



MINISTÉRIO DA CULTURA
DIRECÇÃO REGIONAL DE CULTURA DO ALENTEJO

**RELATÓRIO DE ACTIVIDADES
2009**

I – Nota Introdutória

O plano de actividades a desenvolver pela Direcção Regional, no ano de 2009, teve em consideração a missão prosseguida por este serviço público que se encontra plasmada no art.º 2.º, n.º1, do Decreto-Regulamentar n.º34/2007, de 29 de Março e veio a fixar um conjunto de objectivos estratégicos e operacionais para cada um das unidades orgânicas: A Direcção de Serviços dos Bens Culturais, a Divisão de Gestão e Administração e Divisão de Promoção e Dinamização.

A actividade desenvolvida pela Direcção Regional, no ano de 2009, ficou marcada pela tentativa de consolidação da estrutura interna, assim como de adaptação à envolvente externa.

Neste sentido, procurou-se, no quadro das atribuições da Direcção Regional, solidificar a autonomia da instituição, concluir o processo de reestruturação interna e de reafecção de pessoal, aplicando os novos quadros normativos em matéria de vínculos, carreiras e remunerações, sistema de avaliação de desempenho e de contratação pública que entretanto entraram em vigor.

O processo de adaptação à envolvente externa caracterizou-se pela concretização de uma maior ligação e abertura ao exterior, utilizando a Internet como meio primordial, assim como pelo esforço desenvolvido no sentido de aquisição de competências e saberes técnicos a uma resposta às diferentes solicitações colocadas a este serviço.

Este relatório pretende constituir um repositório da aplicação do novo sistema de avaliação de desempenho dos serviços e da sua articulação com o plano de actividades aprovado para o serviço, a partir do qual se poderão retirar algumas apreciações críticas quanto ao desempenho alcançado e ao caminho necessário para a melhoria em exercícios subsequentes.

II – Auto-Avaliação

II.I. Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR

Os objectivos operacionais fixados no QUAR para os anos de 2008 e 2009 consistiam em:

. **Objectivo 1** – Conceber e desenvolver linhas de produtos próprios para as lojas afectas.

Este objectivo apresentava como meta (2) e um único indicador que correspondia ao número de linhas de produtos criados, cujo cumprimento seria verificável através de um relatório sobre as linhas de produtos criadas. Ao longo do ano 2009 foi possível criar-se uma linha de produtos que já se encontra em fase de comercialização nos imóveis afectos à Direcção Regional de Cultura. Trata-se de uma linha relacionada com a produção de T-shirts estampadas com motivos alusivos aos monumentos e sítios afectos.

Assim sendo, e tendo em consideração a primeira linha de produtos criada no ano de 2008, possível concluir que o objectivo foi **atingido**.

. **Objectivo 2** – Reforçar a base de dados nas componentes do património imaterial e dos agentes culturais do Alentejo.

Este objectivo dispunha de dois indicadores: o primeiro relacionado com o incremento do número de registos introduzidos no programa *In patrimonium* e o segundo com o aumento do número de registos introduzidos na base de dados dos agentes culturais. As metas para o ano em referência eram de, respectivamente, 4950 e 110. A fonte de verificação dos indicadores consistia na elaboração de listagens onde constassem o número de registos efectuados:

Da análise efectuada é possível concluir que os resultados foram claramente acima do esperado (7984 e 1536 registos, respectivamente) pelo que se pode considerar o objectivo claramente **superado**.

. **Objectivo 3** – Reduzir em 2% os custos com comunicações da Direcção Regional de Cultura do Alentejo.

A fonte de verificação deste objectivo (de eficácia) é o balancete reportado a 31/12/2009 comparado ao balancete do ano precedente (2008). Do cotejo dos dois documentos foi possível verificar uma redução de custos 26,81% em relação ao ano anterior. Este valor demonstra que o objectivo foi claramente **superado**.

. **Objectivo 4** – Aumentar o número de funcionários com formação específica no novo regime de contratação pública.

Como se referiu anteriormente, a necessidade de adaptação ao novo contexto administrativo decorrente dos novos diplomas estruturantes da administração pública, requereu o “reapetrechamento” técnico dos trabalhadores deste serviço, em especial daqueles que lidam diariamente com contratos públicos de aquisição de serviços ou de empreitadas de obras públicas. Justifica-se, por essa razão, a inclusão deste objectivo no QUAR.

