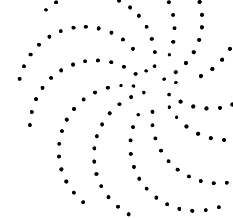


# Relatório de Atividades 2024



## FICHA TÉCNICA

**TÍTULO**

Relatório de Atividades 2024

**PROPRIEDADE**

Inspeção Geral da Atividades Culturais

**COORDENAÇÃO**

IGAC | Direção de Serviços de Estratégia, Inovação e Comunicação

**DESIGN GRÁFICO & EXECUÇÃO TÉCNICA**

IGAC | Direção de Serviços de Estratégia, Inovação e Comunicação

**EDIÇÃO**

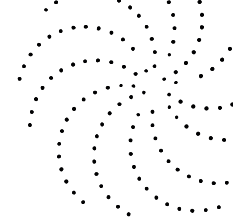
Inspeção Geral da Atividades Culturais

Rua Artilharia 1 – N.º 107, 1099-052 Lisboa

E-mail: [igacgeral@igac.pt](mailto:igacgeral@igac.pt)

**DATA DE EDIÇÃO**

Abril 2025



## ÍNDICE

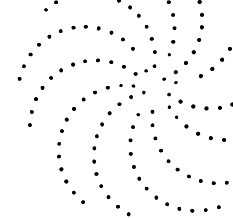
---

|    |                                                                                         |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 01 | Nota Introdutória                                                                       | 04 |
| 02 | Enquadramento metodológico                                                              | 06 |
| 03 | Sobre a IGAC                                                                            |    |
|    | Atribuições e estrutura orgânica                                                        | 10 |
|    | Visão, missão, valores e lema                                                           | 11 |
| 04 | Sobre o planeamento de 2024                                                             |    |
|    | Operacionalização da estratégia                                                         | 13 |
|    | Eixos Estratégicos                                                                      | 14 |
|    | Enquadramento estratégico das Atividades                                                | 14 |
|    | Discriminação das atividades                                                            | 18 |
|    | Atividades em destaque                                                                  |    |
|    | 4.1 Proteger a criação intelectual e os espetáculos                                     | 36 |
|    | 4.2 Aproximar a IGAC dos cidadãos                                                       | 40 |
|    | 4.3 Transição digital                                                                   | 42 |
|    | 4.4 Intensificar o controlo na Cultura                                                  | 43 |
| 05 | Medidas de modernização administrativa                                                  | 44 |
| 06 | Avaliação da execução do Plano de Atividades 2024                                       | 45 |
|    | AUTOAVALIAÇÃO                                                                           |    |
|    | 6.1 Avaliação do QUAR 2024                                                              | 45 |
|    | 6.2 Avaliação por objetivo operacional                                                  | 50 |
|    | 6.3 Avaliação dos objetivos estratégicos                                                | 54 |
|    | 6.4 Avaliação dos recursos humanos                                                      | 63 |
|    | 6.5 Avaliação dos recursos financeiros                                                  | 69 |
|    | 6.6 Avaliação do sistema de controlo interno                                            | 71 |
|    | AVALIAÇÃO EXTERNA                                                                       |    |
|    | 6.7 Avaliação da colaboração institucional                                              | 72 |
|    | 6.7.1 Metodologia do Estudo                                                             | 72 |
|    | 6.7.2 Satisfação com os Serviços Online                                                 | 74 |
|    | 6.7.3 Avaliação do Site <a href="https://www.igac.gov.pt/">https://www.igac.gov.pt/</a> | 77 |
|    | 6.7.4 Avaliação do Balcão Digital                                                       | 78 |
|    | 6.7.5 Principais Resultados                                                             | 80 |
| 07 | Conclusões                                                                              | 81 |
| 08 | Anexos                                                                                  | 82 |

ANEXO I – Balanço Social 2024

ANEXO II – Estudo de Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos 2024

ANEXO III – QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização 2024



## LISTA DE FIGURAS

---

|                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 – Modelo de relatório de atividades                                                                                        | 06 |
| Figura 2 – Almeida Garrett                                                                                                          | 09 |
| Figura 3 – Organograma da IGAC                                                                                                      | 10 |
| Figura 4 – Esquema de operacionalização da Estratégia da IGAC                                                                       | 13 |
| Figura 5 – Esquema dos Eixos Estratégicos da IGAC                                                                                   | 14 |
| Figura 6 – Ranking da análise dos vários indicadores no âmbito dos Serviços prestados pela Inspeção-geral das Atividades Culturais. | 39 |
| Figura 7 – Ranking da procura de serviços online, em 2024 (%)                                                                       | 78 |

## LISTA DE QUADROS

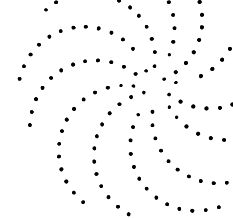
---

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1 – Matriz de correlação entre os Objetivos Estratégicos (OE) e os Eixos Estratégicos (EE) | 14 |
| Quadro 2 – Objetivos estratégicos 2024 da IGAC, por Atividade/Iniciativa Estratégica              | 16 |
| Quadro 3 – Análise evolutiva dos serviços da IGAC                                                 | 43 |
| Quadro 4 – Mapa dos Objetivos Operacionais e dos Parâmetros de Avaliação do QUAR 2024             | 45 |
| Quadro 5 – Quadro de Avaliação e Responsabilização 2024                                           | 46 |
| Quadro 6 – Fontes de verificação do QUAR 2024                                                     | 48 |
| Quadro 7 – Matriz de correlação entre o QUAR 2024 e o Plano de Atividades 2024                    | 49 |
| Quadro 8 – Discriminação da responsabilidade dos objetivos estratégicos de 2024, por UO           | 54 |
| Quadro 9 – Número de Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação e género                    | 65 |
| Quadro 10 – Comparação do n.º de trabalhadores efetivos com o ano anterior                        | 67 |
| Quadro 11 – Orçamento executado da IGAC, 2012-2024 (EUR)                                          | 69 |
| Quadro 12 – Receitas próprias cobradas, entre 2012-2024 (EUR)                                     | 70 |
| Quadro 13 – Meios Disponíveis (EUR)                                                               | 70 |

## LISTA DE GRÁFICOS

---

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 – Número de Trabalhadores Efetivos                             | 64 |
| Gráfico 2 – Taxa de empregabilidade por categoria profissional           | 66 |
| Gráfico 3 – Distribuição de trabalhadores por unidade orgânica           | 66 |
| Gráfico 4 – N.º de trabalhadores portadores de deficiência               | 67 |
| Gráfico 5 – Distribuição dos trabalhadores por estrutura etária e género | 68 |
| Gráfico 6 – Evolução da taxa de envelhecimento                           | 69 |
| Gráfico 7 – Motivo da utilização dos Serviços Online, em 2024 (%)        | 75 |
| Gráfico 8 – Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2024 (%)    | 76 |
| Gráfico 9 – Percentagem de Utilização de Serviços Online, em 2024 (%)    | 76 |
| Gráfico 10 – Qualidade do Site da IGAC, em 2024 (%)                      | 77 |
| Gráfico 11 – Avaliação do Balcão Digital, em 2024(%)                     | 79 |



## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

---

A Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC) tem génese na Inspeção-Geral dos Teatros Nacionais, criada em 1836, altura em que Passos Manuel assume a direção do Governo e uma das medidas que tomou nesse mesmo ano foi encarregar, por portaria régia, o escritor e político Almeida Garrett de criar a Inspeção-Geral dos Teatros e Espetáculos Nacionais e regular os direitos autorais.

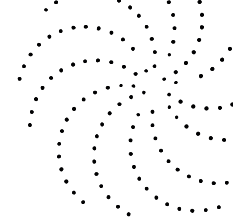
A sua fundação permitiu um olhar atento para a função inspetiva nas áreas técnica e de segurança dos recintos de espetáculo e para as matérias associadas ao direito de autor, que assim ganharam especial significado e maior dignidade normativa.

Desde então, muitas foram as alterações ao modelo de organização, com especial destaque para a integração, na IGAC das atribuições da antiga Direção-Geral dos Espetáculos que passou a comungar atribuições diferenciadas com múltiplas atividades de relevo e, por conseguinte, uma responsabilidade muito elevada na sua relação com os cidadãos.

Tais responsabilidades emergem no 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 diferente, a IGAC assume a função de certificação de projetos arquitetónicos e de vistoria administrativa no terreno a recintos de espetáculos de natureza artística de todo o país, procede ao respetivo licenciamento, autentica obras e conteúdos culturais de par com a 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 e recomendáveis.



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

A atividade de 2024 e os vários processos e projetos que corporizou, procuraram evidenciar a estratégia em que apostou, nas perspetivas pedagógica, preventiva e repressiva.

Foi igualmente um ano de forte aposta na transformação digital, o que permitiu melhorar substancialmente a prestação de serviços que a IGAC presta, diariamente, aos agentes culturais e económicos e aos cidadãos.

O instrumento que aqui se veicula, espelha a atividade de 2024 e evidencia a relevância e o alcance prático da Missão da IGAC, a nível nacional, e demonstra a utilidade no serviço que presta aos cidadãos e aos clientes, nas várias áreas e domínios onde a IGAC regista, inscreve e marca a sua atuação.

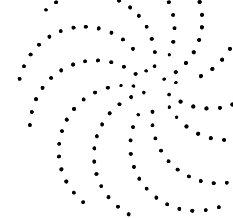
Sabemos que há ainda muito para ousar e trilhar, mas também conhecemos que a riqueza de atribuições da IGAC e o serviço público que presta aos cidadãos e aos clientes são um contributo muito importante para enriquecer e dinamizar as atividades culturais e zelar pelo equilíbrio de todas as atividades associadas à economia cultural. Tudo isto apenas é possível com muito empenho e dedicação, daí que se impõe uma palavra muito especial para todas as chefias intermédias e trabalhadores da IGAC que, diariamente, se esforçam e multiplicam para demonstrar que vale a pena prestar tantos e diferenciados serviços que acrescentam valor à Cultura.

O Inspetor-Geral

LUÍS DE MELO E BRITO DA  
SILVEIRA BOTELHO

Assinado de forma digital por LUÍS DE  
MELO E BRITO DA SILVEIRA BOTELHO  
Dados: 2025.05.08 14:44:05 +01'00'

Luis Silveira Botelho



## 02 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

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

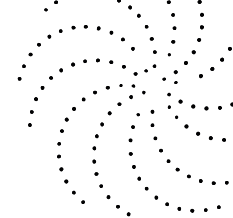
(Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de setembro)

Terminado o ano de 2024, é momento de refletir, neste relatório (adiante abreviadamente designado por RA), toda a atividade desenvolvida. Este instrumento de gestão “(...) *deve discriminar os objetivos atingidos, o grau de realização dos programas e os recursos utilizados*” (vide nº 3 do artigo 1º do Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de setembro) e ir ao encontro do seguinte modelo (vide. Figura 1):

Figura 1 – Modelo de relatório de atividades

| Capítulos                                         | Tópicos                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I — Nota introdutória . . . . .                   | Breve análise conjuntural.<br>Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo.                                                                                                                                                                                                        |
| II — Atividades desenvolvidas e recursos humanos. | Consecução dos objectivos do plano e estratégia seguida.<br>Desenvolvimento dos diferentes programas, projectos e actividades do plano; resultados previstos e alcançados.                                                                                                                         |
| II — Atividades desenvolvidas e recursos humanos. | Actividades desenvolvidas mas não previstas no plano e resultados alcançados.<br>Afectação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros, com inclusão de indicadores.<br>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.<br>Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados.<br>Descrição dos mecanismos de participação e auscultação dos clientes internos e externos.<br>Conclusões prospectivas. |

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



Nesta medida, o RA foi estruturado da seguinte forma:

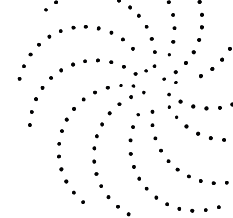
- ⊥ **Apresentação da IGAC** – Estrutura orgânica, missão, atribuições, visão, valores, lema e estratégia adotada;
- ⊥ **Atividade da IGAC em 2024** – Atividades enquadradas nos objetivos estratégicos com maior relevo.
- ⊥ **Avaliação da execução do Plano de Atividades 2024** – Avaliação dos objetivos estratégicos e operacionais da IGAC de acordo com os resultados alcançados, alinhados com as atividades executadas. Para tal, recorre-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 às atividades.
- ⊥ **Conclusões** – Análise crítica e apreciação qualitativa dos resultados alcançados.

Para além da estrutura consagrada no Decreto-Lei nº 183/96, importa considerar que a avaliação do desempenho de cada serviço – assente no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) – é reguladas em legislação específica, devendo por isso o relatório dar também resposta às disposições do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), aprovado pela **Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro**, na sua redação atual.

Assim, e para efeitos de implementação do QUAR, os objetivos operacionais da IGAC foram agrupados de acordo com seguintes os “parâmetros de avaliação”:

- ⊥ **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 2024** 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**”, de 4 de março de 2010.

