



Ie. Serviços de Apoio



Auditório 2.

:: Serviços Centrais



Valores em euros	
Encargos com pessoal	6 138 456
Despesas de estrutura	11 516 248
<i>Investimento</i>	<i>5 197 494</i>
Total	17 654 704
Proveitos	171 882

Enquadramento da actividade

Aos Serviços Centrais cumpre a gestão e manutenção do património imobiliário da Fundação e assegurar o suporte técnico e logístico de todas as actividades que, no âmbito dos fins estatutários assumidos nos domínios da arte, da beneficência, da ciência e educação, se realizam anualmente nas suas instalações.

Em 2005, os Serviços Centrais prosseguiram a sua estratégia assente em dois objectivos fundamentais:

- › A promoção da *qualidade* do funcionamento geral da Fundação na procura permanente da disponibilização das melhores condições de trabalho aos seus colaboradores e de acolhimento ao público que regularmente a visita;
- › Prosseguir com o plano de *racionalização dos recursos* por forma a otimizar os custos de funcionamento da Fundação mantendo os padrões de qualidade.

Assim, com o continuado envolvimento da sua equipa de trabalho na procura de um desempenho ajustado aos padrões de qualidade e às exigências sociais, em termos de preocupações ambientais e de segurança, os Serviços Centrais definiram como áreas de intervenção privilegiadas:

- › Dar continuidade ao *plano de renovação dos espaços*, iniciado em 2001, assegurando que o processo de modernização dos espaços e a implementação das infra-estruturas técnicas se pautem segundo critérios e requisitos ambientais que “conduzam”, nos espaços intervencionados,

o funcionamento do edifício da Fundação segundo o conceito de *healthy building*;

- ▶ *Melhorar as condições de operacionalidade e segurança* de toda a infra-estrutura da Fundação, dando-se enfoque à prevenção e resposta a emergências;
- ▶ *Assegurar a promoção da qualidade das condições ambientais* no período laboral, quer por via da implementação do programa de recolha selectiva de resíduos produzidos na Fundação, quer do programa “antitabágico” para uma mais saudável convivência nos locais de trabalho;
- ▶ *Dar continuidade a programas de formação* aos colaboradores das áreas de relações públicas, tendo em vista alcançar a excelência no acolhimento ao público;
- ▶ *Contribuir para uma maior divulgação da agenda cultural da Fundação* através dos serviços promotores da venda de serviços e de artigos recorrendo a novos canais de distribuição (Feiras do Livro e vendas por Internet) e ainda recorrendo a técnicas de *merchandising* nas lojas, e bilheteiras;
- ▶ *Assegurar a optimização dos recursos*, quer pela continuidade de programas de contenção de custos através da renegociação e revisão de contratos de fornecimentos de serviços de apoio geral, quer pela modernização de procedimentos e disponibilização de novas ferramentas de gestão e coordenação com vista à obtenção de ganhos de produtividade.

Principais actividades realizadas em 2005

Melhoria da qualidade no funcionamento da Fundação

Modernização dos espaços

a) *Reorganização dos espaços da Sede*

i) *Áreas administrativas*

Prosseguiu, em 2005, o programa de “Reorganização e Requalificação dos Espaços Administrativos” do edifício da Sede, iniciado em 2001, sob projecto do arquitecto Jorge Spencer, com o apoio do Professor Daciano da Costa. Concluíram-se, no piso 1, as obras de remodelações dos Serviços de Música e Belas-Artes, iniciadas em 2004, e procedeu-se à renovação integral da zona da Administração.

