Séniores”; Rede de Bibliotecas de Águeda; “Clube Passa Palavra”, clube de leitura; “*Sketchers Águeda*”, atividade de desenho à vista; Programa de ocupação de tempos livres, nas pausas letivas “Verão...Vive mais as tuas Férias!”;
- Criação de uma página institucional da BMMA, na rede social *Facebook*, para melhor divulgação deste equipamento cultural;
- Continuidade do projeto **Tardes Seniores**, onde se pretende promover um convívio entre os/as idosos/as do concelho, para que possam realizar diversos projetos de animação social e cultural, em colaboração com as IPSS do concelho, numa lógica de saúde e bem-estar, convívio social e dinamização cultural;
- Consolidação do projeto “**5 Municípios. 5 Culturas. 5 Sentidos**”, com a iniciativa “Águeda”, onde os 5 Municípios desenvolveram iniciativas relacionadas com a água; Residência de Estátuas Vivas;
- Parceria com a d’Orfeu Associação Cultural;
- Programa das **Residências Artísticas**, tendo sido estabelecidos princípios e condições de cooperação do programa **AGITlab**, um laboratório de experimentações contemporâneas, criador e impulsor de novas tendências e projetos, através de interação com o ambiente específico do espaço público, no



âmbito da performance visual e *sound art*; “GALA DE CIRCO”, com atividades formativas para a prática circense; participação na Pirlamparada – Caminhada da CERCIAG e nas “Férias em Movimento”;

- Semana do Teatro;
- Desfile de Carnaval;
- Comemorações do Feriado Municipal;
- Desfile das Marchas Populares de Águeda;
- 5.ª Edição do Festival Pauta Jazz;
- Festival Internacional de Dança de Águeda, que envolve a participação de grupos de folclore nacionais e internacionais;
- Festival da União de Bandas de Águeda (UBA), um acontecimento que procura celebrar a cultura musical aguedense, juntando as bandas filarmónicas do Concelho que fazem parte da UBA.

Destaque à realização do evento **AgitÁgueda**, sendo que esta edição ficou registada pelos números seguintes: 28 espetáculos de palco e 17 DJ, 30 espetáculos de rua e 3 concertos íntimos, mais de 650 artistas e 15 voluntários, 36 associações e 10 bares participantes, 1.200 participantes inscritos no *Color Day*, mais de 60 artistas participantes nas 5 residências, 4 novas obras arte urbana, mais de 1km de instalações aéreas nas ruas, mais de 5.000 chapéus-de-chuva instalados, mais de 4.000 bolas coloridas nas ruas e 800 m² fitas coloridas. Este evento foi nomeado, pelo segundo ano consecutivo, para os *UK Festival Awards*, na categoria de "*Best Overseas Festival*" (Melhor Festival Ultramarino).

O trabalho em rede é fundamental para este contexto criativo e, neste âmbito, destaca-se para o projeto **URBACT C-Change**, que procura, através do envolvimento de agentes que se relacionam com a arte a cultura, uma ação local que vise o combate às alterações climáticas.

Importa ainda referir, a submissão de candidatura em consórcio ao HORIZON 2020, designada **TABB – The Art Beyond Boundaries**, com o objetivo de explorar o potencial de negócio do setor criativo e cultural, com uma abordagem ascendente a partir dos bens paisagísticos e culturais locais de cada parceiro, integrando as TIC.

No âmbito desta aposta sustentada em termos culturais para o concelho, salienta-se também o trabalho que tem vindo a ser feito com ao nível do **Associativismo**, nas vertentes Cultural, Recreativa, Juvenil e Social, com uma grande dinâmica associativa concelhia, sendo que 2019 ficou marcado pela submissão de 50

candidaturas (Cultural Recreativo e Juvenil) e 27 (Solidariedade Social). No global, foram aprovados e celebrados protocolos com 77 associações concelhias, referentes a 162 apoios.

Reforçar a qualidade de vida e o apoio social à população

- **Promover a participação pública/cívica**

No que concerne à Promoção da Participação Pública/Cívica, destaca-se, no período em questão, as ações seguintes:

- **OPJovem;**
 - Operacionalização no terreno dos projetos vencedores do OPJ 2017 (1. Liga-te à Pateira; 2. Arribeirar; 3. O Grande Livro do Parque);
 - Revisão/Alteração do regulamento do **OPÁgueda**, de forma a proceder a alguns ajustamentos para melhor responder ao espírito que desencadeou a sua implementação;
 - Planeamento da execução física dos projetos vencedores do OP 2017/2018;
 - Acompanhamento dos trabalhos para a implementação do **Orçamento Participativo de Portugal** (OPP);
 - Protocolo para a “Cedência do terreno e do edifício no Parque Vale Domingos ao Instituto de Conservação da Natureza e Floresta (ICNF) no âmbito do Orçamento Participativo de Portugal de 2017”;
 - Conclusão do projeto 528467 – Arranjo Urbanístico da Avenida da República;
 - Adjudicação do fornecimento referente ao projeto 525790 – Náutica de lazer na Pateira;
 - Preparação dos contratos interadministrativos com as Juntas/Uniões de freguesia, para delegação de competências para executar projetos do Orçamento Participativo.
- **Garantir um apoio social de proximidade aos mais desfavorecidos e promover a inclusão social**

A Autarquia, ao longo dos anos, tem tido um papel essencial no que toca aos apoios ao nível social, sendo que, para o período em análise, importa referir as ações efetuadas neste âmbito:

- Programa de **subsídio ao arrendamento**, para comparticipação no pagamento das rendas, que, no ano em apreço, continuou a registar uma elevada procura (50 famílias);

- Monitorização ao nível das **habitações sociais municipais** (35 habitações), para verificação das condições de manutenção/habitabilidade e usabilidade, por parte dos/as moradores/as;
- Avaliação socioeconómica para atribuição de apoios de **ação social escolar** e apoios **habitacionais**;
- Articulação com a Rede Local de Intervenção Social (**RLIS**) e com a Equipa de Protocolo do Rendimento Social de Inserção (**RSI**), sobretudo na área da habitação social, permitindo uma resposta integrada aos/às beneficiários/as, respondendo às necessidades das famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social;
- Reuniões da **Rede Social**, para discussão de temas importantes nesta área, como é o caso do Programa CLDS (Contratos Locais de Desenvolvimento Social), entre outros;
- Programa **CPIA**, para apoio e melhoria da condição de vida das pessoas idosas, com aprovação da Carta Social da População Idosa, a qual pretende ser um instrumento de informação, de caracterização e análise, com o objetivo de auxiliar o processo de conceção e adequação das políticas sociais, o apoio ao planeamento da ação das organizações e na preparação da tomada de decisão em matéria de envelhecimento. Neste âmbito, foram realizadas as seguintes atividades:
 - Projeto **“Ser Cuidador Ser Capaz”**;
 - Projeto **“Chapéus com Rosto”**, com o objetivo de sinalizar os idosos residentes, caracterizar a situação de eventual isolamento social/familiar e de promover contextos de socialização, com o apoio da GNR “ Núcleo do Idoso Seguro”, do Clube de Voluntariado da Escola Marques de Castilho e do Grupo de Escuteiros Santa Eulália.
- Destaque para a inscrição de novos voluntários para o **Banco Local de Voluntariado**, para desenvolver a sua ação no âmbito do SOS Solidão;
- Desenvolvimento do **Plano Estratégico Social Intermunicipal**, pelos municípios de Águeda, Ovar, Ílhavo e Albergaria-a-Velha, que irá permitir integrar as intervenções sociais a nível intermunicipal, com mais-valias ao nível da partilha de recursos humanos e financeiros, servindo de suporte a futuras candidaturas para os 11 municípios da CIRA;
- **Projeto dos Mediadores Municipais e Interculturais**, que visa uma maior integração da comunidade/população de etnia cigana de Águeda, através do trabalho de mediadores no terreno;

- **Gabinete de Apoio Psicológico (GAPSI)**, com ações de apoio psicológico e no que se refere à terapia da fala, aos/às alunos/as das escolas do concelho;
- Gestão e acompanhamento de processos da **Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ)**;
- Seminário **“A diferença que faz a diferença”**, abordando temas relacionados com *bullying*, a intervenção em comportamentos aditivos e dependências;
- Prémio **“Autarquia Familiarmente responsável”**;
- **“Capacitação para a Inclusão”**, em parceria com a ADICES, com a realização de ações de formação (104 formandos) a beneficiários/as de Rendimento Social de Inserção (RSI) ou em situação de desemprego de longa duração;
- Projeto **“Igualdade na Diversidade”**, aprovado no âmbito do POISES, pelo Alto Comissariado para as Migrações, com vista à inclusão ativa de imigrantes e minorias étnicas – **Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais**, com trabalho em campo de três mediadores, nos agrupamentos de escolas do concelho, junto dos alunos da comunidade cigana, com o intuito de promover a valorização da escola onde participam;
- **Apoio à vítima de violência doméstica**, com o realojamento temporário de vítimas e suas famílias, atribuição de apoios, entre outros;
- Protocolo (renovação) com a Associação de Surdos de Águeda, com a finalidade de apoiar os/as munícipes do concelho de Águeda, na interpretação em **Língua Gestual**;
- Projeto Piloto de Casa de Abrigo da CERCIAG, para Vítimas de Violência com Deficiência”;
- Colaboração com o serviço de **Proteção Civil**, durante os fogos que decorreram no concelho.

Desenvolver uma política de qualificação das infraestruturas da saúde do Concelho

No que diz respeito à qualificação das infraestruturas do concelho ao nível a saúde, importa referir as seguintes ações:

- Contrato para a execução das obras de beneficiação do **Hospital de Águeda**;
- Projeto de Remodelação de Edifício e Espaços Exteriores **para Unidade de Saúde Familiar de Aguada de Cima**;

- Projeto para a Remodelação de Edifício e Espaços Exteriores do **Centro de Saúde de Águeda**, que inclui a submissão de candidatura ao Programa Operacional Regional do Centro – CENTRO 2020;
- Realização do “2.º **Congresso** da Unidade de Saúde Pública e da ACT do Baixo Vouga – Locais de Trabalho Saudáveis: Gerir Substâncias Perigosas”, em parceria com o ACeS do Baixo Vouga e a ACT.

Importa mencionar as tarefas realizadas, na sequência da publicação do DL n.º 23/2019, de 30 de janeiro, relativamente ao quadro de **transferência de competências** para os órgãos municipais e para as entidades intermunicipais neste domínio.

Promover o desporto para todos

A Autarquia define, como objetivo principal, no Plano Municipal de Desporto, “*Aumentar o número de praticantes desportivos no concelho, ..., aumentando a consciência da população em geral para os benefícios do desporto enquanto elemento chave para a saúde, bem-estar e qualidade de vida*”.

Afirmar Águeda enquanto um município de referência na área desportiva tem sido o desafio constante na estratégia municipal, que tem vindo a promover políticas desportivas diversificadas e que se traduzem num aumento da prática da atividade física e desportiva na população do Concelho, numa lógica que se traduz no próprio *slogan* desportivo “**Desporto é Vida | Sport is Life**”.

