

The background of the page is a blue-tinted photograph of a tropical landscape. In the foreground, there are tall, thin reeds or grasses. A body of water in the middle ground reflects the surrounding trees and sky. The background is filled with various tropical trees, including several palm trees. The overall scene is peaceful and natural.

Ie. Serviços de Apoio



Auditório 3.

Enquadramento da actividade

Os Serviços Centrais asseguram a manutenção e renovação dos edifícios, equipamentos e jardins que constituem o património da Fundação Calouste Gulbenkian, e prestam apoio técnico e logístico à realização de todas as actividades da Fundação.

	Valores em euros
Encargos com pessoal	6 804 768
Despesas de funcionamento	13 684 479
<i>Investimento</i>	<i>7 255 914</i>
Total	20 489 247
Receitas	269 524

Em 2006, os Serviços Centrais dirigiram especialmente os seus esforços para o apoio à realização do vasto programa estabelecido para as Comemorações do Cinquentenário da Fundação, contribuindo para que estas constituíssem um marco significativo e de celebração do importante papel que a Fundação tem desenvolvido ao longo dos seus 50 anos de existência.

Os Serviços Centrais prosseguiram assim com a consolidação de uma série de medidas que têm pautado a sua actuação estratégica nos últimos anos, assente em quatro objectivos:

- ▶ *qualidade* do funcionamento da Fundação, melhorando o acolhimento do público, a organização de eventos e optimizando as condições de segurança e ambientais de trabalho dos seus colaboradores;
- ▶ *renovação e modernização* dos espaços e jardins da Fundação, com recurso às novas tecnologias, mantendo a promoção de padrões de qualidade;
- ▶ *divulgação* das actividades da Fundação através de acções de promoção e *marketing* nas lojas e outros canais e distribuição dos respectivos produtos de apoio;
- ▶ *racionalização* de consumos relativamente ao funcionamento e à manutenção.

Assim, tendo presente os objectivos estratégicos definidos, os Serviços Centrais estabeleceram as seguintes áreas de actuação prioritárias:

- ▶ *renovação dos espaços*, promovendo a melhoria das condições de acolhimento, considerando sempre os requisitos ambientais implicados no conceito de *healthy building*, para o que é relevante a eliminação da actividade de fumar na Fundação;
- ▶ melhoria do *planeamento e organização* da logística exigida para o apoio à realização das actividades promovidas na Fundação;
- ▶ melhoria das competências de *atendimento* exigidas aos funcionários com particulares responsabilidades no acolhimento do público;
- ▶ *divulgação* da agenda cultural e do plano editorial da Fundação, através da inovação dos canais de venda e das técnicas de *merchandising*;
- ▶ *racionalização de recursos* utilizando os mecanismos de gestão mais modernos e eficazes.

Principais actividades realizadas em 2006

Intervenções nos espaços da Fundação

a) *Modernização dos espaços da Sede*

i) *Programa de Renovação da Área de Congressos*

Renovou-se o Auditório 3, as salas 3 e 4 e ainda os espaços administrativos existentes nesta área. O Auditório 3 sofreu uma alteração profunda. A disposição de enfiamento rectangular foi transformada em versão quadrangular, o palco foi deslocado do fundo para a direita e a plateia ficou distribuída em três plataformas, permitindo aumentar a sua lotação de 80 para 130 lugares. Para além da instalação de novas tecnologias de audiovisuais e de cena, foram substituídos e renovados os sistemas de electricidade e de ar condicionado.

Nos restantes espaços intervencionados, salienta-se a substituição da parede da Sala 3, que dá para o *hall*, por outra em painéis de vidro, o que confere à sala luz natural.

ii) *Remodelação dos espaços no piso 02*

Realizou-se a obra de renovação e modernização do arquivo e áreas circundantes. O novo espaço foi dotado das estruturas e equipamentos requeridos para a atribuição da mais alta classificação, segundo as normas internacionais estabelecidas para esta matéria.

Equipou-se o hangar de arquivo com estantes compactas (3,35 quilómetros de prateleiras) e arquivadores horizontais para desenhos. Foi renovado o sistema de ar condicionado e criada uma câmara fria (5º) para conservação de alguns documentos e fotografias. Foi criada uma sala de limpeza, uma zona administrativa e foram renovadas as instalações sanitárias. Foi ainda instalado um evoluído sistema de extinção automática de incêndio.