Em todas as áreas intervencionadas foram renovados integralmente os periféricos de climatização, as redes de comunicação, de electricidade e de segurança, tendo em vista a prossecução do objectivo de

transformação da Fundação num *healthy building*, respeitador das necessidades ambientais e requeridas à funcionalidade dos Serviços e ao bem-estar dos seus colaboradores.

ii) *Área dos Congressos*

Intervencionaram-se o Auditório 2 e salas 2 e 3 dos Congressos, com base no projecto da Arquitecta Teresa Nunes da Ponte que visou, paralelamente à salvaguarda da vontade de transformar o edifício num espaço saudável, com as implicações que daqui decorreram em termos de climatização, electricidade e segurança, dotar os espaços de uma estrutura tecnológica, sobretudo no que respeita ao audiovisual, assente em padrões de qualidade e operacionalidade aliadas a uma versatilidade de utilização das áreas.

iii) *Galeria de Exposições Temporárias*

Procedeu-se à requalificação do espaço com beneficiação do tecto, substituição do sistema de som, renovação do sistema eléctrico com introdução de um quadro eléctrico e sistema de gestão centralizada que disponibiliza a possibilidade de selecção de uma iluminação normal, emergência ou de exposições.

iv) *Instalações de apoio às áreas técnicas*

Recuperação da zona de balneários afecta às zonas técnicas que assegura uma melhoria das instalações de acolhimento ao pessoal próprio.

b) *Instituto Gulbenkian de Ciência*

Inseridas no “Programa de Remodelação e Modernização do Instituto Gulbenkian de Ciência”, foram concluídas, em 2005, as obras relativas à requalificação do espaço do Núcleo de Ciência Avançada, com intervenções ao nível de electricidade, climatização, segurança e instalação de rede de dados, e reestruturação do Edifício da Biblioteca – Estudos Avançados de Oeiras para acolhimento do Programa de Doutoramento em Biologia Computacional.

Paralelamente, atendendo a preocupações ambientais e de segurança, implementou-se a primeira fase do Plano de Insonorização do Grupo Gerador bem como a instalação de portas de emergência na cave do IGC.

c) *Projecto paisagístico de renovação dos jardins*

No quadro do “Projecto Paisagístico de Renovação dos Jardins” da autoria do Arquitecto Professor Gonçalo Ribeiro Telles, procedeu-se à renovação



Novos "Jardins" no interior da orla a poente.

da zona poente do jardim (Unidade 3), com a criação de um pequeno bosque onde abundam, entre os fustes das árvores, uma vegetação diversa e pequenos charcos dotado de um novo sistema de rega.

Condições de operacionalidade e segurança

Reabilitação dos sistema de climatização da sede e renovação das instalações electromecânicas

De forma complementar ao Plano de Renovação das Infra-Estruturas em termos de ar condicionado e electricidade, que prosseguiu em 2005, iniciou-se a introdução da automação de todos estes sistemas de modo a que no final desta renovação o edifício seja inteligente em termos energéticos, isto é, permita satisfazer todas as necessidades com os menores custos.

Segurança

Em 2005 prosseguiu o programa de renovação dos sistemas e equipamentos de segurança – incêndio e intrusão – em particular nas zonas intervencionadas,

facto que ampliou, em qualidade e quantidade, a área coberta, com maximização dos recursos humanos disponíveis.

Insere-se neste âmbito a renovação da tecnologia de segurança implementada no Museu Calouste Gulbenkian.

Paralelamente à sua actividade normal da Segurança no apoio a eventos, espectáculos e exposições, foi também dado particular enfoque à prevenção e resposta a emergências, tendo para tal sido realizados quatro exercícios de evacuação do Grande Auditório, envolvendo os vários sectores dos Serviços Centrais que lidam directamente com a logística dos eventos, e 10 exercícios de prontidão das Equipas de Intervenção e Centrais de Segurança do Edifício Sede e CAM.

Ambiente

Em 2005, no âmbito da salvaguarda da Qualidade do Ambiente na Fundação, no termos do acordo com a Universidade do Porto, procedeu-se,

em parceria com o serviço de consultoria da Fundação Gomes Teixeira, com base no levantamento da Qualidade do Ar e Eficiência Energética dos edifícios, à definição das necessidades e melhoramentos a implementar ao nível das estruturas e infra-estruturas técnicas da Fundação que permitam a declaração do edifício como “edifício saudável e ambientalmente relevante”.