E, para conseguir concretizar este objetivo, desenvolveu um trabalho sustentado em parceria com as associações e federações, nas mais diversas modalidades desportivas, como se pode verificar pelas ações realizadas, no período em questão:

- Consolidação do trabalho realizado no âmbito do projeto desportivo do **Centro Municipal de Marcha e Corrida de Águeda (CMMCA)**, para o público geral. Durante o período de referência, destacam-se as seguintes iniciativas:
 - o Troféu *Trails* de Águeda (5 etapas);
 - o Circuito de *Freetrail* de Águeda, onde percorreram o trilho pedestre “Terras de Granito”;
 - o Corrida e Caminhada do Dia Internacional da Mulher;
 - o VI Feira da Saúde e Bem Estar de Águeda e 5.º Aniversário do CMMCA;
 - o Caminhada Bairrada 150;
 - o Caminhada e Corrida do Enfermeiro;



- Caminhada e Corrida da Liga Portuguesa Contra o Cancro;
 - Pirilamparada;
 - Atletismo – Romaria ao S. Geraldo;
 - Grande Prémio de Atletismo Cidade de Águeda.
 - Corrida Noturna Cidade de Águeda, na vertente do atletismo.
- No âmbito do **desporto adaptado**, temos a destacar o **Centro de Formação Desportiva (CFD)**, realçando as atividades seguintes:
- Fórum de Desporto Adaptado, uma organização conjunta da Federação Portuguesa de Canoagem e da CMA, acreditada pelo Instituto Português do Desporto e Juventude (IPDJ);
 - Continuidade da estratégia de desenvolvimento desportivo para as pessoas com deficiência (motora, psíquica ou outra), através de parcerias com as associações desportivas concelhias (CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda e o Clube Sport Algés), nas práticas do desporto adaptado, nas vertentes do judo, ensino da natação e da canoagem;
 - Realização do *OpenDay* de Paracanoagem;
- Ainda no que diz respeito ao desporto adaptado, o projeto **“We Bike Together – Trail Mapping and Training in Europe”**, que visa a promoção da prática desportiva (uso da bicicleta), entre pessoas com deficiência física e psíquica, de forma a prevenir a discriminação e exclusão sociais, assim como pretende promover atividades de voluntariado no desporto, a inclusão social, a igualdade de oportunidades e a consciencialização da importância da atividade física para uma melhor qualidade de vida, aumentando assim a participação e o igual acesso para todos ao desporto. Nesta sequência, foi lançado o *website* oficial, disponível em cinco línguas e que pode ser acedido em <http://www.webiketogether.eu/pt/>, onde podemos encontrar informação sobre classificação de trilhos, bem como os percursos adaptados definidos, sendo que, no caso de Águeda, foram selecionados os percursos: *Águeda Bike Park*, Trilho do Rio Águeda, Cidade de Águeda, Ecopista do Vouga – Águeda e *Bike Park à Pateira*, entre outras;
- Aposta no Desporto Escolar, com atividade regular do CFD;
- Campeonato Regional de Fundo de Canoagem;



- Campeonato Regional de Maratonas-Centro;
- Cedência dos espaços municipais das Piscinas e do Pavilhão Gimnodesportivo do GICA, para a prática desportiva por parte dos mais jovens (alunos da Escola Secundária Marques de Castilho).
- Projeto **Águeda Bike Park**, que recebeu a distinção de “Medida Desportiva do Ano”, no âmbito do programa “Município Amigo do Desporto”;
- Associado ao projeto anterior, no mesmo *website*, encontramos o programa **Bike Angels**, onde os/as ciclistas com deficiência, podem encontrar voluntários/as treinados/as, que os/as acompanharão em passeios *off-road*, a percorrer os trilhos em segurança. Neste âmbito, foi iniciado um programa de voluntariado local, com o propósito de transmitir estes conhecimentos a cidadãos/ãs, que pretendam tornar-se *Bike Angels*;
- “Rally Noturno Portoflex”, uma prova competitiva e de regularidade histórica;
- “Grande Prémio Anicolor”;
- 40.º Grande Prémio Abimota, com atletas da modalidade, nacionais e internacionais;
- Final da Taça de Maratonas de BTT;
- Campeonato Nacional de *Downhill*, que se apresenta como um evento desportivo de referência a nível nacional na modalidade;
- Torneios “Águeda Cup”, “Preto e Branco” e Torneio Internacional de Futebol Infantil “Pateira Cup”, na vertente do futebol de formação;
- 5.ª Prova do Campeonato Nacional de Enduro, no que respeita ao desporto motorizado;
- Torneio Internacional Adolfo Roque, na vertente do basquetebol de formação;
- 5.ª Edição do *Trichallenge* e *mini-Trichallenge*, uma prova que junta o ciclismo, a canoagem e o atletismo numa única prova;
- *Friendship Tour*, inserido no calendário do AgitÁgueda, sendo uma atividade de *indoor cycling*;
- 1.ª Prova *MiniBike European Champs*, na vertente do desporto motorizado;
- 3.º Triatlo Cidade de Águeda, na vertente do Triatlo;

- Construção do **Driving Range**, após todas as ações necessárias à obra em si, ficou a aguardar a possibilidade de licenciamento pelo Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P.;
- Projeto em Rede *Developing Intereuropean Resources Trail Builder Training (DIRTT)*, tendo como objetivo criar uma estrutura educacional, que atenda às necessidades de profissionais e voluntários nos setores de planeamento, *design*, construção, manutenção e gestão de trilhos BTT;
- No âmbito dos equipamentos desportivos, importa ainda referenciar a **requalificação dos escritórios do IVV**, tendo sido elaborados os projetos de especialidades para a sua transformação, em zona de armazém para material náutico.

Relativamente às atividades das **Piscinas Municipais** de Águeda, importa referir a realização das atividades seguintes: Escola Municipal de Natação; Aulas de hidromovimento para seniores; Aprendizagem e aperfeiçoamento para adolescentes, jovens e adultos; Adaptação ao meio aquático para bebés e crianças (incluindo para infantários); Hidroginástica para adultos; Natação adaptada.

O **Associativismo**, através das associações desportivas, enquanto polos de desenvolvimento das comunidades residentes em cada uma das localidades que constituem o concelho, são de extrema importância na promoção e dinamização da atividade desportiva concelhia, sendo que, a época 2018/2019 ficou marcada pela submissão de 183 candidaturas. No global, foram aprovados e celebrados 71 contratos-programa com 31 clubes desportivos e 11 atletas individuais, referentes a 172 apoios associativos e 11 apoios individuais.

A CMA tem apoiado diversos eventos, do ponto de vista logístico e financeiro, nomeadamente:

- Encontro Internacional de Aeromodelismo (*Águeda Jets*);
- *Águeda Street Stage Travocar*;
- XV Open Cidade de Águeda, promovido pelo Clube de Ténis de Águeda;
- *Alfusqueiro Trail*;
- *Bairrada Ultra Marathon*;
- Campeonato do Mundo de Motocross MXGP – Grande Prémio de Portugal, que se apresenta como um evento desportivo de referência a nível internacional na modalidade do motocross.

Enquanto *Smart City*, temos vindo a fazer um trabalho notório no âmbito da gestão da informação, conjugada com a transparência e eficiência na gestão municipal, destacando-se a **Plataforma do Associativismo**.

Melhorar a gestão florestal e reforçar a atuação da proteção civil

A este nível, é importante referir o trabalho do **Gabinete Técnico e Florestal (GTF)**, no que toca a:

- Gestão de combustíveis (corte de ervas e matos) / Corte e desramação de árvores;
- Manutenção da rede viária florestal/ Limpeza de bermas;
- Limpeza florestal em áreas florestais do concelho sob jurisdição do Instituto de Conservação da Natureza e da Floresta (ICNF);
- Pareceres sobre critérios de gestão de combustíveis em redor de habitações, escolha de espécies florestais para (re) arborizações em espaços urbanos, abate e/ou poda de sobreiros, condicionalismos à edificação em espaços florestais, denúncias de plantações ilegais;
- Informações sobre denúncias relativamente à falta de gestão de combustíveis em redor de habitações, fábricas e outros edifícios;
- Preparação de uma campanha de sensibilização à população, para as novas regras legais, referentes a queimas e queimadas, com divulgação de boas práticas nesta matéria;
- Acompanhamento da empreitada "Abertura de Rede Primária, Abertura de Mosaicos, Construção e Beneficiação de Rede Viária Florestal Fundamental de Acesso a Ponto de Águeda de 1.ª Ordem", na qual estão previstos 8,30ha de rede primária, 46,54ha de mosaico, 2.850 ml de construção de caminho, 900 ml de beneficiação de caminho.
- Elaboração do Relatório Semestral das atividades realizadas pela eSF (equipa de Sapadores Florestais) e do Relatório Trimestral do GTF, onde é contabilizada a gestão de combustível realizada pela CMA, pelos proprietários e pelas entidades que integram a Comissão Municipal de Defesa da Floresta (CMDF), no âmbito do PMDFCI;
- Promoveu o projeto "Águeda, a floresta mais verde", através do programa "Voluntariado Jovem para a Natureza e Florestas" do Instituto Português do Desporto e Juventude (IPDJ), com o intuito de preservação dos recursos florestais, da educação, sensibilização e dissuasão da população para comportamentos de risco através de ações móveis de vigilância e fiscalização, tendo concorrido ao Prémio "Boas Práticas do Voluntariado", do Programa Agora Nós – Geração Z e Voluntariado Jovem Natureza e Florestas.

A equipa de **sapadores florestais**, no âmbito das suas funções/competências, realizou as atividades seguintes:

- Vigilância do território e na implementação das medidas de prevenção de incêndios e fogos florestais;
- Intervenção e ações de rescaldo nos incêndios rurais que atingiram o concelho;
- Limpeza de terrenos e corte de árvores em terrenos municipais e na rede viária municipal, além do serviço público obrigatório no Perímetro Florestal do Préstimo;
- Desmatação em redor dos 2 postos de vigia existentes no município, manutenção e beneficiação de caminhos florestais e manutenção e beneficiação de pontos de água, antes do início do período crítico, no âmbito da Defesa da Floresta Contra Incêndios (DFCI).

Ao nível da **Proteção Civil**, especial destaque neste período, às ações seguintes:

- Cheia na zona ribeirinha, devida às condições climatéricas adversas que se fizeram sentir em Águeda e bacia hidrográfica do Rio Águeda, com o correspondente corte de estradas e interdição ao trânsito, assim como a respetiva sinalização e monitorização dos caudais e seu desenvolvimento;
- Reparações diversas nos taludes adjacentes às vias, provocadas pelas condições climatéricas;
- Intervenções de desobstrução de vias em vários locais do concelho, devido à passagem da “tempestade Helena”, que provocou diversas quedas de árvores;
- Aquisição de 21 rádios SIRESP, com vista à criação da rede municipal de comunicações;
- Projeto “**Aldeia Segura, pessoas seguras**”, com ações para a consolidação da segurança da aldeia de Alcafaz, tendo sido efetuados trabalhos de limpeza e gestão de combustíveis, no espaço interior ao estradão.
- Combate à **vespa velutina**, tendo sido realizados trabalhos para a desativação de ninhos. Neste âmbito e, tendo em conta o crescimento de situações ao longo dos últimos anos, foi contratada uma empresa externa para reforço no combate a esta praga. Ainda a este nível, foi elaborada e aprovada a candidatura “Apoio para a Destruição dos Ninhos de Vespa Velutina 2019 Eixo IV – Funções Ecológicas Sociais e Culturais da Floresta”, para a destruição de ninhos;
- Corte de árvores, monitorização do Centro de Compostagem, monitorização do Cemitério do Adro e do São Pedro, apoio na recolha de canídeos e monitorização;
- Preparação para a **Operação Fátima 2019**, com iniciativas no terreno, no sentido de reforçar a segurança dos peregrinos na sua passagem pelo Concelho;

- Realização do **exercício** europeu de Proteção Civil CASCADE´19, com o intuito de “(...) testar e treinar a resposta a situações de emergência múltiplas que possam ocorrer em cascata (sismo, cheias, acidente químico, rutura de barragem e poluição marítima) em território nacional”, com a realização de um LIVEX (*Live Exercise*) com diversos cenários, envolvendo operacionais de 6 países (Portugal, Espanha, França, Bélgica, Alemanha, Croácia). No caso de Águeda, estiveram envolvidos 60 operacionais, de diversas entidades (Câmara Municipal, GNR, Bombeiros, Junta de Freguesia de Macinhata, Centro de Saúde de Águeda, entre outras). Este exercício serviu para testar o Plano Municipal de Emergência de Águeda e o Plano Externo da Barragem de Ribeiradio, permitindo melhorar a operacionalidade e a resposta a situações de emergência no concelho;
- Elaboração e submissão da candidatura ao Programa Operacional Regional do Centro – CENTRO 2020, referente à Instalação do Centro Municipal de Proteção Civil em Belazaima-do-Chão e aquisição da estação hidrométrica de Alhandra.