Para o ano de 2009 foi estabelecida como meta a formação de 2 trabalhadores nestes conteúdos temáticos. A fonte escolhida para a verificação do cumprimento do objectivo foi a exibição dos certificados de formação emitidos pela entidade formadora.

Neste sentido, considerando o ano de 2008 e 2009, constata-se que foi possível ministrar a 6 trabalhadores, uma acção de formação relativa à contratação pública, pelo que deve ter-se por **superado** este objectivo.

. **Objectivo 5** – Reforçar a divulgação de actividades culturais do Alentejo.

A fixação deste objectivo prendia-se com a necessidade de uma maior difusão das actividades desenvolvidas no âmbito das diferentes atribuições prosseguidas por este serviço público. Deste modo, foram fixados dois indicadores para a sua concretização: o número de actualizações do website da Direcção Regional (a que ficou adstrita a meta 300) e o número de newsletters disponibilizadas (com 3 como meta).

O desempenho obtido em cada um dos indicadores permite concluir que o primeiro indicador foi **superado** (com 397 registos realizados) e o segundo foi **atingido** (disponibilizadas 3 newsletters).

. **Objectivo 6** – Concepção e monitorização dos indicadores de desempenho das unidades homogéneas (imóveis afectos), de forma a garantir a sua comparabilidade.

O último objectivo fixado apresentava como indicadores o total das unidades homogéneas afectas ao serviço com funcionários e ainda o número de dias para a definição dos indicadores de desempenho¹.

Apresentados os relatórios de concepção e de monitorização de todas as unidades homogéneas com funcionários veio a verificar-se que o objectivo foi **atingido**.

- *Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos*

Durante o ano em questão não foi implementado qualquer sistema ou mecanismo de avaliação da quantidade e da qualidade dos serviços prestados.

- *Avaliação do sistema de controlo interno (SCI)*

Durante o ano de 2009/2010 foi realizada, pela Inspeção-Geral de Finanças, uma auditoria à aplicação do SIADAP 2 e 3 (2008), encontrando-se o processo na fase de contraditório não havendo, neste momento, conclusões ou recomendações a reportar.

- *Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes*

Nada a referir.

¹ Há uma convergência de intenções deste objectivo com o Projecto “Estatísticas Culturais do Ministério da Cultura” – Desenvolvimento do sistema de recolha e gestão administrativa de indicadores da Cultura (RGAIC).

- *Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho*

Nada a referir.

- *Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação*

Nada a referir.

- *Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços*

Nada a referir.

- *Análise da afectação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros*

O mapa de pessoal da Direcção Regional aprovado para 2010 contava com 68 efectivos, distribuídos pelas diversas carreiras gerais e especiais existente. Contudo, em virtude de alguns processos de mobilidade especial voluntária, no final do período em referência nem todos os postos de trabalho se encontravam preenchidos, verificando-se apenas a ocupação de 59 dos 68 postos de trabalho previstos. Este facto explicará o desvio positivo nas despesas de pessoal no valor de € 74192.

Quanto à afectação real e prevista dos recursos humanos e tendo em consideração o desvio previsto entre o número de efectivos previstos e os efectivos existente haverá a ressaltar o empenho de todos os trabalhadores na prossecução das tarefas cometidas à Direcção Regional de Cultura em todas as áreas funcionais: Direcção de Serviços dos Bens Culturais, Divisão de Gestão e Administração e Divisão de Promoção e Dinamização Cultural.

QUADRO 1

RECURSOS FINANCEIROS			
Designação	Planeados	Executados	Desvio
Orçamento de Funcionamento	1670000	1755982	-85982
Despesas c/Pessoal	1573836	1499644	74192
Aquisições de Bens e Serviços	52414	213088	-160674
Outras Despesas Correntes	43750	43250	500
PIDDAC	800000	613881	186119
Outros Valores	977778	0	977778
TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)	3447778	2369863	1077915

No que concerne às despesas relacionadas com o orçamento de funcionamento verificou-se um desvio negativo em relação à dotação orçamental que havia sido aprovada. Face a acréscimos de despesa de funcionamento, foi solicitado um reforço orçamental, cuja necessidade havia já sido antecipada face ao *plafond* inicialmente aprovado. Idêntica conclusão é possível retirar do desvio apurado em matéria de aquisições de bens e serviços.

