



le. Serviços de Apoio

Enquadramento da actividade

Os Serviços Centrais têm como responsabilidade:

- › a preservação e modernização dos edifícios e jardins, que constituem património da Fundação;
- › a gestão do funcionamento geral da Instituição, procurando manter os padrões de qualidade esperados, equilibrando o esforço constante da racionalização de custos com a optimização das condições de acolhimento dos colaboradores e dos públicos que a visitam;
- › a logística de apoio à realização das actividades promovidas na Fundação, designadamente, organização, segurança, cena, meios audiovisuais e relações públicas;
- › a coordenação dos canais de venda (lojas, bilheteiras, montra virtual e bilheteira *on-line*) e da política de preços das publicações, espectáculos e produtos que constituem um importante instrumento de divulgação da imagem da Instituição.

Em 2007, coincidindo com o final do período das Comemorações do Cinquentenário da Fundação, concluiu-se praticamente a remodelação dos espaços e infra-estruturas técnicas constantes do Plano de Reorganização dos Espaços, iniciado em 1999.

A renovação do jardim, com um desenvolvimento que teve em consideração as novas exigências de acessibilidade e a existência de novos espaços para usufruto dos visitantes, encontra-se também praticamente finalizada.

A conclusão destas intervenções permitiu criar condições para que a Fundação pudesse mostrar mais activamente à sociedade a sua intenção de maximizar a utilização e o usufruto destes espaços pelos públicos, respeitando sempre as preocupações ambientais.

Assim, desenvolveu-se, pela primeira vez, um *programa educativo sobre o Jardim Gulbenkian*.

Reforçaram-se as medidas conducentes a um funcionamento geral do edifício caracterizado pela obtenção de *maior eficiência energética* e mais respeitador do ambiente, podendo assim ser considerado como “edifício saudável”.

Com a implementação de novos instrumentos de informação de gestão, que permitiram alcançar melhorias na gestão do funcionamento geral da Fundação e com uma reorganização interna que reforçou a importância atribuída à função de planeamento e organização, os Serviços Centrais dinamizaram o seu papel multidisciplinar de planeamento e coordenação dos eventos e do apoio logístico solicitado pelos demais serviços na promoção das suas actividades.

	Valores em euros
Encargos com pessoal	6 422 254
Despesas de funcionamento	10 513 931
Iniciativas próprias	42 992
<i>Investimento 4 243 485</i>	
Total	16 979 177
Receitas	319 528

Deste modo, em 2007, privilegiaram-se os seguintes objectivos:

- › dinamização de uma maior co-responsabilização de todos os serviços na prossecução dos objectivos de gestão do funcionamento, transversais a toda a Fundação;
- › sensibilização interna para a importância da racionalização de recursos e protecção do ambiente;
- › promoção contínua da qualidade do serviço prestado;
- › reforço da divulgação da percepção do contributo social da Fundação junto da comunidade nacional e internacional.

Principais actividades realizadas em 2007

Intervenções nos espaços da Fundação

a) Modernização dos espaços da sede

i) Renovação das instalações electromecânicas

Prosseguiu o desenvolvimento do programa de renovação das instalações electromecânicas conforme planeado, nas componentes:

› Instalação eléctrica

No cumprimento das exigências legais e tendo por objectivo a introdução da gestão técnica para efeitos de controlo e monitorização de consumos concluíram-se:

- a substituição do Quadro Geral, respectivos alimentadores de potência e quadros parciais do Grande Auditório;
 - a substituição do Quadro Geral de Baixa Tensão do Museu e respectivos alimentadores de potência;
 - início da automatização dos circuitos de iluminação das zonas de circulação e gabinetes da sede;
 - a substituição da instalação eléctrica no jardim na zona circundante ao Museu e Biblioteca de Arte.
- ##### › Instalação de ar condicionado

Deu-se continuidade ao programa de renovação das Unidades de Tratamento de Ar (UTA) com vista à melhoria da qualidade do ar e de acordo com o projecto de classificação do edifício da sede como “edifício saudável”.