No que diz respeito ao **Plano Municipal da Defesa da Floresta Contra Incêndios (PMDFCI)**, deram-se início aos trabalhos preparatórios de revisão do mesmo, aproveitando a alteração do Plano Diretor Municipal (PDM), por forma a integrar os dois instrumentos, respeitando não só as orientações legislativas a este nível mas, simultaneamente, conseguindo debelar situações de incompatibilidade decorrentes do desfasamento temporal e legislativo dos dois instrumentos.

De igual modo, foi iniciada a atualização do PMDFCI de 3.ª geração, a vigorar entre 2020-2030, com a caracterização da população, a caracterização física, climática, das áreas ardidas nos últimos dez anos e a atualização da Carta de Ocupação de Solo (COS) de Águeda.

Esta atualização contempla a definição das medidas/ações a implementar e o planeamento das intervenções a efetuar pelas entidades que integram o PMDFCI e pelos particulares, definindo-se as responsabilidades de cada um dos intervenientes, na execução das faixas nas redes de faixas de gestão de combustíveis, de acordo com os objetivos estratégicos de Defesa da Floresta Contra Incêndios (DFCI) do município de Águeda.

A este nível, destaque para o desenvolvimento de um **Sistema de Monitorização em SIG** do PMDFCI, que permite a visualização dos diferentes estados do plano, através de uma plataforma de gestão florestal, com a disponibilização de um visualizador *webSIG* de suporte ao PMDFCI, numa perspetiva de articulação com o ERP (*Enterprise Resource Planning*) da autarquia.

Reforçar a excelência dos serviços da Autarquia

A Autarquia determina e gere os processos necessários para alcançar os resultados pretendidos, usando uma abordagem sistémica de gestão, que lhe permite manter e atualizar o seu **Sistema de Gestão – Qualidade e Segurança da Informação** – e respetivos processos, através de diversas ações, sendo que, para o período em questão, foram executadas as seguintes:

- Levantamento de dados/informações conducentes à Revisão pela Gestão, momento de análise crítica, por parte da gestão de topo, dos resultados da avaliação do desempenho do sistema, a sua eficácia, adequabilidade e o alinhamento com a estratégia estabelecida, de forma a decidir sobre a necessidade de mudanças, ações de melhoria e alocação/utilização dos recursos respetivos;
- Análise profunda ao Mapa Estratégico da Autarquia, de modo a cruzar a Missão, a Visão, os Objetivos Estratégicos e os Objetivos Operacionais, com as linhas estratégicas do Município;
- Avaliação da Rede de Processos existentes. A rede de processos foi avaliada/revista, tendo em conta a capacidade do sistema em ir ao encontro dos resultados pretendidos, incluindo a aptidão de fornecer serviços que satisfazem, de forma consistente, as necessidades e expectativas das partes interessadas, integrando a análise e avaliação do risco e das oportunidades. Para esta ação foram identificados quais os processos necessários, adequando-os ao contexto, interno e externo, e aos requisitos das partes interessadas relevantes, assim como, também, à estratégia e objetivos estabelecidos;
- Recolha de informação para a realização de nova avaliação de risco, no que diz respeito aos ativos no âmbito do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI);
- Levantamento de ações para tratar riscos e oportunidades, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
- Realização, compilação e análise de resultados dos inquéritos de avaliação da satisfação dos/as munícipes;
- Recolha e análise do grau de cumprimento dos objetivos e eventuais análises de desvios, e dos resultados da monitorização e medição do desempenho dos processos e conformidade dos serviços, através dos Indicadores de desempenho (*Balanced Score Card*);
- Preparação e realização de auditoria interna ao Sistema de Gestão;
- Elaboração de nova versão do Inquérito de avaliação de satisfação dos/as funcionários/as;

- Desenvolvimento/preparação da Lista de Utilizadores, para avaliação de acessos/permissões dos utilizadores da CMA, sendo um dos controlos da ISO/IEC 27001.

No período em análise, foi elaborada a versão final do documento **Código de Ética e Conduta** para o Município de Águeda, ao abrigo do disposto na legislação em vigor. A elaboração deste documento contou com a participação e contributos das várias áreas da Autarquia.

Por outro lado, com vista ao cumprimento do **Regulamento Geral de Proteção de Dados** – RGPD, (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados), foram desenvolvidas as seguintes ações:


- Levantamento e análise de informação sobre os dados pessoais por finalidade, de modo a identificar os dados pessoais efetivamente necessários e justificar o motivo do seu tratamento, com o intuito de garantirmos às partes interessadas a *compliance* do RGPD e a salvaguarda da privacidade dos dados;
- Realização de uma nova ação de formação/sensibilização para todos/as os/as funcionários/as da Autarquia, centrada numa vertente prática, aos serviços e ao funcionamento diário dos mesmos;
- Atualização/Revisão do Manual de Acolhimento, de modo a adequar o seu conteúdo à realidade da autarquia, assim como também, às regras implementadas no que diz respeito ao RGPD.

Também, no período em apreço, foram realizadas diversas tarefas de levantamento de dados e recolha, junto de várias entidades oficiais, de modo a obter respostas aos 111 indicadores, divididos por 19 categorias, da norma de referência ISO 37120 – Desenvolvimento de Comunidades Sustentáveis, para a **Certificação da Cidade de Águeda**, transformando-nos numa das 45 cidades certificadas pela **ISO 37120**, a nível mundial.

Este referencial normativo ajuda as cidades a criarem uma cultura de dados, o que, por sua vez, gera uma cultura de inovação, a verdadeira essência de uma *Smart City*, oferecendo ajuda às cidades para melhorar, de forma efetiva, a qualidade de vida dos seus cidadãos e um plano de melhoria para um futuro mais sustentável.

Por seu lado, os indicadores visam orientar e avaliar o desempenho dos serviços urbanos, o fornecimento de serviços e a qualidade de vida, assentes no princípio da sustentabilidade e resiliência.

No período em apreço, foram efetuadas alterações ao nível do **ERP (Enterprise Resource Planning)** da Autarquia (MEDIDATA), através da definição de gestores por documento registado, com tempos de resposta definidos para cada tipo de processo. Com esta alteração, pretende-se reduzir os tempos de resposta aos/às



munícipes e responsabilizar cada gestor para com a Missão, Visão, Estratégia e Objetivos da autarquia. A este nível, ao longo do ano, foi monitorizado o funcionamento dos serviços, face às novas funcionalidades, no sentido de continuarmos a melhorar de forma contínua, de modo a alavancarmos os nossos processos e tornarmos o trabalho diário cada vez mais célere e adequado à estratégia e objetivos que perseguimos, tendo em vista a satisfação das partes interessadas.

De igual modo, procedeu-se à redefinição do **IVR (Interactive Voice Response)** da Autarquia, no sentido de melhorar a forma como atendemos, telefonicamente, as nossas partes interessadas, através da implementação de uma nova funcionalidade que nos permitirá informar de forma rápida, através de um registo, qualquer funcionário/a relativamente à necessidade de efetuar um contacto telefónico, sobre um determinado assunto, não se perdendo esta informação e dando *feedback* sobre a sua execução.

Com o mesmo objetivo e, após a implementação de novas funcionalidades e redefinição do IVR, foram realizadas diversas ações de clarificação/organização, junto das pessoas responsáveis pelo atendimento telefónico de 1.ª linha, tornando-o mais célere e direcionado aos serviços correspondentes e, por sua vez, mais eficaz.

Foi elaborado o levantamento de chamadas, recebidas pelas 4 linhas da Central, de modo a analisar e decidir por medidas de correção/melhoria, com o objetivo de ser elaborado um relatório que permitirá uma análise conclusiva dos mesmos.

Foram encetadas as ações necessárias, incluindo análise e verificação da legislação aplicável, à revisão/atualização do **Plano de gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas** (PGRIC), assim como à avaliação de riscos e definição de medidas para mitigação destes, de modo a complementar o documento existente, assim como, para a realização da análise e elaboração do Relatório de Execução do PGRIC.

No que se refere às **Tecnologias de Informação**, para além da gestão e suporte diário a todos os equipamentos e da rede informática do município, de eventos e do apoio prestado às Juntas para a colocação de conteúdos nos seus *sites*, foram ainda realizadas as ações seguintes:

- Implementação do **Sistema de senhas** para gestão das filas de espera do GAM – Gabinete de Atendimento ao Município e do Serviço de Educação;
- Comunicação para as Juntas/Uniões de freguesia do concelho, para a importância de manterem os seus *sites* atualizados, para uma melhor prestação do serviço e informação ao/à cidadão;
- Disponibilização de formação para o auxílio aos editores dos *sites*;

- Verificação técnica de todos os espaços de cidadão colocados nas Juntas/Uniões de Freguesia;
- Projeto da infraestrutura *Wifi*, a instalar no âmbito do financiamento **WIFI4U**.

Ao nível da **Comunicação**, para além da articulação com os meios de comunicação social locais e nacionais, para divulgação de notícias e eventos relacionados com a atividade municipal, foram igualmente efetuadas as tarefas seguintes:

- Gestão e monitorização da presença da CM Águeda nas redes sociais, incluindo publicações e eventos;
- Planos de comunicação, notas de imprensa, coberturas jornalísticas e fotográficas dos acontecimentos municipais;
- Colocação de comunicações na rede de Mupis existente na cidade, sendo esta uma forma de comunicação direta com o/a munícipe ou visitante, que diariamente utiliza as ruas da cidade, quer de transporte quer de forma pedonal.


Já no que se refere ao canal **ÁguedaTV**, de realçar as seguintes tarefas:

- Reportagens e vídeos de eventos ocorridos no concelho de Águeda;
- Vídeos promocionais e várias peças de *design*;
- Transmissão, em direto, de eventos de grande destaque municipal, bem como das Assembleias Municipais, com transmissão nas redes sociais (*Facebook* e *Youtube*);

Importa ainda referir a implementação de um **Sistema de controlo de acessos à garagem** do edifício dos Paços do Concelho, em que o controlo é efetuado através da leitura de matrícula das viaturas, ou através de impressão digital, para entrada a pé. Para os/as visitantes, é necessário que seja dada indicação da matrícula da viatura.

Para esta funcionalidade, foram instaladas câmaras de vigilância, com a finalidade de acesso às imagens de videovigilância da garagem, de modo a serem exercidas as funções de porteiro/a à distancia, garantindo o correto funcionamento, tanto na entrada como na saída da garagem, controlando as viaturas e o espaço.

Para tal, foram definidos/as os/as funcionários/as que, através de declaração devidamente assinada, tomam conhecimento e se comprometem a garantir a confidencialidade do conjunto de informações acedidas (imagens, matrículas, e proprietários/as, condutores/as e ocupantes das viaturas), bem como a titularidade dos resultados emergentes, mantendo estritamente confidencial e não transmitindo a terceiros, qualquer informação confidencial, de forma completa ou parcial.



