

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

INSPEÇÃO-GERAL
DAS ATIVIDADES CULTURAIS

Acrescentar Valor à cultura, aos autores e ao espetáculo



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

INSPEÇÃO-GERAL
DAS ATIVIDADES CULTURAIS

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades 2021

COORDENAÇÃO

IGAC | Direção de Serviços de Estratégia, Inovação e Comunicação

DESIGN GRÁFICO & EXECUÇÃO TÉCNICA

IGAC | Direção de Serviços de Estratégia, Inovação e Comunicação

ÍNDICE

01	Mensagem do Inspetor-Geral	4
02	Enquadramento metodológico	7
03	Sobre a IGAC	11
	Atribuições e estrutura orgânica	11
	Visão, missão, valores e lema	13
04	Sobre o planeamento de 2021	14
	Eixos Estratégicos	16
	Operacionalização da estratégia	26
	Enquadramento estratégico das atividades e Iniciativas Estratégicas	17
	Atividades em destaque	32
05	Medidas de modernização administrativa	39
06	Avaliação da execução do Plano de Atividades 2021	42
	AUTOAVALIAÇÃO	
	Avaliação do QUAR 2021	42
	Avaliação dos objetivos estratégicos	45
	Avaliação dos recursos humanos	52
	Avaliação dos recursos financeiros	57
	Avaliação do sistema de controlo interno	60
	AVALIAÇÃO EXTERNA	
	Avaliação da colaboração institucional	61
	AVALIAÇÃO FINAL	69
07	Conclusões	70
08	Anexos	71
	Anexo I - Balanço Social 2021	
	Anexo II - Estudo de Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos 2021	

01 MENSAGEM DO INSPETOR-GERAL

A Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC) remonta a sua origem à Inspeção-Geral dos Teatros Nacionais, criada em 1836, altura em que Passos Manuel assumiu a direção do Governo. No mesmo ano, encarregou, por portaria régia, o escritor e político Almeida Garrett de criar a Inspeção-Geral dos Teatros e Espetáculos Nacionais e de encontrar mecanismos de regulação para os direitos autorais.

O controlo público sobre as condições técnicas e de segurança dos recintos de espetáculo e o tratamento das matérias associadas ao direito de autor, passaram então a assumir especial enfoque e a correspondente dignidade normativa.

Desde então, o modelo de organização foi evoluindo, com especial destaque para a integração na IGAC das atribuições da antiga Direção-Geral dos Espetáculos, altura em que passou a comungar atribuições diferenciadas e múltiplas atividades de relevo.

As atividades desenvolvidas pela IGAC fazem emergir responsabilidades acrescidas que decorrem do confronto diário com processos na área dos espetáculos de natureza artística onde assume funções inspetivas de natureza externa; na área do controlo interno onde assume funções de auditoria ao nível da administração financeira do Estado e na área da proteção do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, onde valoriza a propriedade intelectual associada à proteção da criação artística nas suas diferentes perspetivas e na fiscalização do cumprimento das normas legais que lhe estão associadas.

No mesmo confronto, mas em sentido diverso, a IGAC assume a certificação de projetos arquitetónicos e de vistoria e inspeção administrativa no terreno a recintos de espetáculos de natureza artística de todo o país com vista ao respetivo funcionamento. Por outra via, autentica obras e conteúdos culturais no contexto da supervisão económica da propriedade intelectual, na vertente do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, onde assume, também, função de registo de obras literárias e artísticas. É ainda entidade reguladora no âmbito das reclamações na área dos recintos de espetáculos de natureza artística.

Na área da proteção de menores, a IGAC integra ainda entre os seus órgãos a Comissão de Classificação que classifica as obras e conteúdos culturais de acordo com escalões etários legalmente previstos.

Mais recentemente, no âmbito do Estatuto dos Profissionais da Área da Cultura, aprovado em novembro de 2021, foi atribuída á IGAC a gestão do registo dos profissionais da área da Cultura, bem como a presidência da Comissão de Acompanhamento na sua implementação.

Ainda em 2021, foi aprovada a Lei n.º 82/2021, de 30 de novembro, que regula a atribuição de competências à Inspeção-Geral das Atividades Culturais para a fiscalização, o controlo e a regulação, a

remoção e o impedimento de acesso a conteúdos protegidos pelo direito de autor e pelos direitos conexos, diloma que rforçou a sua capacidade de fiscalizar em ambiente digital.

Nesta multiplicidade de atribuições, coloca-se à IGAC o desafio diário de "Acrescentar Valor à Cultura, aos Autores e ao Espetáculo" suportada numa visão clara e de aproximação contínua aos cidadãos, também por via da qualidade e da inovação.

A atividade de 2021, foi mais um ano marcada pela pandemia e colocou à IGAC desafios e tarefas muito diferentes daquelas que normalmente enfrenta e desenvolve, apesar da atividade cultural ter aumentado em relação a 2020.

O segundo ano de constrição da atividade cultural colocou os agentes culturais e económicos numa situação extraordinariamente difícil e obrigou a IGAC a estar atenta, em permanência, às suas dificuldades e solicitações, em especial no modo como interpretar e aplicar as múltiplas leis e regulamentos que, em tempos diferentes, mas próximos, orientavam e reorientavam o modo de exercerem a sua atividade.

Neste contexto, a IGAC esteve em permanente ligação com as associações culturais dos diferentes setores e em estreita articulação com a Direção-Geral da Saúde, procurando e propondo caminhos para atenuar as dificuldades vividas, designadamente, contribuindo ativamente em diferentes propostas legislativas e orientações para o setor cultural.

As dificuldades sentidas pelo setor foram diariamente acompanhadas pela IGAC, com muitas centenas de pedidos de esclarecimento, apreciações e análises sobre os quadros legais aplicáveis às respetivas situações.

Paralelamente, esteve envolvida na implementação do Estatuto dos Profissionais da Cultura, por via da preparação dos regulamentos aptos á sua melhor concretização.

Apesar da diminuição generalizada da atividade cultural, também em 2021 existiram atribuições que aumentaram ou mantiveram o mesmo nível de resposta, especialmente, ao nível da autenticação de obras e conteúdos culturais, fruto dos períodos de confinamento que obrigaram a permanência no domicílio com a conseqüente aquisição de um maior número videogramas, e a fiscalização em ambiente digital.

A vida interna da IGAC foi também diferente, fruto do teletrabalho obrigatório e recomendável, que exigiu dos dirigentes um esforço muito acrescido para organizar as equipas e garantir uma adaptação rápida e respostas eficazes às múltiplas solicitações com que a IGAC se confrontou.

O ano 2022 será um ano igualmente difícil para os agentes culturais e económicos, na sequênciade 2 anos muitos penosos e é muito importante que a IGAC saiba estar à altura das circunstâncias, adaptando os recursos às dificuldades e moldando as respostas às necessidades, numa procura contínua de atenuar o

esforço emocional que assalta os promotores de espetáculos e de todos aqueles que de alguma forma dependem de uma resposta da IGAC para um próximo passo.

Sabemos que há ainda muito para ousar e trilhar, mas também sabemos que a riqueza de atribuições que investem a IGAC no serviço público que presta aos cidadãos e clientes são um contributo muito importante para enriquecer e dinamizar as atividades culturais e zelar pelo equilíbrio de todas as atividades associadas à economia cultural. Tudo isto apenas é possível com muito empenho e dedicação, daí que se impõe uma palavra muito especial para os dirigentes e todos os trabalhadores da IGAC que, diariamente, se esforçam e se multiplicam para demonstrar que vale a pena prestar tantos e diferenciados serviços que acrescentam valor à Cultura.

O Inspetor-Geral

Luís Silveira Botelho

02 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

“O planeamento e o controlo complementam-se e são exigências recíprocas numa qualquer gestão eficiente (...)”

(Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de setembro)

Terminado o ano de 2021, é momento de refletir em documento único e integrado a atuação da IGAC, corporizado no relatório anual de atividades. Este instrumento de gestão “(...) *deve discriminar os objetivos atingidos, o grau de realização dos programas e os recursos utilizados*” (cf. disposto no nº 3 do artigo 1º do **Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de setembro**) e ir de encontro ao seguinte modelo (vide FIG. 1):

FIG. 1 – Modelo de relatório de atividades

Capítulos	Tópicos
I — Nota introdutória	Breve análise conjuntural. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo.
II — Actividades desenvolvidas e recursos humanos.	Consecução dos objectivos do plano e estratégia seguida. Desenvolvimento dos diferentes programas, projectos e actividades do plano; resultados previstos e alcançados.
II — Actividades desenvolvidas e recursos humanos.	Actividades desenvolvidas mas não previstas no plano e resultados alcançados. Afectação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros, com inclusão de indicadores. Grau de realização dos programas de formação, com inclusão de indicadores e taxas.
III — Avaliação final	Breve análise sobre a execução global do plano e seu reflexo na articulação com o Programa do Governo. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados. Descrição dos mecanismos de participação e auscultação dos clientes internos e externos. Conclusões prospectivas.

Fonte: Anexo do Decreto-Lei nº183/96, de 27 de setembro

Considerando a Fig. 1, o presente relatório foi estruturado em torno de 4 vertentes:

⊥ **Apresentação da IGAC** – enquadra a atividade da IGAC aos níveis da estrutura orgânica, atribuições, visão, missão, valores, lema e da estratégia adotada;

⊥ **Apresentação da atividade da IGAC durante o ano de 2021** – enquadra as atividades nos objetivos estratégicos, dando a conhecer as que mereceram maior destaque, tanto pela novidade como pela sua pertinência, na área de negócio da instituição. Sintetizando, este ponto centra-se no objeto de avaliação: atividades previstas no Plano de Atividades 2021.

⊥ **Avaliação da execução do Plano de Atividades 2021** – apresenta a avaliação dos objetivos estratégicos e operacionais da IGAC de acordo com os resultados alcançados em termos de execução das atividades. Para tal, recorreu-se ao método da autoavaliação - QUAR, Balanço Social e sistema de controlo interno e da avaliação externa por clientes externos da instituição, cuja descrição dos mecanismos de participação é igualmente relatada. Incluem-se ainda nesta avaliação a análise dos recursos humanos e financeiros afetos ao desenvolvimento das atividades.

⊥ **Conclusões** – com a análise do realizado e prospetivas para o futuro. Esta secção incorpora uma apreciação qualitativa dos resultados alcançados.

Para além da estrutura consagrada no citado Decreto-Lei nº 183/96, interessa considerar que a avaliação do desempenho de cada serviço – que assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR) – é objeto de legislação específica, razão porque o presente relatório dá igualmente resposta às disposições do SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública), aprovado pela **Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro**, objeto de revisão, consagrada no artigo 49º da **Lei nº 66-B/2012, de 31 de dezembro**.

Para efeitos de implementação do QUAR, os objetivos operacionais da IGAC foram agrupados de acordo com seguintes os “parâmetros de avaliação” ao encontro do disposto no nº 1 do artigo 11º da Lei nº 66-B/2007, a saber:

⊥ **Objetivos de eficácia** – entendidos como medida em que um serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados;

⊥ **Objetivos de eficiência** – enquanto relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados;

⊥ **Objetivos de qualidade** – entendidos como o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

Os **resultados dos objetivos operacionais do QUAR 2021** foram apresentados de acordo com o **método de cálculo da taxa de realização com referência a um valor crítico** que consta do Documento Técnico nº 1 / 2010 do GT CCAS (Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) – Rede GPEARI intitulado “**Avaliação dos serviços – linhas de orientações gerais**”.

No ponto 6 do presente Relatório consta a seguinte informação:

⊥ **Concretização por parâmetro de avaliação** (i.e., Eficácia, Eficiência e Qualidade), cujo cálculo deriva da média ponderada dos objetivos operacionais no parâmetro:

Concretização do parâmetro $i = \Sigma [(concretização\ do\ obj.\ op.\ A\ x\ peso\ do\ obj.\ op.\ A\ no\ parâmetro\ i) +$
 $+ (concretização\ do\ obj.\ op.\ B\ x\ peso\ do\ obj.\ op.\ B\ no\ parâmetro\ i) +$
 $+ (concretização\ do\ obj.\ op.\ ... \ x\ peso\ do\ obj.\ op.\ ... \ no\ parâmetro\ i)]$

⊥ **Concretização por objetivo operacional**, cujo cálculo deriva da média ponderada dos indicadores no objetivo operacional:

Concretização do obj. op. $i = \Sigma [(concretização\ do\ indicador\ A\ x\ peso\ do\ indicador\ A\ no\ obj.\ op.\ i) +$
 $+ (concretização\ do\ indicador\ B\ x\ peso\ do\ indicador\ B\ no\ obj.\ op.\ i) +$
 $+ (concretização\ do\ indicador\ ... \ x\ peso\ do\ indicador.\ ... \ no\ obj.\ op.\ i)]$

⊥ **Concretização por indicador**, cujo cálculo é feito com referência a um valor crítico associado (por convenção) a uma taxa de realização de 125%. Assim, quando a concretização do indicador $\geq 125\%$ significa “(...) que o respetivo serviço alcançou um resultado de referência no seu sector / área de atuação”¹, facilitando assim a comparação entre serviços ainda que estes possam ou não ter missões similares (*vide* GT CCAS, 2010, pg. 11).

Concretização do ind. $i = [1 + (realizado\ do\ ind.\ i - meta\ do\ ind.\ i) \times 0,25] / (superação\ do\ ind.\ i - meta\ do\ ind.\ i)$

¹ GT CCAS (2010), “Avaliação dos Serviços – Linhas de Orientação Gerais”

No que respeita à avaliação dos objetivos estratégicos importa ter presente os seguintes pressupostos:

- ⊥ as atividades estão agrupadas no Plano de Atividades 2021 (PA 2021) por objetivo estratégico;
- ⊥ cada atividade pode responder a vários objetivos operacionais e daí que a medição de cada atividade tenha sido efetuada com recurso à média aritmética simples dos valores de execução dos objetivos operacionais envolvidos;
- ⊥ a medição da execução de cada objetivo estratégico é feita com base na média aritmética simples dos valores de execução dos respetivos projetos e atividades;
- ⊥ existem fatores externos à organização que impossibilitaram a execução de várias atividades (como sejam: a pandemia por Covid19, alterações legislativas, dependência operacional de parcerias). Neste sentido, apenas se pôde avaliar o que era suscetível de avaliação e daí que se tenha utilizado o termo “imputável” para frisar este aspeto.

03 SOBRE A IGAC

A Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC), criada pelo Decreto-Lei nº 80/97, de 8 de abril, é um serviço da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, sob a dependência do membro do Governo responsável pela área da Cultura.

A sua génese remonta a 1836, ano em que, por proposta de Almeida Garrett, primeiro Inspetor-Geral dos Teatros, D. Maria II criou a Inspeção-Geral dos Teatros, dando enfoque às funções de inspeção na área dos espetáculos.

Rege-se atualmente pelo Decreto Regulamentar nº 43/2012, de 25 de maio, que aprovou a sua última orgânica.

A estrutura nuclear consiste numa departamentalização constituída por unidades orgânicas, com atividades diferenciadas, às quais acresce uma equipa multidisciplinar (*vide* FIG. 3).

Para além das atribuições previstas no diploma orgânico, a IGAC tem superintende a atividade tauromáquica, por força do Decreto-Lei 89/2014, de 11 de junho, contando para este efeito com um corpo de delegados técnicos tauromáquicos constituído por Diretores de Corrida e por Médicos Veterinários.

Desde a última alteração orgânica, em 2012, a IGAC passou a integrar entre os seus órgãos a Comissão de Classificação, que promove a classificação etária dos espetáculos de natureza artística.