De modo inverso, o valor previsto de receitas (€20 000) foi superior ao resultado obtido (€53 350). Este valor encontra-se justificado pelo aumento das receitas

procedentes dos ingressos nos imóveis afectos, da venda de produtos das lojas, dos serviços prestados relacionados com a emissão de certidões e ainda pela transição do saldo de gerência anterior (€3 350).

Os totais de receitas (bilheteira e de loja por imóvel) entre os meses de Dezembro de 2008 e Outubro de 2009 são os que a seguir se apresentam.

QUADRO 2

	S.CUCUFATE	SEDE OUTRAS RECEITAS	TORRE DE PALMA	CASTELO DE BELVER	PISÕES	CASTELO DE ELVAS	CASTELO EVORAMONTE	CASTRO DA COLA	RUINAS MIRÓBRIGA	CENTRO I. ESCOURAL
2009										
DEZEMBRO	55,00	435,90	19,60	24,10	55,50	170,67	33,75		115,50	
loja	15,50	117,40			56,60	19,92	2,00		57,46	
JANEIRO	103,00	722,00	18,00	61,10	90,45	155,85	232,50		348,60	62,00
loja	58,80	669,32			35,50	118,92	39,20	59,00	114,66	176,54
FEVEREIRO	130,20	784,50	30,00	104,50	145,80	242,25	164,25		712,95	36,00
loja	63,20	151,25		5,00	31,80	89,03	34,70	40,50	603,07	90,50
MARÇO	189,00	986,22	63,80	340,70	148,80	342,85	363,75		544,94	135,00
loja	339,72	432,38		9,50	49,00	25,20	81,36	38,20	356,25	165,96
ABRIL	497,80	601,00	184,00	317,60	258,05	1.095,48	724,20		1.155,86	230,00
loja	190,60	121,32		8,50	94,00	142,89	328,38	63,80	281,41	185,36
MAIO	210,00	540,90	43,00	242,45	161,70	347,70	595,20		977,51	64,00
loja	147,50	93,02		11,00	47,50	57,69	170,68	61,40	461,02	340,56
JUNHO	242,00	185,20	62,00	200,20	142,20	334,65	143,10		978,55	60,00
loja	87,30	127,76		5,00	10,50	124,42	34,20	97,20	315,45	38,72
JULHO	232,20	1.200,00	50,00	138,45	127,80	661,45	330,75		1.611,99	4,00
loja	89,70	471,49		1,50	22,50	96,19	139,87	30,60	239,65	
AGOSTO	417,00	195,20	156,00	349,05	271,20	1.896,00	1.010,85		2.567,21	
loja	176,40	260,69		14,00	61,00	181,67	146,37	11,80	439,29	
SETEMBRO	285,40	270,00	50,40	163,80	182,40	859,84	286,25		1.004,49	
loja	183,00	56,64		4,50	14,00	75,04	26,30	74,70	165,63	
OUTUBRO	361,80	435,00	27,00	156,65	113,55	490,95	342,75		907,23	
loja	343,40	1.961,75		7,50	28,00	57,57	66,59	108,90	160,42	
NOVEMBRO										
loja										
DEZEMBRO										
loja										
TOTAL	4.418,52	10.819,14	703,80	2.165,10	2.145,85	7.556,23	5.277,00	586,10	14.179,14	1.588,64
TOTAL	49.439,52									

No que respeita ao grau de execução de PIDDAC, verificamos que o desvio constante do quadro é motivado pela cativação do valor (€18 6119) destinada ao Projecto Convento da Saudação – “Espaço do Tempo”, que por essa razão não obteve qualquer realização financeira. De qualquer forma, frise-se, a aquisição de projectos de especialidades ocorreu, na sequência de acordo celebrado com o Município de Montemor-o-Novo.

Do exame do quadro 1 destaca-se, igualmente, a inexecução financeira do montante descrito como *Outros Valores*. O valor previsto encontrava-se alocado ao projecto de Salvaguarda e Valorização do Património Arquitectónico, Arqueológico e Museológico do Alentejo que previa intervenções na Gruta do Escoural, Castelo de Viana do Alentejo (Reabilitação da Igreja da Misericórdia e antigos Paços do Concelho do Castelo de Viana), Castelo de Belver (Obra de adaptação e requalificação das condições do atendimento público), Castelo de Amieira do Tejo (Obra de requalificação da Torre de Menagem e Capela de S. João Batista) e Casa de Burgos (Conservação geral do edifício e estruturas patrimoniais).