Cumulativamente, e para os/as funcionários/as que pretendem aceder ao edifício, pela garagem, fora do horário que está permanentemente aberto, tal ocorre através de registo biométrico, para o que foram instalados equipamentos de leitura biométrica, com a respetiva recolha de impressão digital para o efeito.

Foi também criado um novo projeto interno, tendo como objetivo, o aprofundamento de conhecimentos nas aplicações informáticas do município, designado **Dia de Apoio Informático**, realizado de forma regular, por forma melhorar a eficácia e resposta ao/à cidadão/ã.

De realçar a implementação da **Plataforma de apoio às reuniões de executivo e municipais**, desenvolvida em parceria com a WIREMAZE, que pretende promover uma representação política clara e transparente, simplificar os processos e tornar as reuniões mais eficazes, enquanto promove um fácil acesso à informação, por parte de todos/as os/as intervenientes nas Assembleias Municipais (no que diz respeito à vertente das Reuniões de Câmara, ainda não foi implementada).


1.3. Envolvente Externa

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

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

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

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



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

Os principais “clientes” da CMA são:

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

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

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

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

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

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

As questões da mobilidade e acessibilidade, entre outras, estão bem presentes na estratégia municipal, já que é primordial a criação de uma melhor ligação de Águeda à rede primária nacional (AE), trabalhando simultaneamente na melhoria da rede interna do concelho, como é o caso na E.N1.

1.4. Alterações relevantes do SG

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

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

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

Foi revisto o Plano de Ação definido para a implementação e *compliance* com este Regulamento Europeu.

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

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

Nesta sequência, a CMA procedeu à avaliação da conformidade dos requisitos técnicos das redes e sistemas de informação em uso com as finalidades e princípios de segurança que se pretendem alcançar com os requisitos

estabelecidos no referido preceito legal. Consultar o ficheiro anexo “**Requisitos – RGPD - Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28/03**”.

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

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

Descrição	Categoria	Estado	Abertura	Data Estado
Expandir unidade de disco CMAVWEB	Computadores	Encerrado	2019-12-10	2020-05-15
Atualização da plataforma Kasperky Security Center	Infraestrutura	Encerrado	2019-05-28	2020-05-15
Testes de performance CMAVSQLAPP	Aplicações Municipais	Encerrado	2019-06-06	2020-05-15
Aumento do espaço em disco cmavmail	Computadores	Encerrado	2019-02-18	2020-05-15
Atualização da VM -CMAVITIL	Infraestrutura	Encerrado	2019-12-06	2020-05-15
Aplicação RGPD Medidata	Aplicações Municipais	Encerrado	2019-06-06	2020-05-05
ATE Campos por defeito na vista atendimento	Aplicações Municipais	Encerrado	2019-02-14	2020-05-05
Log360 5.0 Service Pack Request	Aplicações Municipais	Encerrado	2019-04-02	2020-05-05
Instalação do Gateway LoRaWAN em Agueda	Infraestrutura	Encerrado	2019-05-07	2020-05-05
Dundas BI - update	Aplicações Municipais	Encerrado	2019-05-07	2020-05-05
Atualização switch Dell S4148-ON	Infraestrutura	Encerrado	2019-06-05	2020-05-05
Gestão de filas de espera	Aplicações Municipais	Encerrado	2019-02-27	2020-05-05
Atualização de Huawei Core	Infraestrutura	Encerrado	2019-11-14	2020-05-05
Alteração da SonicWall SRA por SMA	Infraestrutura	Encerrado	2019-02-25	2020-05-05
Atualização do firmware do telefone Huawei eSpace 7910	Telecomunicações	Encerrado	2019-12-10	2020-05-05
Modulo de Expansão QNAP	Computadores	Encerrado	2019-12-16	2020-05-05
Atualização da plataforma ePaper 3.0	Aplicações Municipais	Encerrado	2019-03-21	2020-05-05
Atualização da aplicação Municipal SigmaDocWeb	Aplicações Municipais	Encerrado	2019-06-28	2020-05-05
Implementação do Projeto Locação de equipamento informático para o Município de Águeda	Infraestrutura	Aceite	2020-03-26	2020-03-26
Manutenção DataCenter - Banco de baterias RIELLO	Infraestrutura	Aplicado	2020-03-04	2020-03-04
Atualização do SwitchCore01 e SwitchCore02		Novo	2020-02-28	2020-02-28
Atualização produtos ManageEngine	Aplicações Municipais	Encerrado	2020-01-31	2020-02-05

A deslocalização da Portaria para o 1.º piso, junto ao GAM, executada no sentido de melhorar a qualidade de serviço e responder à dificuldade, por parte dos/as munícipes que se dirigem à Autarquia, em se orientarem na

entrada do edifício, não existindo um ponto de atendimento. Esta portaria vai assegurar, de igual modo, as entradas de viaturas na Garagem, tal como a requisição/entrega de chaves dos veículos de serviço.

Alteração ao nível do atendimento presencial, sendo que passou a funcionar por um sistema de senhas, para o atendimento – GAM e Educação, de modo a gerir melhor as filas de espera e o atendimento prioritário também.

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. Encontra-se em testes!
- Desenvolvimento de um *dashboard* para cálculo de indicadores/resultados para a DV-GU. A funcionalidade que se pretende desenvolver, envolve também outras áreas e trata-se de uma tarefa morosa e que também está dependente da entidade subcontratante MEDIDATA. Recalendarização: Dezembro/2020. Responsáveis: Ana Matos (DV-GU); DV-TI; Sónia Marques; MEDIDATA.
- Incluir os inquéritos realizados aos munícipes, noutros âmbitos que não o Inquérito geral, de modo a permitir uma análise complementar a este. Prazo de implementação: Próxima revisão pela gestão (2019). Responsáveis: GSG/Todos. Estava prevista a realização deste questionário, através da solução *Happy or Not*, sendo instalado o equipamento em diversos momentos do ano, na zona de entrada do edifício. No entanto, devido à pandemia, esta solução não foi implementada quando previsto, tendo começado a ser utilizada apenas em julho/2020, ainda qe com resultados muito bons. Tivemos necessidade de repensar o nosso inquérito, em termos de questões, e de voltarmos a realizar o inquérito noutra formato (em preparação, prevendo-se encerrar até final de agosto/2020).
- Rever a forma e as perguntas relacionadas com o inquérito a munícipes, de modo a obtermos melhores resultados (mais abrangentes). Executado!
- Realização duma ação de formação interna “Auditorias internas da qualidade”, dado que já foi manifestado por alguns funcionários, a intenção de frequentar a mesma, para poderem fazer parte da bolsa de auditores e realizarem auditorias aos serviços. Prazo de implementação: Dezembro/2019. Responsável: Sónia Marques. Ainda não foi possível realizar esta ação, pois foram dadas outras prioridades de atuação. Foi decidido superiormente realizar, em primeiro lugar, a formação/sensibilização sobre “Qualidade”, em

conjunto com outros temas (Segurança da Informação e RGPD), ficando para 2021, esta ação. Recalendarização: 1.º Semestre/2021.

- Realização duma ação de formação interna “Qualidade” a TODOS/AS os/as funcionários/as. Prazo de implementação: 3.º Trimestre/2018. Responsável: Sónia Marques. Ainda não foi possível realizar esta ação, pois foram dadas outras prioridades de atuação. Recalendarização: 1.º semestre/2020 (em data a combinar). Não foi realizada, em virtude da situação pandémica pelo COVID-19, estando prevista a sua realização, em conjunto com os temas Segurança da Informação e RGPD, no último trimestre de 2020, sob a responsabilidade conjunta de Sónia Marques e Hugo Teixeira.
- Desenvolver um Código de Ética para a CMA, envolvendo os funcionários. Prazo de implementação: Julho/2018. Responsáveis: Sónia Marques; Outras unidades orgânicas. Foi desenvolvido e enviado a todas as chefias e ao Executivo, em dezembro/2018. Aprovado em fevereiro/2019. No entanto, a entrada em vigor da Lei n.º 52/2019, de 31 de julho, vem determinar que as entidades públicas devem aprovar códigos de conduta, a publicar no Diário da República e nos respetivos *sites* na internet, para desenvolvimento, entre outras, das matérias relativas a ofertas institucionais e hospitalidade. Apresentado documento para Reunião de Executivo!
- Alteração do inquérito de satisfação dos funcionários, de forma a podermos identificar as áreas de preocupação. Prazo de implementação: Iniciar em finais de junho/2018. Responsáveis: Sílvia Martins; João Gomes; Sónia Marques. O inquérito foi revisto e aprovado. Foi enviado aos colaboradores, por e-mail, em 03/06/2019. Desta forma, identificamos, com mais facilidade, quais as áreas onde poderá haver uma necessidade de atuação específica, tendo em conta os índices de insatisfação que possam ser identificados.
- Revisão do Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas (PGRCIC). Prazo de implementação: Setembro/2019. Responsáveis: Sónia Marques; Outras unidades orgânicas. Revisto e aprovado em reunião de CMA, em 2020/04/07.
- Alteração do Programa de Apoio ao Associativismo Desportivo, com a criação de novos apoios, adaptando-o às lógicas da inclusão e do maior apoio social. Prazo: Próximo Programa de Apoios. Responsável: DV-CD. Executado!
- Analisar a possibilidade de, quando se abrir a intranet, aparecer de imediato a política do SG e outro tipo de informação considerada relevante para a comunicação da estratégia por todos. Prazo de implementação: 4.º Trimestre/2019. Responsáveis: Sónia Marques; Hugo Teixeira. Ainda não tivemos oportunidade de executar esta ação. Prevê-se tratarmos deste assunto até ao final do ano 2020.

- Rever o *website* da CMA, em termos de conteúdos disponibilizados, no âmbito do Índice de Transparência Municipal (ITM). Prazo de implementação: Dezembro/2019. Responsáveis: DV-TI (Comunicação) /Sónia Marques. Executado! No entanto, como não foi realizada a avaliação deste índice pela entidade respetiva, não houve lugar à revisão de indicadores a disponibilizar.
- Melhorar os instrumentos existentes de apoio do Programa de Apoio ao Associativismo Cultural, com alterações substantivas ao nível da simplificação dos procedimentos, da redefinição de prazos específicos para os períodos de candidatura e a criação de novos apoios. Executado!
- Reestruturação interna dos serviços da autarquia. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: Executivo. Só foi realizada no que diz respeito à criação do Serviço Municipal de Proteção Civil (SMPC). Reprogramação: Dezembro/2020.
- Reestruturação dos sistemas informáticos utilizados, com vista a melhorar a rapidez e eficácia de resposta, através da aposta na modernização e *upgrade* da estrutura informática existente, aumentando a capacidade dos servidores do município, articulado esse aumento com o processamento de informação na *cloud*, permitindo suportar uma maior quantidade de informação e uma maior rapidez de processamento da mesma, com impactos na qualidade dos serviços. Também irá conduzir a alterações no ERP, pretendendo-se que todos/as trabalhem em ambiente web. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-TI. Executado!
- Através do projeto Região de Aveiro Digital (RAD), com a CIRA, será recebida uma digitalizadora de grandes dimensões, para ajudar na digitalização de processos em arquivo, com vista à total desmaterialização de processos, dando seguimento a uma das ações do Plano de Tratamento de Riscos, no âmbito da Certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-MAF; DV-TI; UT-AD_Arquivo. Esta questão está dependente da CIRA e do progresso do projeto. Prevê-se que, no prazo de um ano, esta solução esteja implementada e a funcionar.
- Avaliação da continuação de implementação da certificação da segurança da informação. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: Sónia Marques; Hugo Teixeira. Esta questão ainda não foi analisada, tendo em conta que foram repensadas outras áreas de Certificação, nomeadamente, pela ISO 37120 e outras certificações, viradas mais para as Pessoas. Será um assunto a ser repensado até dezembro/2020, para implementação no decorrer de 2021, se assim for entendido.
- Alteração/Revisão do Plano Diretor Municipal de Águeda, por forma a dar cumprimento às alterações legislativas registadas desde a sua entrada em vigor (2012) e, cumulativamente, dar resposta à necessidade



de efetuar pequenos ajustes necessários, em termos regulamentares, ao plano atualmente em vigor. Prazo (lançamento): Dezembro/2019. Responsável: DV-DL.