Neste âmbito, foi iniciada a obra de renovação da Central de Ar Condicionado do Museu.

ii) Renovação do sistema de abastecimento de água

Procedeu-se, numa primeira fase, a trabalhos de recuperação da rede primária da conduta de abastecimento de água.

iii) Renovação da zona dos congressos

Instalaram-se os novos sistemas de tradução simultânea para servir o Auditório 2, salas 1 e 2 da zona de congressos, tendo passado a haver compatibilidade entre estes e o sistema instalado no Auditório 3.

iv) Iluminação exterior do edifício-sede

Deu-se continuidade ao processo de renovação da fachada do edifício-sede, com a conclusão da obra de iluminação da fachada e da pala do Museu.

v) Renovação Espaços 02

Concluída desde o ano transacto, os ensaios relativos às condições de funcionamento da câmara fria (5º) na zona do Arquivo apontaram para a necessidade de execução, em 2007, de trabalhos de afinamento.

Dando continuidade aos trabalhos iniciados em 2006 na zona circundante ao átrio, em particular ao nível da instalação eléctrica e iluminação, desenvolveram-se em 2007 os trabalhos de renovação da componente de ar condicionado e remodelação das instalações sanitárias existentes junto da entrada da garagem.

vi) Renovação dos espaços do Sector Educativo do CAMJAP

Foram realizadas obras de requalificação e adaptação dos espaços que pertenciam ao antigo Sector de Documentação e Pesquisa, pisos 0, 1 e 2, para neles se instalar o Serviço Educativo do Centro de Arte Moderna. Foi completamente renovada a instalação eléctrica, substituído o pavimento, efectuados pequenos trabalhos de construção civil/pintura e construídas bancadas de trabalho e adquirido diverso mobiliário.

vii) Pavimentação da zona do terraço e do lago poente – piso 3

Dando cumprimento à versão original definida para a zona do terraço e lago poente do piso 3, em particular a uniformização de todo o piso, procedeu-se à obra de pavimentação em *deck* de madeira daquele espaço e à transformação do canteiro da zona poente em lago.

viii) Renovação da sala de refeições do piso 3

Procedeu-se a trabalhos de renovação e requalificação da sala de refeições do piso 3 tendo em vista a beneficiação das condições acústicas, de iluminação e acondicionamento de ar das salas de refeições dos directores e da administração.

b) Instituto Gulbenkian de Ciência

i) Centro de Biologia

Renovação da última ala que estava por intervercionar – piso 3 – do Centro de Biologia, em todas as especialidades (construção civil, electricidade, AVAC, segurança) e equipamentos, no sentido de acolher a Unidade de Genotipagem e Expressão Génética.

c) Renovação dos jardins

i) Plano de Renovação Paisagística do Jardim

Continuação da intervenção do arquitecto Gonçalo Ribeiro Telles, com a requalificação da área situada entre o Centro de Arte Moderna e o grande lago, com extensão à envolvente do Anfiteatro ao Ar Livre que incluiu a renovação da rede de rega e drenagem, e intervenção nas zonas anexas à zona de congressos (roseiral).

ii) Remodelação do Anfiteatro ao Ar Livre

Na continuidade das obras de renovação do Anfiteatro ao Ar Livre realizadas em 2006, encontram-se concluídos os trabalhos de consolidação e reforço de toda a estrutura e instalado um *truss* e um novo sistema de iluminação, técnica e cénica.

d) Projecto de eficiência energética

Iniciou-se em 2007 o projecto de auditoria energética às condições de consumo de energia dos edifícios da sede e do Centro de Arte Moderna e central de produção térmica, complementado pelo estudo de avaliação e possibilidade de utilização de energias renováveis.

e) *Segurança*

Deu-se continuidade ao investimento em equipamentos de segurança, e *up-grades* aos equipamentos existentes bem como a realização de acções de formação.