Assim, no ponto 6 do 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 setor / área de atuação”<sup>1</sup>, 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 =  $[1 + (\text{realizado do ind. i} - \text{meta do ind. i}) \times 0,25] / (\text{superação do ind. i} - \text{meta do ind. i})$

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

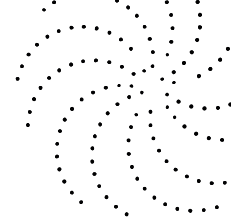
- ⊥ as atividades encontram-se agrupadas no Plano de Atividades 2024 (PA 2024) por objetivo estratégico;
- ⊥ cada atividade pode responder a vários objetivos operacionais e daí que a medição de cada atividade tenha sido efetuada com recurso à média aritmética simples dos valores de execução dos objetivos 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.**

---

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



## 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.

Figura 2 – Almeida Garrett

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.

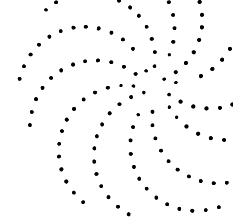


Fonte: [http://sigarra.up.pt/rep/av/pedificios/001/1006603\\_04.png](http://sigarra.up.pt/rep/av/pedificios/001/1006603_04.png)

O modelo estrutural misto integra uma estrutura nuclear constituída por unidades orgânicas, com atividades diferenciadas e uma estrutura matricial constituída por uma equipa multidisciplinar (*vide* figura 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.

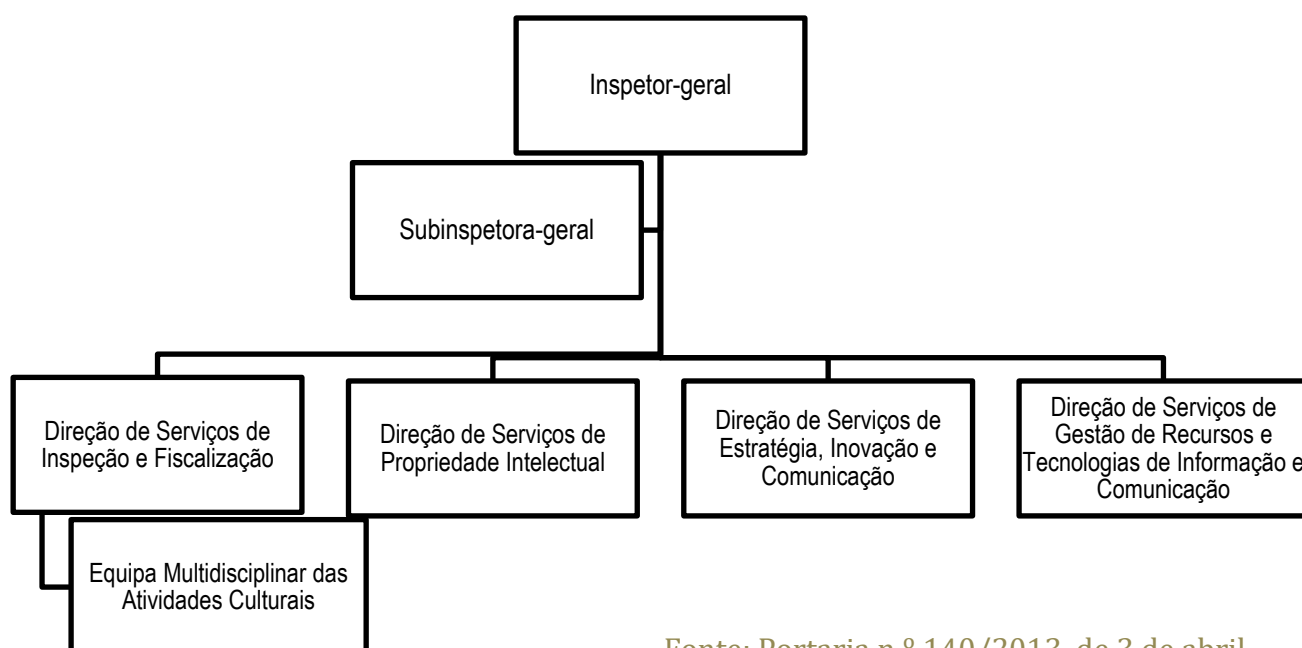


## ATRIBUIÇÕES E ESTRUTURA ORGÂNICA

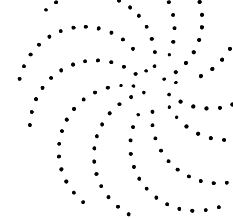
### De entre as diferentes atribuições evidenciam-se:

- ⊥ 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.

Figura 3 – Organograma da IGAC



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



## MISSÃO, VISÃO, VALORES E LEMA

---

### Missão

---

#### para que existimos

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

---

#### o que queremos

Acrescentar valor à Cultura, aos Autores e aos Espetáculos

### Valores

---

#### no que acreditamos

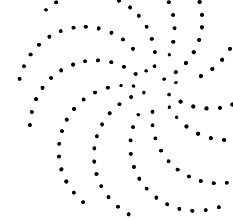
- Responsabilidade;
- Identidade;
- Integridade;
- Sentido crítico;
- Transparência;
- Inovação;
- Qualidade;
- Altruísmo.

### Lema

---

#### o que nos motiva

Protegemos o que é@autentico



## 04 SOBRE O PLANEAMENTO DE 2024

---

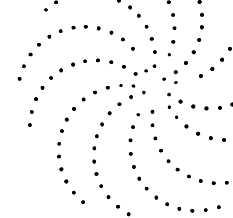
No contexto das políticas de desenvolvimento cultural e das suas atribuições, a IGAC deu continuidade ao processo de transformação digital com grande ambição e foco na inovação, mantendo, assim, pensamento estratégico orientado, forte empenho e capacidade operacional para reforçar este desafio. Tendo como base os resultados alcançados em 2023, IGAC manteve a aposta, em 2024, de consolidar as ações iniciadas e dar seguimento às transformações necessárias para enfrentar os desafios de um mundo cada vez mais digital e dinâmico.

A eliminação progressiva do uso de papel e a aposta em soluções digitais tornaram-se, assim, uma prioridade, com especial evidência para a digitalização de processos, e para a integração de novas tecnologias que permitiram melhorar a gestão dos processos administrativos, na interação com os cidadãos e entre os próprios trabalhadores da IGAC.

Em 2024 foram também reinventados os portais interno e externo da IGAC, que passaram a oferecer novos serviços online, mais rápidos e acessíveis. O Balcão Digital foi ampliado, com mais serviços prestados de forma totalmente digital. A plataforma de dados abertos também foi expandida, com a disponibilização de novos conjuntos de dados através do portal dados.gov, promovendo maior transparência e acesso à informação pública.

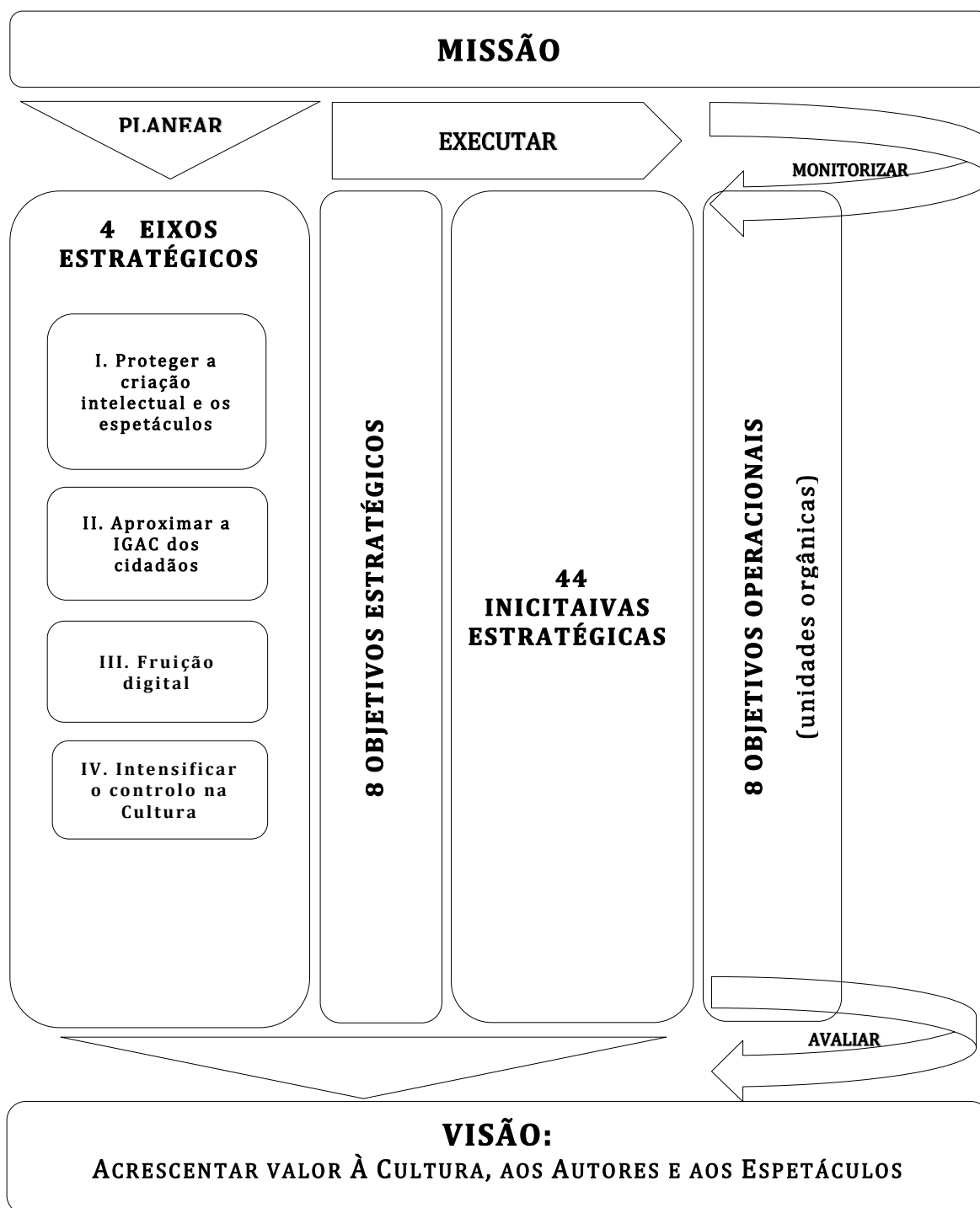
A aposta em inteligência de dados continuou a ser uma prioridade em 2024. Foram implementadas novas ferramentas de análise e visualização (dashboards), que permitem gerar relatórios e estatísticas em tempo real, otimizando a gestão de indicadores internos e externos. Este avanço foi essencial para melhorar a tomada de decisão estratégica e possibilitar uma gestão orientada por dados. Os novos indicadores implementados são um instrumento muito importante e útil na análise do desempenho das atividades da IGAC, promovendo uma gestão mais eficiente.

A continuidade da transformação digital tem sido um fator essencial para a IGAC atingir seus objetivos estratégicos, alinhando-se com as tendências globais de inovação e eficiência no setor público. A implementação das ações descritas, torna a IGAC mais preparada para enfrentar os desafios e oportunidades do futuro, oferecendo um serviço de maior qualidade, mais ágil e mais acessível a todos os que recorrem aos seus serviços.

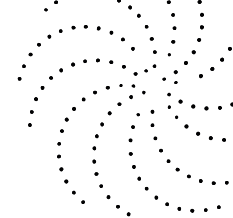


## OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

Figura 4 – Esquema de operacionalização da estratégia da IGAC



Fonte: Plano de Atividades 2024



## EIXOS ESTRATÉGICOS

Figura 5 – Esquema dos Eixos Estratégicos da IGAC

|                                                           |
|-----------------------------------------------------------|
| <b>I. Proteger a criação intelectual e os espetáculos</b> |
| <b>II. Aproximar a IGAC dos cidadãos</b>                  |
| <b>III. Fruição digital</b>                               |
| <b>IV. Intensificar o controlo na Cultura</b>             |

## ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO DAS ATIVIDADES

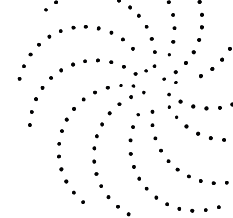
Em 2024, a IGAC delineou 4 Eixos Estratégicos (EE) e 8 Objetivos Estratégicos (OE) (*vide* Quadro 1), bem como as atividades para a sua concretização (*vide* Quadro 2).