A Portaria n.º 56/2019, de 11 de fevereiro, que publicou o Programa Regional de Ordenamento Florestal do Centro Litoral (PROFCL), obriga à atualização do PDM de Águeda, em conformidade com este programa (artigo 28.º e 29.º do RJIGT). Esta atualização decorre em duas fases: Alteração por adaptação ao PDM, em virtude da identificação pelo PROFCL de disposições no PDM de Águeda consideradas incompatíveis; e Necessidade de incorporação das demais diretrizes do PROFCL (conclusão até 2020/07/13).

- Ao nível dos recursos hídricos, as intervenções previstas para 2019 visam a mitigação do efeito das cheias, mas também o controlo de infestantes, o restabelecimento das condições ecológicas e da salubridade ambiental. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: DV-AS; DV-EOM.

No que se refere ao Controlo de Cheias, e na sequência das obras que têm vindo a ser realizadas ao longo dos últimos anos, nomeadamente a construção de um canal secundário ao rio na zona da cidade, o aumento da secção de vazão da ponte de Óis da Ribeira, assim como a limpeza das margens do rio Águeda (ainda em curso, no troço compreendido entre a cidade e sua foz do rio Águeda), a autarquia desenvolveu o **Plano Geral de Drenagem da Cidade de Águeda** (PGDCA) com intuito de continuar a colmatar os problemas ainda existentes, plano esse que apontou um conjunto de soluções para a eliminação/redução do impacto das cheias do rio na cidade.

Este plano previa ainda um conjunto de obras importantes a serem executadas tendo em conta que, de acordo com este, as causas para a ocorrência de cheias na zona baixa da cidade, resultam de uma combinação entre o aumento do caudal das águas do Rio Águeda e uma deficiente capacidade de drenagem das águas pluviais urbanas agravado pela morfologia da área urbana da cidade.

De forma geral, antes do rio “galgar” as suas margens, já a baixa da cidade se encontra inundada, face ao facto de as águas pluviais não chegarem ao mesmo, quer seja pelo regolfo que este provoca (com o mau funcionamento das válvulas de maré), quer seja pelo facto dos coletores das águas pluviais não possuírem capacidade para efetuar uma drenagem adequada.

Neste sentido, a CMA tentou “negociar” com o POSEUR, o eventual financiamento das ações referentes à construção de coletores de meia encosta e à construção de coletores gravíticos (reforço de rede), à construção de duas estações elevatória de águas pluviais da margem norte do rio ou à construção de um reservatório no Largo 1.º de maio, assim como a inclusão das mesmas no âmbito do Plano Geral de Riscos de Inundações (PGRI).

No âmbito do PGRI, procedeu-se à adjudicação da Revisão do Projeto de Execução da Estação Elevatória, Muretes de Vedação do Rio e respetivas redes de drenagem, por forma a poder abrir o procedimento concursal com vista à sua execução no terreno.

1.6. Avaliação do SG

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

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

- **Grau de cumprimento dos objetivos de gestão** (estratégicos + operacionais) – Meta = 90%; Resultado = 86%. A CMA tem como intenção, uma meta bastante ambiciosa. Não podemos deixar de referir que, a este nível, algumas ações definidas no Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE), podem não ser realizadas na totalidade, no ano em questão, no entanto, passam a constar do plano do ano seguinte. De realçar também que, no que diz respeito ao ano 2018, este indicador teve um resultado de 89% (ligeiramente superior ao valor obtido para 2019). 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. Também, algumas ações inseridas no referido plano e não realizadas, tiveram como causas, constrangimentos externos, alheios à Autarquia.
- **Índice de satisfação das partes interessadas** (externas) – Meta = 90%; Resultado = 87.
- **Índice de satisfação das partes interessadas internas** (funcionários/as) – Meta = 82%; Resultado = 82%.
- **Índice de motivação das partes interessadas internas** (funcionários/as) – Meta = 82%; Resultado = 82%.

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

1.6.1. Objetivos

Ao monitorizarmos o cumprimento dos objetivos estratégicos e, por sua vez, dos objetivos operacionais, avançamos para uma análise da execução do Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE) para 2019, obtendo-se os resultados do quadro em anexo “Execucao_PDE_2019”, 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 do Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE) para o ano 2019, 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	93%
		0102	Promover o Desporto	91,1%
		0103	Promover a Cultura	93%
		0104	Promover Turismo	74%
		0106	Segurança e Proteção Civil	96%
		0107	Regeneração Urbana	58%
		0108	Qualificar/Construir acessibilidades	79%
02	Águeda Território Excelência Educativa	0201	Projeto Educativo Municipal	47%
		0202	Águeda Educação +	100%
		0203	Parcerias Europeias e Participação em Redes	100%
		0204	Educação Não Formal	100%
		0206	Segurança Alimentar das Refeições escolares	25%
		0207	Construção de Centros Educativos	100%
		0208	Beneficiação/Construção de Parques Infantis	100%
		0209	Transportes Escolares	100%
		0210	Rede de Bibliotecas Escolares	100%
		0211	Residência Universitária	75%
03	Águeda Competitiva e Empreendedora	0301	Promoção do Concelho	92%
		0303	Incubadora de Empresas	100%
		0309	Linha de Apoio ao Empresário	63%
		0311	Parque Empresarial do Casarão	38%
04	Águeda Serviços Municipais de Excelência	0401	Administração Transparente	96%
		0402	Certificação	97%

Objetivo Estratégico		Objetivo Operacional		Resultado (Taxa de execução)
N.º	Designação	N.º	Designação	
		0403	Serviços de Apoio - SIG	100%
		0404	Serviços ao cidadão online	94%
		0405	Continuando a Inovar	74%
		0406	Serviços de Apoio - Informática	100%
		0407	Requalificação de Instalações	100%
05	Águeda Inteligente, Inovadora e Sustentável	0501	HUMAN SMART CITY	100%
		0502	Implementação da Estratégia de Inovação Inteligente	100%
		0504	Águeda Ambientalmente Sustentável	82%
		0505	Eficiência Energética	100%
		0508	Parcerias Internacionais	100%
		0509	Parcerias Nacionais	100%
		0510	Resíduos – Uma oportunidade de afirmação	100%

Os objetivos estratégicos vs objetivos operacionais estão resumidos no Mapa Estratégico da CMA, para o período 2018-2021, podendo se consultados no **Imp-01-03**, tendo-se evidenciado que, para 2019, obtivemos uma taxa de concretização dos objetivos de 86%, face à meta estabelecida de 90%. Para 2020, mantém-se esta meta.

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

	TOTAL	Objetivos Estratégicos				
		01 – Águeda Território Dinâmico, Criativo e Solidário	02 – Águeda Território Excelência Educativa	03 – Águeda Competitiva e Empreendedora	04 – Águeda Serviços Municipais de Excelência	05 – Águeda Inteligente, Inovadora e Sustentável
N.º total de ações	366	182	36	23	77	48
N.º de ações executadas	328	161	34	19	70	44
N.º de ações não executadas	38	21	2	4	7	4
Taxa de Execução	86%	85%	90%	79%	90%	88%

1.6.2. Indicadores de desempenho dos processos

Ver o Anexo 1 (Ficheiro “**Rel_Revisao_2019_ANEXO_Indicadores**”).

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 2019, 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-EH/UT-SIG	1					1	1			
DV-CD	1					1	1			
DV-GU	1					1	1			
DV-MAF	2					2	2			
DV-TI	4					4	4			
DV-MA	9					9	9			
UT-AD_Expediente	1					1	1			
TOTAL GERAL	19					19	19			

Ações corretivas/Correções/Melhoria:

- Solução desenvolvida para monitorização do **Plano Municipal da Defesa da Floresta Contra Incêndios** (PMDFCI).

No âmbito do PMDFCI, foi desenvolvida, na sequência da Auditoria do Tribunal de Contas, uma solução, constante no IDEÁgueda, que permite a monitorização do PMDFCI, com especial relevo para a integração das ações previstas, ou não previstas, no terreno com os gastos específicos das mesmas.

De igual modo, foi elaborada uma plataforma de dados abertos, onde é possível aceder à informação sobre os trabalhos efetuados no Município em termos de Defesa da Floresta Contra Incêndios e da execução de faixas de gestão de combustíveis, para prevenção de pessoas e bens, efetuadas por privados e pelas entidades pertencentes à CMDF.

- Envio de informação de uso interno, por e-mail, para correio eletrónico não pertencente à lista interna. Foi dada sensibilização aos/às funcionários/as em questão.

- Atualização do arquivo *SigmadocWeb* – Arquivo documental. Para além da correção de alguns bugs, tem uma alteração de posicionamento dos menus.
- Urbanismo – Formação nas Juntas de Freguesia, relativamente à preparação de documentos/ficheiros em formato *pdf/a* e assinatura digital.
- Certificação – Elaboração de uma lista de Emails Alias/Grupos Criados, de modo a verificar/validar a sua manutenção, assim como a listagem de *users* para controlo/monitorização.
- Gestão de Viaturas: O facto de se terem verificado irregularidades/anomalias relacionadas com o uso das viaturas da Autarquia, foi enviado *e-mail* a todos/as, reforçando o cumprimento das regras instituídas.
- Deslocalização da Portaria para o 1.º piso, junto ao GAM, de forma a melhorar a qualidade de serviço e responder à dificuldade por parte dos munícipes que se dirigem à Autarquia em se orientarem na entrada do edifício, não existindo um ponto de atendimento. Esta portaria irá, igualmente, assegurar a Portaria que atualmente funciona na Garagem, tal como a requisição/entrega de chaves dos veículos de serviço deve ser efetuada nesse local.
- Melhorias na Plataforma e Programa do Associativismo (DV-CD).
- Sistema de senhas para o atendimento – GAM e Educação.
- Implementação do uso da “Folha de Carimbos”, que aparece em todos os registos de documentos entrados, a fim de comportar todos os carimbos necessários para informar ou despachar o documento. Todos os utilizadores da aplicação ATENDIMENTO têm disponíveis carimbos que usam nas mais diversas situações. Contudo, a sua disposição era, em muitos casos, desordenada e a sua visualização nem sempre a mais adequada. Assim, foi implementado o uso da folha de rosto, em anexo.
- Melhorar os instrumentos existentes de apoio do Programa de Apoio ao Associativismo Cultural, com alterações substantivas ao nível da simplificação dos procedimentos, da redefinição de prazos específicos para os períodos de candidatura e a criação de novos apoios. Executado!
- Novo sistema de abertura do portão de entrada na garagem, com abertura por reconhecimento da matrícula da viatura ou por impressão digital. Também, para todos/as os/as funcionários/as que acedem ao edifício, pela garagem, fora do horário em que o portão se encontra aberto (7.00 da manhã às 20.00 da noite), passaram a poder fazê-lo através de reconhecimento da impressão digital.
- Implementação do WM Meetings, para facilitar a gestão das reuniões da Assembleia Municipal, que inclui a definição de tempos de intervenção, de acordo com o regimento, gere a agenda dos vários períodos,

garante que todos consultaram os documentos necessários, proporcionando transparência interna e externa, o que fortalece e democratiza os processos do dia-a-dia.