FIG. 2 – Almeida Garrett



Fonte: http://sigarra.up.pt/rep/av/pedifios/001/1006603_04.png

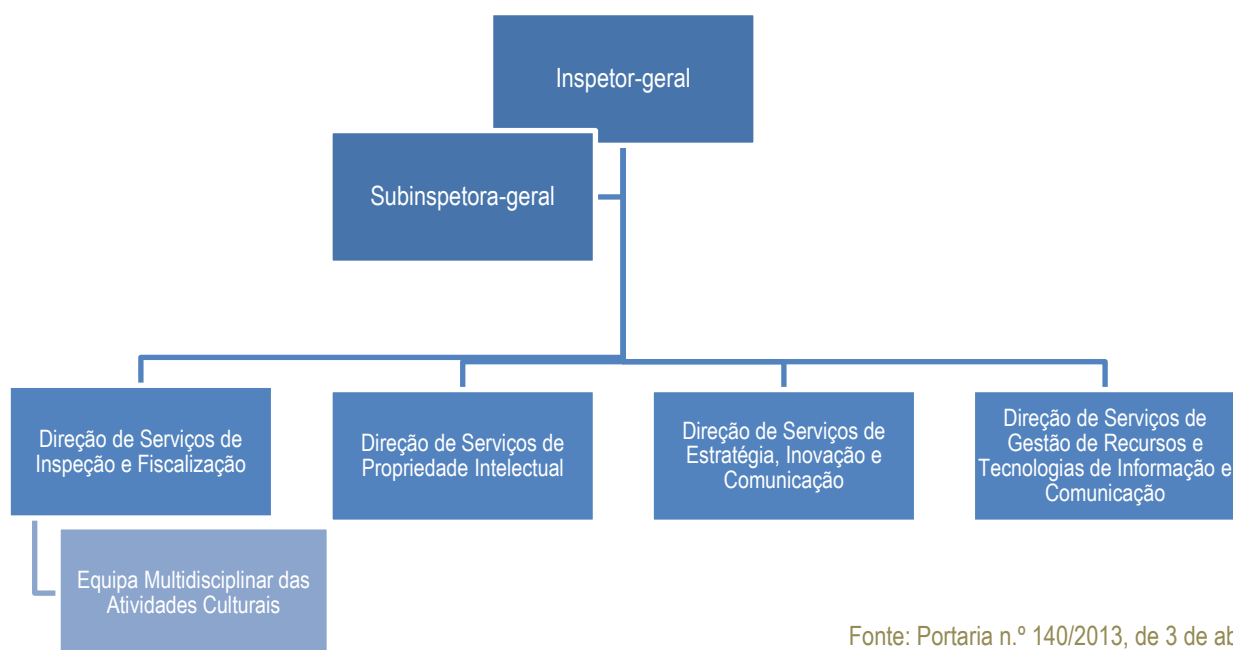
✓ ATRIBUIÇÕES E ESTRUTURA ORGÂNICA

De entre as suas diferentes atribuições destacam-se:

- ⊥ Assegurar a auditoria técnica, financeira e de gestão aos serviços e organismos dependentes ou sob tutela e superintendência do membro do Governo responsável pela área da cultura;
- ⊥ Assegurar a atividade de supervisão, fiscalização e monitorização na área do direito de autor, dos direitos conexos, dos espetáculos de natureza artística e dos recintos fixos destinados à sua realização;
- ⊥ Assegurar o registo, a classificação e a autenticação de obras e de conteúdos culturais;
- ⊥ Assegurar a certificação das atividades na área dos recintos fixos e espetáculos de natureza artística, bem como das entidades de gestão coletiva do direito de autor e dos direitos conexos, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas a outras entidades;

- ⊥ Colaborar com as autoridades judiciais e os órgãos de polícia criminal nas áreas de atividade integradas na missão da IGAC;
- ⊥ Promover a proteção da propriedade intelectual, através de ações de informação junto das autoridades judiciais e de outras autoridades administrativas ou policiais, bem como da comunidade escolar, académica, científica e empresarial;
- ⊥ Promover a publicitação de atos, decisões e outros instrumentos relevantes relativos ao registo, classificação e autenticação de obras e conteúdos, bem como à certificação de atividades na área do Direito de Autor e dos Direitos Conexos e dos recintos fixos e espetáculos de natureza artística.

FIG. 3 – Organograma da IGAC



Fonte: Portaria n.º 140/2013, de 3 de abril

✓ **MISSÃO, VISÃO, VALORES E LEMA**

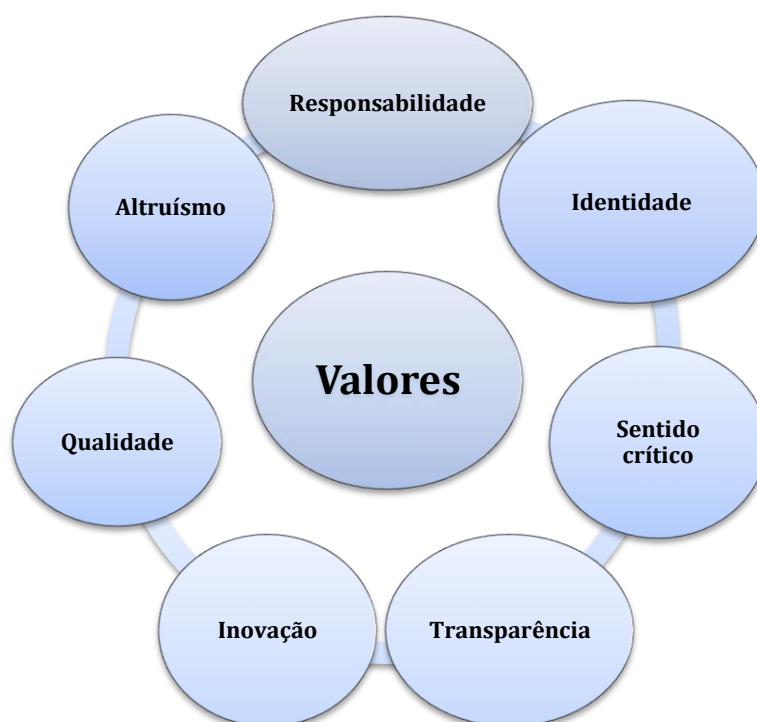
Missão

Auditar o desempenho das entidades organicamente integradas e dependentes do membro do Governo responsável pela área da cultura, garantir a segurança dos espetáculos artísticos, proteger a propriedade intelectual, na vertente do direito de autor, e autenticar e classificar as obras e conteúdos culturais.

Visão

Acrescentar valor à cultura, aos autores e ao espetáculo

Valores



Lema

Protegemos o que e@autentico

04 SOBRE O PLANEAMENTO DE 2021

A IGAC, no quadro das políticas de desenvolvimento cultural de par com as suas atribuições perspetivou, para 2021, um processo de mudança que encarou com ambição, sabendo ter pela frente importantes desafios e oportunidades, numa altura crítica que exigiu pensamento estratégico e forte capacidade operacional, rodeado por um acentuado clima de incerteza em resultado da pandemia Covid 19, que atingia a todos com forte intensidade em todos os domínios.

Desde logo, os desafios que um mundo essencialmente digital e *paperless* colocaram às equipas e colaboradores da IGAC que tiveram de encarar com forte e motivada aposta esta transição, mas também a obsolescência de equipamentos e aplicações, que apesar de continuarem a responder positivamente, estavam no limiar da sua vigência, tornou fundamental a aposta em novas soluções para acompanhar a evolução das novas tecnologias e melhor responder aos desafios que a transição digital a todos impõe.

O ano 2021, fruto da excecionalidade motivada pela crise pandémica, perscrutinou novos modelos de convivência social, a reconfiguração dos espetáculos de massas, uma menor utilização dos recintos de espetáculos e um aumento do consumo online, o que obrigou a IGAC a investir fortemente numa lógica de pedagogia e prevenção através de instrumentos para chegarem às pessoas dando nota da importância nuclear que a proteção dos autores e dos titulares de direitos conexos assume enquanto fator de bem-estar e de preservação cultural, refletindo a delapidação de obras protegidas um efeito perverso do ponto de vista económico e sociocultural.

A alteração de paradigma tendeu a afastar a tramitação em papel para lógicas residuais que a curto prazo terão tendência para desaparecer, o que colocou a IGAC num momento decisivo de acompanhar o digital, evoluir e inovar numa abordagem de *e-government*, retirando partido de todo o potencial que as tecnologias de informação oferecem às organizações, sejam elas públicas ou privadas.

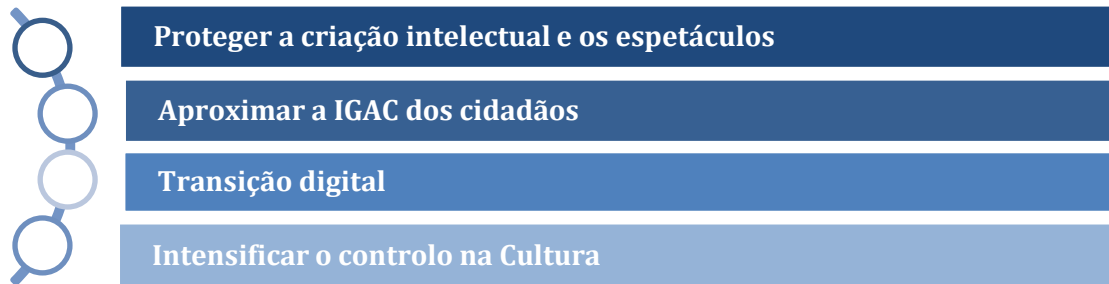
Nesta medida, os projetos de financiamento europeu têm sido um fator muito importante na modernização dos sistemas de informação e de comunicação da IGAC, aumentando a sua eficiência,

simplificando e melhorando a relação com os clientes na área dos SI-TIC, designadamente através da reengenharia de processos e desmaterialização de serviços, aproximando assim a IGAC dos cidadãos e, em particular, dos agentes culturais e económicos, com benefícios para a economia cultural.

O ano de 2021 marcou, assim, um novo período de mudança para a IGAC.

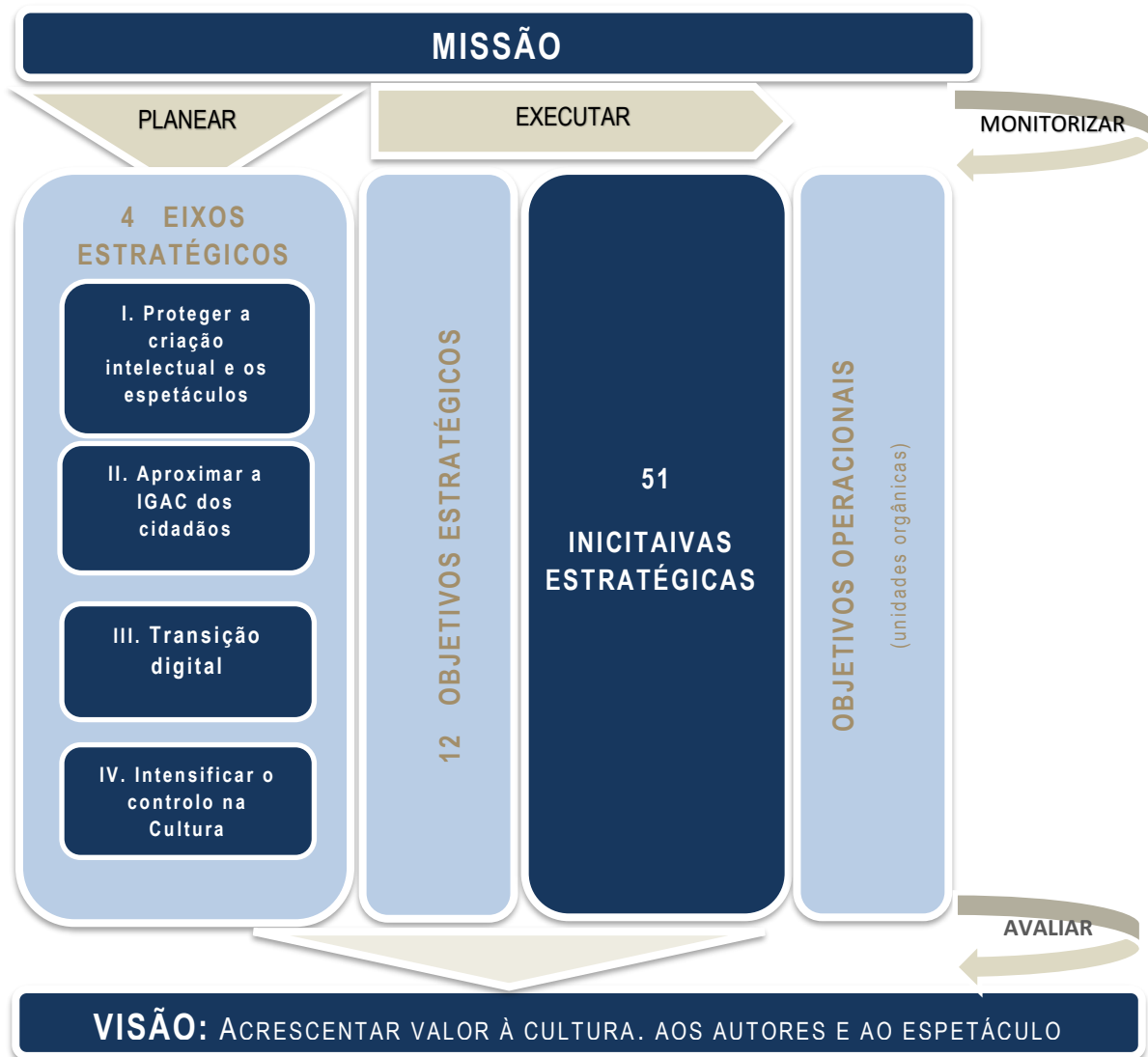
✓ EIXOS ESTRATÉGICOS

Fig. 4 – Esquema dos Eixos Estratégicos da IGAC



✓ OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

Fig. 5 – Esquema de operacionalização da estratégia da IGAC



✓ ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO DAS ATIVIDADES

Em 2021, na prossecução da sua visão e de uma gestão objetiva e transparente, a IGAC delineou 4 Eixos Estratégicos (EE) e 12 Objetivos Estratégicos (OE) (*vide* QUADRO 1), bem como as atividades para a sua concretização (*vide* QUADRO 2).

QUADRO 1 – Matriz de correlação entre os Objetivos Estratégicos (OE) e os Eixos Estratégicos (EE)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EIXOS ESTRATÉGICOS	EE I	EE II	EE III	EE IV
OE 01 - Promover Serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados					*
OE 02 - Promover a transformação digital dos museus, monumentos e palácios nacionais e regionais, a modernização administrativa e a gestão em rede				*	
OE 03 - Promover a qualidade e a satisfação dos cidadãos			*		
OE 04 - Apoiar as artes, a criação artística e a promoção da educação cultural		*			
OE 05 - Proteger o direito de autor e os direitos conexos, em ambiente físico e digital, com ações inspetivas		*			
OE 06 - Reforçar a proteção dos agentes culturais na área do livro		*			
OE 07 - Promover a segurança dos recintos fixos de Espetáculos de Natureza Artística		*			
OE 08 – Reforçar a proteção dos menores e do público consumidor de Espetáculos de Natureza Artística		*			
OE 09 - Aperfeiçoar a execução orçamental tendo por base as necessidades aquisitivas da IGAC					*
OE 10 – Melhorar a eficiência da IGAC			*		
OE 11 – Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos			*		
OE 12 - Capacitar os municípios para o exercício da competência transferida em matéria de Espetáculo de Natureza Artística		*			

Fonte: Plano de Atividades 2021

QUADRO 2 – Objetivos estratégicos 2021 da IGAC, por Atividade/Iniciativa Estratégica

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)	ATIVIDADES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS (A)
OE 1 Promover Serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados	<p>A17 - Executar as ações extraordinárias e ordinárias aprovadas pela tutela</p> <p>A27 - Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade</p> <p>A28 - Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade</p> <p>A29 - Promover a conciliação entre a vida familiar e profissional</p> <p>A30 - Realizar ações de formação/sessões de sensibilização para colaboradores</p> <p>A35 - Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores através de disponibilização de equipamentos facultados pelo Serviço</p> <p>A44 - Fomentar uma cultura de governação integrada</p>
OE 2 Promover a transformação digital dos museus, monumentos e palácios nacionais e regionais, a modernização administrativa e a gestão em rede	<p>A21 - Otimizar a comunicação externa da IGAC</p> <p>A45 - Concluir a medida Simplex #100 e- classificação de obras e autenticação digital</p>
OE 3 Promover a qualidade e a satisfação dos cidadãos	<p>A22 - Evoluir as soluções tecnológicas da IGAC</p> <p>A23 - Promover a transparência na AP</p> <p>A24 - Intensificar a cooperação com organismos da Cultura, públicos e parceiros institucionais</p> <p>A26 - Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade</p> <p>A31 - Promover a satisfação dos cidadãos</p> <p>A32 - Avaliar os níveis de serviço prestados pela IGAC</p> <p>A38 - Otimizar a gestão das reclamações setoriais</p> <p>A48 - Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos</p> <p>A49 - Apoiar os cidadãos na transição digital</p>
OE 4 Apoiar as artes, a criação artística e a promoção da educação cultural	<p>A15 - Promover a inovação e a partilha do conhecimento no âmbito do DADC e da criação artística</p> <p>A46 - Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade</p>

Fonte: Plano de Atividades 2021

QUADRO 2 – Objetivos estratégicos 2021 da IGAC, por Atividade/Iniciativa Estratégica (Cont.)

OE 5 Proteger o direito de autor e os direitos conexos, em ambiente físico e digital, com ações inspetivas	A01 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da cópia e reprodução: violações ao Direito de Autor e Direitos Conexos (DADC)
	A02 – Desenvolver ações inspetivas em matéria de espetáculos de natureza artística
	A03 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da comunicação pública de obras musicais e/ou videográficas
	A04 – Avaliar o impacto das ações inspetivas no âmbito da comunicação pública de obras musicais e/ou videográficas
	A05 – Avaliar o impacto da remessa de "IGAC_Alertas" nos anos 2018, 2019 e 2020
	A06 -Tratar as denúncias recebidas em matéria de Espetáculos de Natureza Artística
	A07 – Desenvolver ações de prevenção no âmbito do DADC "IGAC_Alerta" nas matérias da competência da IGAC
	A08 - Garantir que os processos de contraordenação que resultem da descriminalização da comunicação ao público sejam concluídos até final de 2020
	A09 - Assegurar a célere conclusão dos processos de contraordenação instaurados anualmente
	A10 – Desenvolver ações inspetivas em ambiente digital
	A13 – Monitorizar o processo de supervisão da cópia privada
	A50 – Elaborar propostas legislativas
	A51 – Elaborar instrumentos educativos na área do Direito de Autor e Direitos Conexos
OE 6 Reforçar a proteção dos agentes culturais na área do livro	A12 - Assegurar a célere tramitação dos processos de contraordenação instaurados anualmente
	A16 - Assegurar a célere conclusão dos processos de contraordenação instaurados anualmente
	A19 - Desenvolver ações repressivas online no âmbito de violações à Lei do Preço Fixo do Livro
	A20 - Desenvolver ações inspetivas, no âmbito de violações à lei do Preço Fixo do Livro
OE 7 Promover a segurança dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística	A18 - Vistoriar os recintos fixos de espetáculos

Fonte: Plano de Atividades 2021

QUADRO 2 – Objetivos estratégicos 2021 da IGAC, por Atividade/Iniciativa Estratégica (Cont.)