Ora a razão justificativa para a não execução *financeira* deveu-se, exclusivamente, à aprovação tardia do co-financiamento dos projectos pelos fundos europeus (QREN). A aprovação definitiva das candidaturas apresentadas ao Programa Operacional Regional do Alentejo – Eixos Desenvolvimento Urbano e Conectividade e Articulação Territorial teve lugar em relação às operações relacionadas com a Gruta do Escoural, Castelo de Belver e Castelo da Amieira em 09/11/09, e quanto à intervenção na Casa de Burgos e Torre do Salvador, em 23/03/10.

Todavia todas as empreitadas de conservação/recuperação tiveram o seu início em 2009, encontrando-se em execução neste momento.

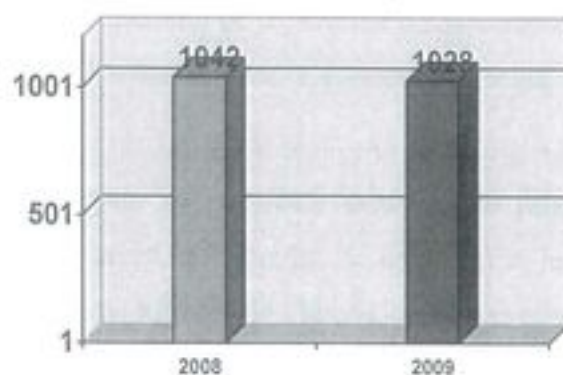
.....
* *Actividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano, com indicação dos resultados alcançados*

O QUAR relativo ao ano 2009 não reflecte em qualquer dos seus objectivos a actividade desenvolvida pela Direcção de Serviços dos Bens Culturais, a qual constitui, quantitativamente, a actividade principal da Direcção Regional de Cultura do Alentejo.

Importar, assim relatar as actividades desenvolvidas pela Direcção de Serviços dos Bens Culturais durante o ano de 2009 e, quando possível, estabelecer a sua análise comparativa com o ano de 2008.

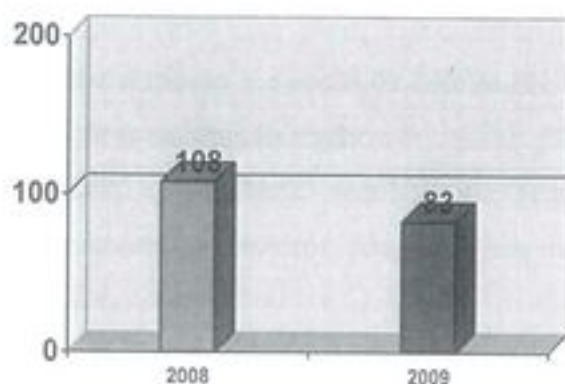
A emissão de pareceres vinculativos no âmbito dos projectos, planos e estudos sujeitos a controlo administrativo, no âmbito do regime jurídico da urbanização e edificação (RJUE), dos instrumentos de gestão territorial e dos estudos de impacte ambiental permitiu, no fim do período em questão, chegar a 1028 pareceres emitidos. Ora se compararmos o ano de 2009 com o ano de 2008, notamos uma diminuição embora não muito significativa.

Emissão de pareceres



No atinente aos procedimentos de classificação de bens imóveis e definição das respectivas zonas de protecção há a registar a realização de diligências em 83 processos, sendo que da relação destes números com os do ano precedente se apura também uma redução na actividade instrutória da Direcção Regional de Cultura.

Classificações e ZEP



Dos serviços prestados pela Direcção de Serviços dos Bens Culturais, a emissão de certidões relativas ao exercício do direito de preferência por parte do Estado e as certidões para efeitos de obtenção de benefícios fiscais são as que assumem maior expressão. A partir dos dados disponíveis foram emitidas 94 certidões respeitantes ao exercício do direito de preferência e 254 certidões para efeitos de isenção de Imposto Municipal sobre Imóveis e Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis.

No cômputo da actividade desenvolvida pela Direcção Regional de Cultura do Alentejo haverá que atender, de igual forma, às acções efectivadas pela Divisão de Dinamização e Promoção Cultural, constantes ou não do plano de actividades.

O plano de actividades, nesta matéria, encontrava-se estruturado em 6 áreas de actividade:

1. A dinamização cultural dos monumentos e sítios tutelados pela Direcção Regional.
2. O programa de salvaguarda do património imaterial (objectivo com expressão no QUAR).
3. Criação e Produção Artística, Divulgação e Formação – Apoio aos Agentes Culturais da Região Alentejo.
4. Internacionalização da Cultura Portuguesa - Participação na organização de acções de promoção cultural – exposições, colóquios, seminários, edições – ao nível da cooperação transfronteiriça e transnacional, que promovam e divulguem a cultura

portuguesa, nomeadamente a directamente relacionada com a Região Alentejo, nas diversas áreas do património imaterial, artes performativas, artes plásticas e educação artística.