No caso da DV-TI, existe uma aplicação específica (GLPI), onde todos os Pedidos de Intervenção (PI) são recebidos, analisados, categorizados, tratados e registadas todas as ações até ao encerramento dos mesmos. Em 2019, foram registados, no total, 8.687 Pedidos de Intervenção (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 41 minutos, um índice médio de satisfação com a sua resolução de 4,9 (medido através de questionário aos/às utilizadores/as) e uma taxa de resolução com eficácia que ronda os 99,8%.
- Incidentes, resolvidos com eficácia (100%). Para os incidentes, o tempo médio de resolução foi de 6 horas e 75 minutos, ainda que seja de referir que, dos 8 incidentes registados, apenas foram evidenciados 2 incidentes de segurança (Disponibilidade). No entanto, 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 incidentes, não estiveram relacionados com a confidencialidade, integridade ou disponibilidade, tendo em conta o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos (SLA).

Ainda relativamente aos incidentes, o índice médio de satisfação com a sua resolução é de 4,4 (medido através de questionário aos/às utilizadores/as) e uma taxa de resolução com eficácia nos 100%.

1.6.4. Reclamações/Sugestões

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

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

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

O presente relatório, decorre da Revisão e Balanço do Sistema de Gestão (Qualidade e Segurança da Informação), respeitante ao período compreendido entre janeiro e dezembro de 2018. Para mais informações, consultar o ficheiro “**Relat_Reclamac_2019**”.

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

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

- Durante o ano 2019, foram registadas 121 reclamações/queixas e 50 sugestões/exposições/alertas. Do total, verificamos que 44 (26%) eram procedentes e imputáveis à CMA.
- Das **reclamações** apresentadas, 27 são efetivamente procedentes e imputáveis à CMA (da responsabilidade da CMA), o que corresponde a 22%.
- Das **sugestões** registadas, verificamos que 17 (34%) foram identificadas como sendo procedentes e imputáveis à CMA. Ainda assim, do total das sugestões apresentadas, foram implementadas 20, ou seja 40% das sugestões apresentadas pelos/as munícipes, se afiguravam como ações de melhoria, passíveis de implementação.
- Ainda no âmbito das reclamações e, nomeadamente no que diz respeito ao **Livro de Reclamações** (físico e eletrónico), foram apresentadas 5 reclamações de facto (pois foi registada 1 sugestão no Livro), divididas como se pode verificar no quadro supra, sendo que, destas, apenas 1 era procedente e imputável à CMA e, para a qual, será expectável arranjar uma solução quando houver alterações ao nível da estrutura do GAM.
- Todos estes registos, independentemente da sua tipologia (reclamação ou sugestão), são devidamente analisados, tomada de decisão e definidas as ações necessárias à sua resolução, se for o caso (todo o processo correspondente, pode ser consultado nas aplicações informáticas, no arquivo documental respetivo), respondendo ao/à munícipe (sempre que se identifique), seguindo as disposições do Manual do Sistema de Gestão.

É importante salientar que:

- 123 (72%) das reclamações/exposições/sugestões/alertas/queixas colocados pelos munícipes foram identificados como sendo procedentes;

- 71 (42%) das reclamações/sugestões registadas, eram efetivamente imputáveis/aplicáveis aos serviços;
- 92 (54%) eram passíveis de aplicabilidade ou implementação de ações de melhoria/correção;
- 147 (86%) foram respondidas (tendo em conta que existia informação de contactos para o efeito);
- O tempo médio de resposta às reclamações/sugestões, foi de 33,6 dias.

1.6.5. Satisfação de Municípios e Partes interessadas relevantes

Traços gerais, importa referir o seguinte:

- **N.º de respostas recebidas**, feita uma análise deste valor, comparando os três últimos anos, verifica-se, em 2018, um grande decréscimo do n.º de respostas recebidas (de 334 para 49), representando uma queda acentuada de 85%. É um facto que, em finais de 2017, começamos, em pleno, com o inquérito de avaliação de satisfação, após as chamadas telefónicas efetuadas à CMA, o que nos permite também, aferir da satisfação de quem nos contacta, não só pelo atendimento telefónico em si, mas também, pela forma como o assunto foi tratado. No entanto, as mudanças que realizamos a este nível, permitiram-nos atingir valores muito superiores (n.º de e-mails enviados = 1.948, dos quais 105 deram erro) aos/às municípios, a taxa de respostas é de 12% (234 respostas), o que demonstra um aumento substancial, de 478%.
- **Nível de satisfação com a qualidade geral** do serviço prestado: 85% (GAM); 85% (Serviços da CMA); 87% (Inovação Tecnológica e Comunicação). Quando comparamos os resultados com o ano anterior, temos o seguinte: GAM – descida de 1%; Serviços da CMA – descida 3%.
- **Nível de satisfação com a avaliação do atendimento telefónico** – 90% (Meta = 80%);
- **Nível de satisfação com a avaliação da resolução do assunto tratado** – 87% (Meta = 80%);
- **Índice de satisfação das partes interessadas** (externas) – Meta = 90%; Resultado = 89%.

Estava prevista a realização deste questionário, através da solução *Happy or Not*, sendo instalado o equipamento em diversos momentos do ano, na zona de entrada do edifício. Este equipamento já se encontra a ser testado no Posto de Turismo, com bons resultados. No entanto, devido à pandemia, esta solução não foi implementada quando previsto, tendo começado a ser utilizada apenas em julho/2020, ainda que com resultados muito bons.

Tivemos necessidade de repensar o nosso inquérito, em termos de questões, e de voltarmos a realizar o inquérito noutra formato (em preparação, prevendo-se encerrar até final de agosto/2020).

Mais informações, consultar o “**Relat_Aval_Munic_2019**”.

Entendemos que estabelecemos valores elevados como meta para estes indicadores de medição. No entanto, vamos manter as metas para 2020, tendo em conta que, após as melhorias que efetuamos, acreditamos que poderemos obter melhorias nestes indicadores, atingindo, ou mesmo superando, as metas estabelecidas.

De salientar que foram registados 65 elogios/agradecimentos aos serviços da CMA, durante o ano 2019, dos quais 23 foram lavrados no Livro do Elogio:

N.º	Área	Descritivo
10	Geral	1; Livro Elogio (2)
13	GAM – Gabinete de Atendimento ao Muniçipe	1; Livro Elogio (12)
4	Empreendedorismo	ALL – Águeda <i>Living Lab</i>
8	Cultura	Biblioteca Municipal – BMMA (Livro Elogio – 1); BMMA (5) CAA – Centro de Artes de Águeda (2)
4	Desporto	Piscinas Municipais (Livro Elogio – 4)
20	Turismo	Posto de Turismo (13; Livro Elogio – 3) Jornadas de Turismo (4)
3	Educação	Férias em movimento (1); Astronomia nas escolas (1) Descentralização de competências (1)
1	Comunicação	ÁguedaTV
1	Manutenção	-
1	Recursos Humanos	Livro Elogio (1)

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

Partes interessadas	Principais Requisitos	Forma de avaliação	Periodicidade	Responsável
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Remuneração de acordo com o esperado; Progressão de Carreira; Reconhecimento profissional. 	Inquérito de Satisfação de Colaborador	Ver ponto 1.6.6.	UT-RH
Munícipes, Empresas, Visitantes, Turistas	<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	Resultado do inquérito geral (Ponto 1.6.5.) Nível de satisfação com a qualidade geral: GAM (83%); Serviços (82%); Inovação Tecnológica e Comunicação (83%)	GSG; Outros serviços
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=86%	UT-AD; GSG
Fornecedores Estratégicos/Parceiros e Fornecedores Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimentos dos prazos de pagamento; Crescimento das encomendas; Fidelização. 	Reuniões pontuais; Avaliação de Fornecedores	Ver ponto 1.6.7.	DV-AF (Contratação Pública); GSG
Órgãos de tutela e superintendência	<ul style="list-style-type: none"> Pagamento de impostos conforme esperado; Criação de postos de trabalho; 	Avaliação de Conformidade Legal, cumprimento de regulamentos e requisitos	Não foram evidenciadas não conformidades. Indicadores	DV-AF; UT-AD; DV-DL

Partes interessadas	Principais Requisitos	Forma de avaliação	Periodicidade	Responsável
	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento de Legislação. 	do Estado; Desenvolvimento empresarial	Empreendedorismo	
Associações e outras instituições/entidades	<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	Resultado do inquérito geral (Ponto 1.6.5.) Nível de satisfação com a qualidade geral: GAM (83%); Serviços (82%); Inovação Tecnológica e Comunicação (83%)	GSG; Outros serviços

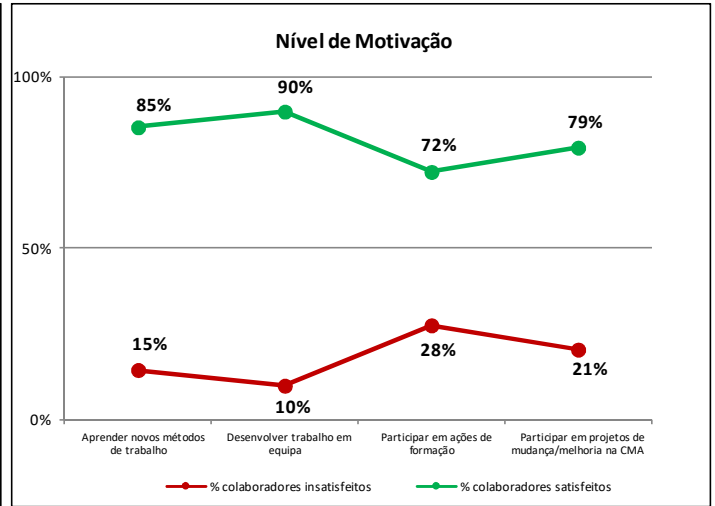
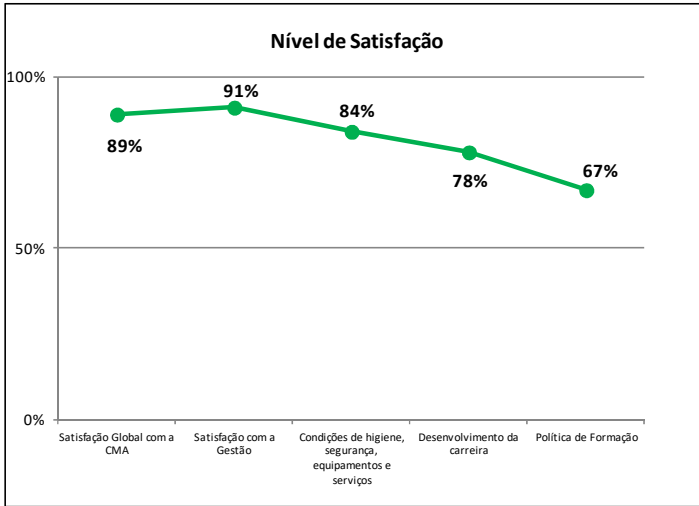
1.6.6. Audição dos/as Funcionários/as

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

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

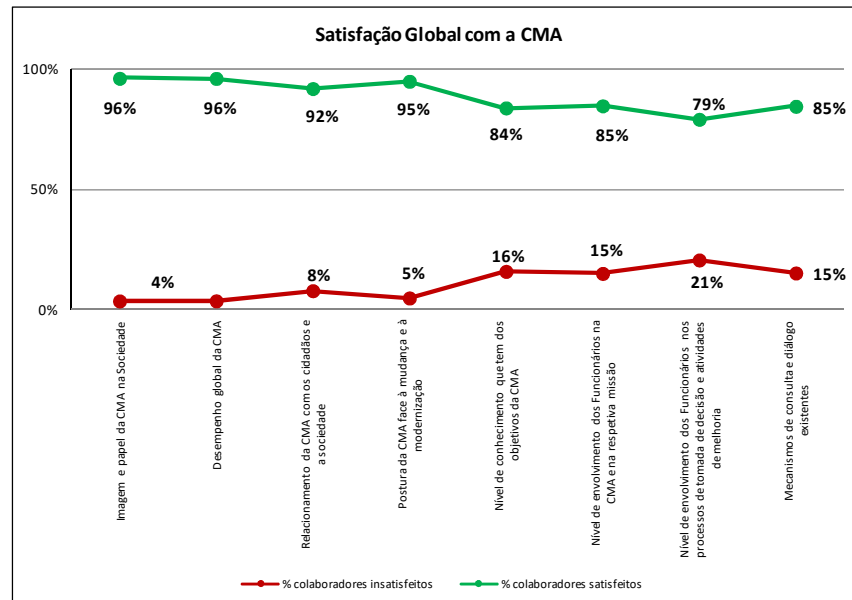
O inquérito referente ao ano 2019 foi enviado, por *e-mail*, tendo-se decidido, por causa da crise pandémica nacional, pelo COVID-19, efetuarmos o mesmo apenas por esta via. Como resultado geral, importa referir que recebemos 133 respostas (mais 46% do que em 2018), assim como em termos de resultados obtivemos 82% no **Índice de satisfação dos/as funcionários/as** da autarquia e 82% no **Índice de motivação dos/as funcionários/as** da autarquia, cumprindo com as metas estabelecidas.