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

| N.º | Objetivos Operacionais                                                                    | EE I | EE II | EE III | EE IV |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|--------|-------|
| 01  | Promover serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados           |      | X     | X      | X     |
| 02  | Avaliação da IGAC pelos cidadãos                                                          |      | X     |        |       |
| 03  | Apoiar as artes, a criação artística e a promoção da educação cultural                    | X    |       |        |       |
| 04  | Proteger o direito de autor e os direitos conexos, em ambiente físico e digital           | X    |       | X      |       |
| 05  | Reforçar a proteção na área do livro                                                      |      |       |        | X     |
| 06  | Promover o controlo e a segurança dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística |      |       |        | X     |
| 07  | Melhorar a eficiência da IGAC                                                             | X    | X     | X      | X     |
| 08  | Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos          |      | X     |        |       |

Fonte: Plano de Atividades 2024

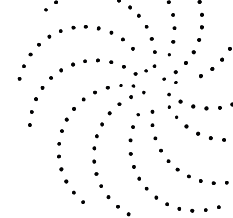
Quadro 2 – Objetivos estratégicos 2024 da IGAC, por Atividade/Iniciativa Estratégica



| OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS (OE)                                                              | ATIVIDADES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS (A)                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>01   Promover serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados</b> | A01   Fomentar uma cultura de governação integrada                                                         |
|                                                                                             | A02   Promover a transparência na AP                                                                       |
|                                                                                             | A03   Garantir a vigilância adequada da saúde e da segurança dos trabalhadores                             |
|                                                                                             | A04   Promover a efetiva conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar                    |
|                                                                                             | A05   Assegurar um atendimento telefónico mais especializado aos cidadãos                                  |
|                                                                                             | A06   Assegurar um atendimento telefónico mais capacitado aos cidadãos                                     |
|                                                                                             | A07   Aprofundar o conhecimento especializado dos trabalhadores da IGAC                                    |
|                                                                                             | A08   Promover a utilização dos serviços online                                                            |
|                                                                                             | A09   Conceptualizar e disponibilizar instrumentos de apoio ao cidadão na utilização dos serviços digitais |
|                                                                                             | A10   "Executar as ações extraordinárias e ordinárias no âmbito do controlo interno"                       |

| OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS (OE)               | ATIVIDADES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS (A)       |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>02   Avaliação da IGAC pelos Cidadãos</b> | A11   Promover a satisfação dos cidadãos        |
|                                              | A12   Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos |

| OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS (OE)                                                     | ATIVIDADES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS (A)                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>03   Apoiar as artes, a criação artística e a promoção da educação cultural</b> | A13   Aferir e Avaliar o impacto do Projeto IGAC vai à Escola                |
|                                                                                    | A14   Promover a eficácia da aplicação do IGAC vai à Escola                  |
|                                                                                    | A15   Promover o conhecimento na área do direito de autor e direitos conexos |
|                                                                                    | A16   Promoção da Iniciativa do Circuito dos Livros                          |

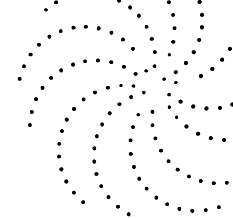


Quadro 2 – Objetivos estratégicos 2024 da IGAC, por Atividade/Iniciativa Estratégica (Cont.)

| OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS (OE)                                                       | ATIVIDADES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS (A)                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04   Proteger o direito de autor e os direitos conexos, em ambiente físico e digital | A17   Conceptualização de materiais e operacionalização do Projeto IGAC vai à Escola - 3.º Ciclo              |
|                                                                                      | A18   Garantir o registo de obras literárias e artísticas                                                     |
|                                                                                      | A19   Realizar inspeções em ambiente físico aos agentes económicos e culturais na NUT II - AMLisboa           |
|                                                                                      | A20   Realizar inspeções em ambiente físico aos agentes económicos e culturais FORA Da NUT II - AMLisboa      |
|                                                                                      | A21   Desenvolver ações de prevenção no âmbito do "IGAC Alerta"                                               |
|                                                                                      | A22   Realizar ações de fiscalização em ambiente digital a conteúdos protegidos pelo DADC                     |
|                                                                                      | A23   Rever e atualizar conteúdos pedagógicos a disponibilizar novo site da IGAC nas áreas de atuação da EMAC |

| OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS (OE)            | ATIVIDADES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS (A)                                            |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 05   Reforçar a proteção na área do livro | A24   Realizar inspeções em ambiente digital no âmbito da Lei do preço fixo do livro |

| OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS (OE)                                                                 | ATIVIDADES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS (A)                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 06   Promover o controlo e a segurança dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística | A25   Inspeccionar os recintos fixos de espetáculos de natureza artística                                           |
|                                                                                                | A26   Vistoriar os recintos fixos de espetáculos de natureza artística que comuniquem o seu início de funcionamento |

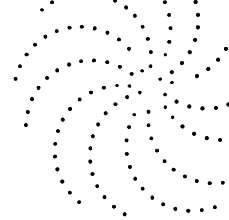


Quadro 2 – Objetivos estratégicos 2024 da IGAC, por Atividade/Iniciativa Estratégica (Cont.)

| OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS (OE)     | ATIVIDADES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS (A)                                                                              |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 07   Melhorar a eficiência da IGAC | A27   Propor melhorias no funcionamento dos espetáculos de natureza artística com vista à alteração do regime jurídico |
|                                    | A28   Promoção de encontros de autores                                                                                 |
|                                    | A29   Avaliar a eficácia do Projeto IGAC vai à Escola                                                                  |
|                                    | A30   Monitorizar os relatórios dos espetáculos tauromáquicos                                                          |
|                                    | A31   Tratar as denúncias recebidas nas áreas de fiscalização da EMAC                                                  |
|                                    | A32   Promover a inovação e a partilha do conhecimento no âmbito do DADC e criação artística                           |
|                                    | A33   Qualificar e valorizar os recursos humanos                                                                       |
|                                    | A34   Apoiar os cidadãos na transição digital                                                                          |
|                                    | A35   Gerir a informação, documentação e arquivos                                                                      |
|                                    | A36   Promover a celeridade e qualidade de resposta dos cidadãos                                                       |
|                                    | A37   Atualização de materiais - IGAC vai à Escola                                                                     |
|                                    | A38   Garantir a participação dos trabalhadores na gestão dos procedimentos aquisitivos                                |
|                                    | A39   Garantir uma gestão financeira e patrimonial eficiente                                                           |
|                                    | A40   Promover a transição digital no que respeita a classificação e autenticação de obras e conteúdos culturais       |
|                                    | A41   Assegurar o licenciamento dos espetáculos tauromáquicos                                                          |

| OBJETIVOS<br>ESTRATÉGICOS (OE)                                                        | ATIVIDADES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS (A)                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08   Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos | A42   Potenciar a diversidade e inclusão na organização                                   |
|                                                                                       | A43   Promover Mostra de Autores Desconhecidos                                            |
|                                                                                       | A44   Promover dinâmicas organizacionais que garantam a vivência de relações de igualdade |

Fonte: Plano de Atividades 2024



## DISCRIMINAÇÃO DAS ATIVIDADES

OE01

**Promover serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados**

Ao longo de 2024, a IGAC prosseguiu a implementação de políticas e ações orientadas para o reforço da eficiência, inovação e valorização dos seus profissionais, conhecendo, como conhece, que uma Administração Pública qualificada é essencial para assegurar serviços públicos de qualidade, inclusivos e acessíveis.

Neste âmbito, foram desenvolvidas iniciativas com impacto direto na melhoria da atividade da IGAC, no reforço da transparência institucional, na capacitação dos trabalhadores e na qualidade do atendimento aos cidadãos. A atuação da IGAC pautou-se, assim, por uma abordagem integrada, visando fortalecer a capacidade de resposta dos serviços públicos que presta, melhorar os mecanismos de controlo interno e assegurar o cumprimento das normas legais, com forte sentido ético.

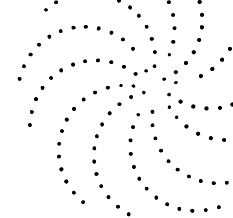
Estas ações contribuíram significativamente para o reforço da missão da IGAC enquanto entidade enquadrada numa Administração Pública moderna, transparente, eficiente e centrada no cidadão, consolidando uma cultura de responsabilidade, ética e inovação.

Na concretização deste objetivo foram realizadas as seguintes ações:

### ⌞ A01 Fomentar uma cultura de governação integrada

Os instrumentos estratégicos, facultam informações claras e estruturadas sobre o desempenho, permitindo a tomada de decisões informadas sobre ajustes na estratégia e alocação de recursos, melhorando a eficiência operacional e a eficácia das iniciativas.

O QUAR, o Plano e o Relatório de Atividades, são essenciais à IGAC, permitindo uma gestão eficaz das ações e resultados, contribuindo para a transparência, alinhamento estratégico e a melhoria contínua, enquanto pilares indispensáveis para o sucesso sustentável da organização a longo prazo.



## └ A02 Promover a transparência na AP

O Boletim Estatístico assume um papel importante na estratégia ao disponibilizar informação fiável e sistematizada, essencial para a avaliação do desempenho organizacional, apoio à tomada de decisão e acompanhamento das políticas públicas no setor da Cultura e nas áreas em que a IGAC desenvolve a sua atividade.

Este instrumento reúne os dados anuais estruturados sobre as diversas áreas de intervenção da IGAC, constituindo um apoio importante no reforço da transparência, pois permite uma leitura clara e rigorosa da atividade desenvolvida.

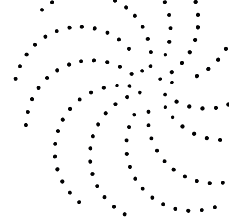
## └ A03 Garantir a vigilância adequada da saúde e da segurança dos trabalhadores

A IGAC tem assumido um compromisso constante na melhoria contínua dos serviços disponibilizados aos seus trabalhadores. Esta intenção vem-se refletindo na implementação de políticas e práticas impulsionadoras de um ambiente de trabalho mais saudável, seguro e motivador, com vista ao aumento da eficiência e eficácia da IGAC, como um todo.

A IGAC dispõe do serviço de medicina no trabalho, de importância inquestionável, tendo em vista a melhoria da saúde dos seus trabalhadores através da prevenção de doenças ocupacionais ou deteção precoce da doença natural. Através de exames periódicos, ocasionais ou pelo acompanhamento prestado pelo serviço de medicina curativa e de ações de sensibilização, a medicina do trabalho assegura que os trabalhadores estão aptos para desempenhar as suas funções nas melhores condições e dentro das suas capacidades individuais. Para garantir que os serviços prestados correspondem às necessidades e expectativas dos trabalhadores é fundamental aferir continuamente a qualidade desses serviços, tendo sido dada aos trabalhadores a oportunidade de expressar a sua opinião sobre diversos aspetos do serviço de medicina no trabalho através de um questionário de satisfação, capaz de identificar pontos fortes e áreas de melhoria, permitindo uma resposta mais ajustada às necessidades.

## └ A04 Promover a efetiva conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar

A IGAC continua a entender o regime de teletrabalho como um mecanismo capaz de permitir a promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, com grandes benefícios, quer para o trabalhador, quer para o organismo, principalmente na poupança de tempo e aumento de produtividade.



A flexibilidade laboral permitida a todos os trabalhadores que exercem funções possíveis de serem desempenhadas em regime de teletrabalho, com disponibilidade de ferramentas tecnológicas eficientes permitiram a realização do trabalho em regime misto, o que possibilitou a todos os trabalhadores uma melhor qualidade de vida pessoal, familiar e profissional.

#### ⌞ **A05/A06      Assegurar um atendimento telefónico mais especializado e capacitado aos cidadãos**

Num contexto de renovação da forma como a IGAC interage com os seus interlocutores, foi possível prestar um serviço de atendimento telefónico mais especializado e melhor capacitado, permitindo satisfazer de modo adequado a procura por esta via.

#### ⌞ **A07      Aprofundar o conhecimento especializado dos trabalhadores da IGAC**

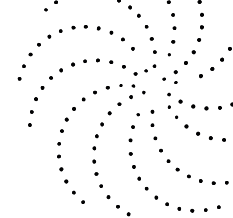
A modelação dos novos serviços digitais oferecidos pela IGAC teve como consequência, indireta, a elevação do grau de conhecimento ao nível de múltiplas áreas de atuação da entidade. Essa alteração qualitativa foi possível em virtude do aprofundamento do conhecimento dos trabalhadores da IGAC, nomeadamente ao nível das áreas de negócio.

A aposta no desenvolvimento de competências dos recursos humanos em funções na IGAC, pressupõe o desenvolvimento dos saberes especializados nas diversas áreas de atuação. Neste sentido e com o propósito de incrementar o desempenho e correspondente motivação dos seus colaboradores, a IGAC realizou 11 ações internas de sensibilização e de aprofundamento.

#### ⌞ **A08      Promover a utilização dos serviços online**

#### ⌞ **A09      Conceptualizar e disponibilizar instrumentos de apoio ao cidadão na utilização dos serviços digitais**

O conjunto de serviços digitais prestados pela IGAC, foi acompanhado pela disponibilização, em vários momentos do ano, de manuais, de vídeos tutoriais, do envio de comunicações, via correio eletrónico e de sessões de esclarecimento para vários agentes culturais e económicos. Esta divulgação alargada foi útil no esclarecimento próximo de todos aqueles que recorrem à IGAC e constituiu um fator de eficiência da entidade, na medida em que reduziu o número de solicitações externas, pelos diversos canais, após a disponibilização de novos serviços.