As intervenções realizadas nos espaços da Fundação consideraram sempre a utilização de materiais favoráveis ao ambiente e tiveram em linha de conta a promoção da qualidade do ar desses espaços e conseqüente melhoria da qualidade do ambiente de trabalho e de acolhimento ao público que habitualmente frequenta as instalações da Fundação.

Dando continuidade ao plano de Reabilitação dos Sistemas de Climatização da Sede e Renovação das Instalações Electromecânicas, prosseguiram,



Novos “Jardins” no interior da orla a poente.

em 2005, os programas de renovação das instalações eléctricas, envolvendo a substituição de quadros eléctricos e das unidades de tratamento de ar, que, inseridas no Plano Integrado de Renovação das unidades de produção de frio e calor, se mostram essenciais para o cumprimento do objectivo de que o edifício possa ser considerado um “edifício saudável”.

Paralelamente e inserido no “Programa de Promoção de Qualidade do Funcionamento Geral da Fundação”, com o objectivo de criar condições favoráveis à melhoria do ambiente proporcionado aos funcionários e ao público em geral, cimentou-se o programa de recolha selectiva dos resíduos produzidos na Fundação e criou-se o “Programa Antitabágico” tendo-se proibido o fumo nos locais de trabalho desde Outubro, o que conduziu a uma melhoria da qualidade do ar e uma maior e mais saudável convivência nos locais de trabalho.

Continuou a realizar-se regularmente o controlo ambiental que constitui uma preocupação crescente na gestão dos edifícios. Os resultados, oficialmente certificados, à semelhança dos anos anteriores, comprovaram, mais uma vez, que a qualidade do ar obedece às regras e indicadores internacionais.

Atendimento – relações públicas e apoio a eventos

Tendo em vista assegurar a excelência no atendimento ao público, prosseguiu-se, em 2005, com o esforço de formação dos colaboradores que desempenham funções directas de relações públicas e apoio a eventos através da implementação de diferentes cursos de diferentes conteúdos programáticos da área das relações públicas.

Nesta área, pretende-se dar um apoio constante e qualificado aos Serviços promotores de actividades directas e a entidades externas que promovam a realização de eventos nos espaços da Fundação, para assim criar as condições necessárias à prestação de um serviço de qualidade e de referência.

Neste âmbito, em 2005, foi prestado pelo sector de Relações Públicas e Apoio a Eventos apoio e assistência em termos logísticos, aos 197 eventos realizados – congressos, seminários e fóruns,

inaugurações de exposições ou lançamento de livros – num total, em termos de público, 52 594 presenças, e aos espectáculos promovidos pelo Serviço de Música e CAMJAP, bem como a organização e coordenação dos serviços especiais de *catering*.

Assegurou-se ainda a gestão e fiscalização dos contratos do serviço de limpeza das instalações, de concessão e exploração das cafetarias e restaurantes, assegurando igualmente o controlo da qualidade dos alimentos, que é actualmente coordenado por uma empresa de consultoria da área.

Apoio a espectáculos e a outras actividades

Dentro dos Serviços Centrais, a equipa de Direcção de Cena e Audiovisuais é responsável pela articulação e concretização das actividades – quer na área de congressos, quer na área dos espectáculos – realizadas nas instalações da Fundação ou em digressão em Portugal e no estrangeiro.

As actividades promovidas e/ou apoiadas pelos diferentes Serviços que constituem a programação anual da Fundação, são criteriosamente analisadas no sentido de promover uma afectação criteriosa de recursos técnicos e humanos que salvaguarde a qualidade e imagem pública das acções programadas da temporada do ano.

Esta equipa, consciente da importância que assume uma boa articulação com os Serviços da Fundação responsáveis pela promoção dos espectáculos, congressos e exposições, assegurou, com sucesso, o apoio técnico e de audiovisuais dos 191 espectáculos promovidos pelo Serviço de Música – Orquestra, Coro, Ballet, Ciclo Grandes Orquestras Mundiais e digressões dos agrupamentos artísticos – no âmbito da Temporada de Música e Dança e aos espectáculos inseridos nos programas “Criatividade e Criação Artística”, “Jazz em Agosto” e “Descobrir a Música na Gulbenkian”.