As áreas de economato e expediente foram integradas igualmente renovadas, o mesmo acontecendo à designada entrada do pessoal onde decorreu a “Festa dos Livros”.

Ainda no piso 02, nas zonas oficiais, realizou-se uma importante intervenção que resultou da necessidade de se providenciar o armazenamento de livros e publicações, devido à desactivação do armazém de Carnaxide. As obras de requalificação incidiram na renovação da instalação eléctrica, pinturas e conservação geral.

iii) *Iluminação da fachada principal do Edifício da Sede*

Foi completamente substituída a iluminação e introduzido um sistema de *led's*, com capacidade de regulação, cuja tecnologia permite ter consumos energéticos muito mais baixos, quando comparados com sistemas de iluminação convencionais.

iv) *Requalificação dos espaços administrativos do Museu*

Os espaços afectos ao Serviço Educativo foram completamente reabilitados e nesse local foram instalados serviços da Biblioteca de Arte. Esta obra permitiu que se instalasse o Serviço Educativo do Museu nos espaços confinantes com a zona pública, anteriormente ocupados por serviços da Biblioteca de Arte.

v) *Plano de renovação das instalações electromecânicas*

Este plano, que se vem desenvolvendo, é suscitado não só porque o desgaste e a desactualização destas são evidentes, mas também porque já não cumprem as normas e regulamentos em vigor. Na concretização faseada deste programa ressalta, em 2006, a obra de substituição do Quadro Geral de Baixa Tensão (QGBT) situado na parte central do piso 02.

b) *Instituto Gulbenkian de Ciência*

Laboratório de Neurociências

As obras incidiram na ala oeste do edifício para instalar este novo laboratório. Para além da requalificação de construção civil, renovaram-se os sistemas de electricidade e de ar condicionado. Foi ainda adquirido diverso mobiliário para equipar o laboratório.

c) *Renovação dos jardins*

i) *Plano de Renovação Paisagística do Jardim*

Sob concepção e orientação do Professor Gonçalo Ribeiro Telles, iniciou-se, em 2006, o projecto de recuperação da margem do grande lago, com a criação de um caminho marginal em xisto e granito. Os trabalhos estendem-se a 2007, visto que o projecto será complementado com a realização de um acesso à parte direita do Anfiteatro ao Ar Livre, para, de forma conjunta, ficar reabilitada toda aquela margem.

ii) *Nova sinalética*

Na sequência do concurso realizado em finais de 2005, foi colocada nova sinalética no jardim. Foram convidados a participar no concurso os *designers* portugueses de reconhecido profissionalismo para o desenvolvimento de um sistema de sinalética e comunicação. O júri, constituído, para além dos representantes da Fundação, pelos arquitectos paisagistas Prof. Gonçalo Ribeiro Telles e Prof.^a Aurora Carapinha, pelos *designers* Henrique Cayatte e José Brandão e pelo director do departamento de *design* do Royal College de Londres, Dan Fern, seleccionou a proposta apresentada pelo ateliê Coyote Design.

iii) *Remodelação do Anfiteatro ao Ar Livre*

Atendendo ao conjunto de espectáculos e actividades a realizar no anfiteatro, no âmbito das Comemorações do Cinquentenário da Fundação, procedeu-se à remodelação deste anfiteatro. A autoria do projecto pertence à Arquitecta Teresa Nunes da Ponte e a obra consistiu em criar uma pala e simultaneamente desanuviar a estrutura desmontável que existia e modernizá-la. A cobertura em forma de pala envolve as barras de fixação da estrutura “Truss” que, por sua vez, suportará as varas motorizadas e equipamentos de cena. O espaço, onde poderá ser montada uma concha acústica, também adquirida nesta altura, fica preparado para a sua utilização em espectáculos de diferentes naturezas, incluindo concertos de orquestra.

d) *Segurança*

Procedeu-se à consolidação e à ampliação do controlo de acessos a áreas reservadas, ao reforço das infra-estruturas do sistema de videovigilância, à introdução do Sistema de Desbloqueamento Automático nas portas de emergência do Grande Auditório e à renovação dos equipamentos portáteis de combate a incêndios.