## ⌞ **A10 Executar as ações extraordinárias e ordinárias no âmbito do controlo interno**

Considerando o plano de controlo interno setorial para 2024, aprovado por Sua Excelência o Ministro da Cultura, estavam planeadas 4 ações, todas elas executadas.

No quadro das ações realizadas, evidencia-se uma ação de monitorização do Programa de Cumprimento Normativo (PCN) junto dos serviços e organismos dependentes ou sob tutela e superintendência do membro do Governo responsável pela área da Cultura.

A ação foi desenvolvida junto de 16 entidades, tendo por base o DL n.º 109-E/2021, de 09/12, que criou o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC) e aprovou, em anexo, o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), onde se estabelece que as entidades devem dispor de planos de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas (PPR), um código de conduta, um programa de formação e um canal de denúncias.

### **OE02 Avaliação da IGAC pelos Cidadãos**

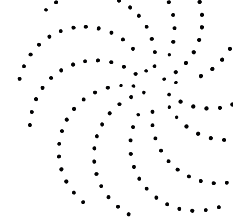
A IGAC reforçou o seu compromisso de melhoria contínua dos serviços prestados, centrando a sua atuação numa abordagem orientada para o cidadão, enquanto entidade focada na avaliação e transformação dos serviços públicos.

As iniciativas adotadas contribuíram para consolidar uma cultura de proximidade, escuta ativa e melhoria contínua, reforçando a legitimidade e credibilidade da atuação da IGAC junto dos seus clientes.

Na concretização deste objetivo foram realizadas as seguintes ações:

## ⌞ **A11 Promover a satisfação dos cidadãos**

A IGAC tem entre os seus principais compromissos o de garantir a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e aos agentes culturais e económicos. Para o efeito, desenvolve anualmente um estudo de avaliação da satisfação dos clientes externos, permitindo, assim, medir o seu desempenho e identificar oportunidades de melhoria.



O estudo anual de avaliação da satisfação dos cidadãos seguiu a metodologia de auscultação externa, realizada em anos anteriores, através da qual se pretende conhecer e identificar as expetativas dos clientes da IGAC.

Para este efeito foi necessário avaliar a satisfação dos clientes/cidadãos, aferindo assim a qualidade de serviço da IGAC em diferentes áreas.

Esta iniciativa foi cumprida com o referido estudo.

#### ⊥ **A12 Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos**

O grau de satisfação dos cidadãos e empresas com os serviços prestados pela IGAC, assume especial relevância, uma vez que foi lançado um novo site institucional e alargada a oferta de serviços no Balcão Digital.

Em resultado do inquérito de avaliação verifica-se uma taxa de satisfação de 96%, correspondendo, assim, aos esforços e processos de melhoria da qualidade implementados pela IGAC.

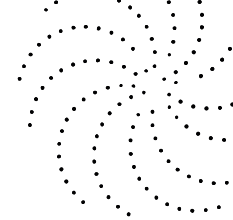
**OE03**

**Apoiar as artes, a criação artística e a promoção da educação cultural**

A IGAC prosseguiu o investimento na formação em vários setores da através de iniciativas orientadas para a sensibilização dos cidadãos para a importância cultural e socioeconómica do direito de autor e dos direitos conexos.

Destaca-se, neste âmbito, a continuidade e o reforço do programa pedagógico “IGAC vai à Escola”, que tem vindo a ser aperfeiçoado e ampliado com recurso a ferramentas digitais e metodologias ajustadas à realidade educativa atual. Através da disseminação alargada dos instrumentos pedagógicos desenvolvidos, o projeto tem permitido aos docentes replicar os conteúdos e formar alunos na temática dos Direitos Autorais.

Paralelamente, a IGAC manteve a realização de ações regulares de sensibilização externa sobre o direito de autor e direitos conexos, dirigidas a entidades e públicos diversos, com enfoque numa lógica de rede e com soluções renovadas, reforçando o conhecimento especializado nestas matérias.



Ainda no quadro das iniciativas de promoção cultural, foi concluído o projeto “Circuito dos Livros”. Com esta iniciativa, pretende-se contribuir para o enriquecimento pessoal e coletivo, para a valorização do livro enquanto objeto cultural e para a criação de hábitos sustentados de leitura. Estas ações reforçaram o compromisso da IGAC com a promoção da literacia cultural e artística, e do envolvimento ativo da comunidade educativa e profissional na valorização da criação intelectual.

Na concretização deste objetivo foram realizadas as seguintes ações:

#### ⌞ **A13 Aferir e Avaliar o impacto do Projeto IGAC vai à Escola**

O Programa Pedagógico “IGAC vai à Escola”, foi criado com o objetivo de divulgar e sensibilizar para a proteção dos autores e a defesa da propriedade intelectual junto das camadas mais jovens, aumentando assim o alcance e o número de ações de pedagogia a realizar.

Este projeto abrangeu, em 2024, um total de 662 alunos, o que se revelou muito positivo, especialmente, porque representa o entusiasmo e vontade das escolas em estar despertas para este tema tão importante para toda a Sociedade.

#### ⌞ **A14 Promover a eficácia da aplicação do IGAC vai à Escola**

Para atingir níveis mais elevados de sucesso deste projeto, foi importante incentivar e dinamizar um conjunto de reuniões, com os responsáveis das escolas e agrupamentos (diretores, professores, técnicos), com vista à sua preparação na divulgação e aplicação dos conteúdos. As reuniões realizadas permitiram alavancar o projeto e o seu alcance.

#### ⌞ **A15 Promover o conhecimento na área do direito de autor e direitos conexos**

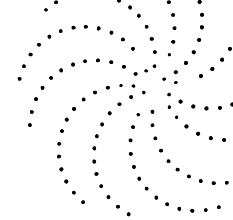
A IGAC privilegiou o desenvolvimento desta dimensão pedagógica na sua atuação.

Com vista a um mais vasto e profundo conhecimento por toda a Sociedade, sobre o direito de autor e direitos conexos, a IGAC promoveu 37 ações pedagógicas, para os mais diversos públicos.

#### ⌞ **A16 Promoção da Iniciativa do Circuito dos Livros**

Foi inaugurado um espaço, com a participação das várias entidades sediadas no edifício onde a IGAC tem a sua sede, enquanto parceiros neste projeto.

Foram criadas ferramentas, online, que tornaram mais fácil o conhecimento sobre o projeto e o acesso às obras literárias disponíveis.



**OE04**

**Proteger o Direito de Autor e os Direitos Conexos, em ambientes físico e digital**

A IGAC continuou a investir na sensibilização e educação para o direito de autor, promovendo o conhecimento e a consciencialização junto de públicos diversos:

- ✓ Foi impulsionado um novo ciclo do projeto “IGAC vai à Escola”, dirigido ao 3.º ciclo do ensino básico, com conteúdos ajustados à maturidade e necessidades pedagógicas deste escalão, aprofundando o tratamento da temática e alargando o universo de jovens envolvidos.

Durante o ano 2024, a IGAC assegurou ainda o regular funcionamento do registo de obras literárias e artísticas, no cumprimento das suas competências em matéria de proteção intelectual, reforçando a proteção segurança jurídica da criação intelectual. Neste âmbito, a disponibilização de novos formulários digitais, permitiu um ganho generalizado de eficácia no procedimento de registo de obras literárias e artísticas.

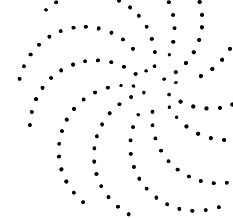
Quanto à proteção do Direito de Autor e dos Direitos Conexos no âmbito das competências de fiscalização, cabe à IGAC conciliar a manutenção de uma atuação pedagógico-preventiva, por um lado, e uma atuação de teor mais repressivo, por outro, na sua atuação em ambiente físico e digital.

Nesta linha, mantendo a aposta no desenvolvimento de ações pedagógico-preventivas, através da iniciativa “IGAC Alerta”, a qual visa, sensibilizar os agentes culturais e económicos para as obrigações legais exigíveis com vista à promoção de espetáculos de natureza artística, no ano 2024 privilegiou na sua atuação o controlo e monitorização da atividade de promotor de espetáculos de natureza artística, designadamente no registo de promotor.

Já no que reporta à componente fiscalizadora, ao longo do ano 2024 e no âmbito da proteção do direito de autor e dos direitos conexos e dos espetáculos de natureza artística, procurou-se, através de uma resposta eficaz, combater com os meios disponíveis as diversas realidades emergentes designadamente, práticas de acesso e utilização ilícita de obras protegidas.

Deste modo, a atuação da IGAC, enquanto entidade fiscalizadora, tanto em ambiente físico como digital:

- ✓ Manteve um elevado padrão de resposta em matéria de fiscalização e controlo, através de uma atuação estruturada tanto em ambiente físico como em ambiente digital;



- ✓ Investiu no reforço de recursos humanos com vista a assegurar as múltiplas exigências de fiscalização em matéria de direito de autor e direitos conexos, bem como em espetáculos de natureza artística e do regime do preço fixo do livro;
- ✓ Manteve igualmente o propósito de assegurar uma cobertura mais equitativa do território nacional, reforçando a sua atuação fora da Grande Lisboa;
- ✓ Aumentou a participação em operações conjuntas com entidades parceiras, nomeadamente no âmbito da cooperação com órgãos de polícia criminal e outras entidades públicas, através de iniciativas concertadas de inspeção.

Em especial, na atuação em ambiente digital, a IGAC reforçou o foco no combate:

- ✓ À disponibilização ilícita em rede de conteúdos protegidos pelo direito de autor e direitos conexos;
- ✓ A eventuais práticas promocionais em plataformas digitais, em violação do regime do preço fixo do livro.

Estas ações permitiram reforçar a resposta institucional da IGAC face às novas dinâmicas do ambiente cultural e tecnológico, contribuindo para a criação de um ambiente mais equilibrado e justo para os criadores, para os agentes culturais e económicos e para os consumidores.

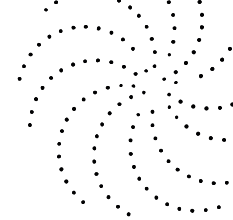
Na concretização deste objetivo foram realizadas as seguintes ações:

#### ⊥ **A17 Conção de materiais e operacionalização do Projeto IGAC vai à Escola - 3.º Ciclo**

Foi concretizada esta iniciativa com a conceção e desenvolvimento de vários materiais tendo em vista o alargamento do projeto a alunos de um escalão etário mais elevado. No âmbito do projeto destaca-se a realização de um filme, de um jogo e de um documento tutorial para os docentes, com vista a desenvolverem o projeto em contexto de sala de aula.

#### ⊥ **A18 Garantir o registo de obras literárias e artísticas**

Esta iniciativa foi assegurada de forma contínua, sendo que o novo modelo de instrução e de submissão de processos, via digital, permitiu que o registo das obras literárias e artísticas se houvesse alcançado de forma mais célere.



## ⌞ **A19 Realizar inspeções em ambiente físico aos agentes económicos e culturais na NUT II - AMLisboa**

Foram realizadas 468 ações inspetivas em ambiente físico.

Do total de ações inspetivas realizadas:

- 62% incidiu no domínio das artes cénicas;
- 29 % incidiu no domínio do livro e da imprensa;
- Os restantes 9% incidiram no domínio do audiovisual e multimédia.

## ⌞ **A20 Realizar inspeções em ambiente físico aos agentes económicos e culturais fora da NUT II – AMLisboa**

Foram realizadas 204 ações inspetivas em ambiente físico. Do total de ações inspetivas realizadas:

- 64% incidiu no domínio das artes cénicas;
- 27 % incidiu no domínio do livro e da imprensa;
- Os restantes 9% incidiram no domínio do audiovisual e multimédia.

## ⌞ **A21 Desenvolver ações de prevenção no âmbito do "IGAC Alerta"**

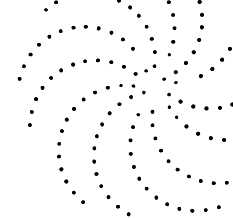
Foram realizadas 806 ações no âmbito do direito de autor e dos direitos conexos em ambiente físico e digital.

## ⌞ **A22 Realizar ações de fiscalização em ambiente digital a conteúdos protegidos pelo Direito de Autor e Direitos Conexos**

Em 2024, no âmbito dos conteúdos disponibilizados em rede, foram instruídas à luz da Lei n.º 82/2021, de 30 de novembro, 800 denúncias, das quais, procederam 82,5% das situações identificadas, e determinada a remoção/impedimento de acesso de 660 domínios.

Compulsados os domínios da Cultura, no que concerne aos conteúdos protegidos disponibilizados ilicitamente em rede identificados para remoção/impedimento de acesso, regista-se, por ordem decrescente que, 90,3% reportam a audiovisual e multimédia, 5,6% a artes cénicas (obras musicais) e 3,6% ao livro e imprensa.

No domínio do audiovisual e multimédia, 62,8% reportam a obras cinematográficas, 15%, a *live streaming* de eventos desportivos e 12,4% a videojogos.



Relativamente à fiscalização aos conteúdos disponibilizados ilicitamente em rede em tempo real e por duração limitada, foram visionados 122 jogos de futebol, identificando-se 1499 incidências, das quais foram bloqueadas 1459, correspondendo a 97,33% dos domínios avaliados.