5. Divulgar a missão e a acção da DRCALEN bem como as actividades de âmbito cultural que se realizam na região.

6. Património e Cidadania: sensibilização para a salvaguarda do património e desenvolvimento de serviços educativos nos monumentos e sítios tutelados pela DRCALEN.

7. Apoio técnico e logístico às Comissões de Acompanhamento das estruturas com apoio financeiro directo ao MC/DGArtes.

Na vertente de dinamização de cultural dos monumentos e sítios afectos, a Direcção Regional aderiu às iniciativas realizadas no Dia Internacional dos Monumentos e Sítios e às Jornadas Europeias do Património.

Considerando que o programa de salvaguarda do património imaterial na sua vertente de inventariação foi incorporado nos objectivos do serviço (objectivo operacional 2), analisaremos apenas as restantes actividades inscritas no plano de actividades.

No âmbito do apoio aos agentes culturais da Região Alentejo há a destacar o processamento do reembolso do IVA às filarmónicas da Região Alentejo e a emissão de pareceres sobre o reconhecimento do estatuto de interesse público cultural.

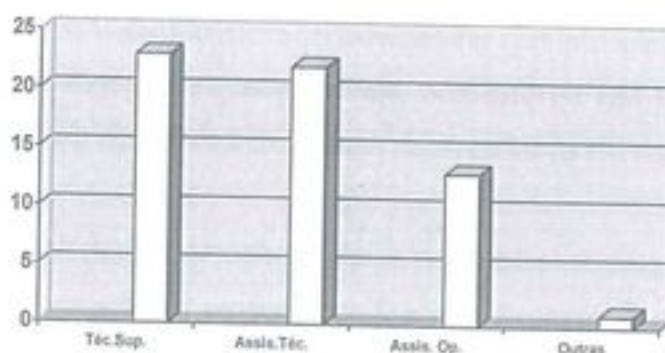
Por último, verificou-se uma intensa actividade de apoio técnico e logístico às Comissões de Avaliação e Acompanhamento das entidades beneficiários de apoio financeiro às artes, nos termos do Decreto-Lei n.º225/2006, de 13 de Novembro com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º196/2008, de 6 de Outubro, a qual poderá ser atestada pela realização de 54 reuniões durante o período em questão.

III – Balanço Social

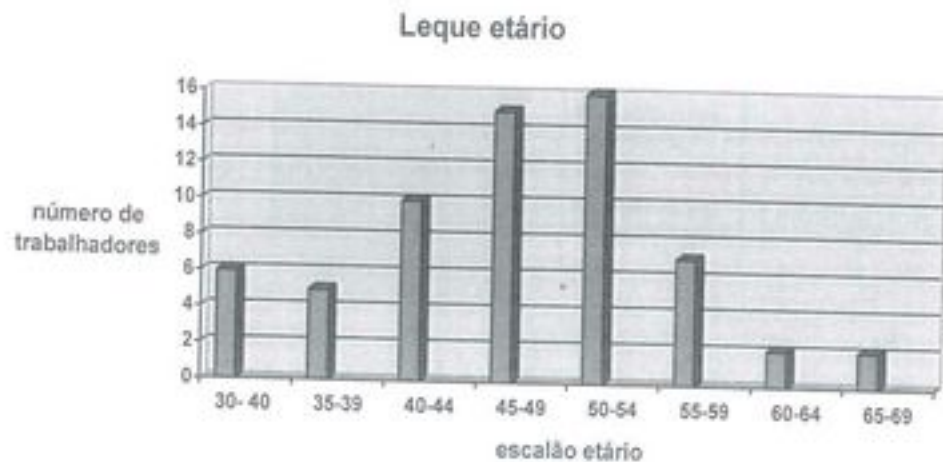
A partir da análise do balanço social já remetido aos órgãos de tutela é também possível inferir algumas conclusões.

Do ponto de vista de repartição de pessoal por carreiras é claro o equilíbrio entre as carreiras de assistente técnico e técnico superior que, conjuntamente, representam cerca de 76% dos grupos profissionais existentes na Direcção Regional, sendo os restantes 24% ocupados pelas carreiras de assistente operacional e da carreira especial não revista de fiscal de obras públicas.