Complementarmente realizou-se o acompanhamento a todos os espectáculos, congressos, exposições, etc., foram feitos vários simulacros de emergência e exercícios de evacuação, em particular no Grande Auditório.

Planeamento, organização e acompanhamento técnico e logístico de eventos

Os Serviços Centrais dão apoio transversal aos restantes serviços que promovem actividades nos espaços da Fundação, e asseguram as condições técnicas e logísticas necessárias ao seu funcionamento normal, pelo que os objectivos para a sua gestão decorreram, naturalmente, do planeamento de actividades daqueles. Assim:

- ▶ Reforçou-se a função de *planeamento e coordenação* do apoio às actividades promovidas na Fundação, disponibilizando aos vários intervenientes informação mais integrada, no espaço e no tempo, da sequência dessas actividades, de forma a oferecer um panorama geral dos eventos proporcionados pela Fundação em cada momento.
- ▶ Reforçou-se a participação de todos os sectores dos Serviços Centrais no planeamento e organização das necessidades decorrentes da actividade da Fundação, tendo-se atingido melhores padrões de qualidade dos serviços prestados.
- ▶ Potenciou-se, ainda, o papel da Central de Compras no controlo da qualidade dos dados que alimentam a execução orçamental, de forma a que reflecta a cada momento a realidade com o máximo rigor.

Em 2007, os Serviços Centrais asseguraram o apoio técnico e logístico a 258 espectáculos a que assistiram 136 mil pessoas e apoiaram 292 congressos, colóquios e conferências que trouxeram cerca de 58 mil pessoas à Fundação.

Sensibilização interna para preocupações ambientais

A Fundação, no seu quotidiano, não pôde ficar alheia à questão fulcral do “aquecimento global” a que se tem vindo a assistir, e que tem acentuado a preocupação pela correcta utilização dos recursos naturais essenciais à vida, que estão a ser consumidos a uma velocidade superior àquela a que a Natureza consegue responder.

A sensibilização na Fundação para esta problemática passou então pela interpelação junto de cada indivíduo, no sentido de assumir uma atitude mais responsável pelo meio ambiente.

Nesse sentido, e na sequência das intervenções nos seus espaços efectuadas recentemente, a Fundação procurou sensibilizar os seus colaboradores e o público para a importância do contributo individual na protecção do ambiente:

- › Realizou-se uma campanha junto dos colaboradores para uma utilização mais racional dos recursos energéticos, tais como a electricidade, de forma a minimizar os desperdícios.
- › A transformação progressiva do edifício da Fundação num “edifício saudável” foi apoiada por medidas de restrição ao fumo para as quais se sensibilizou públicos e colaboradores, tendo, no final do ano, entrado em vigor a interdição total.

Qualidade

A promoção da qualidade da actuação da Fundação tem sido uma prioridade constante nas opções estratégicas escolhidas.

- › Assim, prosseguiu-se com a formação em contínuo sobre atendimento a todos os colaboradores da frente casa e das vendas dando especial ênfase à coerência da imagem da Fundação no exterior e à preocupação em elevar continuamente o nível do serviço prestado.
- › Atendeu-se ainda às questões que impliquem a qualidade do ambiente de trabalho e dos espaços públicos da Fundação.

Divulgação

Os Serviços Centrais recorreram a novas estratégias de divulgação e comunicação, em concertação com os outros serviços envolvidos e interessados, naturalmente em articulação com o Serviço de Comunicação, não só para promover as vendas de produtos e actividades desses serviços, como também para dar a conhecer internamente as preocupações e políticas da Fundação nas áreas de racionalização dos recursos naturais, bem como, externamente, os benefícios a retirar da utilização dos seus espaços, em especial do jardim.