OE 8 Reforçar a proteção dos menores e do público consumidor de espetáculos de natureza artística	A40 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da atividade tauromáquica
	A47 – Monitorizar os relatórios dos espetáculos tauromáquicos
OE 9 Aperfeiçoar a execução orçamental tendo por base as necessidades aquisitivas da IGAC	A39 – Otimizar a gestão das reclamações setoriais
OE 10 Melhorar a eficiência da IGAC	A25 - Intensificar a cooperação com organismos da Cultura, públicos e parceiros institucionais
	A33 – Implementar uma nova gestão documental
	A34 – Dar continuidade à implementação da solução tecnológica dos postos de trabalho, considerando a possibilidade do exercício de funções em regime de teletrabalho com acesso remoto
	A36 – Gerir a informação, documentação e arquivos
OE 11 Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos	A42 – Participar em sessões sobre Diversidade e Inclusão
	A43 – Fomentar uma cultura conciliadora, agregadora e inclusiva
OE 12 Capacitar os municípios para o exercício da competência transferida em matéria de Espetáculo de Natureza Artística	A11 – Capacitar os municípios através da realização de formação
	A14 – Capacitar os municípios através da disponibilização de manual e flyer

Fonte: Plano de Atividades 2021

✓ DISCRIMINAÇÃO DAS ATIVIDADES

OE 1 | Promover Serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados

Os desafios com que Administração Pública se confronta exigem das organizações que prestam serviço público a adoção de boas práticas de gestão, com melhoria contínua e permanente da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, para aumentar a sua satisfação e confiança na gestão pública.

Neste contexto e na linha dos objetivos associados ao controlo estratégico da administração financeira do Estado, é fundamental continuar a fomentar uma cultura de responsabilidade e de observância das regras éticas e deontológicas através da interiorização dos valores, da sensibilização e da melhoria dos conhecimentos em matéria gestão de recursos e do conjunto das atividades em que os diferentes organismos públicos da Cultura estão envolvidos.

Neste particular, é sintomático contribuir para aumentar a eficácia da atividade de inspeção de gestão e assegurar a confiança dos cidadãos na gestão da Cultura.

Para prosseguir esta finalidade, foi primordial atender a determinados fatores, como a mudança do paradigma de gestão por processos assente na certificação pela qualidade; a promoção da transparência através do acesso dos clientes internos e externos à informação de gestão; a promoção de uma cultura de legalidade e de responsabilidade, a criação de instrumentos que uniformizem as boas práticas de gestão de modo transversal; a promoção dos princípios da governação aberta através da desmaterialização de processos, permitindo uma maior ligação com os cidadãos e a promoção de auditorias internas que assegurem o cumprimento da eficácia, economia, eficiência e ética da gestão.

Em igual sentido, importou aumentar a eficiência na recolha de dados destinados à monitorização das obrigações legais nesta área, designadamente da publicitação de atos e instrumentos de gestão por parte dos organismos da Cultura e continuar a assegurar a avaliação e monitorização dos Planos de Gestão de Riscos e Infrações Conexas adotados pelas entidades sob dependência da área da Cultura.

Para o efeito, no âmbito do presente objetivo estratégico, pretendeu-se assegurar:

- ✓ Realização de auditorias de gestão para controlar a conformidade legal e a boa gestão das entidades sob a tutela ou superintendência do membro do Governo responsável pela área da Cultura;
- ✓ Promoção da identidade pessoal e profissional a partir de ideias, valores, atitudes e comportamentos identitários do grupo, reconhecidos socialmente, para reforçar a consciência estratégica na área da administração financeira do Estado;

- ✓ Promoção da transparência com uma cultura de observância de valores, da boa administração e honestidade no desempenho de funções, incentivado a administração aberta, baseada em princípios éticos, assegurando o acesso da informação pública aos cidadãos em linguagem simples, correta, atempada e apelativa e a colaboração com as entidades públicas;
- ✓ Promoção da revisão contínua e o aprofundamento dos instrumentos de prevenção e combate à corrupção nas entidades sob a tutela ou superintendência do membro do Governo responsável pela área da Cultura;
- ✓ Promoção da transparência nas entidades sob a tutela ou superintendência do membro do Governo responsável pela área da Cultura através da criação de instrumentos padronizados suscetíveis de serem adotados por todas as entidades numa linguagem comum e de fácil apreensão;
- ✓ Promoção da interiorização dos valores contidos nos Códigos de Ética das diferentes entidades e estimular mecanismos de controlo e acompanhamento da sua execução;

Para concretização do objetivo foram definidas as seguintes iniciativas estratégicas:

- ⊥ A17 - Executar as ações extraordinárias e ordinárias aprovadas pela tutela
- ⊥ A27/A28 - Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade
- ⊥ A29 - Promover a conciliação entre a vida familiar e profissional
- ⊥ A30 - Realizar ações de formação/sessões de sensibilização para colaboradores
- ⊥ A35 - Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores através de disponibilização de equipamentos facultados pelo serviço
- ⊥ A44 - Fomentar uma cultura de governação integrada

OE 2 | Promover a transformação digital dos museus, monumentos e palácios nacionais e regionais, a modernização administrativa e a gestão em rede

No alinhamento com a execução das medidas Cultura inseridas no Programa Simplex ou na agenda de transformação digital da Cultura, a IGAC pretendeu ver ganha a aposta, em 2021, de desmaterializar serviços mediante os quais interage diariamente com os cidadãos, agentes culturais e económicos que a eles recorrem.

A realidade atual impôs uma lógica de rede, aplicável a todos os domínios de atividade, em diferentes contextos e níveis de atendimento aos cidadãos, evitando aos cidadãos deslocações desnecessárias e incentivando o seu acesso de forma célere e simplificada.

A mudança de paradigma exigiu que as tecnologias da informação se adaptassem e o processamento da informação fosse mais eficaz.

A implementação adequada de novas ferramentas permitiu a concretização de programas e projetos de modernização administrativa e produziu outputs dirigidos à vida concreta dos agentes culturais e económicos, facilitando as atividades artísticas e redinamizando a economia cultural.

O incremento do atendimento aos cidadãos, por via da rede a vários serviços, possibilitou, também, uma maior valorização do trabalho colaborativo, com a interoperabilidade como palavra de ordem, e a prestação de um bom serviço aos cidadãos e aos agentes culturais e económicos como o resultado final.

Os sistemas de informação e comunicação, embora não constituindo a atividade *core* da IGAC, sustentaram fortemente a atividade operacional, suportada por uma significativa parte de receitas próprias, determinando a necessidade de promover a sua melhoria contínua.

Desta forma, o acompanhamento de soluções de gestão documental permitiu a gestão e a partilha de informação por diversos utilizadores, possibilitando a consulta em rede, em tempo real, bem como a melhoria da aplicação core da IGAC e, ainda, a otimização dos postos de trabalho, revelaram-se essenciais a essa mudança.

Nesta linha, a introdução de melhorias nos processos já existentes permitiu melhorar a qualidade do serviço e a satisfação dos cidadãos da IGAC.

Nos postos de trabalho da IGAC e no portal interno apostou-se, assim, numa mudança tecnológica que minimizasse as ineficiências que a utilização de soluções de software livre têm trazido à IGAC.

Foi, por conseguinte, uma aposta decisiva que a IGAC se propôs, fundamental à vida de muitos cidadãos e empresas que atuam e se desenvolvem na área da Cultura.

Para concretização do objetivo foram definidas as seguintes iniciativas estratégicas:

- ⊥ A21 – Otimizar a comunicação externa da IGAC
- ⊥ A45 – Concluir a medida Simplex #100 e- classificação de obras e autenticação digital

OE 3 | Promover a qualidade e a satisfação dos cidadãos

Mais do que o cumprimento de normas e de procedimentos e da implementação de um sistema de avaliação por objetivos, a IGAC, tal como as organizações públicas em geral caminham no sentido de fazer corresponder o processo de qualidade à satisfação dos cidadãos, sendo 2021 um momento decisivo e muito importante para potenciar a proximidade com todos os agentes que giram em torno da economia cultural.

Pretendeu-se com este projeto aumentar a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados, construindo e aumentando a confiança na IGAC através de processos transparentes e monitorizáveis.

Neste sentido, foi adotado um modelo de gestão por processos alinhado com as normas da Qualidade.

Para além do envolvimento dos colaboradores da IGAC na definição e acompanhamento da estratégia, objetivo que se mantém desde há alguns anos, no ciclo de gestão pela qualidade, para além do diagnóstico e da implementação, foi importante a avaliação permanente, pelos gestores do processo, pelos colaboradores e pelos cidadãos, para permitir medir a eficiência e qualidade e melhorar os processos numa perspetiva de melhoria contínua.

Sendo a satisfação dos cidadãos, a finalidade última de qualquer processo de melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas organizações, foi necessário introduzir uma nova cultura de gestão que envolvesse os cidadãos, internos e externos, nesse processo, para criar as condições necessárias de previsão das suas necessidades e expectativas nos serviços prestados ou a prestar pela IGAC.

Assim, esteve presente o diagnóstico permanente das ameaças e oportunidades que envolvessem a nossa atividade, para maximizar as oportunidades e minimizar as ameaças, incorporando permanentemente os resultados dos inquéritos de satisfação nas várias áreas de negócio, bem como as sugestões dos cidadãos, parceiros ou colaboradores.

Estes instrumentos de interação com os cidadãos foram um momento crítico para decisões futuras sobre a qualidade dos serviços e distribuição de recursos pelos diversos serviços da organização.

Neste sentido privilegiou-se os sistemas de interação com os cidadãos através da abertura de canais, formais ou informais, como foi o caso da gestão de reclamações que serve para medir precisamente a satisfação dos cidadãos para com isso contribuir de forma muito importante para melhorar a qualidade dos serviços, concretizados através das seguintes iniciativas estratégicas:

- ⊥ A22 – Evoluir as soluções tecnológicas da IGAC
- ⊥ A23 – Promover a transparência na AP
- ⊥ A24 – Intensificar a cooperação com organismos da Cultura, públicos e parceiros institucionais
- ⊥ A26 - Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade
- ⊥ A31 – Promover a satisfação dos cidadãos
- ⊥ A32 – Avaliar os níveis de serviço prestados pela IGAC
- ⊥ A38 – Otimizar a gestão das reclamações setoriais
- ⊥ A48 - Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos
- ⊥ A49 - Apoiar os cidadãos na transição digital

OE 4 | Apoiar as artes, a criação artística e a promoção da educação cultural

No ano de 2021, no âmbito do projeto designa-se “IGAC vai à escola”, foi desenhado um modelo para ser aplicado a todo o território de Portugal continental para as escolas do ensino básico e secundário Este projeto, desde o seu início em 2012, envolveu cerca de 13.000 alunos.

Para além das medidas em curso, a IGAC promoveu em 2021, de forma sistemática, iniciativas de informação sobre o direito de autor e os direitos conexos, as quais se manterão durante o ano de 2022, com soluções renovadas e também mais focadas numa lógica de rede.

Para concretização do objetivo em apreço foram definidas as seguintes iniciativas estratégicas:

- ⊥ A15 - Promover a inovação e a partilha do conhecimento no âmbito do DADC e da criação artística
- ⊥ A46 – Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade

OE 5 | Proteger o direito de autor e os direitos conexos, em ambiente físico e digital, com ações inspetivas

Numa altura em que a predominância do consumo online é uma realidade exponencial, fruto da crise pandémica e das constrições associadas ao confinamento, foi fundamental encontrar na rede soluções de afirmação do direito de autor e dos direitos conexos que contribuíssem para atenuar as vulnerabilidades

que os desafios permanentes da evolução tecnológica, naturalmente colocam aos criadores, com medidas de natureza pedagógica, preventiva e repressiva.

Foi neste contexto e assente nestes pilares que foi planeada a estratégia da IGAC enquanto entidade pública que superintende na proteção do direito de autor e dos direitos conexos.

O contexto socioeconómico do país determinou a adoção de medidas que, por um lado esclarecessem a população sobre a existência destes direitos e a sua importância, por outro, previnisse a sua violação. Foi neste sentido que a estratégia da IGAC, para além das tradicionais medidas repressivas, fez concorrer medidas preventivas e pedagógicas.

MEDIDAS PREVENTIVAS

A divulgação generalizada da informação aos promotores de espetáculos de natureza artística da informação necessária ao exercício da sua atividade possibilitou à IGAC uma visão mais alargada sobre o grau de cumprimento das obrigações legais nesta área.

Para além da informação sistemática, a IGAC utilizou o instrumento Igac Alerta para dissuadir todos aqueles que são alvo de denúncia por indícios de atividade irregular, facultando informação útil e esclarecedora sobre o necessário para o cumprimento das obrigações legais em matéria de direito de autor e direitos conexos, do preço fixo do livro, reprodução de obras protegidas e de tantas outras atividades que integram as competências de fiscalização.

Em 2021 a prevenção centrou-se, assim, na intensificação do programa IGAC Alerta, com informação sobre as alterações legislativas produzidas e numa forte aposta no estudo dos modelos produzidos em rede e de formas de atuação na defesa dos titulares de direitos de autor e conexos.

MEDIDAS REPRESSIVAS

As medidas repressivas consistem em ações de fiscalização, em ambiente físico ou digital.

Para concretização das ações referidas foram definidas as seguintes iniciativas estratégicas:

- ⊥ A1 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da cópia e reprodução: violações ao Direito de Autor e Direitos Conexos (DADC)
- ⊥ A2 – Desenvolver ações inspetivas em matéria de espetáculos de natureza artística
- ⊥ A3 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da comunicação pública de obras musicais e/ou videográficas
- ⊥ A4 – Avaliar o impacto das ações inspetivas no âmbito da comunicação pública de obras musicais e/ou videográficas
- ⊥ A5 – Avaliar o impacto da remessa de "IGAC_Alertas" nos anos 2018, 2019 e 2020

- ⊥ A6 -Tratar as denúncias recebidas em matéria de Espetáculos de Natureza Artística
- ⊥ A7 - Desenvolver ações de prevenção no âmbito do DADC "IGAC_Alerta" nas matérias da competência da IGAC
- ⊥ A10 – Desenvolver ações inspetivas em ambiente digital
- ⊥ A8 - Garantir que os processos de contraordenação que resultem da descriminalização da comunicação ao público sejam concluídos até final de 2020
- ⊥ A9 - Assegurar a célere conclusão dos processos de contraordenação instaurados anualmente
- ⊥ A13 – Monitorizar o processo de supervisão da cópia privada
- ⊥ A50 – Elaborar propostas legislativas
- ⊥ A51 – Elaborar instrumentos educativos na área do Direito de Autor e Direitos Conexos

OE 6 | Reforçar a proteção dos agentes culturais na área do livro

A área do livro, nos últimos anos, enquadrou-se estrategicamente nas iniciativas consideradas no âmbito da proteção do direito de autor e dos direitos conexos, incluindo ainda a área do Preço Fixo do Livro.

Desde 2016, o Preço Fixo do Livro vem assumindo especial prioridade no sentido da proteção dos agentes económicos da área livreira, no seguimento da publicação Lei do preço fixo do livro, aprovada pelo Decreto-Lei nº 196/2015, de 16/09, que alterou significativamente o regime jurídico até em então em vigor, facilitando um mais eficaz controlo desta área.

A IGAC manteve a lista das iniciativas realizadas atualizada e disponível no portal, para consulta por qualquer interessado.

Para concretização deste objetivo foram definidas as seguintes iniciativas estratégicas:

- ⊥ A12 - Assegurar a célere tramitação dos processos de contraordenação instaurados anualmente
- ⊥ A16 - Assegurar a célere conclusão dos processos de contraordenação instaurados anualmente
- ⊥ A19 - Desenvolver ações repressivas online no âmbito de violações à Lei do Preço Fixo do Livro
- ⊥ A20 - Desenvolver ações inspetivas, no âmbito da Lei do Preço Fixo do Livro

OE 7 | Promover a segurança dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística

Na linha do processo de mudança da IGAC, com a adoção de novas fórmulas de gestão, assentes no aumento da produtividade e na criação de valor para o cliente, foi necessário aumentar a eficiência na área da supervisão das condições de funcionamento dos recintos de espetáculos de natureza artística, através de várias medidas de monitorização e controlo dos processos operacionais.

Tal controlo passou pelo incremento de instrumentos para, antecipadamente, determinar e monitorizar o cumprimento das obrigações legais perante a IGAC, quer ao nível dos pareceres sobre operações urbanísticas como ao nível das vistorias iniciais e inspeções periódicas em recintos fixos de espetáculos de natureza artística.

Por outra via, perante as mudanças significativas ocorridas nos últimos anos na área dos espetáculos de natureza artística, foi necessário melhorar o conhecimento dos agentes culturais e económicos nesta área e compreender a realidade para adaptar o regime de funcionamento dos recintos de espetáculos.