#### ⌞ **A23 Rever e atualizar conteúdos pedagógicos a disponibilizar novo site da IGAC nas áreas de atuação da EMAC**

Numa perspetiva de melhoria contínua, a revisão e atualização de conteúdos no site da IGAC é uma exigência permanente. Na fase inicial de conceção do novo site foram identificados e apresentado um conjunto alargado de conteúdos a disponibilizar.

### **OE05 > Reforçar a proteção na área do livro**

A IGAC manteve e reforçou a sua atuação no cumprimento do Regime do Preço Fixo do Livro, com especial enfoque na sua aplicação rigorosa quanto à comunicação e realização de ações e campanhas promocionais de acordo com as regras impostas por aquele regime.

Acompanhando as mais recentes tendências de leitura e as práticas de comércio eletrónico, a ação inspetiva da IGAC, não descurando a atuação em ambiente físico, acentuou a sua atuação no comércio realizado em ambiente digital, assegurando a verificação do cumprimento das disposições legais por parte de livrarias físicas e plataformas de venda online.

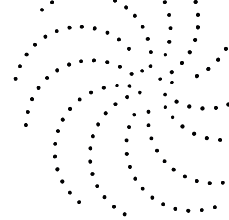
Reforçou, ainda, mediante ações de natureza pedagógico-preventiva junto dos editores e retalhistas, a importância do cumprimento dos prazos de comunicação das ocasiões especiais e da comunicação de preços.

Para concretização deste objetivo foi definida a seguinte iniciativa estratégica:

#### ⌞ **A24 Realizar inspeções em ambiente digital no âmbito da Lei do preço fixo do livro**

No âmbito das comunicações relativas às iniciativas promocionais ao abrigo do Regime do Preço Fixo do Livro, foram realizadas 203 ações de inspeção digital. Destas, 194 corresponderam a ações de fiscalização às ocasiões especiais comunicadas.

Como resultado dessas ações, foram lavrados 9 Autos de Advertência, tendo sido efetuada, nesses casos, uma segunda ação de fiscalização, com o objetivo de avaliar o grau de cumprimento das medidas corretivas identificadas.



Foram rececionadas e tratadas 618 informações de preços efetuadas pelos editores ou importadores com exclusividade, por si ou através de representante.

Com vista a uma mais ampla abrangência e suporte aos operadores no âmbito do regime do preço fixo do livro, foram ainda realizadas 404 ações pedagógicas.

**OE06**

**Promover o controlo e a segurança dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística**

A IGAC reforçou a sua atuação no domínio da supervisão dos recintos fixos destinados à realização de espetáculos de natureza artística, promovendo uma abordagem mais eficiente e preventiva. No seguimento da adoção de práticas de gestão centradas no aumento da produtividade, destacam-se duas áreas fundamentais de intervenção:

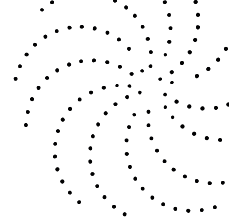
- ✓ Vistorias iniciais aos recintos que comunicaram o início de funcionamento, assegurando a conformidade com os requisitos legais e técnicos exigidos para o exercício da atividade;
- ✓ Inspeções periódicas a recintos já em funcionamento, com o objetivo de verificar a manutenção das condições de segurança, acessibilidade e adequação às normas em vigor.

Este esforço foi complementado pelo reforço de instrumentos de planeamento e monitorização, permitindo uma atuação mais célere e eficaz, bem como pela sistematização dos procedimentos operacionais, contribuindo para maior transparência e previsibilidade no processo de licenciamento e fiscalização.

Tendo em conta as mudanças estruturais ocorridas no setor dos espetáculos de natureza artística, foi também dada especial atenção à compreensão aprofundada da realidade dos recintos e dos seus promotores, promovendo o diálogo com os agentes económicos e culturais, e sustentando a atuação da IGAC numa lógica de adaptação normativa e regulatória informada.

A atividade inspetiva e de vistoria realizada permitiu:

- ✓ Mitigar riscos para o público e para os profissionais do setor;
- ✓ Fomentar o cumprimento das obrigações legais por parte dos operadores;
- ✓ Reforçar a confiança nos espaços culturais como locais seguros e acessíveis;
- ✓ Contribuir para a melhoria contínua do quadro normativo aplicável.



Este conjunto de medidas reafirma o compromisso da IGAC com a promoção de um setor cultural mais seguro, regulado e transparente, que valoriza tanto a criação artística como os direitos dos públicos.

Na concretização deste objetivo foram realizadas as seguintes ações:

⊥ **A25 Inspeccionar os recintos fixos de espetáculos de natureza artística**

Verificou uma taxa de cobertura de 100%, garantindo um controlo efetivo e rigoroso dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística.

⊥ **A26 Vistoriar os recintos fixos de espetáculos de natureza artística que comuniquem o seu início de funcionamento**

Verificou-se uma taxa de realização de vistorias iniciais de 100%, garantindo um controlo efetivo e rigoroso dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística.

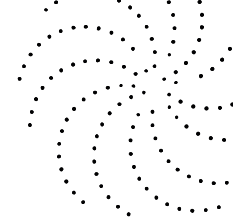
**OE07 Melhorar a eficiência da IGAC**

A IGAC deu continuidade ao compromisso de reforçar a sua eficiência organizacional, tendo como orientação a sua missão de acrescentar valor à Cultura, aos Autores e aos Espetáculos.

Esta trajetória assentou na modernização dos processos internos, na transformação digital e na promoção de uma cultura de serviço público orientado para os cidadãos e para os agentes económicos e culturais.

Durante o ano 2024, foram concretizadas diversas ações estratégicas com impacto transversal nas áreas operacionais e de suporte da IGAC, destacando-se:

- ✓ A promoção da transformação digital, nomeadamente através da melhoria dos sistemas de informação, da gestão documental;
- ✓ O reforço dos serviços eletrónicos disponíveis no Balcão Digital, com iniciativas de divulgação e capacitação junto dos utilizadores, fomentando a confiança e proximidade na relação com os cidadãos;



- ✓ A revisão e atualização dos materiais pedagógicos do programa “IGAC vai à Escola”, com foco na adequação gráfica à identidade visual da IGAC e na eficácia do conteúdo, bem como a elaboração de um relatório de avaliação pedagógica, como instrumento de medição de impacto e orientação estratégica futura;
- ✓ A proposta de revisão do regime jurídico dos espetáculos de natureza artística, com especial atenção às dimensões da acessibilidade, classificação etária e regulamentação de grandes eventos, numa lógica de atualização legislativa e melhoria regulatória;
- ✓ A valorização dos recursos humanos, através de ações de capacitação, incentivo à participação na gestão dos procedimentos aquisitivos e partilha de conhecimento, designadamente no âmbito do Direito de Autor e Direitos Conexos;
- ✓ A garantia do licenciamento e monitorização dos espetáculos tauromáquicos, respeitando as competências legais da IGAC e assegurando a conformidade com os normativos aplicáveis.

A IGAC manteve ainda o seu foco na boa gestão financeira e patrimonial, sustentada em receitas próprias, assegurando a alocação racional dos recursos disponíveis e a contínua melhoria do seu desempenho institucional.

O ano de 2024 representou, assim, uma etapa de consolidação de práticas inovadoras e de aproximação à sociedade, alicerçada em princípios de eficiência, transparência e valorização do serviço público cultural.

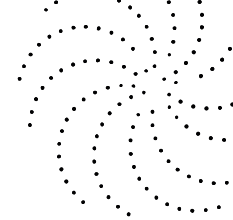
Para a concretização deste objetivo foram definidas as seguintes iniciativas estratégicas:

#### ⌞ **A27 Propor melhorias no funcionamento dos espetáculos de natureza artística com vista à alteração do regime jurídico**

Após a realização de várias reuniões com agentes do setor cultural, a IGAC elaborou um conjunto de propostas tendo em vista melhoria do funcionamento dos recintos e da classificação etária de espetáculos de natureza artística.

#### ⌞ **A28 Promoção de encontros de autores**

Foram realizados cinco encontros, que primaram pela partilha enriquecedora dos autores, com todos os presentes (no formato presencial ou online), o que permitiu o debate dos mais diversos temas.



#### ⌞ **A29 Avaliar a eficácia do Projeto IGAC vai à Escola**

De forma de sistematizar os resultados e avaliar a eficácia do projeto IGAC vai à escola, foi realizado um relatório com o objetivo de aferir os resultados e o grau de satisfação dos formandos no que concerne ao desenvolvimento e impacto do programa.

#### ⌞ **A30 Monitorizar os relatórios dos espetáculos tauromáquicos**

Esta competência foi assegurada com uma candência regular e atempada. As situações reportadas pelos delegados técnicos tauromáquicos foram, quando assim se justificou, reencaminhadas à unidade orgânica competente.

#### ⌞ **A31 Tratar as denúncias recebidas nas áreas de fiscalização da EMAC**

Foram rececionadas e tratadas 412 denúncias. Destas, assume maior expressão (69%) as relativas a comunicação pública e espetáculos de natureza artística.

#### ⌞ **A32 Promover a inovação e a partilha do conhecimento no âmbito do Direito de Autor e da criação artística**

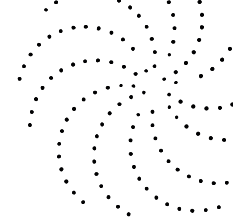
Esta atividade materializou-se na realização de 73 ações de promoção e partilha do conhecimento no âmbito do direito de autor e dos direitos conexos e ainda da criação artística.

#### ⌞ **A33 Qualificar e valorizar os recursos humanos**

Consiste numa oportunidade de cada trabalhador se enriquecer e crescer a nível pessoal e profissional, tendo a possibilidade de atualizar conhecimentos e perspetivas sobre distintas matérias.

Com o investimento na formação estamos a abrir caminho à mudança, à inovação e ao progresso.

Reconhecendo as múltiplas vantagens que a formação oferece aos trabalhadores e aos próprios organismos, foi preocupação da IGAC aceitar o que foi proposto pelos trabalhadores a este título, bem como integrar formações disponibilizadas por outros organismos públicos, com flexibilidade de horário, adequação ao ritmo de aprendizagem do formando e redução de custos envolvidos.



### ⌞ A34 Apoiar os cidadãos na transformação digital

A transformação digital é um dos grandes desafios da IGAC assumindo um papel ativo em garantir que é feita de forma acessível, clara e inclusiva para todos os cidadãos.

Com o objetivo de facilitar o acesso e utilização dos serviços online da IGAC, foram elaborados 8 instrumentos de apoio ao cidadão, concretizados sob a forma de Manuais de Apoio práticos, concebidos com linguagem clara, simples e acessível. Estes manuais destinaram-se a orientar os utilizadores na realização de serviços através da plataforma Balcão Digital, assegurando que todos, independentemente do seu nível de literacia digital, possam interagir de forma autónoma e eficiente com os serviços da IGAC.

Esta iniciativa reforça o compromisso da IGAC em simplificar o acesso à informação, promovendo uma cidadania digital mais inclusiva e participativa.

### ⌞ A35 Gerir a informação, documentação e arquivos

A gestão eficiente da informação, da documentação e dos arquivos da IGAC não é compreendida, apenas, como uma atividade administrativa, mas como uma estratégia organizacional essencial, que visa garantir agilidade, segurança, transparência e suporte qualificado à tomada de decisões.

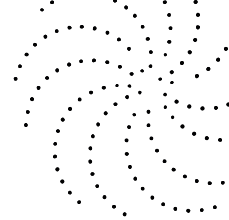
Nesse contexto, a base de dados documental sob custódia tem sido submetida a revisões periódicas, com o objetivo de assegurar que se encontra atualizada e alinhada com as melhores práticas de gestão documental. Esta iniciativa contribui diretamente para a otimização contínua dos recursos de armazenamento, bem como para o acesso eficiente e qualificado à informação institucional.

As revisões envolvem a avaliação criteriosa da documentação, com base nos prazos de guarda definidos e na legislação arquivística em vigor. O processo visa a eliminação de documentos que não possuam valor permanente ou que já tenham cumprido sua função administrativa, legal ou fiscal, contribuindo assim para uma gestão mais sustentável, organizada e segura da informação.

Em 2024 procedeu-se a uma revisão da documentação.

### ⌞ A36 Promover a celeridade e qualidade de resposta dos cidadãos

A gestão de reclamações setoriais constitui uma ferramenta essencial para promover a comunicação entre os diferentes *stakeholders* e reforçar os mecanismos de monitorização e melhoria contínua dos



serviços prestados. No âmbito das suas competências, a IGAC tem desempenhado um papel relevante na melhoria das práticas no setor cultural.

No que respeita aos Recintos de Espetáculos de Natureza Artística, a IGAC assegura a receção, análise e tratamento das reclamações apresentadas pelos consumidores, tanto através do Livro de Reclamações Físico como do Livro de Reclamações Eletrónico.