✚ Pala do Anfiteatro ao Ar Livre.

Planeamento, organização e acompanhamento técnico e logístico de eventos

O crescente número de actividades verificado nos espaços da Fundação acelerou a implementação e expansão dos processos de articulação entre as diversas áreas deste Serviço intervenientes no apoio técnico e logístico, para o qual o sistema informático de gestão de eventos “ARTIFAX” se tornou indispensável à concretização e ao planeamento dessas actividades.

Todas as áreas intervenientes no apoio às actividades, nomeadamente a da Cena e Audiovisuais, a das Relações Públicas e Apoio a Eventos, actuaram, em 2006, de forma mais integrada com a área de Organização e Planeamento, responsável pela recolha, centralização, planeamento e difusão da informação relativa às necessidades técnicas e logísticas das diversas actividades.

Os Serviços Centrais:

- › asseguraram o apoio técnico e logístico a *193 espectáculos* a que assistiram 120 542 pessoas;
- › apoiaram ainda *269 congressos, colóquios e conferências* que trouxeram cerca de 37 mil pessoas à Fundação;
- › neste ano de comemorações, os Serviços Centrais acompanharam a organização de *58 outros eventos* associados às actividades, que contaram, ao todo, com cerca de seis mil pessoas.

Promoção, marketing e vendas

O núcleo de Promoção e Marketing, criado no início de 2006, centrou a sua actividade no apoio aos outros Serviços na sua estratégia de divulgação de actividades e de captação de novos públicos:

- › Criou, cinco linhas distintas – “Institucional”, “Amadeo”, “Jardim”, “Museu” e “Música” – das quais as primeiras três foram concebidas de raiz: conceito da linha, concepção e produção dos artigos que as integram.
- › Procedeu à revisão da política de venda e, designadamente, de distribuição de publicações, com vista a aumentar as vendas de publicações, através de uma maior aproximação dos livreiros e seus clientes finais, a estreitar as relações comerciais com clientes-alvo estrategicamente seleccionados e a promover mecanismos mais eficazes de prevenção de dívida vencida. Assim, as vendas às distribuidoras foram substituídas por vendas directas a retalhistas a partir do quarto trimestre de 2006.
- › Produziu dois livros que nos apresentam a história da construção dos edifícios e do jardim que constituem os espaços em que a Fundação desenvolve a sua actividade: *Os Edifícios da Fundação Gulbenkian*, da autoria da Arquitecta Ana Tostões, e *Os Jardins da Fundação Gulbenkian*, da autoria da Arquitecta Aurora Carapinha.
- › Elaborou, com o apoio das autoras atrás referidas, um roteiro *Arquitectura e Paisagem* que apresenta, de forma sumária, os conteúdos abordados nos livros atrás referidos.
- › Editou dois catálogos de divulgação da oferta da Fundação, com uma tiragem de dois mil exemplares cada: o *Catálogo de Edições 2006*, elaborado em conjunto com o Serviço de Biblioteca de Arte, que apresenta, de forma estruturada e sistematizada, o plano de edições da Fundação disponíveis para venda, e o *Catálogo de Objectos*, que apresenta a oferta de artigos da Fundação de forma estruturada e agrupada por linhas.
- › Organizou a “Festa dos Livros” na altura do Natal, que se caracterizou por um evento transversal e participado por todos os Serviços, tendo por objectivo a promoção e a divulgação do plano editorial da Fundação, bem como da oferta de produtos relacionados com as colecções e actividades desenvolvidas na Fundação.

Racionalização de recursos

Na gestão dos *edifícios e infra-estruturas técnicas* prosseguiu-se com a racionalização de custos de funcionamento e introduziram-se novos conceitos de manutenção e de monitorização. Por via da aglutinação dos contratos de manutenção eléctrica e de ar condicionado num só racionalizaram-se meios com aumento de eficácia.

Os investimentos feitos permitiram também criar condições para se poder avançar para uma auditoria energética que permita no futuro planear acções tendo em vista uma melhor eficiência energética do edifício. Em paralelo, começou-se também a preparar uma campanha de poupança de energia.