Para concretização do objetivo em apreço foi definida a seguinte iniciativa estratégica:

- ⊥ A18 - Vistoriar e inspecionar periodicamente os recintos fixos de espetáculos de natureza artística

OE 8 | Reforçar a proteção dos menores e do público consumidor de espetáculos de natureza artística

A proteção dos menores e dos consumidores de obras e conteúdos culturais tem especial relevância na adoção de novos modelos de gestão assentes no aumento da produtividade e na criação de valor para o cliente.

Na área da gestão das reclamações relacionadas com recintos de espetáculos de natureza artística continuámos o aprofundamento da criação de indicadores de gestão e de informação diferenciada que permitiram assegurar uma melhoria da proteção de direito de autor e a segurança de recintos de espetáculos de natureza artística.

Ainda em 2021, foi elaborado um manual do reclamante adaptado às exigências da IGAC nesta matéria.

Para concretização deste objetivo foram definidas as seguintes iniciativas estratégicas:

- ⊥ A40 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da atividade tauromáquica
- ⊥ A47 – Monitorizar os relatórios dos espetáculos tauromáquicos

OE 09 | Aperfeiçoar a execução orçamental tendo por base as necessidades aquisitivas da IGAC

Na linha dos objetivos associados ao controlo estratégico da administração financeira do Estado, é fundamental continuar a fomentar uma cultura de responsabilidade e de observância das regras éticas e deontológicas através da interiorização dos valores, da sensibilização e da melhoria dos conhecimentos em matéria gestão de recursos humanos, materiais, patrimoniais e financeiros no conjunto das atividades em que a IGAC está investida, no quadro das suas atribuições.

Para prosseguir esta finalidade, foi primordial atender a determinados fatores, como a mudança do paradigma de gestão – gestão por processos assente na certificação pela qualidade; a promoção da transparência através do acesso dos cidadãos internos e externos à informação de gestão; a promoção de uma cultura de legalidade e de responsabilidade, a criação de instrumentos que uniformizem as boas práticas de gestão de modo transversal; a promoção dos princípios da governação aberta através da desmaterialização de processos, permitindo uma maior ligação entre os cidadãos e a IGAC e a promoção de auditorias internas que assegurem o cumprimento da eficácia, economia, eficiência e ética da gestão.

Para dar continuidade a esta finalidade em 2021, e no seguimento da codificação dos processos aquisitivos foi essencial a divulgação, pelas várias direções intermédias, do formulário de procedimentos aquisitivos, o que permitirá apoiar a preparação das necessidades aquisitivas a longo prazo.

Assim, elegeram-se as seguintes iniciativas, as quais enquadram os indicadores e as metas associados à prossecução da estratégia:

- ⊥ A39 – Otimizar a gestão das reclamações setoriais

OE 10 | Melhorar a eficiência da IGAC

Os sistemas de informação e comunicação, embora não constituindo a atividade *core* da IGAC, sustentam fortemente a atividade operacional, suportada de modo expressivo por receitas próprias, determinando a necessidade de promover a sua melhoria contínua.

Com efeito, uma boa gestão dos sistemas de informação e comunicação asseguraram ganhos de eficiência, organizacional e permitiram a medição dos encargos e da performance da IGAC, contribuindo para a estruturação dos recursos de acordo com as melhores práticas de gestão.

Nessa linha, a introdução de melhorias que permitiram exercer um controlo imediato das denúncias e das questões colocadas à IGAC, no âmbito do processo de resposta, constituíram um incremento na eficiência associada à gestão destes processos e no aumento da satisfação dos clientes da IGAC, sendo uma das apostas a para implementação de automatismo que permita melhorar a gestão do processo de resposta da IGAC.

Por outra via, a forte aposta na transição digital e na satisfação dos clientes exigiu redobrado esforço e empenho, razão pela qual a evolução da solução de gestão documental, a implementação de novas soluções tecnológicas nos postos de trabalho, o exercício de funções em regime de teletrabalho, a gestão da informação, documentação e arquivos e a intensificação da cooperação com parceiros institucionais na procura de sinergias, constituíram um desígnio estratégico cujo sucesso acrescentou valor à IGAC no seu funcionamento e na relação com os cidadãos.

Para a concretização deste objetivo foi definida a seguinte iniciativa estratégica:

- ⊥ A25 – Intensificar a cooperação com organismos da Cultura, públicos e parceiros institucionais
- ⊥ A33 – Implementar uma nova gestão documental
- ⊥ A34 – Dar continuidade à implementação da solução tecnológica dos postos de trabalho, considerando a possibilidade do exercício de funções em regime de teletrabalho com acesso remoto
- ⊥ A36 – Gerir a informação, documentação e arquivos

OE 11 | Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos

O impacto do desenvolvimento da atividade organizacional sobre as suas pessoas e organismos que se encontram sob a sua esfera de influência e a adoção de práticas que contribuam efetivamente para o bem-

estar das pessoas, como a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, foram fatores que favoreceram um ecossistema público inovador que permitiu à organização fazer face aos desafios ao novo modelo de gestão pública de Governo Aberto.

Para reforço da coesão interna e identidade institucional, a promoção de sessões de capacitação sobre matérias que contribuam para a construção de uma cultura organizacional conciliadora foram igualmente importantes para fomentar uma consciência estratégica e ao mesmo tempo inclusiva.

Para a concretização deste objetivo foi definida a seguinte iniciativa estratégica:

- ⊥ A42 – Participar em sessões sobre Diversidade e Inclusão
- ⊥ A43 – Fomentar uma cultura conciliadora, agregadora e inclusiva

OE 12 | Capacitar os municípios para o exercício da competência transferida em matéria de Espetáculo de Natureza Artística

Através do Decreto – Lei n.º 22/2019, de 30 de janeiro, que desenvolveu o quadro de transferência de competências para os municípios no domínio da cultura, procedeu o Governo à transferência para os municípios da competência previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo 2.º, até aqui exercidas pela IGAC, a saber o controlo prévio e a concorrente fiscalização de espetáculos de natureza artística.

Para a concretização da transferência desta competência, concretizada em 2021, a IGAC promoveu sessões de esclarecimento com todos os Municípios do país e elaborou um manual, resultado de compromisso assumido pela Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC) naquelas sessões, no âmbito do procedimento de concretização do quadro de transferência de competências para as autarquias locais na área governativa da Cultura, no que respeita ao controlo prévio e à fiscalização dos espetáculos de natureza artística, operada pela Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto e concretizada através do citado Decreto-Lei n.º 22/2019.

Para melhor capacitar os Municípios, a IGAC disponibilizou, junto com o Manual, um guião de apoio ao formulário da mera comunicação prévia de espetáculos de natureza artística, um vídeo de navegação do backoffice da plataforma e um modelo de auto de notícia para suporte da fiscalização municipal.

Para a concretização deste objetivo foram definidas as seguintes iniciativas estratégicas:

- ⊥ A11 - Capacitar os municípios através da realização de ações de formação;
- ⊥ A14 - Capacitar os municípios através da disponibilização de instrumentos de suporte à atividade (manual e *flyers*)

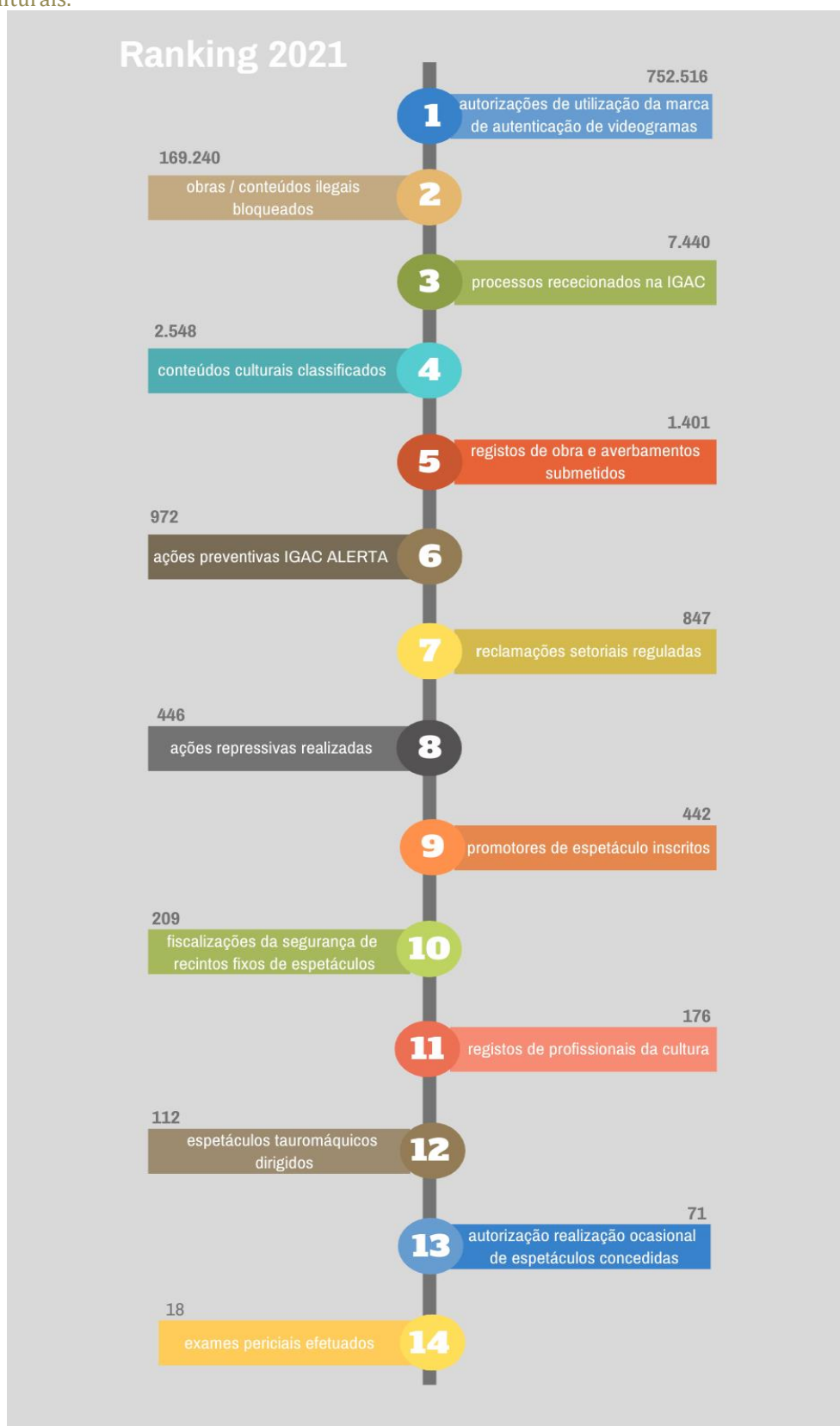
✓ **ATIVIDADES EM DESTAQUE**

Durante o ano de 2021 foi desenvolvido um conjunto de atividades que se distinguiram pela sua importância para a Estratégia da IGAC:

- ⊥ **Prosseção da estratégia da IGAC**
- ⊥ **Proximidade ao cliente-cidadão**

4.1 | Prossecução da estratégia da IGAC

Fig. 6 – Ranking da análise dos vários indicadores no âmbito dos Serviços prestados pela Inspeção-geral das Atividades Culturais.



Fonte: Boletim Estatístico 2021

Propriedade Intelectual – Registo de obras literárias e artísticas

- ⊥ Registaram-se **1.334** obras e **67** averbamentos
- ⊥ Verificou-se uma maior incidência, tanto no Registo de Obra como no averbamento, na região da **A. M. Lisboa**
- ⊥ Nas regiões autónomas, a incidência de registos foi reduzida (dados de morada dos autores)
- ⊥ Os tipos de registo de obra que mais se destacaram foram **as Obras literárias e as Composições musicais com ou sem palavras**

Registo Nacional de Profissionais do Setor das Atividades Culturais

- ⊥ Registaram-se **176** profissionais do setor das Atividades Artísticas, Culturais e do Espetáculo (RNPSAACE), os quais solicitaram Registo em 363 Atividades: **205** na categoria Artística; **45** na categoria Técnico-artística ; **113** na categoria de Mediação
- ⊥ **84 (48%)** dos profissionais registados são da região da **Área Metropolitana de Lisboa**

Controlo de espetáculos de natureza artística

- ⊥ Registaram-se **442** promotores de espetáculos de natureza artística: **337** novos promotores e **105** renovações de atividade
- ⊥ **38%** dos promotores registados são da região da **Área Metropolitana de Lisboa**

Classificação de espetáculos de natureza artística e divertimentos públicos

- ⊥ Foram classificadas **2.548** obras e conteúdos culturais
- ⊥ **58%** das obras e conteúdos culturais classificados incidiram no **domínio audiovisual e multimédia**, com maior peso nos **videojogos (35% neste Domínio)** e **filmes (22% neste Domínio)**
- ⊥ A classificação de espetáculos no domínio das artes cénicas representou **42%** do total, com especial incidência nas **peças de teatro (77% neste Domínio)**

Autenticação de videogramas

- ⊥ Foram autenticados **752.516** videogramas
- ⊥ Destaca-se a autenticação de **274.502** Nintendo Switch e **232.203** Playstation 4
- ⊥ **54%** dos videogramas autenticados correspondem a obras e conteúdos já distribuídos em anos anteriores

Supervisão de espetáculos tauromáquicos

- ⊥ Foram comunicados **112** espetáculos tauromáquicos, um dos quais realizado em praça fixa
- ⊥ Realizaram-se **84** corridas de toiros, **75%** do total
- ⊥ **53%** dos espetáculos tauromáquicos realizaram-se no **Alentejo**
- ⊥ Registaram-se **898** atuações de artistas a **pé** e **340** a **cavalo**
- ⊥ Foram acreditados **4** artistas

Fiscalização da segurança de recintos fixos de espetáculos de natureza artística

- ⊥ Foram analisados **21** projetos para melhoria das condições de funcionamento de recintos, dos quais **12** pareceres sobre operações urbanísticas promovidas pela Administração Pública
- ⊥ Foram realizadas **93** inspeções periódicas, **21** vistorias iniciais e **3** segundas vistorias
- ⊥ Foram autorizados **71** espetáculos ocasionais de outras atividades ou outros espetáculos e divertimentos públicos não artísticos, em recintos fixos de espetáculos de natureza artística, **19** dos quais em praças de toiros

Gestão das reclamações setoriais

- ⊥ Em 2021 a IGAC geriu **847** reclamações setoriais
- ⊥ **64%** das reclamações exaradas nos livros de reclamações e/ou enviadas por e-mail, incidiu na região da **Área Metropolitana de Lisboa** e, **26%**, a **Norte**
- ⊥ Verificou-se uma predominância ao nível do **domínio audiovisual e multimédia** que atingiu os **52%**

Proteção do direito de autor e direitos conexos

- ⊥ Realizaram-se **972** ações preventivas – IGAC Alerta
- ⊥ No âmbito do Memorando de Entendimento, a IGAC pediu o bloqueio de **133** websites e o rebloqueio de **75** websites
- ⊥ Com o bloqueio dos sites e analisando o respetivo conteúdo foi possível evitar a disponibilização ilegítima de obras e/ou conteúdos, na ordem de **169.240** links
- ⊥ No âmbito da Plataforma para Proteção de Direitos de Autor e Conexos em Tempo Real (PPDAC), foram visionados 148 eventos desportivos e notificados para bloqueio 660 links de streaming
- ⊥ No âmbito do Regime do Preço Fixo do Livro, há a assinalar a cobertura integral de todas as iniciativas promocionais designadas por “ocasiões especiais” realizadas, no total de 151
- ⊥ Foram realizadas **446** ações repressivas em ambiente físico

- ⊥ Cerca de **53%** das ações repressivas em ambiente físico enquadram-se no **domínio livro e imprensa**

4.2 | Proximidade ao cliente-cidadão

Serviços

Atualmente a IGAC disponibiliza os seguintes Serviços:

Registo de obras literárias e artísticas

- ⊥ Registo de obras literárias e artísticas [SERVIÇO ONLINE](#)
- ⊥ Averbamento de obras (extensão do registo de conteúdo) [SERVIÇO ONLINE](#)
- ⊥ Registo de nome literário ou artístico (tem de ter obra já registada) [SERVIÇO ONLINE](#)
- ⊥ Registo provisório de obra protegida
- ⊥ Pedido de certidão de obras literárias e artísticas [SERVIÇO ONLINE](#)
- ⊥ Consulta de registos [SERVIÇO ONLINE](#)

Registo de promotor / Promoção de espetáculos

- ⊥ Registo de promotor de espetáculos de natureza artística (mera comunicação prévia) [SERVIÇO ONLINE](#)
- ⊥ Comunicação de alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística (mera comunicação prévia) [SERVIÇO ONLINE](#)

Comunicação de espetáculos de natureza artística

- ⊥ Consulta de comunicações de espetáculos submetidas / informações [SERVIÇO ONLINE](#)

Classificação e autenticação de obras e conteúdos culturais

- ⊥ Pedido de alteração da classificação legal de espetáculos teatrais e de ópera
- ⊥ Pedido de classificação e autorização para distribuição de obras cinematográficas
- ⊥ Pedido de classificação etária de espetáculos de teatro e ópera, respetivos festivais e outros espetáculos
- ⊥ Pedido de autorização de exibição pública de videogramas
- ⊥ Alteração da classificação especial de espetáculos de natureza artística
- ⊥ Pedido de classificação e autenticação de videogramas

- ⊥ Pedido de autenticação de videogramas

Reserva de títulos

- ⊥ Reserva de títulos [SERVIÇO ONLINE](#)

Funcionamento de recintos de espetáculos

- ⊥ Comunicação para início de funcionamento de recintos fixos de espetáculos de natureza artística (mera comunicação prévia)
- ⊥ Pedido de vistoria a recintos de espetáculos (2ª vistoria ou vistoria decorrente de encerramento) / Inspeção periódica anual às praças de toiros fixas
- ⊥ Alteração de dados do Documento de identificação do recinto (DIR) (mera comunicação prévia)
- ⊥ Pedido de autorização para realização ocasional de outras atividades, para além das constantes no DIR, em recintos de espetáculos
- ⊥ Comunicação de operações urbanísticas, isentas de controlo prévio do RJUE, em recintos de espetáculos de natureza artística
- ⊥ Controlo de operações urbanísticas em recintos de espetáculos de natureza artística promovidas pela Administração Pública
- ⊥ Controlo prévio de operações urbanísticas (construção ou modificação) para recintos de espetáculos de natureza artística

Exercício da atividade tauromáquica

- ⊥ Comunicação de espetáculos tauromáquicos (Comunicação prévia)
- ⊥ Comunicação de alteração de data para realização de espetáculo tauromáquico
- ⊥ Acreditação de artistas e auxiliares tauromáquicos

Em 2021 existiu um reduzido acréscimo em quase todos os Serviços disponibilizados pela IGAC, em função da conjuntura do país, resultante da situação pandémica que continuou a afetar todos os setores económicos da sociedade.