Durante o período em análise, foram rececionadas e tratadas 1799 reclamações por estas vias.

A intervenção da IGAC neste domínio tem-se revelado fundamental para a defesa dos direitos dos consumidores e para a regulação eficaz da atividade. A continuidade e o aperfeiçoamento dos mecanismos de gestão de reclamações são cruciais para assegurar a qualidade e legalidade das práticas no setor cultural.

#### ⌞ **A37 Atualização de materiais - IGAC vai à Escola**

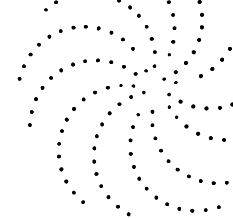
Um dos grandes objetivos da IGAC é prosseguir uma política de auscultação e inovação do seu trabalho e iniciativas. Como consequência da capacidade de avaliação do programa pedagógico e dos instrumentos utilizados, os materiais IGAC vai à escola sofreram alterações, especialmente, na sua identidade visual. Foi também realizado um inquérito de satisfação, dirigido aos responsáveis pela dinamização do projeto, nas escolas, cujos resultados estão vertidos no presente relatório.

#### ⌞ **A38 Garantir a participação dos trabalhadores na gestão dos procedimentos aquisitivos**

Com a utilização da gestão documental implementada na IGAC, a qual foi desenhada com o fluxo que deve percorrer um procedimento aquisitivo, desde o levantamento de necessidade até à publicação na basegov, a equipa responsável pela contratação pública diligenciou que todas as fases fossem realizadas nos prazos estipulados, cumprindo todas as normas legais do CCP, atingindo sempre o tempo médio de elaboração dos procedimentos aquisitivos.

#### ⌞ **A39 Garantir uma gestão financeira e patrimonial eficiente**

A execução do plano anual proposto no âmbito das aquisições, ainda que dependente, por um lado, da dotação disponível ao nível orçamental, e por outro lado, da receita mensal que a IGAC, foi possível à área financeira da IGAC atingir os objetivos a que se tinha proposto, com uma gestão cuidada, centrada



na utilização eficiente dos recursos, subordinada ao interesse público, tendo por base a independência, a transparência, a ética e a responsabilização dos envolvidos para com os cidadãos.

#### ⊥ **A40 Promover o digital no que respeita a classificação e autenticação de obras e conteúdos culturais**

O universo de novos formulários digitais disponibilizados, foi acompanhado da realização de sessões de esclarecimento, nomeadamente, junto de promotores, autarquias locais e outras entidades, com o intuito, por um lado, de sublinhar as vantagens para os requerentes da utilização do novo Balcão Digital e, por outro, de esclarecer o correto preenchimento dos formulários. Estas iniciativas revelaram-se um sucesso, na medida em que, na sua generalidade, os utilizadores dos serviços digitais encontram-se plenamente adaptados a esta nova realidade de interação com a IGAC.

#### ⊥ **A41 Assegurar a realização dos espetáculos tauromáquicos**

Os espetáculos tauromáquicos submetidos para efeitos de autorização da IGAC, foram na sua totalidade objeto de análise e decisão, tempestivas, com a consequente designação dos delegados técnicos tauromáquicos para cada espetáculo.

**OE08**

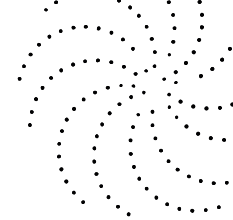
**Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos**

A IGAC prosseguiu o compromisso de uma cultura organizacional assente na diversidade, inclusão, igualdade e participação ativa, enquanto pilares de um modelo de sustentabilidade interna, alinhado com os princípios de uma Administração Pública moderna.

Este desígnio traduziu-se na valorização do capital humano, na promoção de práticas que favorecem o bem-estar coletivo e individual, e no reforço da coesão interna, com reflexos diretos na capacidade da IGAC para responder aos desafios da sua missão.

A aposta num ambiente de trabalho saudável, colaborativo e promotor de igualdade revela-se essencial para assegurar uma cultura organizacional robusta, com impacto positivo no serviço prestado aos cidadãos e no cumprimento dos objetivos estratégicos da IGAC.

Na concretização deste objetivo foram realizadas as seguintes ações:



#### ⌞ A42 Potenciar a diversidade e inclusão na organização

A diversidade e a inclusão são valores essenciais para a construção de ambientes de trabalho mais justos, criativos e equilibrados. Ao longo do ano, a IGAC assumiu o compromisso de reforçar uma cultura organizacional que valoriza o respeito pelas diferenças, contribuindo ativamente para um ambiente mais inclusivo.

No âmbito deste compromisso, foram concretizadas 10 iniciativas para a diversidade e inclusão, que visaram sensibilizar, formar e inspirar.

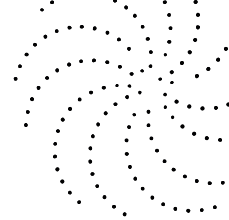
#### ⌞ A43 Promover a Mostra de Autores Desconhecidos

No âmbito do compromisso em valorizar e dar visibilidade a autores desconhecidos, a IGAC definiu como objetivo o reforço das parcerias estratégicas que permitiram concretizar a V Edição da Mostra de Autores Desconhecidos.

#### ⌞ A44 Promover dinâmicas organizacionais que garantam a vivência de relações de igualdade

No âmbito da promoção da igualdade de género, foram publicadas quatro comunicações destacando figuras femininas, históricas e contemporâneas, com expressão na luta pela igualdade, contribuindo para a consciencialização e valorização do papel da mulher na sociedade.

Foram elas: Maria de Lurdes Pintassilgo, primeira e única mulher a exercer o cargo de Primeiro-Ministro em Portugal, destacou-se na defesa da justiça social e dos direitos das mulheres, com forte presença em organismos internacionais; Ana de Castro Osório, pioneira do feminismo português, fundou várias organizações em defesa dos direitos das mulheres e impulsionou a literatura infantil como forma de educação e autonomia feminina; Maria Gil, atriz e ativista cigana, promove o feminismo interseccional, combatendo a discriminação étnico-racial e de género através do teatro e da intervenção comunitária e Natália Correia, escritora e deputada, teve uma atuação marcante na política e na cultura, usando a literatura como ferramenta de mudança social e valorização do papel da mulher. No Dia Internacional da Mulher foi ainda publicada uma mensagem institucional e alçando as conquistas femininas e reforçando o compromisso com a igualdade de direitos, destacando a relevância contínua desta luta.



## ATIVIDADES EM DESTAQUE

Durante o ano de 2024 foi desenvolvido um conjunto de atividades que se distinguiram pela sua importância para a Estratégia da IGAC:

### 4.1 Proteger a criação intelectual e os espetáculos

### 4.2 Aproximar a IGAC dos cidadãos

### 4.3 Transição digital

### 4.4 Intensificar o controlo na Cultura

#### 4.1 | Proteger a criação intelectual e os espetáculos

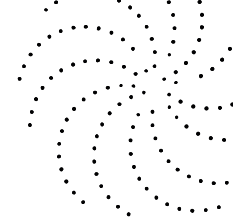
No decurso do ano de 2024, a IGAC prosseguiu na sua missão de proteção do direito de autor, direitos conexos e dos recintos de espetáculos de natureza artística. Tal incumbência manifestou-se em várias dimensões. Num primeiro momento, na classificação etária de obras e conteúdos culturais, autorizações para realização de espetáculos de natureza artística e de início de funcionamento de recintos e, a jusante, no âmbito de ações de fiscalização, inspeções periódicas e gestão de reclamações setoriais.

#### Propriedade Intelectual – Registo de obras literárias e artísticas

- ⊥ Registaram-se **1481** obras e **113** averbamentos
- ⊥ Verificou-se uma maior incidência, tanto no Registo de Obra como no averbamento, na região da **Área Metropolitana de Lisboa**
- ⊥ Os tipos de registo de obra que mais se destacaram foram **as Obras literárias e as Composições musicais com ou sem palavras**

#### Registo dos Profissionais da Área da Cultura

- ⊥ Foram registados **403** profissionais (RPAC), os quais solicitaram registo em **71** Profissões
- ⊥ Verificou-se uma maior incidência na região da **Região de Lisboa**
- ⊥ As profissões em que ocorreram maior número de registos, a nível nacional, foram as de **“Músico” (88), “Ator” (82) e “Técnico de apoio à atividade cultural e artística” (59).**



## Registo de Promotor

- ⌞ Registaram-se **471** promotores de espetáculos de natureza artística
- ⌞ **24,62%** dos promotores registados são da região da **Área Metropolitana de Lisboa**

## Classificação de espetáculos de natureza artística e divertimentos públicos

- ⌞ Foram classificadas **5.038** obras e conteúdos culturais
- ⌞ **69%** das obras e conteúdos culturais classificados incidiram no **domínio audiovisual e multimédia**, com maior peso nas obras cinematográficas (**89% neste Domínio**)
- ⌞ A classificação de espetáculos no domínio das artes cénicas representou **30%** do total, com especial incidência nas **peças de teatro (71% neste Domínio)**
- ⌞ No âmbito dos **videogramas, os videojogos** foram o conteúdo mais classificado (**85% neste domínio**)

## Autenticação de videogramas

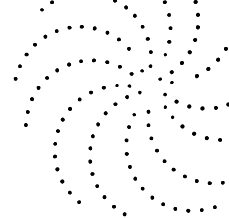
- ⌞ Foi autorizada a distribuição de **467.653** exemplares de videogramas
- ⌞ Destaca-se a autorização de distribuição de **197.539** exemplares para *Playstation 5* e **181.925** exemplares para *Nintendo Switch*
- ⌞ **37%** dos suportes autenticados correspondem a obras e conteúdos já distribuídos em anos anteriores

## Supervisão de espetáculos tauromáquicos

- ⌞ Foram comunicados **164** espetáculos tauromáquicos, **119** dos quais realizados em praça fixa
- ⌞ Realizaram-se **114** corridas de toiros, **80%** do total
- ⌞ **55%** dos espetáculos tauromáquicos realizaram-se no **Alentejo**
- ⌞ Registaram-se **1188** atuações de artistas a **pé** e **4886** a **cavalo**
- ⌞ Foram acreditados **10** artistas

## Fiscalização de segurança de espetáculos de natureza artística

- ⌞ Foram analisados **20** projetos para melhoria das condições de funcionamento de recintos, dos quais
- ⌞ **15** pareceres sobre operações urbanísticas promovidas pela Administração Pública
- ⌞ Foram realizadas **263** inspeções periódicas
- ⌞ Foram autorizados **143** espetáculos ocasionais de outras atividades ou outros espetáculos e divertimentos públicos não artísticos, em recintos fixos de espetáculos de natureza artística,



## Gestão das reclamações setoriais

- ⌞ Em 2024 a IGAC geriu **1809** reclamações setoriais
- ⌞ **56,61%** das reclamações exaradas nos livros de reclamações e/ou enviadas por e-mail, incidiu na região da **Grande Lisboa** e, **27,31%**, a **Norte**
- ⌞ Verificou-se uma predominância ao nível do **domínio artes cénicas** que atingiu os **49,36%**

## Proteção do direito de autor e direitos conexos

- ⌞ Realizaram-se **806 ações preventivas** – IGAC Alerta
- ⌞ No âmbito da Lei n.º 82/2021, de 30 de novembro, a IGAC instruiu **800** denúncias e determinou a **remoção/bloqueio de 660 domínios**.
- ⌞ Determinou, ainda, a **remoção/bloqueio de 1459 domínios**, disponibilizados ilicitamente em rede em tempo real e por duração limitada, relativos a **122 jogos de futebol**, nos quais foram identificados **1499 domínios**.
- ⌞ No âmbito do Regime do Preço Fixo do Livro, a IGAC realizou **203 ações de inspeção digital** às iniciativas promocionais no mercado do livro e tratou **618 comunicações de preços**. Realizou também **404 ações preventivas**
- ⌞ Foram realizadas **672 ações inspetivas** em ambiente físico
- ⌞ **59%** das ações inspetivas em ambiente físico enquadram-se no **domínio artes cénicas**, dos quais **4,3% reportam a espetáculos tauromáquicos**. Dos restantes **41%**, **29%** incidiu no **domínio do livro e da imprensa** e **12%** no **domínio do audiovisual e multimédia**
- ⌞ Verificou-se uma taxa de conformidade de **93%** nas ações inspetivas
- ⌞ Foram realizados por determinação de autoridade judiciária, **17 exames periciais**

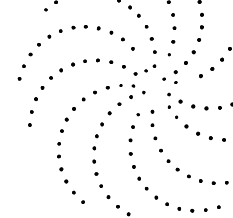
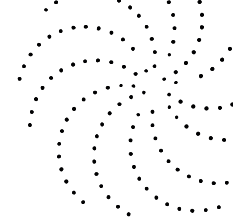


Figura 6 – Ranking da análise dos vários indicadores no âmbito dos Serviços prestados pela Inspeção-geral das Atividades Culturais.



Fonte: Boletim Estatístico 2024



## 4.2 | Aproximar a IGAC dos cidadãos

No ano de 2024, a IGAC promoveu o acesso ao novo Balcão de Serviços Digitais, com o objetivo de facilitar a interação dos seus interlocutores com os serviços prestados.