Assim, levou-se a cabo um programa de divulgação que integrou a implementação das seguintes medidas:

› *Redefinição da oferta de produtos*

Consolidou-se a oferta de produtos, enriquecendo as linhas já lançadas em 2006, tendo dado, em 2007, uma especial atenção aos produtos para crianças e adolescentes, através de um trabalho em constante articulação com os sectores educativos do Museu, do Centro de Arte Moderna e do Serviço de Música.

› *Consolidação da nova política de distribuição*

Reforçou-se a nova política de distribuição directa de publicações e linhas de papelaria junto das universidades e do mercado livreiro, através de novas formas de comunicação e interacção. Reforçou-se ainda a monitorização e acompanhamento dos resultados obtidos com o novo modelo de distribuição adoptado, identificando-se os clientes-alvo para a prossecução da estratégia comercial.

Incentivou-se ainda a formação *on the job* dos funcionários do sector de vendas que já se encontram desde o último trimestre de 2006 com a tarefa de reactivar ligações com clientes antigos e angariar novos.

› *Programa educativo no jardim*

Em 2007, os Serviços Centrais estrearam-se nas actividades directas com uma programação que visou descobrir o Jardim Gulbenkian enquanto espaço natural e referência do desenho e da paisagem do movimento moderno, tanto a nível nacional como internacional. Este programa educativo alcançou em 2007 o seu objectivo de sensibilizar e formar os diferentes públicos para as temáticas do ambiente e da paisagem, e ofereceu uma diversidade de actividades que abrangeram visitas guiadas, cursos temáticos para adultos e oficinas e jogos para famílias, cruzando públicos de diferentes esferas culturais e faixas etárias.

❖ Serviço de Orçamento, Planeamento e Controlo

O Serviço de Orçamento, Planeamento e Controlo tem por missão assegurar a preparação técnica do Orçamento e Plano de Actividades e efectuar o acompanhamento físico e financeiro das acções aprovadas, designadamente através da realização de relatórios periódicos. Assegura, também, a gestão dos sistemas de informação e a realização de projectos de reorganização dos processos de trabalho quer do ponto de vista dos procedimentos, quer informático. As funções de Auditoria Interna da Fundação inserem-se, igualmente, na esfera de actuação deste serviço.

	Valores em euros
Custos com pessoal	730 896
Despesas de funcionamento	1 464 914
<i>Investimento</i>	<i>396 265</i>
Total	2 195 810

Sistemas de informação

Os principais projectos de investimento desenvolvidos em 2007, foram os seguintes:

- ▶ “Gestão Documental” – associado à gestão dos processos de subsídios e bolsas de estudo – é uma iniciativa que visa modernizar a gestão dos documentos relacionados com os processos de subsídios e bolsas, tais como: expediente, arquivo, avaliação de candidaturas via *web*, alteração de processos de *workflow*, etc. Teve início no final de 2006 e terá continuidade em 2008. É um projecto experimental, que nesta fase se aplicará ao Serviço de Educação e Bolsas e ao Serviço de Saúde e Desenvolvimento Humano. Em fases subsequentes, estender-se-á aos outros serviços.
- ▶ “Intranet”, que visou a alteração da organização, dos conteúdos e do *design* da intranet da Fundação, bem como a substituição da ferramenta informática que lhe dava suporte.
- ▶ “Montra Virtual”: numa primeira fase, este projecto consistiu na instalação do catálogo de publicações para venda na página da internet, com as funcionalidades de pesquisa e de encomenda electrónica. Em 2007, as funcionalidades foram alargadas de modo a permitir o pagamento electrónico nas compras pela internet.
- ▶ “Comércio Electrónico – Bilheteiras”, que consistiu em desenvolver o *site* da Fundação na internet, para permitir melhorias no módulo de bilheteiras. Passou a ser possível efectuar compras de bilhetes em quantidade de uma só vez (sistema vulgarmente designado por “carrinho de compras”), o *design* foi remodelado e houve melhorias na *performance* e no acesso.
- ▶ “Registo de Tempos de Trabalho”, que visou introduzir um sistema de controlo de presenças, com base no registo dos dados biométricos dos colaboradores.
- ▶ “Solução Servidor Fax/SMS”, aplicação informática que permite o envio das notas de encomenda e de outros documentos dirigidos aos fornecedores, directamente a partir do SAP, por via electrónica, o que permite diminuir os custos de correio.