Por outro lado, registou-se um decréscimo na autenticação de videogramas, assim como também na Autorização de espetáculos ocasionais, face ao período homólogo do ano anterior.

QUADRO 3 – 5. Análise evolutiva dos serviços da IGAC

Serviço	2019	2020	2021
Propriedade intelectual – Registo de obras literárias e artísticas	1.272 obras e 97 averbamentos	1.342 obras e 102 averbamentos	1.334 obras e 67 averbamentos
Registo ac. profissionais do setor das atividades artísticas, culturais, espetáculo	62	221	176
Registo de promotor	467	193	442
Autorização de espetáculos ocasionais	1.600	223	71
Comunicação de espetáculos de natureza artística	23.158	10.560	11.182
Classificação de espetáculos de natureza artística e divertimentos públicos	3.460	2.542	2.548
Autenticação de videogramas	2.109.132	1.539.504	752.516
Supervisão de espetáculos tauromáquicos	174	42	112
Fiscalização da segurança de recintos fixos de espetáculos de natureza artística:	343	111	209
- Controlo de obras de construção/modificação	34	18	21
- Fiscalização das condições técnicas e de segurança	194	65	117
- Autorização para a realização ocasional de outras atividades de nat. artíst. ou outros espetáculos e divertimentos públicos não artíst. em recintos fixos	115	28	71
Gestão das reclamações setoriais	1.747	558	847
Inspeção de direito de autor e direitos conexos – ações preventivas	508	211	972
Inspeção de direito de autor e direitos conexos – ações repressivas	758	92	446

Fonte: Boletim Estatístico 2021

05 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O investimento na modernização tecnológica dos serviços foi incrementado com a crise pandémica que o país viveu, durante o ano 2021. Atendendo os períodos de menor atividade artística alavancou-se a oportunidade de implementar várias medidas, projetos e sistemas que permitissem uma otimização dos serviços.

Considerando este facto foram promovidas as seguintes estratégias:

No alinhamento com a execução das medidas Cultura inseridas no Programa Simplex ou na agenda de transformação digital da Cultura, a IGAC apostou em 2021, na desmaterialização dos serviços que interagem diariamente com os cidadãos, agentes culturais e económicos que a eles recorrem.

Desta forma, foi feito investimento em soluções de gestão documental, que permite a gestão e a partilha de informação por diversos utilizadores, possibilitando a consulta em rede, em tempo real, bem como a melhoria da aplicação core da IGAC e, ainda, a otimização dos postos de trabalho, nomeadamente:

- Aquisição de licenciamento de forma a garantir o acesso à rede informática e consequentemente permitir aos trabalhadores da IGAC, desempenhar as suas funções de forma contínua e eficaz, em regime de teletrabalho, sempre que as funções em causa o permitam;
- Aquisição de licenças para Datacenter, permitindo uma uniformização de toda a infraestrutura informática da IGAC com o mesmo licenciamento, Windows Server Datacenter, possibilitando uma maior flexibilidade e acréscimo do número de máquinas virtuais (VMs).
- O investimento em soluções de gestão documental, nomeadamente a aquisição de serviços para a desmaterialização dos pedidos de serviço e implementação da plataforma de indicadores de gestão focando os seus esforços num piloto de simplificação administrativa que permitem a gestão e a partilha de informação por diversos utilizadores, possibilitando a consulta em rede, em tempo real, bem como a melhoria da aplicação core da IGAC e, ainda, a otimização dos postos de trabalho.
- Aquisição de serviços de consultoria para acompanhamento da implementação e execução de testes da nova solução de desmaterialização dos pedidos de serviço e da plataforma de indicadores de gestão
- Incremento do atendimento aos cidadãos, por via da rede a vários serviços, possibilitando, também, uma maior valorização do trabalho colaborativo, com a interoperabilidade como palavra de ordem, e a prestação de um bom serviço aos cidadãos e aos agentes culturais e económicos como o resultado final.

✓ WHAT'S NOW

Foi com o projeto What's Now, no âmbito do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA 2020), que a IGAC, reforçou os alicerces lançados pelo projeto e@autêntico, do seu plano de transformação digital, focando os seus esforços num piloto de simplificação administrativa assente em três vertentes:

- 1) Um novo modelo de serviço, focado nos serviços online - por autosserviço ou por atendimento assistido nos Espaços Cidadão e IGAC, disponibilizando os serviços no ePortugal.gov.pt;
- 2) Na desmaterialização dos procedimentos e fluxos de informação associados, aplicando o princípio de “digital por omissão”, na tramitação de processos internamente na IGAC, com o cidadão e empresas e com os organismos com os quais se relaciona no âmbito das suas competências, tais como Municípios (mera comunicação prévia sobre espetáculos de natureza artística) e Autoridades Judiciárias e Órgãos da Polícia Criminal (ações inspetivas, contraordenações, etc.);
- 3) Simplificação administrativa dos processos administrativos internos de suporte ao negócio, garantindo um tratamento uniforme e eficiente end-2-end dos diversos pedidos dos clientes.

A criação de uma plataforma de indicadores, robusta e ágil, que permite um controlo efetivo dos processos e a recolha de métricas e indicadores que permite a comunicação dos mesmos de forma rápida e eficiente, tanto:

- internamente com o objetivo de controlo de gestão;
- externamente disponibilizando ao público toda a informação relevante sobre obras, espetáculos e recintos.

✓ IGAC 3.0

O projeto Igac 3.0, pretende dar continuidade ao programa de transformação digital da IGAC iniciado com o projeto e@autêntico e desenvolvido com o projeto What's Now, promovendo alterações no relacionamento com os cidadãos e as empresas, transformação dos processos operacionais e alteração do modelo e da oferta dos serviços públicos.

Através da contratação de serviços de consultoria de diagnóstico, definição do roadmap de serviços e da gestão de programa, ambos iniciados em 2020, foi concluída a definição do roadmap de serviços e estabelecida a sua implementação, o que permite à IGAC acesso à listagem caracterizada de serviços digitais existentes, do plano da disponibilização dos serviços e da identificação dos sistemas internos impactados, a gestão do programa permite à IGAC a identificação dos indicadores a serem monitorizados e respetiva implementação de ferramentas de controlo e monitorização.

Vertente EFICIÊNCIA

- ⊥ Operacionalização do levantamento dos *workflows* e do reporte estatístico na solução de gestão documental da IGAC;
- ⊥ Implementação de automatismo para gestão de prazos relativos à gestão de denúncias;
- ⊥ Melhoria do processo arquivístico associado ao registo de obra;

Vertente EFICÁCIA

- ⊥ Em 2021, a IGAC determinou o bloqueio de acesso a 133 websites (abrangendo o total de 108 837 links) e o rebloqueio de 75 websites (abrangendo o total de 60 403 links);
- ⊥ Com o bloqueio/rebloqueio dos websites e analisando o respetivo conteúdo foi possível evitar a disponibilização ilícita em rede de obras e/ou conteúdos, na ordem dos 169 240 links.
- ⊥ No âmbito da Plataforma para Proteção de Direitos de Autor e Conexos em Tempo Real (PPDAC), que tem como principal objetivo a proteção, em tempo real, das transmissões de eventos desportivos não autorizados na internet do sinal televisivo dos organismos de radiodifusão, foram visionados 148 jogos e notificados para bloqueio 660 links de streaming de jogos de futebol, dos quais 608 da Sport TV e 52 da BenficaTV
- ⊥ Foram realizados exames periciais que asseguraram a destruição de material e equipamentos apreendidos;
- ⊥ Houve reforço da proteção dos agentes económicos na área do Livro via inspeção digital e física a agentes económicos para verificação da realização de "ocasiões" especiais de venda de livros.

Vertente QUALIDADE

- ⊥ A maioria dos indicadores de 2021 situa-se ao nível dos valores registados em 2020.
- ⊥ A taxa de satisfação global dos clientes externos em 2021 é de 84,37%.
- ⊥ A taxa média de satisfação com a qualidade dos serviços tem um valor de 82,74% para 2021.
- ⊥ A taxa média de satisfação em relação ao website da IGAC é de, em 2021, em 79,60%.

06 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES DE 2021

✓ AUTOAVALIAÇÃO

6.1 | Avaliação do QUAR 2021

Considerando os objetivos estratégicos de 2021 (vide Quadro 2), foram aprovados os seguintes objetivos operacionais (vide Quadro 4):

QUADRO 4 – Mapa dos Objetivos Operacionais e dos Parâmetros de Avaliação do QUAR 2021

PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO	%	OBJETIVO OPERACIONAL	%
Eficácia	20%	OO 1 Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal.	100%
		EFICÁCIA Subtotal dos Objetivos Operacionais	100%
Eficiência	50%	OO 2 Assegurar o desenvolvimento e implementação das medidas da cultura previstas no programa Simplex	50%
		OO 3 Promover a transição digital	25%
		OO 4 Reforçar o combate à violação do Direito de Autor e dos Direitos Conexos	25%
		EFICIÊNCIA Subtotal dos Objetivos Operacionais	100%
Qualidade	30%	OO 5 Promover a satisfação dos clientes	50%
		OO 6 Promover a educação na área do direito de autor e direitos conexos	50%
		QUALIDADE Subtotal dos Objetivos Operacionais	100%
TOTAL (parâmetros)	100%		

Fonte: QUAR 2021

Findo o ano económico, constataram-se os seguintes resultados discriminados por indicador:

QUADRO 5 – Quadro de Avaliação e Responsabilização 2021

INDICADORES	META	TOLERÂNCIA	VALOR CRÍTICO	EXECUÇÃO	SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	PESO	DESVIO
EFICÁCIA (20%)									
OBJETIVO OPERACIONAL 01 Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal. (100%)									
1	% de parecer favorável a pedidos de horários adaptados	95%	2%	100%	100%	■		50%	
2	% de trabalhadores em teletrabalho com equipamentos facultados pelo serviço	70%	5%	80%	70%		■	25%	
3	% de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto (VPN ou equivalente) ao posto de trabalho	95%	2%	100%	100%	■		25%	
EFICIÊNCIA (50%)									
OBJETIVO OPERACIONAL 02 Assegurar o desenvolvimento e implementação das medidas da cultura previstas no programa Simplex (50%)									
4	Taxa de Execução das medidas Cultura inseridas no Programa Simplex ou na Agenda de Transformação Digital da Cultura Medida #100	90%	4,9%	97,5%	100%	■		100%	
OBJETIVO OPERACIONAL 03 Promover a transição digital (25%)									
5	Taxa de Implementação de uma Nova Plataforma de Gestão Documental	80%	5%	90%	80%		■	100%	
OBJETIVO OPERACIONAL 04 Reforçar o combate à violação do Direito de Autor e dos Direitos Conexos (25%)									
6	Nº de Propostas legislativas	2	1	5	150%	■		50%	
7	Nº de Iniciativas preventivas	500	50	700	194%	■		50%	
QUALIDADE (30%)									
OBJETIVO OPERACIONAL 5 Promover a satisfação dos clientes (50%)									
8	Grau de satisfação dos cidadãos e empresas dos serviços prestados pela IGAC.	80%	5%	90%	97%	■		50%	
9	Nº de guias de apoio ao cidadão para a execução dos serviços online elaborados com linguagem clara e simples.	5	1	7	100%		■	50%	
OBJETIVO OPERACIONAL 6 Promover a educação na área do direito de autor e direitos conexos (50%)									
10	Nº de instrumentos educativos / pedagógicos facultados às escolas na área do Direito de Autor e Direitos Conexos	3	1	5	100%		■	50%	
11	Nº de sessões pedagógicas realizadas na área do Direito de Autor e Direitos Conexos	20	2	24	100%		■	50%	

Fonte: QUAR 2021

Para uma melhor compreensão da execução dos objetivos operacionais (OOp), será necessário averiguar ainda quais as atividades (A) que concorrem para a realização de cada um deles. Assim, considerando também o contributo do QUAR 2021 para a execução do Plano de Atividades de 2021:

┆ FONTES DE VERIFICAÇÃO DO QUAR

QUADRO 6 – Fontes de verificação do QUAR 2021

OOp	INDICADOR	FONTES DE VERIFICAÇÃO
EFICÁCIA (20%)		
1	Indicador 1 % de parecer favorável a pedidos de horários adaptados	Registo em mapa excel
1	Indicador 2 % de trabalhadores em teletrabalho com equipamentos facultados pelo serviço	Registo em mapa excel
1	Indicador 3 % de trabalhadores em teletrabalho com acesso remoto (VPN ou equivalente) ao posto	Registo em mapa excel
EFICIÊNCIA (50%)		
2	Indicador 4 Taxa de Execução das medidas Cultura inseridas no Programa Simplex ou na Agenda de Transformação Digital da Cultura Medida #100	Disponibilização da plataforma
3	Indicador 5 Taxa de Implementação de uma Nova Plataforma de Gestão Documental	Disponibilização da plataforma internamente
4	Indicador 6 Elaborar propostas legislativas	Registo em mapa excel
4	Indicador 7 Nº de Iniciativas preventivas	Registo em mapa excel
QUALIDADE (30%)		
5	Indicador 8 Grau de satisfação dos cidadãos e empresas dos serviços prestados pela IGAC.	Relatório de satisfação 2021
5	Indicador 9 Nº de guias de apoio ao cidadão para a execução dos serviços online elaborados com linguagem clara e simples.	Guias disponibilizados no Portal da IGAC
6	Indicador 10 Nº de instrumentos educativos / pedagógicos facultados às escolas na área do Direito de Autor e Direitos Conexos	Registo em mapa excel
6	Indicador 11 Nº de sessões pedagógicas realizadas na área do Direito de Autor e Direitos Conexos	Registo em mapa excel

QUADRO 7 – Matriz de correlação entre o QUAR 2021 e o Plano de Atividades 2021

PA 2021	QUAR 2021	OBJETIVOS OPERACIONAIS (OOp)					
		OOp 1 [1, 2, 3]	OOp 2 [4]	OOp 3 [5]	OOp 4 [6, 7]	OOp 5 [8, 9]	OOp 5 [10, 11]
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)	OE 1	X					
	OE 2		X	X	X		
	OE 3					X	X
	OE 4				X	X	X

Fonte: QUAR 2021

6.2 | Avaliação dos objetivos estratégicos

Segue a discriminação da responsabilidade de execução de cada um dos 12 objetivos estratégicos:

QUADRO 8 – Discriminação da responsabilidade dos objetivos estratégicos de 2021, por Unidade Orgânica

Execução do Objectivo Estratégico 1		GRAU DE REALIZAÇÃO 95%		UO RESPONSÁVEL	
Promover Serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados	A17 - Executar as ações extraordinárias e ordinárias aprovadas pela tutela	✓	Realizado	DSIF	100%
	A27 – Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade	✓	Realizado	DS	100%
	A28 – Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade	✓	Realizado	DS	100%
	A29 – Promover a conciliação entre a vida familiar e profissional	✓	Realizado	DS;DSGRTIC	-
	A30 – Realizar ações de formação/sessões de sensibilização para colaboradores	⌚	Parcialmente Realizado (67%)	DSGRTIC	100%
	A35 – Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores através de disponibilização de equipamentos facultados pelo Serviço	✓	Realizado	DSGRTIC	100%
	A44 – Fomentar uma cultura de governação integrada	✓	Realizado	DSEIC	100%

Execução do Objectivo Estratégico 2		GRAU DE REALIZAÇÃO 100%		UO RESPONSÁVEL	
Promover a transformação digital dos museus, monumentos e palácios nacionais e regionais, a modernização administrativa e a gestão em rede	A21 – Otimizar a comunicação externa da IGAC	✓	Realizado	DS;DSEIC;DSGRTIC;DSIF;DSPI;EMAC	-
	A45 – Concluir a medida Simplex #100 e- classificação de obras e autenticação digital	✓	Realizado	DSEIC;DSGRTIC;DSPI	-