No apoio a esta transição, foram realizadas:

- Ações de esclarecimento direcionadas a promotores, agentes culturais e económicos e profissionais do setor;
- Disponibilização de conteúdos de apoio ao utilizador, incluindo tutoriais, manuais e perguntas frequentes;
- Incentivo à utilização dos canais digitais para simplificar procedimentos e reduzir a burocracia.

Esta iniciativa representou um passo muito importante na modernização administrativa, promovendo maior eficiência, transparência e acessibilidade na prestação dos serviços públicos no setor cultural.

### Serviços

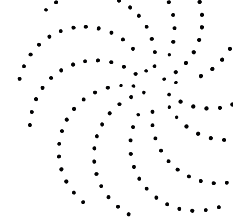
A IGAC disponibiliza uma variedade de serviços que se distribuem por diferentes áreas de atuação no setor cultural. Os principais serviços oferecidos são:

#### 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 de transmissão de direitos **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**
- ⊥ Autenticação de Promotor Ocasional ou Distribuidor ou Encenador ou Disponibilizador ou Outros Interessados **SERVIÇO ONLINE**



## Classificação e autenticação de obras e conteúdos culturais

- ⊥ Pedido de alteração de classificação de teatro e ópera **SERVIÇO ONLINE**
- ⊥ Pedido de autenticação de videogramas classificados **SERVIÇO ONLINE**
- ⊥ Pedido de autorização para exibição pública de videogramas **SERVIÇO ONLINE**
- ⊥ Pedido de classificação de videogramas para colocação à disposição do público **SERVIÇO ONLINE**
- ⊥ Alteração da classificação especial de espetáculos de natureza artística **SERVIÇO ONLINE**
- ⊥ Pedido de classificação e autorização de videogramas **SERVIÇO ONLINE**
- ⊥ Pedido de classificação e autorização para distribuição obras cinematográficas **SERVIÇO ONLINE**
- ⊥ Pedido de classificação etária de obras cinematográficas a exibir em festival/ciclo **SERVIÇO ONLINE**
- ⊥ Pedido de classificação etária de teatro, ópera, respetivos festivais e outros espetáculos **SERVIÇO ONLINE**

## Reserva de títulos

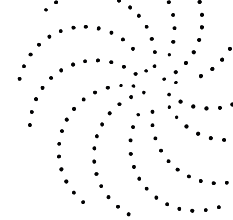
- ⊥ Reserva de títulos **SERVIÇO ONLINE**

## 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



## Certidões

- ⌞ Pedido de certidões **SERVIÇO ONLINE**

## Registo dos profissionais da área da cultura

- ⌞ Registo dos profissionais da área da cultura **SERVIÇO ONLINE**
- ⌞ Cancelamento do registo dos profissionais da área da cultura **SERVIÇO ONLINE**

### 4.3 | Transição digital

Em cumprimento dos objetivos fixados para a transição digital, a IGAC implementou uma série de iniciativas estratégicas que resultaram em avanços significativos. Os resultados, apresentados a seguir, refletem o compromisso da IGAC com a inovação, a eficiência e a modernização dos seus serviços no contexto digital, em suma:

Foram automatizados diversos processos internos, o que resultou numa redução expressiva nos tempos de resposta e num aumento da eficiência operacional. A automatização permitiu ainda a realocação de recursos para atividades de maior valor agregado, otimizando a produtividade institucional.

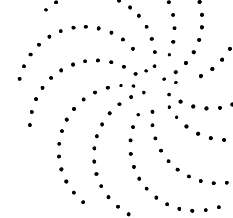
Foram aprimoradas plataformas digitais que ampliaram e facilitaram o acesso dos cidadãos e das empresas aos serviços prestados pela IGAC. Destacam-se a ajuda no atendimento online, a digitalização de arquivos e a modernização de interfaces digitais, promovendo maior agilidade, transparência e comodidade.

Foi dada formação contínua, assegurando que as equipas estivessem preparadas para atuar eficientemente no novo ambiente digital.

A transição digital contemplou também o reforço das medidas de segurança da informação, garantindo a proteção de dados sensíveis e a conformidade com as normas de privacidade e segurança vigentes, em consonância com as melhores práticas do setor público.

Foram intensificados os esforços de comunicação institucional, por meio de newsletters, redes sociais e comunicações internas. Estas ações visaram não apenas informar, mas também envolver os diversos públicos no processo de transformação digital, promovendo maior transparência e alinhamento.

Estes resultados demonstram o impacto positivo da transição digital na IGAC, reforçando o seu papel como uma entidade pública moderna, eficiente e alinhada às exigências do mundo digital. A IGAC continuará a investir em tecnologias inovadoras e na melhoria contínua dos seus processos, com o propósito de atender, cada vez melhor, às necessidades dos seus públicos.

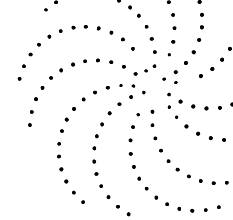


## 4.4| Intensificar o controlo na Cultura

Quadro 3 – Análise evolutiva dos serviços da IGAC

| Serviço                                                                                                                                                     | 2022                           | 2023                           | 2024                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Propriedade Intelectual – Registo de obras literárias e artísticas                                                                                          | 1.440 obras e 107 averbamentos | 1.405 obras e 150 averbamentos | 1.481 obras e 113 averbamentos |
| Registo dos Profissionais da Área da Cultura (RPAC)                                                                                                         | 2768                           | 317                            | 403                            |
| Registo de promotor                                                                                                                                         | 605                            | 503                            | 471                            |
| Autorização de espetáculos ocasionais                                                                                                                       | 132                            | 132                            | 162                            |
| Classificação de espetáculos de natureza artística e divertimentos públicos                                                                                 | 2.963                          | 3.133                          | 5.038                          |
| Exemplares de Videogramas autorizados                                                                                                                       | 901.416                        | 645.515                        | 467,653                        |
| Supervisão de espetáculos tauromáquicos                                                                                                                     | 175                            | 166                            | 164                            |
| Fiscalização da segurança de recintos fixos de espetáculos de natureza artística:                                                                           | 448                            | 342                            | 426                            |
| • Controlo de obras de construção/modificação                                                                                                               | 43                             | 49                             | 20                             |
| • Fiscalização das condições técnicas e de segurança                                                                                                        | 273                            | 129                            | 263                            |
| • Autorização para a realização ocasional de outras atividades de nat. artíst. ou outros espetáculos e divertimentos públicos não artíst. em recintos fixos | 132                            | 164                            | 162                            |
| Gestão das reclamações setoriais                                                                                                                            | 1344                           | 1838                           | 1799                           |
| Inspeção de direito de autor e direitos conexos – ações preventivas                                                                                         | 770                            | 756                            | 806                            |
| Inspeção de direito de autor e direitos conexos – ações repressivas                                                                                         | 832                            | 609                            | 672                            |

Fonte: Boletim Estatístico 2024



## 05 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

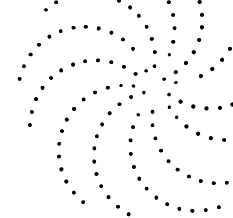
---

No período em análise, a IGAC desenvolveu um conjunto de iniciativas enquadradas na estratégia de modernização administrativa, com o objetivo de reforçar a eficiência interna e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e agentes do setor cultural.

Destaca-se, neste âmbito, o trabalho realizado com vista à obtenção da certificação com o **Selo de Ouro** nos portais institucionais, assegurando o cumprimento dos mais exigentes critérios de acessibilidade, usabilidade e transparência. Esta certificação representa um marco relevante no reforço da presença digital da IGAC, promovendo um serviço mais inclusivo e eficaz.

Paralelamente, foi dada continuidade à **digitalização de processos e à reengenharia organizacional**, com foco na desmaterialização de procedimentos, na simplificação administrativa e na integração de sistemas. Estas medidas visaram não só a otimização de recursos e a redução de tempos de resposta, como também a promoção de uma cultura interna orientada para a inovação e a melhoria contínua.

As ações desenvolvidas enquadram-se na política pública de modernização da Administração Pública e refletem o compromisso da IGAC com uma atuação mais próxima, ágil e adaptada aos desafios contemporâneos do setor cultural.



## 06 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES DE 2024

### AUTOAVALIAÇÃO

#### 6.1 | Avaliação do QUAR 2024

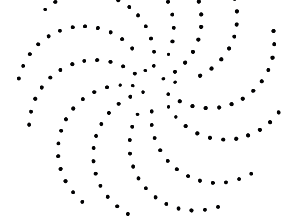
Considerando os objetivos estratégicos de 2024 (vide Quadro 2), foram aprovados os seguintes objetivos operacionais:

Quadro 4 – Mapa dos Objetivos Operacionais e dos Parâmetros de Avaliação do QUAR 2024

| PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO    | %    | OBJETIVO OPERACIONAL                                                                                                  | %    |
|---------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>Eficácia</b>           | 30%  | OO 1   N.º de ações de sensibilização na área de medicina no trabalho, especificamente sobre hábitos de vida saudável | 50%  |
|                           |      | OO 2   N.º de inspeções periódicas                                                                                    | 50%  |
|                           |      | EFICÁCIA   Subtotal dos Objetivos Operacionais                                                                        | 100% |
| <b>Eficiência</b>         | 40%  | OO 3   Tempo médio de elaboração dos procedimentos aquisitivos (dias úteis)                                           | 30%  |
|                           |      | OO 4   % de trabalhadores em regime de teletrabalho (regime misto) com equipamentos atuais, facultados pela IGAC      | 30%  |
|                           |      | OO 5   Número de ações                                                                                                | 40%  |
|                           |      | EFICIÊNCIA   Subtotal dos Objetivos Operacionais                                                                      | 100% |
| <b>Qualidade</b>          | 30%  | OO 6   Grau de satisfação dos cidadãos e empresas com os serviços prestados pela IGAC                                 | 30%  |
|                           |      | OO 7   Número de ações pedagógicas                                                                                    | 40%  |
|                           |      | OO 8   N.º de iniciativas promotoras da diversidade e inclusão                                                        | 30%  |
|                           |      | QUALIDADE   Subtotal dos Objetivos Operacionais                                                                       | 100% |
| <b>TOTAL (parâmetros)</b> | 100% |                                                                                                                       |      |

Fonte: QUAR 2024

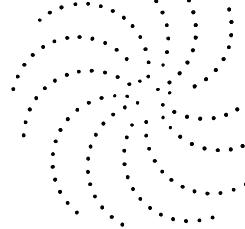
Findo o ano económico, constataram-se os seguintes resultados discriminados por indicador:



Quadro 5 –QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização 2024

| INDICADORES                                                                                                               |                                                                                                               | META | TOLERÂNCIA | VALOR CRÍTICO | EXECUÇÃO | SUPEROU | ATINGIU | NÃO ATINGIU | PESO | DESVIO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|---------------|----------|---------|---------|-------------|------|--------|
| EFICÁCIA (30%)                                                                                                            |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| <b>OBJETIVO OPERACIONAL 01   001. Garantir a vigilância adequada da saúde e da segurança dos trabalhadores. (50%)</b>     |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| 1                                                                                                                         | Nº de ações de sensibilização na área de medicina no trabalho, especificamente sobre hábitos de vida saudável | 2    | 1          | 4             | 2        |         | ■       |             | 100% |        |
| <b>OBJETIVO OPERACIONAL 02   Garantir o controlo e a segurança dos recintos. (50%)</b>                                    |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| 2                                                                                                                         | Nº de inspeções periódicas                                                                                    | 160  | 20         | 185           | 235      | ■       |         |             | 100% | 75%    |
| EFICIÊNCIA (40%)                                                                                                          |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| <b>OBJETIVO OPERACIONAL 03   Tempo médio de elaboração dos procedimentos aquisitivos (dias úteis). (30%)</b>              |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| 3                                                                                                                         | Tempo médio de elaboração dos procedimentos aquisitivos (dias úteis)                                          | 15   | 1          | 20            | 15       |         | ■       |             | 100% |        |
| <b>OBJETIVO OPERACIONAL 04   Promover a efetiva conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar. (30%)</b> |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| 4                                                                                                                         | % de trabalhadores em regime de teletrabalho (regime misto) com equipamentos atuais, facultados pela IGAC     | 80%  | 10%        | 95%           | 85%      |         | ■       |             | 100% |        |
| <b>OBJETIVO OPERACIONAL 05   Intensificar a cooperação institucional. (40%)</b>                                           |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| 5                                                                                                                         | Número de ações para promover a inovação e partilha de conhecimento no âmbito do DADC e criação artística     | 40   | 5          | 48            | 73       | ■       |         |             | 100% | 103%   |
| QUALIDADE (30%)                                                                                                           |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| <b>OBJETIVO OPERACIONAL 06   Promover a satisfação dos clientes (30%)</b>                                                 |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| 6                                                                                                                         | Grau de satisfação dos cidadãos e empresas com os serviços prestados pela IGAC                                | 90%  | 5%         | 100%          | 96%      | ■       |         |             | 100% | 14%    |
| <b>OBJETIVO OPERACIONAL 07   Promover a educação na área do direito de autor e direitos conexos (40%)</b>                 |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| 7                                                                                                                         | Número de ações pedagógicas                                                                                   | 35   | 10         | 50            | 37       |         | ■       |             | 100% |        |
| <b>OBJETIVO OPERACIONAL 08   Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos. (30%)</b>  |                                                                                                               |      |            |               |          |         |         |             |      |        |
| 8                                                                                                                         | N.º de iniciativas promotoras da diversidade e inclusão                                                       | 10   | 2          | 15            | 10       |         | ■       |             | 100% |        |

Fonte: QUAR 2024



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.