Comparativamente com o ano 2018, os resultados são positivos, sendo que, em relação ao nível de satisfação, o resultado mantém-se. Já no que respeita ao nível de motivação, verificamos uma descida de 1% (83% em 2018).

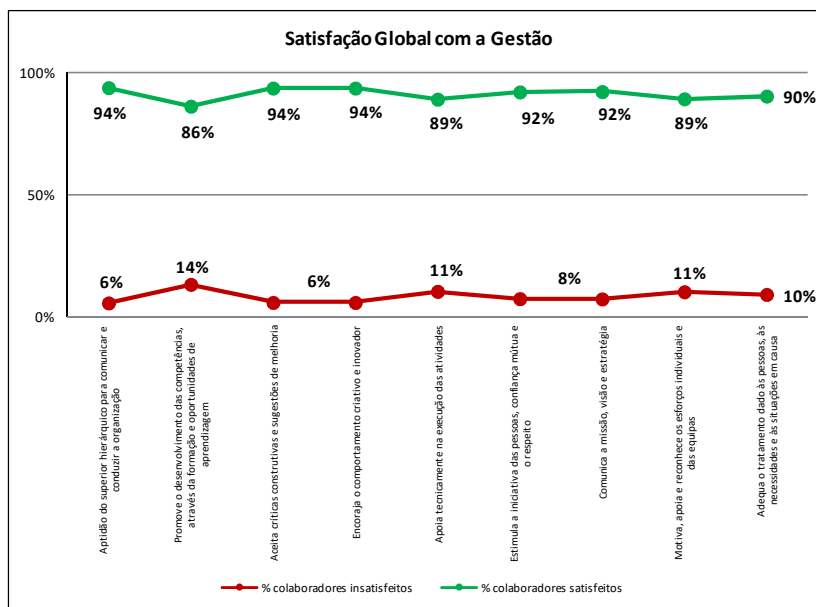


O resultado obtido, a nível médio, para cada uma das questões relacionadas com o inquérito, obtivemos os resultados seguintes:

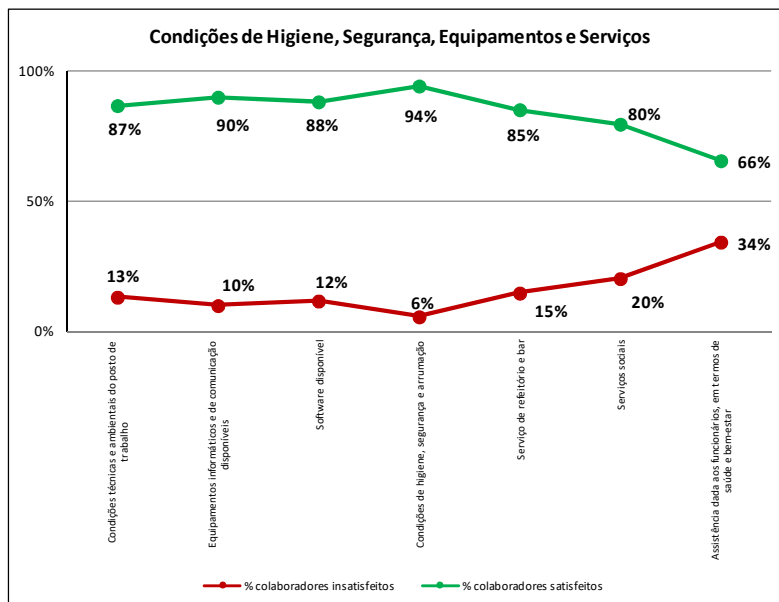
- **Satisfação Global com a CMA** – 89%, sendo que a questão que apresenta a taxa de satisfação mais baixa é “Nível de envolvimento dos/as Funcionários/as nos processos de tomada de decisão e atividades de melhoria”. Quando comparado com o ano 2018 (83%), verificamos um aumento de 6%;



- **Satisfação com a Gestão** – 91%, com todas as questões a apresentar valores acima dos 80%. Quando comparado com o ano 2018 (87%), verificamos um aumento de 4%;



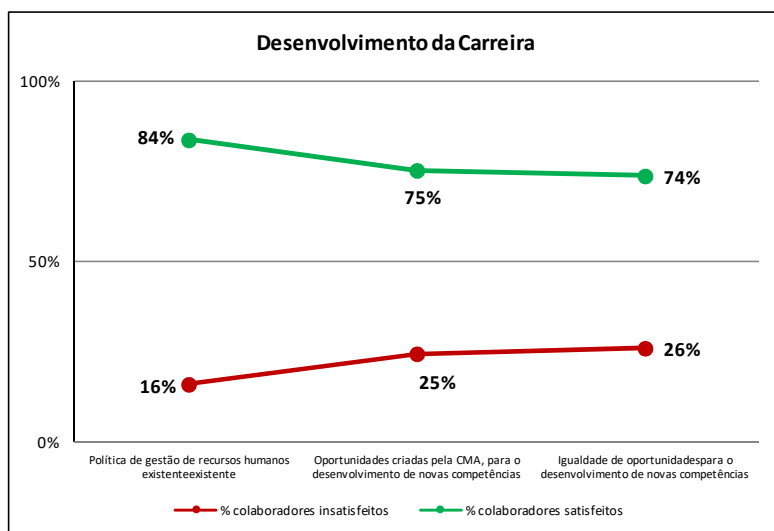
- **Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços** – 84%, sendo de realçar que a questão “Assistência dada aos funcionários, em termos de saúde e bem-estar”, foi a que apresentou o valor mais baixo, com 66%. Quando comparado com o ano 2018 (79%), verificamos um aumento de 5%;



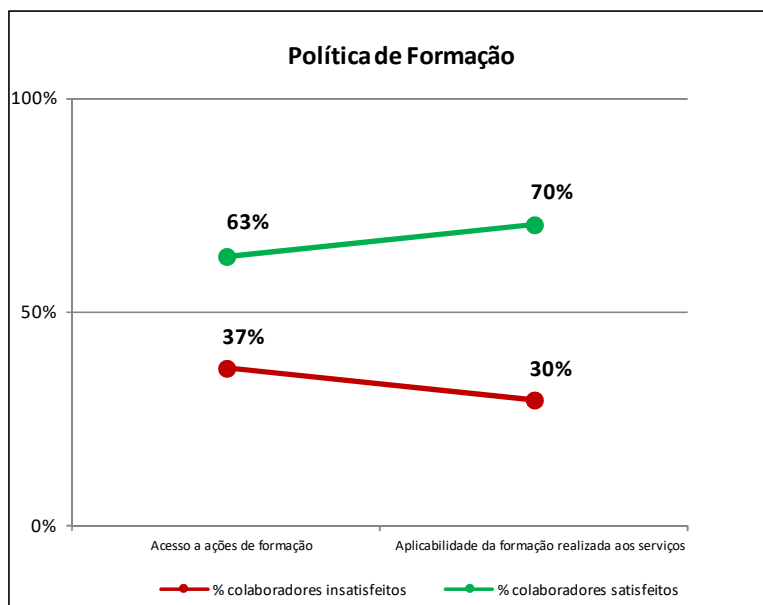
- **Desenvolvimento da carreira** – 78%, verificando-se um nível de insatisfação superior a 25%, no que diz respeito às questões “Oportunidades criadas pela CMA, para o desenvolvimento de novas

competências” e “Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências”.

Quando comparado com o ano 2018 (73%), verificamos um aumento de 5%;



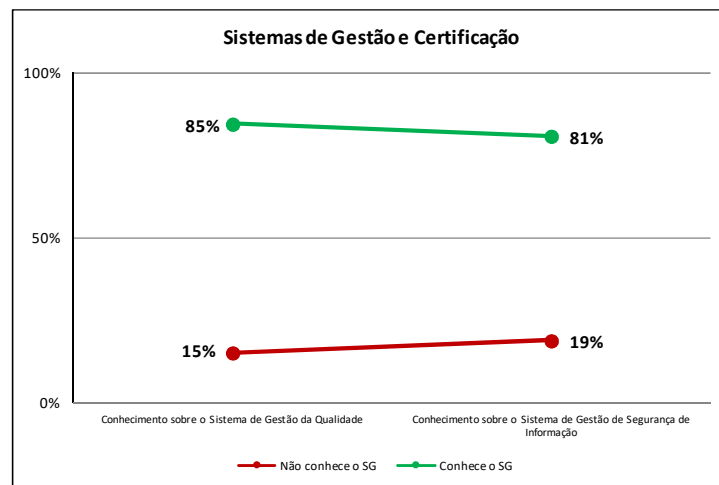
- **Política de Formação** – 67%, sendo que em resposta às questões “Acesso a ações de formação” e “Aplicabilidade da formação realizada aos serviços”, verificamos valores de insatisfação acima dos 30%. Quando comparado com o ano 2018 (86%), verificamos um decréscimo significativo, na ordem dos 19%;



- Nível de conhecimento dos **Sistemas de Gestão e Certificação** – 83%, demonstrando que 81% dos inquiridos reconhece a existência de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação e 85% tem



conhecimentos sobre o Sistema de Gestão da Qualidade. Naturalmente, estes valores demonstram o facto de que, estando o Sistema de Segurança da Informação implementado numa área mais específica (Obras Particulares), seja menos “conhecido” do que o Sistema da Qualidade, que existe desde 2007, implementado na generalidade dos serviços. Quando comparado com o ano 2018 (77%), verificamos um aumento de 6%;



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

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

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

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

1.6.7. Desempenho de Fornecedores e Empreiteiros/Empreitadas

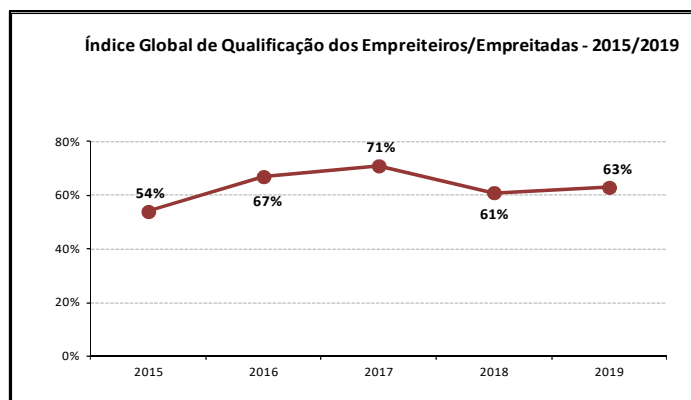
Para 2019, o Índice Global de Qualificação de Fornecedores foi de 3 pontos, cumprindo-se a meta estabelecida. Mais informação, no documento “[Lista_fornecedores_2019](#)”.