Execução do Objectivo Estratégico 3		GRAU DE REALIZAÇÃO 97%		UO RESPONSÁVEL	
Promover a qualidade e a satisfação dos cidadãos	A22 – Evoluir as soluções tecnológicas da IGAC	🕒	Parcialmente Realizado (70%)	DS; DSEIC; DSGRTIC; DSIF; DSPI; EMAC	-
	A23 – Promover a transparência na AP	✓	Realizado	DSEIC	100%
	A24 – Intensificar a cooperação com organismos da Cultura, públicos e parceiros institucionais	✓	Realizado	DS	100%
	A26 - Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade	✓	Realizado	DSEIC	100%
	A31 – Promover a satisfação dos cidadãos	✓	Realizado	DSEIC	100%
	A32 – Avaliar os níveis de serviço prestados pela IGAC				

		✓	Realizado	DSEIC	100%
	A38 – Otimizar a gestão das reclamações setoriais	✓	Realizado	DSEIC	100%
	A48 - Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos	✓	Realizado	DSEIC	100%
	A49 - Apoiar os cidadãos na transição digital	✓	Realizado	DSEIC	100%

Execução do Objectivo Estratégico 4		GRAU DE REALIZAÇÃO		UO RESPONSÁVEL	
		100%			
Apoiar as artes, a criação artística e a promoção da educação cultural	A15 - Promover a inovação e a partilha do conhecimento no âmbito do DADC e da criação artística	✓	Realizado	DS;DSPI	-
	A46 – Adotar práticas de gestão alinhadas com os princípios da Qualidade	✓	Realizado	DSPI	100%

Execução do Objectivo Estratégico 5		GRAU DE REALIZAÇÃO		UO RESPONSÁVEL	
		102%			
Proteger o direito de autor e os direitos conexos, em ambiente físico e digital, com ações inspetivas	A01 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da cópia e reprodução: violações ao Direito de Autor e Direitos Conexos (DADC)	✓	Realizado	EMAC	100%
	A02 – Desenvolver ações inspetivas em matéria de espetáculos de natureza artística	⌚	Parcialmente Realizado (26%)	EMAC	100%

A03 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da comunicação pública de obras musicais e/ou videográficas		Parcialmente Realizado (62%)	EMAC	100%
A04 – Avaliar o impacto das ações inspetivas no âmbito da comunicação pública de obras musicais e/ou videográficas		Realizado	EMAC	100%
A05 – Avaliar o impacto da remessa de "IGAC_Alertas" nos anos 2018, 2019 e 2020		Realizado	EMAC	100%
A06 -Tratar as denúncias recebidas em matéria de Espetáculos de Natureza Artística		Realizado	EMAC	100%
A07 – Desenvolver ações de prevenção no âmbito do DADC "IGAC_Alerta" nas matérias da competência da IGAC		Realizado	EMAC	100%
A08 - Garantir que os processos de contraordenação que resultem da descriminalização da comunicação ao público sejam concluídos até final de 2020		Parcialmente Realizado (95%)	DSIF	100%
A09 - Assegurar a célere conclusão dos processos de contraordenação instaurados anualmente		Realizado	DSIF	100%
A10 – Desenvolver ações inspetivas em ambiente digital		Realizado	EMAC	100%
A13 – Monitorizar o processo de supervisão da cópia privada		Realizado	EMAC	100%
A50 – Elaborar propostas legislativas		Realizado	EMAC; DSIF; DS; DSPI	-

	A51 - Elaborar instrumentos educativos na área do Direito de Autor e Direitos Conexos	✓	Realizado	DSPI; DS	-
--	---	---	-----------	----------	---

Execução do Objectivo Estratégico 6		GRAU DE REALIZAÇÃO		UO RESPONSÁVEL	
		114%			
Reforçar a proteção dos agentes culturais na área do livro	A12 - Assegurar a célere tramitação dos processos de contraordenação instaurados anualmente	✓	Realizado	DSIF	100%
	A16 - Assegurar a célere conclusão dos processos de contraordenação instaurados anualmente	✓	Realizado	DSIF	100%
	A19 - Desenvolver ações repressivas online no âmbito de violações à Lei do Preço Fixo do Livro	✓	Realizado	EMAC	100%
	A20 - Desenvolver ações inspetivas, no âmbito de violações à lei do Preço Fixo do Livro	✓	Realizado	EMAC	100%

Execução do Objectivo Estratégico 7		GRAU DE REALIZAÇÃO		UO RESPONSÁVEL	
		100%			
Promover a segurança dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística	A18 - Vistoriar os recintos fixos de espetáculos	✓	Realizado	DSIF	100%

Execução do Objectivo Estratégico 8		GRAU DE REALIZAÇÃO		UO	
-------------------------------------	--	--------------------	--	----	--

		110%		RESPONSÁVEL	
Reforçar a proteção dos menores e do público consumidor de espetáculos de natureza artística	A40 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da atividade tauromáquica	✓	Realizado	EMAC	100%
	A47 – Monitorizar os relatórios dos espetáculos tauromáquicos	✓	Realizado	DSPI	100%

Execução do Objectivo Estratégico 9		GRAU DE REALIZAÇÃO		UO RESPONSÁVEL	
		100%			
Aperfeiçoar a execução orçamental tendo por base as necessidades aquisitivas da IGAC	A39 – Otimizar a gestão das reclamações setoriais	✓	Realizado	DSEIC	100%

Execução do Objectivo Estratégico 10		GRAU DE REALIZAÇÃO		UO RESPONSÁVEL	
		100%			
Melhorar a eficiência da IGAC	A25 - Intensificar a cooperação com organismos da Cultura, públicos e parceiros institucionais	✓	Realizado	DS	100%
	A33 – Implementar uma nova gestão documental	✓	Realizado	DSEIC	100%
	A34 – Dar continuidade à implementação da solução tecnológica dos postos de trabalho, considerando a possibilidade do exercício de funções em regime de teletrabalho com acesso remoto	✓	Realizado	DSGRTIC	100%
	A36 – Gerir a informação, documentação e arquivos	✓	Realizado	DSEIC	100%

Execução do Objectivo Estratégico 11		GRAU DE REALIZAÇÃO		UO RESPONSÁVEL	
		50%			
Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos	A42 – Participar em sessões sobre Diversidade e Inclusão	✓	Realizado	DSEIC	100%
	A43 – Fomentar uma cultura conciliadora, agregadora e inclusiva	✗	Não-Realizado	GTRS	100%

Execução do Objectivo Estratégico 12		GRAU DE REALIZAÇÃO		UO RESPONSÁVEL	
		89%			
Capacitar os municípios para o exercício da competência transferida em matéria de Espetáculo de Natureza Artística	A11 – Capacitar os municípios através da realização de formação	✓	Realizado	EMAC	100%
	A14 – Capacitar os municípios através da disponibilização de manual e flyer	⌚	Parcialmente Realizado (18%)	EMAC	100%

Fonte: QUAR 2021

As Atividades parcialmente realizadas (A02 – Desenvolver ações inspetivas em matéria de espetáculos de natureza artística; A03 – Desenvolver ações inspetivas no domínio da comunicação pública de obras musicais e/ou videográficas ; A08 - Garantir que os processos de contraordenação que resultem da descriminalização da comunicação ao público sejam concluídos até final de 2020; A14 – Capacitar os municípios através da disponibilização de manual e flyer; A22 – Evoluir as soluções tecnológicas da IGAC e A30 – Realizar ações de formação/sessões de sensibilização para colaboradores) ou não realizadas (A43 – Fomentar uma cultura conciliadora, agregadora e inclusiva) foram devida e atempadamente comunicadas ao Programa Operacional Competitividade e Internacionalização-Compete 2020, tendo sido aceite, no caso da Atividade não-realizada, a prorrogação do prazo, justificado pela presença da situação pandémica.

6.3 | Avaliação dos recursos humanos

Para efeitos de avaliação dos recursos humanos (RH), recorreu-se a dois instrumentos de gestão: QUAR 2021 e Balanço Social 2021. Tal avaliação incidiu sobre duas perspetivas:

- ⊥ Política de gestão de recursos humanos adotada para 2021;
- ⊥ Afetação prevista e real de recursos humanos.

[3-1] Política de gestão de recursos humanos adotada para 2021

Uma boa política de gestão de recursos humanos, com vista à concretização dos objetivos estratégicos, passa inevitavelmente pela boa gestão de informações por parte da liderança. Isto implica analisar o contexto de trabalho, para implementação de políticas de recursos humanos eficientes e inovadoras na gestão de pessoas.

A linha estratégica da IGAC tem como principal objetivo as pessoas, o bem-estar e crescimento pessoal e profissional, bem como a mediação entre a vida familiar e profissional. As pessoas têm que se sentir motivadas, seguras e conhecedoras do caminho a seguir para conseguirem desempenhar com eficiência as suas tarefas.

Nesta perspetiva, através do investimento na formação profissional e consequente especialização de recursos poderá obter-se uma maior flexibilização de funções, com vista a uma organização mais capaz e com maior qualidade. Deste facto resulta um grau de responsabilidade acrescido que permite uma equipa mais eficiente, capaz e realizada.

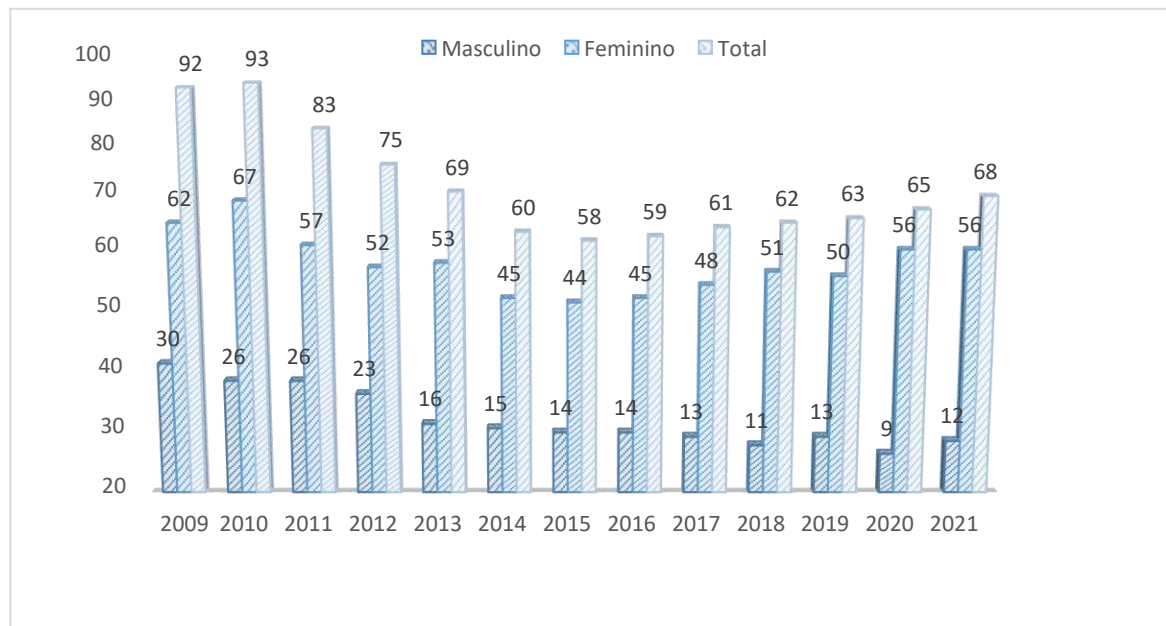
A IGAC irá continuar o caminho de um novo modelo de gestão, focado nas equipas e na partilha de tarefas, com uma maior autonomia no controlo dos processos de trabalho e consequentemente com uma progressiva melhoria de competências e o incentivo dos trabalhadores.

[3-2] Afetação prevista e real de recursos humanos

Em 31 de dezembro de 2021, a IGAC, contava com 69 trabalhadores efetivos, mais 5 trabalhadores que no ano anterior.

Comparativamente ao período compreendido entre 2010 e 2015, em que a IGAC perdeu 35 trabalhadores durante cinco anos, a partir de 2016 verificou-se um aumento do número de trabalhadores, e consequentemente um crescimento do número de postos de trabalho no mapa de pessoal da IGAC.

Gráfico 1 – Número de Trabalhadores Efetivos



Fonte: Balanço Social 2021 da IGAC

Importa salientar que no universo dos 69 trabalhadores deverá ser tido em consideração o facto de um trabalhador, à data de 31 de dezembro de 2021, registar ausência ao serviço superior a seis meses.

QUADRO 9 – Número de Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação e género

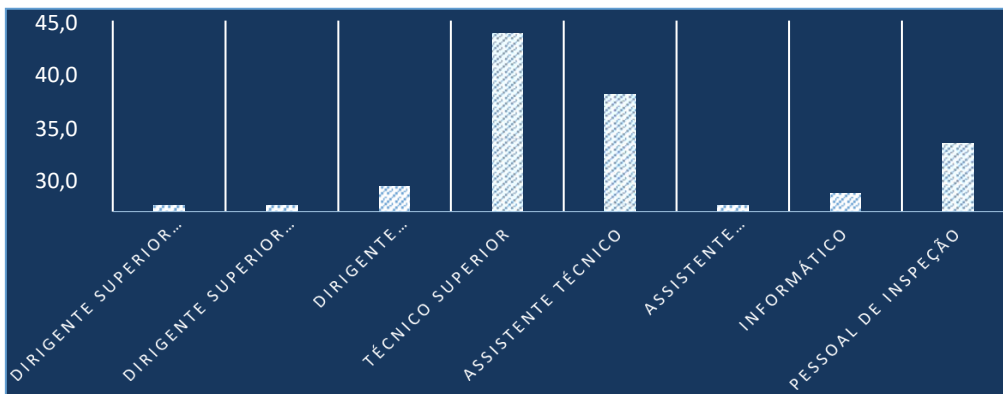
Grupo/Cargo Carreira/Modalidade de vinculação	Nomeação definitiva		CT Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão deserviço no âmbito da LTFP		Total		Total Geral
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1.º grau					1		1		1
Dirigente superior de 2.º grau						1		1	1
Dirigente intermédio de 1.º grau					1	3	1	3	4
Técnico superior			4	25			4	25	29
Assistente técnico			0	18			0	18	18
Assistente operacional, operário, auxiliar			1	0			1	0	1
Informático			2	1			2	1	3
Pessoal de inspeção	3	8					3	8	11
TOTAL	3	8	7	44	2	4	12	56	68

Fonte: Balanço Social 2021 da IGAC

Do total de trabalhadores efetivos, 12 são do género masculino e 57 do género feminino, o que representa uma taxa de empregabilidade masculina de 17,39% e feminina de 82,61 %.

Relativamente aos dirigentes (superiores e intermédios), a taxa de empregabilidade situou-se nos 8,70%, enquanto o grupo do pessoal técnico superior obteve 42,03%, sendo este o grupo de pessoal com o maior número de trabalhadores, seguido do grupo dos assistentes técnicos, inspetores, informáticos e assistentes operacionais.

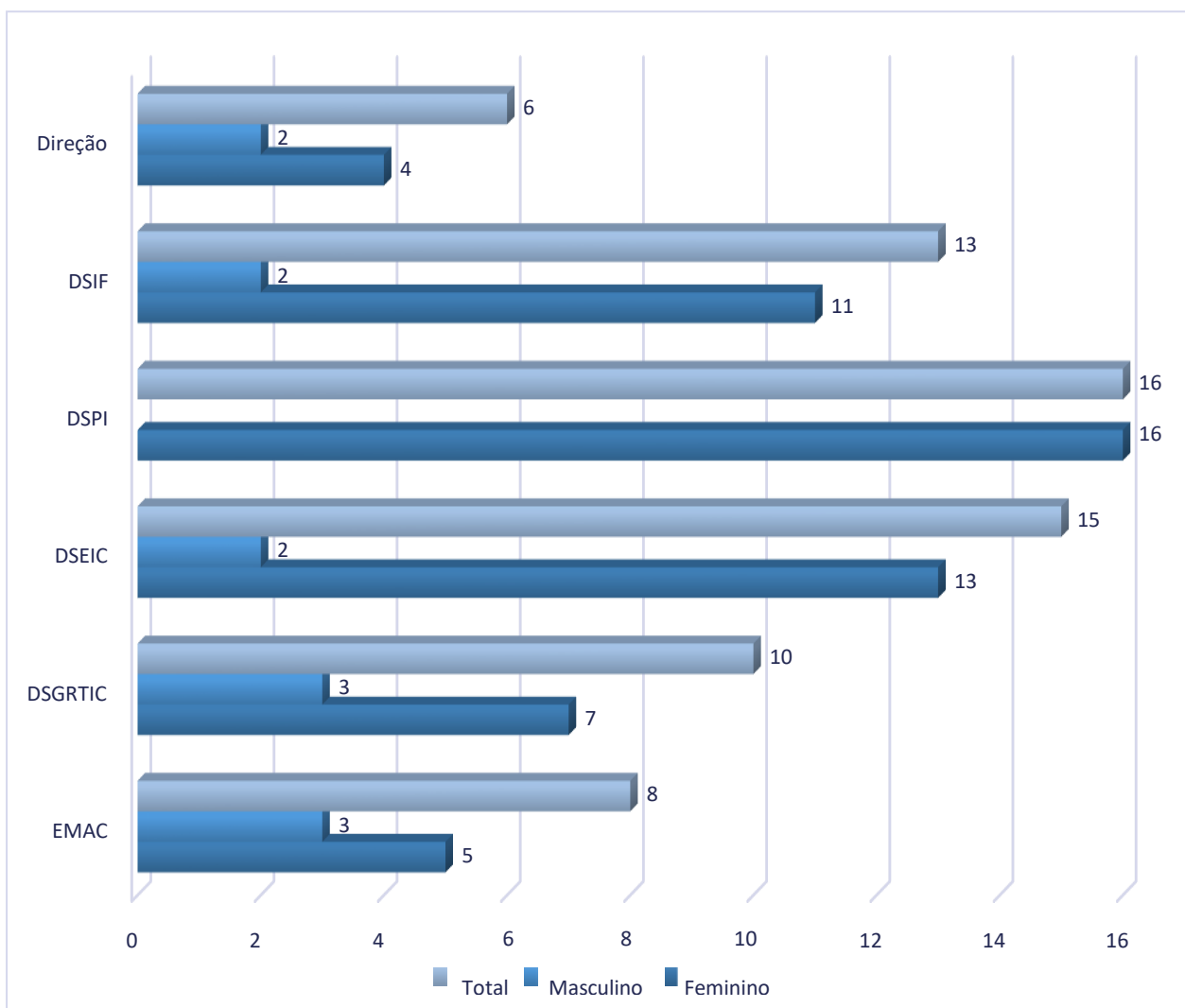
Gráfico 2 – Taxa de empregabilidade por categoria profissional



Fonte: Balanço Social 2021 da IGAC

Relativamente à distribuição dos trabalhadores da IGAC por unidade orgânica, os resultados são aqueles que se apresentam no gráfico abaixo.