Pessoal repartido por carreiras



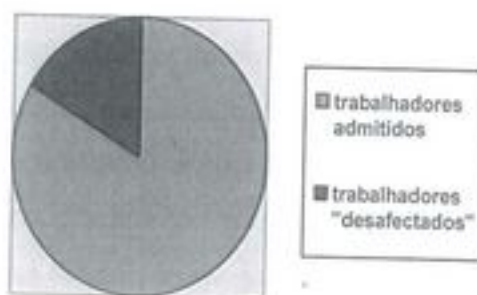
O nível médio etário dos trabalhadores da Direcção Regional situa-se um pouco acima do desejado, predominando as classes entre os 45-49 anos e 50-54 anos como se pode aquilatar a partir do seguinte quadro.



Outra informação com alguma relevância para efeitos de gestão de recursos humanos é a comparação entre número de trabalhadores que iniciaram a sua colaboração com a Direcção Regional a qualquer título, ocupando ou não um determinado posto de trabalho, e o número de trabalhadores desafectados da actividade da Direcção Regional.

Por desafectação entendemos todas as vicissitudes contratuais ou não que motivaram o fim da prestação de serviço nesta Direcção Regional, designadamente aposentação, passagem à mobilidade especial por opção gestionária, caducidade do contrato, etc.

Na contagem do número de trabalhadores admitidos, o critério imposto pelo modelo de balanço social aprovado exige que se atenda aos procedimentos concursais pendentes com vista ao recrutamento de novos trabalhadores. Por esta razão, foi considerado, em termos numéricos, o procedimento concursal para contratação por tempo indeterminado de assistentes técnicos, o qual ainda se encontra pendente, neste ano de 2009.



IV – Avaliação Final

Face ao que foi descrito, resta concluir que os desvios verificados no âmbito do quadro de avaliação e responsabilização, no que aos recursos financeiros diz respeito foram essencialmente motivados por vicissitudes externas, alterações orçamentais superiormente impostas, aprovação de candidaturas a fundos europeus ou dotação orçamental inicial insuficiente.

Constata-se alguma desarticulação entre o QUAR e o plano de actividades aprovado de 2009, especialmente manifesta numa ausência de expressão da actividade desenvolvida pela Direcção de Serviços dos Bens Culturais no conjunto de objectivos fixados para este serviço público, situação que se espera ver resolvida em futuros quadros.

De qualquer modo, foi demonstrada a **superação** de quase a totalidade dos objectivos fixados a esta Direcção Regional, pelo que se propõe, nos termos do art.º 18.º, n.º1, da Lei n.º66-B/2007, de 28 de Dezembro, a atribuição da menção de **Desempenho bom** relativamente ao ano de 2009.

Da conclusão deste processo avaliativo e em consonância com a resposta ao questionário (anexo A) é possível propor algumas medidas tendentes à melhoria de desempenho do serviço.

Em primeiro lugar, deverá ser estudado a criação de um sistema de controlo interno que permita com rigor aferir o grau de cumprimento dos diversos objectivos operacionais impostos ao serviço. A implementação de um sistema utilizando a metodologia *balanced scorecard* poderá constituir um bom instrumento de apoio à gestão do serviço e avaliação de desempenho para cada subsistema do SIADAP (1, 2, 3).

Por outro lado, julga-se necessário definir, internamente e com recurso a manuais de procedimentos internos, alguns processos de realização de tarefas e de atribuição expressa de responsabilidade aos trabalhadores tendo em vista a redução de sobreposição de funções e a diluição de responsabilidades.

Do ponto de vista do relacionamento com o cidadão-utente, o conhecimento das boas práticas do serviço poderá revestir-se de particular pertinência, pelo que deverá ponderar-se a criação e divulgação de um documento com esse escopo.

ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			O plano de gestão dos riscos de corrupção adoptado por este serviço contempla a carta ética do serviço público
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?		X		
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	X			
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SEADAP 2 e 3?	X			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?				11% dos trabalhadores da Direcção Regional
3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?		X		
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?		X		
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?		X		
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?		X		
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?		X		
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	X			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	X			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?		X		
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade,	X			

oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?				
4.4	A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X		
4.5	Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?		X	
4.6	A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?		X	
4.7	A segurança na troca de informações e software está garantida?	X		

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.
 Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.