Procedeu-se ainda à introdução de novos procedimentos que, com a disponibilização de novas ferramentas de gestão e coordenação, de que se destaca o novo programa de Gestão de Eventos – “Artifax Event” – visam a obtenção de ganhos de produtividade e eficiência no planeamento e na coordenação centralizada de todas as actividades que se realizam na Fundação.

Divulgação cultural

Em 2005 o sector de Vendas centrou a sua actividade da divulgação das publicações editadas pela Fundação em três áreas:

- ▶ realização, com o objectivo de assinalar os 40 anos de edições da Fundação Calouste Gulbenkian, de uma feira do livro nas suas instalações, que trouxe cerca de 17 600 pessoas à Fundação, e de uma outra na Fundação de Serralves, no Porto;
- ▶ desenvolvimento e lançamento de um novo canal de distribuição com forte potencial – a Montra *On-Line* – que disponibiliza a venda pela Internet de publicações editadas pela Fundação;
- ▶ coordenação e realização de grandes ofertas de publicações a entidades em Portugal, que constituem pólos de divulgação de cultura – bibliotecas gerais e municipais, universidades, escolas secundárias – e universidades brasileiras.

Racionalização dos recursos

Considerada uma das prioridades na gestão logística da Fundação, em 2005, prosseguiu, no sentido da racionalização de custos, o plano de revisão dos grandes contratos de consumo e apoio geral, entre os quais se destacam os contratos de consumo e manutenção de electricidade e infra-estruturas.

A Central de Compras, na procura constante de melhoria da qualidade do serviço prestado aos Serviços da Fundação, elegeu como prioridade em 2005 a racionalização e uniformização de processos de compra transversais a toda a Fundação conducentes a uma maior fiabilidade estatística e a um consequente rigor na execução orçamental.

Para o cumprimento deste objectivo:

- ▶ foi constituída uma equipa que integrava elementos da Central de Compras e do Serviço de Contabilidade que, sob orientações das Direcções desses Serviços e do Serviço de Orçamento e Controlo, procederam a uma revisão exaustiva de classificação dos materiais em termos contabilísticos para um melhor enquadramento e rigor na imputação das despesas com impacto nos Orçamentos dos Serviços;
- ▶ a Central de Compras passou a centralizar a classificação contabilística de todas as requisições de compra da Fundação.

:: Serviço de Orçamento, Planeamento e Controlo

	Valores em euros
Encargos com pessoal	730 823
Despesas de estrutura	1 156 320
<i>Investimento</i>	<i>313 783</i>
Total	1 887 143

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.

Sistemas de informação

Foram executados alguns novos projectos de desenvolvimento, dos quais destacamos:

- ▶ Projecto “Gestão de Eventos”: implementação de duas aplicações informáticas integradas (OPAS e Artifax) que permitirão suportar as tarefas de organização dos concertos e espectáculos e das conferências e seminários. Os principais utilizadores são os Serviços Centrais, na gestão de espaços e meios associados à produção de eventos e o Serviço de Música, na gestão dos agrupamentos artísticos.
- ▶ Montra Virtual: instalação do catálogo de publicações para venda na página da Internet, com as funcionalidades de pesquisa e de encomenda electrónica.
- ▶ *Site* do Centro de Arte Moderna: criação e instalação do *site* na infra-estrutura técnica de servidores *web* e de base de dados; apoio na definição de requisitos de gestão de conteúdos.
- ▶ Projecto Multimédia na Biblioteca de Arte: acompanhamento da instalação do *software* específico – Iris e Pharos – que foi instalado na Biblioteca

e permitirá a partilha de conteúdos multimédia em CD/DVD, bem como a garantia do controlo das impressões realizadas pelos utilizadores do Espaço Multimédia.

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, no Reqsys – sistema de requisições específico do IGC – e ainda nos relatórios de gestão (vendas de bilhetes e de publicações, análise de compras e existências em armazém).