Gráfico 3 – Distribuição de trabalhadores por unidade orgânica



Fonte: Balanço Social 2021 da IGAC

Face ao ano anterior, a carreira de técnico superior registou o aumento de seis trabalhadores, ao contrário da carreira de Pessoal de Inspeção e de Informática que sofreram uma perda de um trabalhador cada.

Quadro 2 – Comparação do n.º de trabalhadores efetivos com o ano anterior

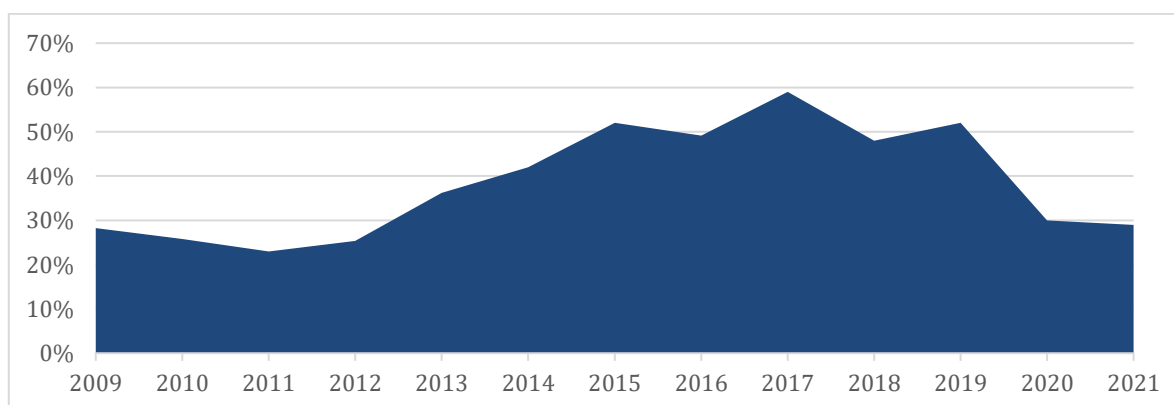
Grupo/Cargo Carreira/Modalidade devinculação	2020		Total	2021		Total
	M	F		M	F	
Dirigente superior de 1.º grau	1		1	1		1
Dirigente superior de 2.º grau		1	1		1	1
Dirigente intermédio de 1.º grau		4	4	1	3	4
Técnico superior	2	21	23	4	25	29
Assistente técnico	0	19	19	0	19	19
Assistente operacional, operário, auxiliar	1	0	1	1	0	1
Informático	2	2	4	2	1	3
Pessoal de inspeção	3	9	12	3	8	11
TOTAL	9	56	65	12	57	69

Fonte: Balanço Social 2021 da IGAC

Para o total de efetivos a 31 de dezembro de 2021 (69), a média etária dos trabalhadores da IGAC situou-se nos 53,81 anos, valor inferior ao registado no ano anterior.

Relativamente à taxa de envelhecimento (trabalhadores com idade superior a 55 anos), no ano de 2021 situou-se nos 29%, menos um ponto percentual face ao período homólogo.

Gráfico 6– Evolução da taxa de envelhecimento



Fonte: Balanço Social 2021 da IGAC

6.4 | Avaliação dos recursos financeiros

Ainda que nos últimos anos, a IGAC tenha sentido uma redução progressiva do montante do orçamento aprovado e executado (*vide* Quadro 11), em 2021, apesar do montante aprovado ter sofrido uma redução, o orçamento executado foi ligeiramente superior ao dos últimos anos, aproximando-se do ano 2013.

Paralelamente, verificou-se a uma quebra de receitas próprias cobradas, embora a partir do ano de 2017 se tenha assistido a um tímido crescimento (*vide* Quadro 12).

QUADRO 11 – Orçamento executado da IGAC, 2012-2021 (EUR)

	Dotação inicial	Dotação corrigida	Execução
2012	5.248.105,00	4.811.419,00	3.594.502,77
2013	3.765.793,00	3.803.898,00	3.398.242,34
2014	3.548.732,00	3.692.656,00	3.005.024,82
2015	3.589.301,00	4.050.334,00	2.988.353,23
2016	3.793.846,00	3.436.006,00	2.597.572,74,
2017	3.253.640,00	3.657.039,00	2.804.411,31
2018	3.750.863,00	3.533.569,00	2.931.550,94
2019	4 226 534,00	4 794 667, 00	3 226 933,88
2020	5 290 761,00	5 476 082, 00	3 181 175,83
2021	5 935 784,00	5 677 055,00	3 416 072,82

QUADRO 12 – Receitas próprias cobradas, entre 2012-2021 (EUR)

	Receita orçamentada	Previsão corrigida da receita	Receita Cobrada (*)
2012	5.542.012,00	5.542.012,00	3.371.527,00
2013	3.771.253,00	4.086.426,00	2.879.605,00
2014	3.650.074,00	3.800.287,00	3.064.112,00
2015	3.589.301,00	4.088.389,00	3.304.101,00
2016	3.793.846,00	3.867.360,00	2.841.221,00
2017	3.253.640,00	3.559.046,00	3.257.986,18
2018	3.750.863,00	4.474.780,00	3.349.471,79
2019	4 226 534,00	4 794 667,00	3 738 255,96
2020	5 290 671,00	5 987 408,00	3 742 447,33
2021	5 935 784,00	6 660 052,00	3 488 712,46

(*) – inclui transição de saldos

Para efeitos de execução do Plano de Atividades de 2021, o orçamento anual da IGAC contemplava (vide Quadro 13).

Meios Disponíveis (Unidade:EUR)

Recursos Financeiros 2021	Planeados	Realizados	Desvio
1 - Orçamento de Funcionamento	4 549 261,00 €	2 921 785,73 €	- 1 627 475,27 €
Despesas com Pessoal	2 753 563,00 €	2 275 055,74 €	- 478 507,26 €
Aquisições de Bens e Serviços	1 405 918,00 €	463 318,43 €	- 942 599,57 €

Outras Despesas Correntes	31 380,00 €	31 237,78 €	- 142,22 €
Despesas restantes	358 400,00 €	152 173,78 €	- 206 226,22 €
2 - Orçamento de Investimento	1 386 523,00 €	494 287,09 €	- 892 235,91 €
TOTAL	5 935 784,00 €	3 416 072,82 €	- 2 519 711,18 €

Fonte: QUAR 2021

Da análise do Quadro 13, constata-se que ficaram por realizar cerca de 40% dos recursos financeiros inicialmente alocados.

6.5 | Avaliação do sistema de controlo interno

Na área do controlo interno, a IGAC tem uma atividade preponderante na auditoria e monitorização das entidades dependentes do membro do Governo responsável pela área da Cultura ao nível da administração dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais.

Em 2021, no âmbito do controlo interno, os trabalhos de campo ficaram fortemente prejudicados pela pandemia, razão porque a IGAC apostou na monitorização do cumprimento das obrigações das entidades de gestão coletiva de direito de autor e dos direitos conexos e análise dos relatórios de transparência; na avaliação dos instrumentos de teletrabalho, criação de um guia da formação profissional e numa revisão dos procedimentos internos da IGAC com vista a maximizar os recursos, sem perda de economia, eficiência e eficácia.

No quadro do controlo interno da IGAC, a estratégia passou pela adoção das seguintes medidas:

- ⌞ Promoção de uma cultura de legalidade e de responsabilidade, incluindo a necessidade de cumprimento da obrigação de fundamentação legal das decisões administrativas;
- ⌞ Identificação das atividades e tarefas e dos prazos para a concretização das mesmas;
- ⌞ Promoção dos princípios da governação aberta, aproximando os cidadãos e a IGAC, bem como a melhor gestão das caixas de correio eletrónico institucionais para as diversas áreas de negócio através das quais os clientes interagem com a organização, especialmente, tendo presente a enorme quantidade de pedidos á IGAC, fruto da situação pandémica que obrigou o recurso mais preponderante a contactos via remota.
- ⌞ Para 2021, para além do aprofundamento das medidas em curso, pretendeu-se estabilizar regras e acordos que permitiram encarar o teletrabalho em condições adequadas á realidade e em função das determinações legais implementadas.

✓ AVALIAÇÃO EXTERNA

6.6 | Avaliação da colaboração institucional

O **ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES EXTERNOS 2021** seguiu a metodologia de auscultação externa realizada em anos anteriores, através da qual se pretende conhecer e identificar as expetativas e requisitos dos clientes da IGAC, funcionando como inputs de deteção de áreas de melhoria.



O estudo em apreço teve por objetivo avaliar a satisfação dos clientes externos/cidadãos da Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC), possibilitando assim medir a qualidade de serviço que a IGAC transmite aos seus destinatários.

O ano de 2021, fruto da pandemia COVID-19, desafiou em elevado grau a capacidade de resposta da IGAC nos serviços online, em contraste com o atendimento presencial, que funcionou de forma mais condicionada, à semelhança do ocorrido em 2020, mas regressando a uma maior normalidade após o levantamento das restrições impostas.

O questionário realizado é um instrumento que permite conhecer o sentimento e expetativa dos clientes e, nessa medida, planear modelos de resposta adequados às suas perceções e expetativas, nas diferentes áreas de intervenção da IGAC.

Permite, assim, o incremento da qualidade na prestação de serviços, o qual pode e deve partir, em primeiro lugar, do escrutínio dos clientes/cidadãos em relação ao tratamento que a IGAC confere às respetivas solicitações.

A metodologia seguida, de avaliar os serviços através de sondagem aos clientes/cidadãos, é um exercício periódico que deve existir muito para além de qualquer imposição legal, pois a prestação de contas exige da IGAC persistência, empenho e transparência na sua relação com o exterior.

Por outra via, a modernização dos serviços públicos, onde a IGAC se inclui, conduz a que os resultados apurados funcionem, também, como um estímulo à reengenharia de processos e melhoria contínua dos serviços que presta.

O objetivo em causa está refletido no Plano de Atividades de 2021, na *Atividade 32 - Avaliar os níveis de serviço prestados pela IGAC*, na *Atividade 38 - Otimizar a gestão das reclamações setoriais* e na *Atividade 48 - Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos*, enquadradas no *Eixo Estratégico II - Aproximar a IGAC dos cidadãos* - e no *Objetivo Estratégico 3 - Promover a qualidade e a satisfação dos cidadãos*.

6.6.1 | Metodologia do Estudo

O estudo efetuado teve por base o inquérito que decorreu durante o mês de dezembro de 2021 até ao dia 27 de janeiro de 2022.

Devido à continuação da situação de pandemia COVID-19 e tal como o estudo efetuado no ano anterior (2020), só foi possível efetuar este inquérito via online para o e-mail de 2110 clientes externos da IGAC com um link de acesso ao questionário online, o qual contou com uma participação de 320 clientes, o que corresponde a 15,16%.

Em 2021, à exceção da questão do género que não foi colocada, procurou-se manter as questões colocadas em anos anteriores relativamente ao nível do grau de satisfação com os serviços online, com o site institucional, com os meios de contacto disponibilizados e com a performance geral da IGAC.

No que diz respeito às perguntas de resposta fechada, foram considerados 4 tipos de opções: “Muito Satisfeito”, “Satisfeito”, “Pouco Satisfeito” e “Insatisfeito”. As respostas consideradas como positivas situam-se entre o “Muito Satisfeito” e o “Satisfeito”.

Embora tenham sido inquiridos 2110 clientes externos, as respostas só foram provenientes de 320, o que demonstra uma amostra muito pouco representativa, com recurso ao método de amostragem não probabilística.

6.6.2 | Satisfação com os Serviços Online

Das respostas obtidas, o “Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos” foi em 2021 o serviço online mais utilizado pelos clientes externos da IGAC respondentes, com 60,00% da procura total dos serviços, seguindo-se o “Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística” com uma percentagem de 19,37. Em sentido diferente, surge a “Alteração de Dados de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística” com 1,25%.

Em 2021 também foi disponibilizado um novo serviço online para os clientes externos – “Consulta de Registos” - que apresentou uma percentagem de 3,43%. Embora os restantes serviços não tenham manifesto uma expressão significativa, tiveram uma maior procura face ao ano de 2020.

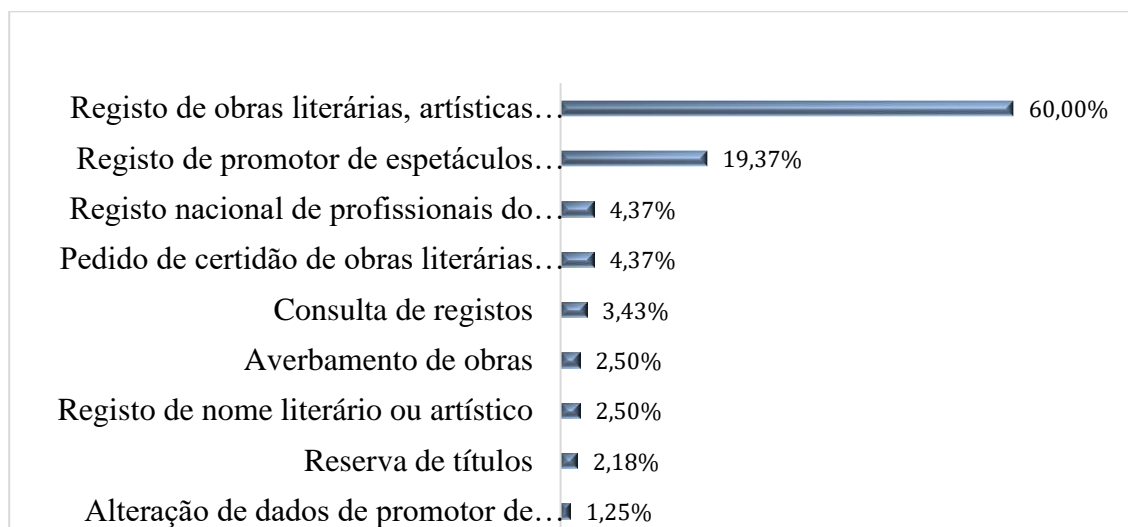
Os dados apresentados são referentes aos 09 serviços online existentes (vide Graf. 1).

Figura 2 Ranking da procura de serviços online, em 2021 (%)

1 Registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos	60,00%
2 Registo de promotor de espetáculos de natureza artística	19,37%
3 Registo nacional de profissionais do setor das atividades artísticas, culturais e do espetáculo	4,37%
3 Pedido de certidão de obras literárias ou artísticas	4,37%
4 Consulta de registos	3,43%
5 Averbamento de obras	2,50%
5 Registo de nome literário ou artístico	2,50%
6 Reserva de títulos	2,18%
7 Alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística	1,25%

Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021

Gráfico 1 - Utilização dos Serviços Online, em 2021 (%)



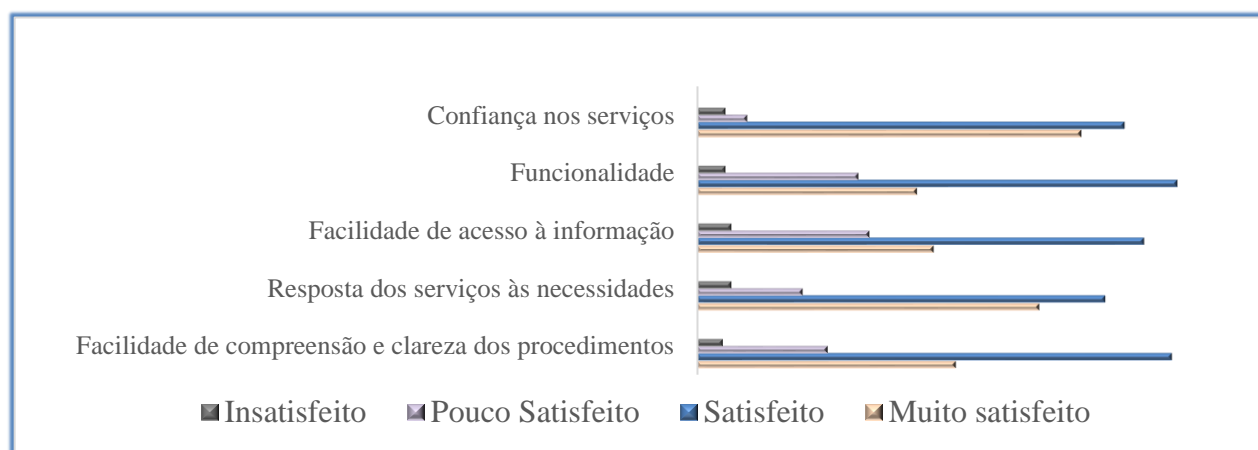
Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021

Relativamente ao nível de Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado constata-se que: Todos os serviços online procurados apresentaram uma taxa média de satisfação calculada a partir da avaliação de 5 critérios (vide Gráf. 2).:

- ⊥ Facilidade de compreensão e clareza dos procedimentos;
- ⊥ Resposta dos serviços às necessidades;
- ⊥ Facilidade de acesso à informação;
- ⊥ Funcionalidade;
- ⊥ Confiança nos serviços.