O desenvolvimento de novas funcionalidades para as aplicações já instaladas, com vista a aumentar a sua utilidade e a satisfação das necessidades sempre crescentes dos utilizadores, continua a ser uma actividade relevante.

A renovação do parque informático envolveu, como é habitual, a substituição dos equipamentos obsoletos e, ainda, investimentos significativos no alargamento da capacidade de alojamento de dados

(Projecto de Storage), em especial para servir as necessidades de suporte aos dados da Biblioteca de Arte que têm crescido em resultado da digitalização de imagens. Ficou concluído o projecto “Equipamentos da Rede de Dados”, iniciado em 2006, e que consistiu na substituição de todos os bastidores e outros equipamentos activos da rede informática instalada.

A mudança do sistema operativo informático para o novo ambiente Microsoft Vista e Office 2007 começou a ser operada, em 2007, e estender-se-á ao longo de 2008. O novo sistema operativo tem grandes potencialidades, além de que integra ferramentas de programação, o que evitará algumas compras de *software* avulso, sendo vantajoso do ponto de vista financeiro. No entanto, o seu grau de inovação irá implicar uma formação faseada dos utilizadores.

Os custos das actividades desenvolvidas pela área de Sistemas de Informação atingiram € 1 271 000, dos quais € 858 000 (67 por cento) correspondem aos encargos com os contratos de manutenção e licenciamento das aplicações e ao contrato de gestão dos sistemas informáticos. A restante parcela diz respeito a projectos de desenvolvimento (€ 239 000) e à renovação do parque informático (€ 174 000).

Organização

O ano de 2007 ficou marcado pela realização de um Estudo de Diagnóstico e Reorganização, encomendado a uma firma externa por iniciativa do Conselho de Administração. Foram abrangidos a Biblioteca de Arte, o Instituto Gulbenkian de Ciência, o Serviço de Música e o Serviço de Educação e Bolsas tendo, ainda, envolvido uma análise transversal da actividade de concessão de bolsas de estudo. Este trabalho implicou um acompanhamento técnico muito relevante por parte do sector de Organização.

No âmbito da reorganização do sistema de informação de subsídios e bolsas, deu-se continuidade à melhoria dos regulamentos, procedimentos e formulários (estes últimos têm sido reformulados no sentido de responder efectivamente às necessidades dos avaliadores e jurados). Este trabalho foi articulado com o da equipa de desenvolvimento da nova aplicação de gestão documental.

Foram introduzidas, ainda, melhorias nos procedimentos relativos a bilheteiras e pontos de venda, designadamente no que respeita ao encerramento de caixas e entrega de valores na Tesouraria.

Auditoria Interna

No âmbito da Auditoria Interna – cuja missão é verificar o cumprimento das normas e procedimentos instituídos na Fundação e propor as correcções ou melhorias consideradas adequadas – realizaram-se as seguintes acções:

- › auditoria aos recebedores divergentes do Serviço de Saúde e Desenvolvimento Humano;
- › auditoria aos processos de bolsas de estudo do Serviço de Educação e Bolsas;
- › auditoria às autorizações das despesas dos vários serviços e verificação da sua conformidade com os limiares de autorização fixados nas Normas de Execução Orçamental.

Para além dos processos de auditoria referidos, mantiveram-se as seguintes acções de acompanhamento corrente:

- › verificação do cumprimento das decisões do Conselho de Administração relativas à atribuição de subsídios e bolsas e sua conformidade com os registos informáticos;
- › análise das contas correntes de terceiros;
- › análise às reconciliações bancárias: verificação dos cheques pendentes.