A conclusão do *Programa de Escoamento de Existências* possibilitou o encerramento do armazém de Carnaxide, centrando no edifício da Sede todo o processo logístico de armazenamento e distribuição de publicações. Nos espaços preparados no piso 02 conseguiu-se criar condições para ter espaço de armazenamento que permite ter cerca de 300 mil livros e milhares de objectos e um espaço para empacotamento e expedição destes.

Tem-se prosseguido, na Central de Compras, com a consolidação dos critérios de classificação de compras e de materiais que permitem uma informação de gestão e de execução orçamental mais rigorosas.

❖ 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

	Valores em euros
Encargos com pessoal	742 7992
Custos de estrutura	1 543 410
<i>Investimento</i>	<i>662 458</i>
Total	2 286 402

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.

Sistemas de informação

Os principais projectos lançados em 2006 foram os seguintes:

- ▶ Projecto “Gestão Documental”, associado à gestão dos processos de subsídios e bolsas de estudo – é uma iniciativa de alguma complexidade e que tem um carácter experimental. 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 do ano e terá continuidade em 2007. Sendo um projecto-piloto, terá como resultado a preparação de um caderno de consulta para uma futura solução a implementar em toda a Fundação.
- ▶ Projecto “Equipamentos da Rede de Dados”, que se concretizou na substituição de todos os equipamentos activos da rede de suporte aos sistemas informáticos e telefones, que tinha chegado ao fim da sua vida útil.
- ▶ Projecto “Arquivo Histórico”, que consistiu na instalação do *software* de suporte ao trabalho que tem sido desenvolvido pela Equipa dos Arquivos, que funciona na dependência do Conselho de Administração.
- ▶ Projecto “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.

Foi ainda dada continuidade aos projectos de desenvolvimento, iniciados no ano anterior, designadamente:

- ▶ Projecto “Gestão de Eventos”, que consistiu na implementação das aplicações informáticas OPAS e ARTIFAX – para suporte à organização de concertos, espectáculos, conferências e seminários – tarefas da responsabilidade dos Serviços Centrais e do Serviço de Música. Este projecto está concluído.
- ▶ Projecto “Montra Virtual”, que consistiu na instalação do catálogo de publicações para venda na página da internet, com as funcionalidades de pesquisa e de encomenda electrónica. O projecto terá continuidade em 2007, com vista a permitir pagamentos electrónicos nas compras pela internet.

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.

Em relação à aplicação SAP foram efectuadas alterações na área dos recursos humanos e no Reqsys – sistema de requisições específico do IGC.

Organização

Ao nível do tratamento do expediente dos Serviços, foi realizado um projecto-piloto com o Serviço de Finanças que permitiu informatizar o processo de tratamento de documentos, abrangendo a digitalização e o arquivo informático. Após os resultados positivos do projecto-piloto procedeu-se à implementação dos novos processos.

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). Este trabalho foi articulado com o da equipa de desenvolvimento da nova aplicação de gestão documental.

Procedeu-se à criação e actualização de formulários internos do Serviço de Recursos Humanos, da Contabilidade e dos Serviços Centrais.

Actualizaram-se os manuais de procedimentos das Vendas, das Compras, da Contabilidade, da Gestão de Eventos e da Gestão de formulários, entre outros decorrentes de alterações pontuais aos procedimentos da Fundação.

No departamento de Expediente dos Serviços Centrais, foram introduzidas melhorias significativas com a implementação de um circuito que permite gerir a utilização dos impressos multivias para envio de correspondência para o exterior, de forma integrada, informatizada e mais eficiente.

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.

Estudos e consultoria

Na área dos estudos e consultoria, como tem sido habitual e na sequência de encomendas externas às firmas da especialidade, foram realizados os trabalhos relativos à Auditoria Externa ao exercício de 2005, bem como o Estudo Actuarial para cálculo das responsabilidades com as pensões de reforma e sobrevivência e prestações de pré-reforma.

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 às autorizações das despesas dos vários Serviços e verificação da sua conformidade com os limiares de autorização fixados nas Normas;
- › auditoria ao sistema de movimentação de contas associadas a investimentos;
- › auditoria aos pagamentos a recebedores, nos Serviços das Comunidades Arménias e Belas-Artes;
- › auditoria à conta de Caixa e às Bilheteiras;
- › auditoria às contas de bancos e de aplicações financeiras.

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.