A Satisfação Média com a Qualidade dos Serviços Online foi de 82,74%.

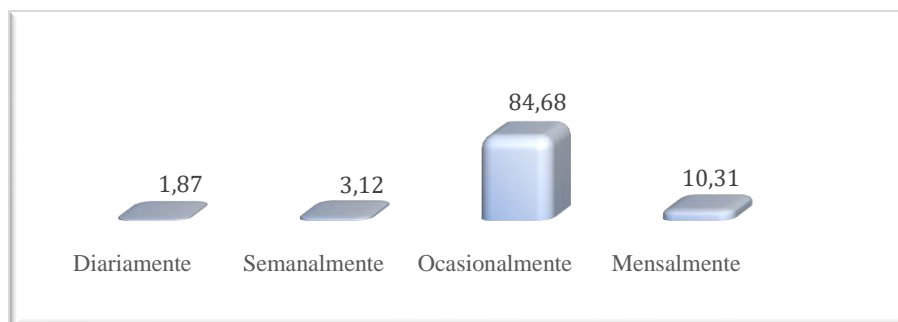
Gráfico 2 - Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2021 (%)



Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021

Relativamente à “Utilização dos Serviços Online”, 84,68% dos respondentes afirmaram que utilizam os serviços ocasionalmente, sendo esta a percentagem mais elevada (vide Gráf.4);

Gráfico 3 - Percentagem de Utilização de Serviços Online, em 2021 (%)



Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021

Pelo segundo ano consecutivo, devido à Pandemia da COVID-19, não foi possível efetuar em 2021 o questionário de satisfação de atendimento presencial, pois os efetuados por marcação e físicos foram muito residuais.

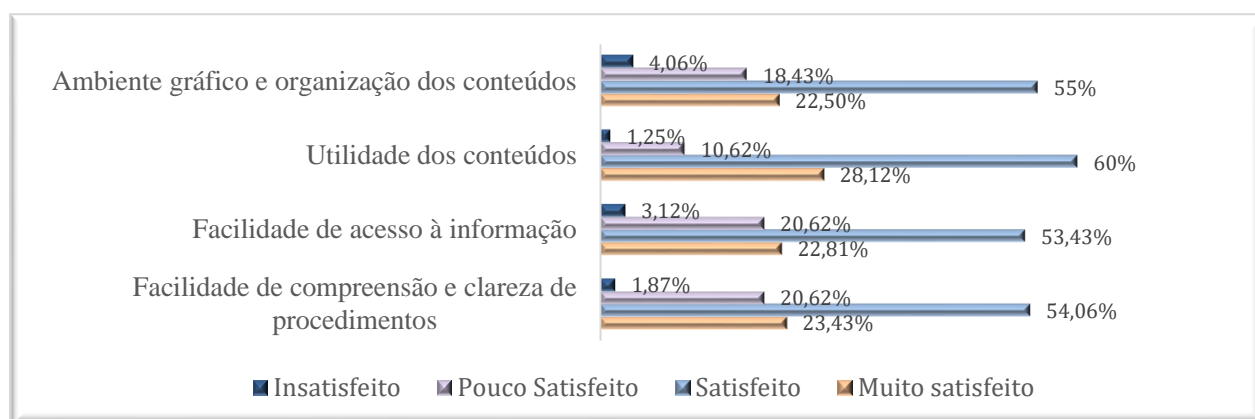
6.6.3 | Avaliação do Site www.igac.pt

No que respeita à “Avaliação do Site da IGAC”, feita pelos inquiridos, a análise baseou-se na avaliação de 4 critérios (vide Graf.4):

- ⊥ Facilidade de compreensão e clareza de procedimentos;
- ⊥ Facilidade de acesso à informação;
- ⊥ Utilidade dos conteúdos;
- ⊥ Ambiente gráfico e organização dos conteúdos.

Após análise, concluiu-se que a taxa de satisfação média do website é de 79,60%, inferior à da obtida em 2020 (80%).

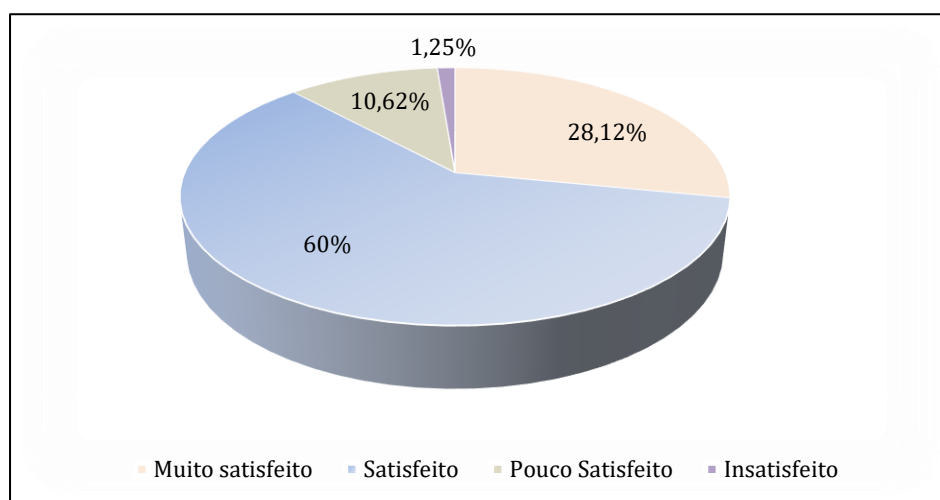
Gráfico 4 - Qualidade do Site da IGAC, em 2021 (%)



Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021

Na análise do gráfico nº 5 é possível observar que 60% dos inquiridos demonstraram satisfação com a “Utilidade dos Conteúdos” apresentados pelo site da IGAC.

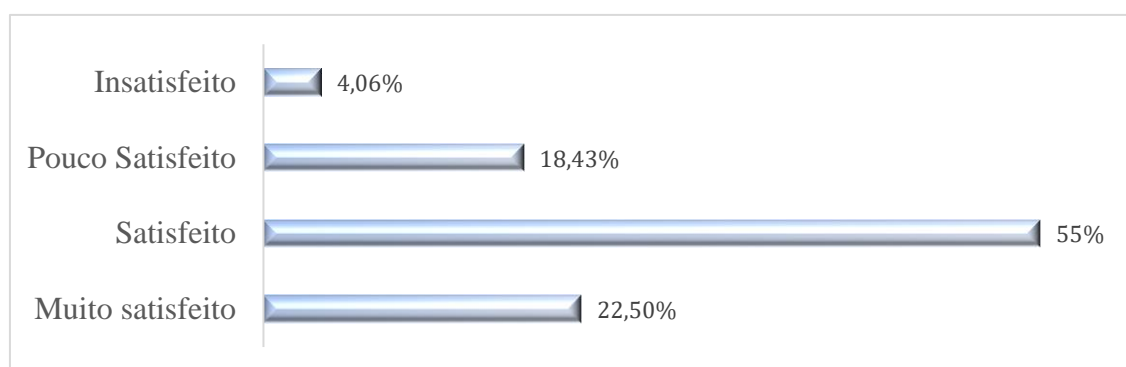
Gráfico 5 - Utilidade dos Conteúdos Apresentados no Site da IGAC, em 2021(%)



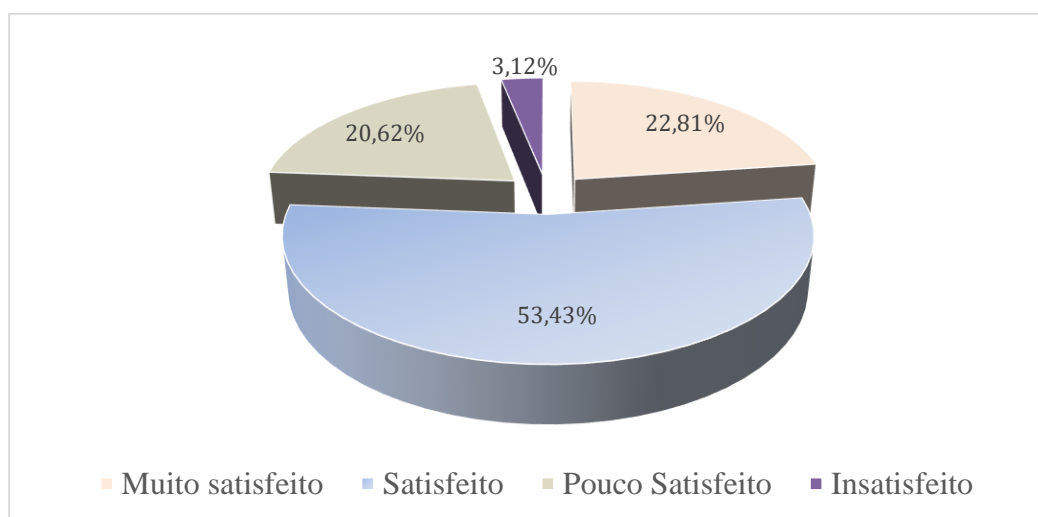
Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021

No critério “Facilidade no Acesso à Informação” no Site aqui apresentado no gráfico nº 6, é possível observar que 53,43% dos respondentes estão satisfeitos com o serviço.

Gráfico 6 - Facilidade no Acesso à Informação no Site da IGAC, em 2021 (%)



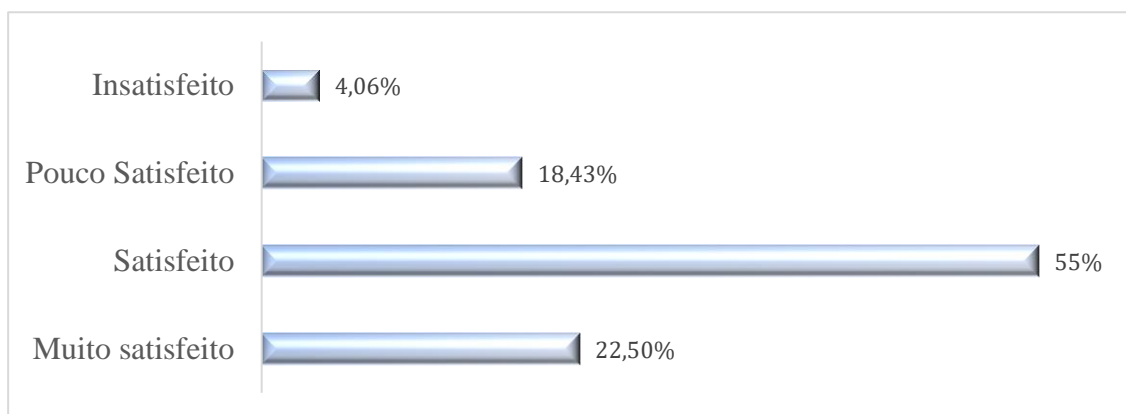
Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021



Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021

Por último, surge a avaliação da imagem do site do organismo, através do critério “Ambiente gráfico/organização dos conteúdos” percecionada pelos utilizadores externos, em que 77,50% dos inquiridos avaliou-a positivamente. Destaque também para a classificação “satisfaz” de 55% dos inquiridos (vide Gráf. 7).

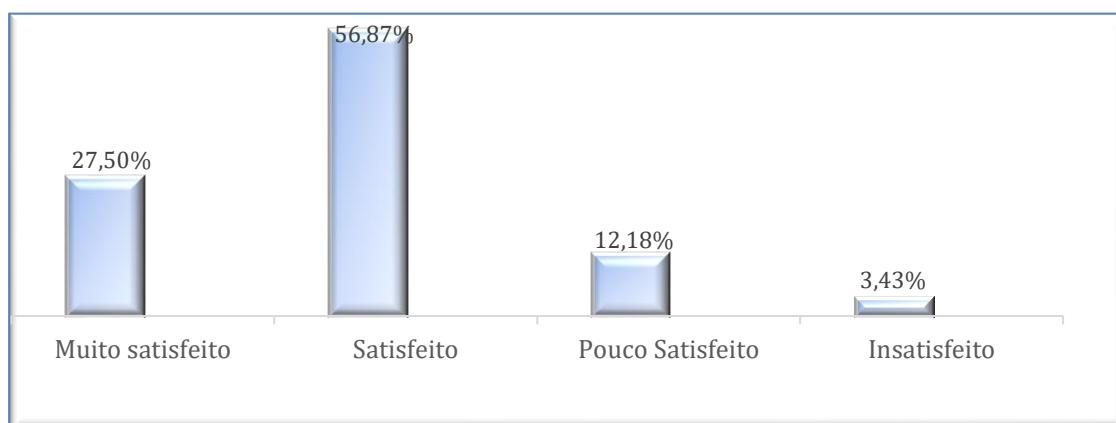
Gráfico 7 - Ambiente Gráfico/Organização dos Conteúdos no Site da IGAC, em 2021 (%)



Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021

Relativamente à avaliação global da organização, verificou-se uma taxa média elevada cifrada nos 84,37%.

Gráfico 8 - Satisfação Global Relativamente ao Site da IGAC, em 2021 (%)



Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2021

6.6.4 | Principais Resultados

- ⊥ Os serviços mais utilizados em 2021 o registo de obras literárias e artísticas (e direitos conexos) com uma percentagem de 60 (%)
- ⊥ A maioria dos indicadores de 2021 situa-se ao nível dos valores registados em 2020 (ano do último estudo de avaliação)
- ⊥ A taxa de satisfação global dos clientes externos em 2021 é de 84,37%.
- ⊥ A taxa média de satisfação com a qualidade dos serviços tem um valor de 82,74% para 2021.
- ⊥ A taxa média de satisfação em relação ao website da IGAC é de, em 2021, em 79,60%.

✓ AVALIAÇÃO FINAL

Apreciação qualitativa dos resultados alcançados

Os 12 objetivos estratégicos traçados para 2021 foram materializados em 51 atividades e, a nível do QUAR, em 6 objetivos operacionais: 1 de Eficácia, 3 de Eficiência e 2 de Qualidade.

O quadro pandémico que subsistiu em 2021, obrigou um esforço de avaliação permanente das circunstâncias, mitigado numa preocupação com a saúde dos trabalhadores e em não perturbar o desenvolvimento de atividades críticas, o que implicou decisões rápidas, ponderadas e adaptáveis às circunstâncias dos tempos vividos.

A emergência de saúde pública influenciou, enormemente, o modo e a forma de trabalhar e depois de uma adaptação vertiginosa ao modelo de teletrabalho ocorrida em 2020, houve que adaptar e readaptar funções com vista a conferir maior estabilidade, a todos os níveis, em 2021.

Apesar do desafio continuado, a IGAC esteve mobilizada sempre nas ações de preparação de medidas legislativas na área da Cultura, continuou a reunir em permanência com todas as associações do setor, recolhendo as preocupações e efetuando propostas concretas, que submeteu à tutela por forma a atenuar dificuldades. Ao nível do Plano de Recuperação e Resiliência, a IGAC preparou uma sub medida – dotar 155 equipamentos culturais com equipamento de vídeo e imagem – tendo neste desiderato feito um levantamento exaustivo dos equipamentos existentes em equipamentos culturais públicos.

Foi mais um ano muito difícil para a gestão, em que os dirigentes intermédios nunca deixaram de estar presentes para inventar e reinventar soluções capazes de atenuar o efeito perturbador dos tempos vividos. Os trabalhadores, ainda que num clima de incerteza, mantiveram a capacidade de resposta num regime misto, entre o presencial e o teletrabalho.

07 CONCLUSÕES

O ano de 2021, ficou marcado por:

- ⊥ Forte aposta em estratégias inovadoras e de transformação digital, adaptadas à realidade dos tempos de emergência de saúde pública vividos;
- ⊥ Prossecução da estratégia de transformação dos processos de classificação e autenticação de obras e conteúdos culturais, no âmbito do projeto e@autentico alinhado com a estratégia de dissuasão de violações do Direito de Autor e dos Direitos Conexos;

08 ANEXOS

ANEXO I – Balanço Social 2021

ANEXO II – Estudo de Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos 2021

ANEXO III – QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização 2021

Inspeção-Geral das Atividades Culturais
Palácio Foz, Praça dos Restauradores
Apartado 2616, 1116 - 802 Lisboa
TEL + 351 21 321 25 00 - EMAIL: igacgeral@igac.pt
www.igac.pt