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

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

Os empreiteiros que encerraram as obras em 2019, foram avaliados face aos requisitos estipulados nas categorias de “Execução de obra” e “Segurança em obra”, verificando-se um aumento de 2%, em relação ao ano 2018. Analisando o comportamento dos resultados da avaliação dos empreiteiros, nos últimos 5 anos, temos:

Ano	Índice GLOBAL de Qualificação de Empreiteiros	Comparativo
2015	54%	-17%
2016	67%	13%
2017	71%	6%
2018	61%	-14%
2019	63%	2%



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._2019**”.

Mais informações, consultar o Relatório de avaliação do desempenho dos fornecedores externos/empreiteiros “**Relat_Aval_Fornec._2019**”

Ano: 2019

Designação do Empreiteiro	Designação da Empreitada	Índice de Desempenho do Empreiteiro - IDE					Índice de Qualificação do Empreiteiro - IQE	
		< 24%	>= 24% e < 50%	>= 50% e < 74%	>= 74% e < 92%	>= 92%	Valor	Tipo
Construções Carlos Pinho, Lda.	Requalificação Urbana Nascente - Rua António da Silva Brinco		43%				46%	Fraco
	Reabilitação de Ruas do Concelho - Lote 2		41%					
	Pavimentação de vários arruamentos na Trofa, Segadães, Lamas do Vouga e Serém			54%				
Construções Cume e Telha, Unipessoal, Lda.	Arranjo Urbanístico na Rua da Subida na Catraia de Assequins			61%			61%	Aceitável
Jhoviter - Construção Civil e Obras Publicas, Lda.	Requalificação de Troço do Leito do Rio Águeda e Limpeza de Infestantes				79%		79%	Bom
A. MALHEIROS, Lda.	Requalificação das Escadas do Cemitério de Belazaima do Chão			54%			61%	Aceitável
	Requalificação do Largo de S. Pedro, em Águeda			66%				
	Concessão e Execução de Escada de Acesso ao Rio junto ao Centro de Atividades Náuticas - Bérrio Marques			67%				
	Pavimentações de Ruas no Concelho - Muro de Contenção a realizar no Ninho de Águia			60%				
	Construção de Passeios na Rua António Feliciano de Castilho, no Ninho d'Águia, em Águeda			59%				
	Requalificação Urbana - Troço Poente da Rua dos Bombeiros Voluntários			59%				
Rosas Construtores, S.A.	Pavimentações de Vias em Catraia de Assequins, Macinhata do Vouga, Beco, Serém de Cima, Carvalhal da Portela e Brunhido				74%		74%	Bom
SOCITOP - Unipessoal, Lda.	Arranjo Urbanístico da Avenida da República			68%			68%	Aceitável
URBIPLANTEC - Terraplanagens, Lda.	Urbanizações e Requalificação Urbana a Poente - R. Maria de Melo Corga, R. Capitão José Maria Coutinho, R. Fonte do Outeiro e R. Dr Eduardo Caldeira			55%			55%	Aceitável
Índice GLOBAL de Qualificação de Empreiteiros							63%	ACEITÁVEL

1.6.8. Auditorias

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

Todas as constatações (não conformidades/oportunidades) identificadas no decorrer da realização das auditorias, foram analisadas, tendo-se verificado as suas causas, preenchidos os registos respetivos (Imp-08-01) e definidas as ações, de forma a evitar a sua repetição, verificando-se uma eficácia de 100% nas ações que já se encontram encerradas e avaliadas quanto à sua eficácia.

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

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

Para 2020, já se encontra definido o Programa de Auditorias, contemplando 2 auditorias aos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade, Processos de Licenciamento de Obras Particulares (ISO/IEC 27001) e RGPD. De igual modo, será realizada uma auditoria interna a todos os processos (avaliação de risco e implementação de medidas constantes do PGRCCIC).

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

O resultado da análise e avaliação do risco encontra-se compilado no documento “**Avaliação e tratamento do Risco_R12**”, de acesso restrito, tendo em conta a informação nele contida, sendo que o valor médio do Risco real é de **3,11**. Em 2019, este valor encontrava-se nos 2,9, isto é, dentro dos valores aceitáveis pela CMA (3). No entanto, em 2020, foi incluído mais 1 cenário/fonte de risco, com 3 riscos associados, relacionado com a situação

pandémica ou outro problema de saúde pública, que possa provocar a indisponibilidade das instalações para executar as atividades municipais, assim como a indisponibilidade de pessoal por via de resguardo profilático.

Já no que diz respeito ao **Plano de Tratamento de Riscos** definido em 2019, de referir que das ações previstas realizar, ao nível da implementação de novos controlos para mitigação dos riscos, 73% foram executadas, com eficácia a 100% (as restantes foram reprogramadas), evidenciando que, na nova revisão da avaliação de riscos, a probabilidade de ocorrência diminuiu, cumprindo o objetivo proposto inicialmente.

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 **2,19** (inferior à revisão anterior, de 2019 – 2,25, donde se verifica que as ações executadas foram eficazes e permitiram estes resultados). De referir a verificação do novo cenário de risco “Situação pandémica nacional, provocada por infeção/vírus, ou outro problema de saúde pública”, que veio trazer uma alteração da forma de trabalhar, mas também uma oportunidade de repensar novos métodos de trabalho/revisão de processos existentes, em suma, uma reengenharia de processos.

Neste âmbito, de referir que, das ações previstas e já executadas (36%), verificamos terem-se mostrado como eficazes (100%), estando algumas ainda em fase de execução ou planeadas. Ainda este ano se prevê uma nova revisão, de modo a incluirmos algumas ações decorrentes de uma fase de verificação, através de uma análise SWOT, por área, de riscos/oportunidades.

Também está prevista a reavaliação de riscos no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), a realizar até ao final do ano 2020, 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 07), Plano de Capacidade (Revisão 08), Plano de Disponibilidade (Revisão 07), e Plano de Recuperação de Desastres (DRP) (Revisão 05), todos de 2020/07/01.



No que diz respeito ao PCN (Plano de Continuidade de Negócio), importa referir que foi efetuado o teste DR, em 2019/06/25 e novamente em 2020/06/26, tendo-se revelado estar tudo OK. Os resultados estão registados, pela DV-TI, no GLPI.

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 2020/04/14.**

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 2020

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

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

Está prevista para o ano 2020, uma revisão ao nível dos objetivos estratégicos/operacionais, adequando-os à realidade da Autarquia, estando já preparada a nova versão, cuja entrada em vigor acontecerá quando da elaboração do Orçamento para 2021.

2.2. Proposta de metas para os indicadores de desempenho para o ano 2020

Para 2020 e, tendo em conta o resultado obtido para 2019, e uma análise por parte de cada responsável, foram definidos valores (metas) para cada um dos objetivos/indicadores, referentes a cada processo.

Prevê-se uma análise, no 2.º semestre/2020, de forma a avaliar uma revisão da estratégia e, conseqüentemente, dos indicadores e metas, tendo em conta a revisão do Mapa Estratégico.

Estes resultados podem ser evidenciados no BSC (Mapa de Indicadores – Imp-09-01), para 2020.

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:

- SG em arquivo documental, procedendo-se ao registo de um documento quando seja necessária a sua aprovação, funcionando de igual forma para as fichas de não conformidade. Em 2016 foi realizada uma segunda abordagem a esta aplicação, tendo-se deslocado um técnico da aplicação, para nos elucidar sobre a parametrização e funcionalidades da mesma. Prazo: 2.º semestre/2020. Responsável: Sónia Marques.
- Desenvolvimento de um *dashboard* para cálculo de indicadores/resultados para a DV-GU. A funcionalidade que se pretende desenvolver, envolve também outras áreas e trata-se de uma tarefa morosa e que também está dependente da entidade subcontratante MEDIDATA. Recalendarização: Dezembro/2020. Responsáveis: Ana Matos (DV-GU); DV-TI; Sónia Marques; MEDIDATA.
- Incluir os inquéritos realizados aos municípios, noutros âmbitos que não o Inquérito geral, de modo a permitir uma análise complementar a este. Prazo de implementação: Próximo inquérito (prevê-se encerrar até final de agosto/2020).
- Rever o inquérito a municípios/entidades, em termos de questões. Próximo inquérito a municípios (2020).
- Realização duma ação de formação interna “Auditorias internas da qualidade”, dado que já foi manifestado por alguns funcionários, a intenção de frequentar a mesma, para poderem fazer parte da bolsa de auditores e realizarem auditorias aos serviços. Prazo de implementação: Dezembro/2019. Responsável: Sónia Marques. Ainda não foi possível realizar esta ação, pois foram dadas outras prioridades de atuação. Foi decidido superiormente realizar, em primeiro lugar, a formação/sensibilização sobre “Qualidade”, em conjunto com outros temas (Segurança da Informação e RGPD), ficando para 2021, esta ação. Recalendarização: 1.º Semestre/2021.

- Respostas às reclamações/sugestões centralizadas no Serviço da Qualidade. Prazo: Setembro/2020. Responsável: Sónia Marques; GAP.
- Realização duma ação de formação interna “Qualidade” a TODOS/AS os/as funcionários/as. A realizar, em conjunto com os temas Segurança da Informação e RGPD, no último trimestre de 2020, sob a responsabilidade conjunta de Sónia Marques e Hugo Teixeira.
- Aprovação do Código de Ética para a CMA, envolvendo os funcionários. Prazo: Setembro/2020 (Reunião de Executivo).
- Analisar a possibilidade de, quando se abrir a intranet, aparecer de imediato a política do SG e outro tipo de informação considerada relevante para a comunicação da estratégia por todos. Responsáveis: Sónia Marques; Hugo Teixeira. Prevê-se tratarmos deste assunto até ao final do ano 2020.
- Rever o *website* da CMA, em termos de conteúdos disponibilizados, no âmbito do Índice de Transparência Municipal (ITM). Prazo de implementação: Janeiro/2021. Responsáveis: DV-TI (Comunicação) /Sónia Marques.
- Reestruturação interna dos serviços da autarquia. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: Executivo. Só foi realizada no que diz respeito à criação do Serviço Municipal de Proteção Civil (SMPC). Reprogramação: Dezembro/2020.
- Avaliação da continuação de implementação da certificação da segurança da informação. Prazo: Dezembro/2019. Responsável: Sónia Marques. Esta questão ainda não foi analisada, tendo em conta que foram repensadas outras áreas de Certificação, nomeadamente, pela ISO 37120 e outras certificações, viradas mais para as Pessoas. Será um assunto a ser repensado até dezembro/2020, para implementação no decorrer de 2021, se assim for entendido.
- 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.
- Candidatura à Certificação da Cidade, pela ISO 37120. Prazo: Dezembro/2020 (carregamento de informação para o processo). Responsável: Sónia Marques.
- 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: Dezembro/2020 (elaboração de um plano de ação, para definição de ações e implementação em 2021). Responsável: Sónia Marques; UT-RH.

3. Anexos