Em relação à aplicação de subsídios e bolsas, realizaram-se diversos trabalhos, com vista à captação automática de formulários de candidatura na *web*, registo de expediente e organização de bases de dados históricos.

Em relação à aplicação de Museus (Inarte), ao longo de 2005, foram adicionadas novas funcionalidades, com o objectivo de ajudar os colaboradores a acelerar o registo do acervo das colecções de arte dos dois museus, designadamente, nos módulos de bibliografia e arquivo fotográfico.

Em relação ao Catálogo de Edições, foi desenvolvido um novo procedimento funcional e tecnológico, em parceria com os Serviços Centrais e a Biblioteca de Arte, que permite melhorar a sua produção, minimizando os erros e encurtando os prazos de realização.

Organização

Dando seguimento ao trabalho iniciado em 2004, ficou praticamente concluído o projecto de revisão dos regulamentos e dos formulários de candidatura aos vários programas de apoio da Fundação. O projecto envolveu todos os Serviços responsáveis pela gestão de subsídios e bolsas de estudo e teve por objectivo otimizar e integrar os respectivos

sistemas de informação – procedeu-se à simplificação das tarefas administrativas da gestão de subsídios e bolsas, à harmonização gráfica dos modelos de dados dos vários programas, à informatização dos formulários (o sistema permite actualmente fazer a recolha dos dados das candidaturas de forma automática) e ainda à uniformização da estrutura e dos conteúdos na Internet.

Ainda no âmbito da reorganização do sistema de informação de subsídios e bolsas, continua a ser implementado o projecto de digitalização do expediente dos respectivos processos.

Foi actualizado o manual de procedimentos das vendas, deu-se início à actualização do manual das compras e da contabilidade (módulo Finanças do SAP). Fez-se a análise dos manuais de procedimentos do OPAS e do Artifax e actualizaram-se os procedimentos da Fundação que tiveram de ser alterados por causa destes sistemas. Criaram-se e actualizaram-se procedimentos decorrentes de alterações pontuais aos procedimentos da Fundação.

Apoiou-se a criação da base de dados da formação para o Serviço de Recursos Humanos.

Na área da logística, foi realizado um trabalho exaustivo de revisão da Tabela de Materiais e sua indexação às contas da Contabilidade, no seguimento do projecto Logis.

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 2004, bem como o Estudo Actuarial para cálculo das responsabilidades com as pensões de reforma e sobrevivência e prestações de pré-reforma.

Ficou concluído o Plano de Continuidade dos Sistemas de Informação, projecto iniciado em 2004 e que visa minimizar os riscos decorrentes da dependência de algumas actividades dos sistemas informáticos e permitir

à Fundação precaver, com rapidez, eventuais acidentes em áreas prioritárias ou de maior visibilidade externa.

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 seguros da frota automóvel;
- › auditoria aos recebimentos de clientes;
- › auditoria às despesas de representação;
- › auditoria ao Centro de Arte Moderna para verificação do cumprimento das normas de execução orçamental respeitantes às aprovações de despesa;
- › auditoria aos seguros de instrumentos musicais;
- › auditoria ao sistema de acompanhamento de obras nos Serviços Centrais;
- › auditoria ao Seguro Multirriscos e situação do Património Imobiliário da Fundação.

Para além dos processos de auditoria referidos, foram desenvolvidas as seguintes acções de acompanhamento corrente:

- › verificação do cumprimento de todas as decisões do Conselho de Administração de natureza financeira e seu registo informático;
- › verificação da autorização de concessões de Subsídios e Bolsas a todos os Serviços de Actividades Distributivas, cumprimento das normas e utilização da respectiva aplicação informática;
- › acompanhamento dos contratos de prestação de serviços no âmbito dos Serviços Centrais;
- › análise das contas-correntes de clientes, de fornecedores, de empregados e pensionistas;
- › análise às reconciliações bancárias: verificação dos cheques pendentes.

Em face dos resultados de algumas destas acções, houve que redefinir alguns procedimentos e circuitos administrativos, de forma a melhorar os processos de trabalho e a obviar alguns dos problemas detectados durante as auditorias.