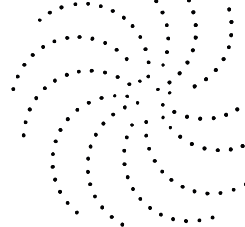
Assim, considerando também o contributo do QUAR 2024 para a execução do Plano de Atividades de 2024:

## Fontes de verificação do QUAR

Quadro 6 – Fontes de verificação do QUAR 2024

| INDICADOR                                                                                                             | FONTES DE VERIFICAÇÃO                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| EFICÁCIA (40%)                                                                                                        |                                                           |
| OO 1   N.º de ações de sensibilização na área de medicina no trabalho, especificamente sobre hábitos de vida saudável | Registo em mapa Excel (validado por coordenação superior) |
| OO 2   N.º de inspeções periódicas                                                                                    | Registo em mapa Excel (validado por coordenação superior) |
| EFICIÊNCIA (20%)                                                                                                      |                                                           |
| OO 3   Tempo médio de elaboração dos procedimentos aquisitivos (dias úteis)                                           | Disponibilização na gestão documental da IGAC             |
| OO 4   % de trabalhadores em regime de teletrabalho (regime misto) com equipamentos atuais, facultados pela IGAC      | Registo em mapa Excel (validado por coordenação superior) |
| OO 5   Número de ações                                                                                                | Registo em mapa Excel (validado por coordenação superior) |
| QUALIDADE (40%)                                                                                                       |                                                           |
| OO 6   Grau de satisfação dos cidadãos e empresas com os serviços prestados pela IGAC                                 | Relatório de satisfação                                   |
| OO 7   Número de ações pedagógicas                                                                                    | Registo em mapa Excel (validado por coordenação superior) |
| OO 8   N.º de iniciativas promotoras da diversidade e inclusão                                                        | Registo em mapa Excel (validado por coordenação superior) |

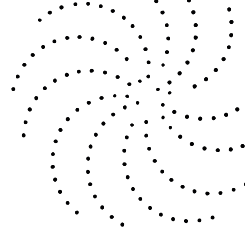
Fonte: QUAR 2024



## Quadro 7 – Matriz de correlação entre o QUAR 2024 e o Plano de Atividades 2023

| RELATÓRIO DE ATIVIDADES<br>2024<br><br>QUAR 2024 |      | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------|------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                  |      | OE 01                       | OE 02 | OE 03 | OE 06 | OE 07 | OE 08 |
| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)                      | 00 1 | X                           |       |       |       |       |       |
|                                                  | 00 2 |                             |       |       | X     |       |       |
|                                                  | 00 3 |                             |       |       |       | X     |       |
|                                                  | 00 4 | X                           |       |       |       |       |       |
|                                                  | 00 5 |                             |       |       |       | X     |       |
|                                                  | 00 6 |                             | X     |       |       |       |       |
|                                                  | 00 7 |                             |       | X     |       |       |       |
|                                                  | 00 8 |                             |       |       |       |       | X     |

Fonte: QUAR 2024



## 6.2 | Avaliação por objetivo operacional

### OBJETIVO OPERACIONAL 01 | GARANTIR A VIGILÂNCIA ADEQUADA DA SAÚDE E DA SEGURANÇA DOS TRABALHADORES

**Enquadrado pelo Objetivo Estratégico 01** («Promover serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados»), do Plano de Atividades 2024;

**Avaliado pelo Grau de Execução de:**

- ✓ Atividade A03 («Garantir a vigilância adequada da saúde e da segurança dos trabalhadores»).

Esta atividade previa como meta de realização, no âmbito da vigilância adequada da saúde e da segurança dos trabalhadores:

- ✓ Duas ações de sensibilização na área de medicina no trabalho, especificamente sobre hábitos de vida saudável.

**Meta Atingida** com uma Taxa de Realização de 100%

- Sintetizando:

| Atividade 03       | Meta Atingida |
|--------------------|---------------|
| QUAR   Obj. Op. 01 | ATINGIDA      |
|                    | 100%          |

### OBJETIVO OPERACIONAL 02 | GARANTIR O CONTROLO E A SEGURANÇA DOS RECINTOS

**Enquadrado pelo Objetivo Estratégico 06** («Promover o controlo e a segurança dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística»), do Plano de Atividades 2024;

**Avaliado pelo Grau de Execução de:**

- ✓ Atividade A25 («Inspeccionar os recintos fixos de espetáculos de natureza artística»)

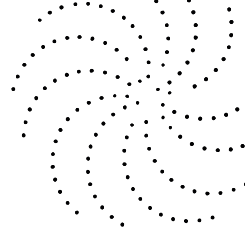
Esta atividade previa como meta de realização, no âmbito da inspeção de recintos fixos de espetáculos de natureza artística:

- ✓ 160 inspeções periódicas.

**Meta Superada** com uma Taxa de Realização de 175%, com a realização de 235 inspeções periódicas

- Sintetizando:

| Atividade 25       | Meta Atingida |
|--------------------|---------------|
| QUAR   Obj. Op. 02 | SUPERADA      |
|                    | 175%          |



## OBJETIVO OPERACIONAL 03 | TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

### AQUISITIVOS

**Enquadrado pelo Objetivo Estratégico 07** («Tempo médio de elaboração dos procedimentos aquisitivos»), do Plano de Atividades 2024;

**Avaliado pelo Grau de Execução de:**

- ✓ Atividade A38 («Garantir a participação dos trabalhadores na gestão dos procedimentos aquisitivos»)

Esta atividade previa como meta de realização, no âmbito da garantia na participação dos trabalhadores na gestão dos procedimentos aquisitivos:

- ✓ 15 dias úteis de tempo médio de elaboração dos procedimentos aquisitivos.

**Meta Atingida** com uma Taxa de Realização de 100%

- Sintetizando:

| Atividade 38       | Meta Atingida |
|--------------------|---------------|
| QUAR   Obj. Op. 03 | ATINGIDA      |
|                    | 100%          |

## OBJETIVO OPERACIONAL 04 | PROMOVER A EFETIVA CONCILIAÇÃO DA VIDA PROFISSIONAL COM A VIDA PESSOAL E FAMILIAR

**Enquadrado pelo Objetivo Estratégico 01** («Promover serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados»), do Plano de Atividades 2024;

**Avaliado pelo Grau de Execução de:**

- ✓ Atividade A04 («Promover a efetiva conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar»)

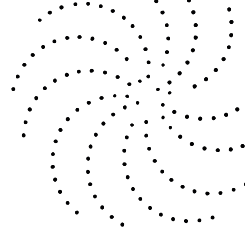
Esta atividade previa como meta de realização, no âmbito da promoção efetiva da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar:

- ✓ Uma Taxa de trabalhadores em regime de teletrabalho (regime misto) com equipamentos atuais, facultados pela IGAC de 80%.

**Meta Atingida** com uma Taxa de Realização de 100%, com 85% dos trabalhadores em regime de teletrabalho, valor dentro da tolerância prevista (10%).

- Sintetizando:

| Atividade 04       | Meta Atingida |
|--------------------|---------------|
| QUAR   Obj. Op. 04 | ATINGIDA      |
|                    | 100%          |



## OBJETIVO OPERACIONAL 05 | INTENSIFICAR A COOPERAÇÃO COM ORGANISMOS DA CULTURA

Enquadrado pelo Objetivo Estratégico 07 («Melhorar a eficiência da IGAC»), do Plano de Atividades 2024;

**Avaliado pelo Grau de Execução de:**

- ✓ Atividade A32 («Promover a inovação e a partilha do conhecimento no âmbito do DADC e criação artística»)

Esta atividade previa como metas de realização, no âmbito da promoção da inovação e da partilha do conhecimento no âmbito do DADC e criação artística:

- ✓ 40 ações para promover a inovação e partilha de conhecimento no âmbito do DADC e criação artística.

**Meta Superada** com uma Taxa de Realização de 203%, com 73 ações realizadas.

- Sintetizando:

| Atividade 32       | Meta Atingida |
|--------------------|---------------|
| QUAR   Obj. Op. 05 | SUPERADA      |
|                    | 203%          |

## OBJETIVO OPERACIONAL 06 | PROMOVER A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Enquadrado pelo Objetivo Estratégico 02 («Avaliação da IGAC pelos cidadãos»), do Plano de Atividades 2024;

**Avaliado pelo Grau de Execução de:**

- ✓ Atividade A12 («Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos»)

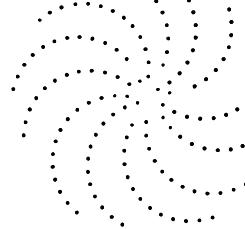
Esta atividade previa como metas de realização, no âmbito da avaliação do grau de satisfação dos cidadãos:

- ✓ Uma Taxa de satisfação dos cidadãos e empresas com os serviços prestados pela IGAC de 90%.

**Meta Superada** com uma Taxa de Realização de 114%, com um resultado de 96% de Taxa de satisfação.

- Sintetizando:

| Atividade 12       | Meta Atingida |
|--------------------|---------------|
| QUAR   Obj. Op. 06 | SUPERADA      |
|                    | 114%          |



## OBJETIVO OPERACIONAL 07 | PROMOVER A EDUCAÇÃO NA ÁREA DO DIREITO DE AUTOR E

### DIREITOS CONEXOS

**Enquadrado pelo Objetivo Estratégico 03** («Apoiar as artes, a criação artística e a promoção da educação cultural»), do Plano de Atividades 2024;

**Avaliado pelo Grau de Execução de:**

- ✓ Atividade A15 («Promover o conhecimento na área do direito de autor e direitos conexos»)

Esta atividade previa como metas de realização, no âmbito da promoção do conhecimento na área do direito de autor e direitos conexos:

- ✓ 35 ações pedagógicas

**Meta Atingida** com uma Taxa de Realização de 100%, com 37 ações pedagógicas realizadas, valor dentro da tolerância prevista (10).

- Sintetizando:

| Atividade 15       | Meta Atingida |
|--------------------|---------------|
| QUAR   Obj. Op. 07 | ATINGIDA      |
|                    | 100%          |

## OBJETIVO OPERACIONAL 08 | FOMENTAR UMA CULTURA AGREGADORA E PARTICIPATIVA

### GERADORA DE AMBIENTES INCLUSIVOS

**Enquadrado pelo Objetivo Estratégico 08** («Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos»), do Plano de Atividades 2024;

**Avaliado pelo Grau de Execução de:**

- ✓ Atividade A42 («Potenciar a diversidade e inclusão na organização»)

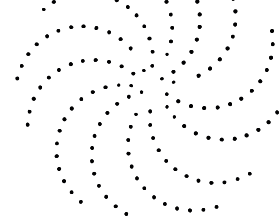
Esta atividade previa como metas de realização, no âmbito da diversidade e inclusão na organização:

- ✓ 10 iniciativas promotoras da diversidade e inclusão.

**Meta Atingida** com uma Taxa de Realização de 100%

- Sintetizando:

| Atividade 42       | Meta Atingida |
|--------------------|---------------|
| QUAR   Obj. Op. 08 | ATINGIDA      |
|                    | 100%          |

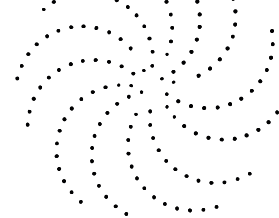


## 6.3 | Avaliação dos objetivos estratégicos

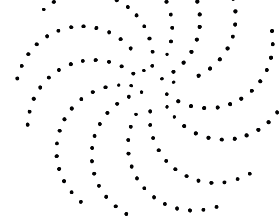
Segue a discriminação da responsabilidade de execução de cada um dos 08 objetivos estratégicos:

Quadro 8 – Discriminação da responsabilidade dos objetivos estratégicos de 2024, por Unidade Orgânica

| EXECUÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 01                                             |     |                                                                                                                                                                                                | GRAU DE REALIZAÇÃO |          | META       | U.O. RESPONSÁVEL |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------|------------------|
| Iniciativa Estratégica                                                          |     |                                                                                                                                                                                                | 109%               |          | EXECUÇÃO   |                  |
| Indicador                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                |                    |          |            |                  |
| Promover Serviços públicos bem geridos, renovados e com profissionais motivados | A01 | Fomentar uma cultura de governação integrada<br>N.º documentos estratégicos                                                                                                                    | ✓                  | Cumprido | 3<br>3     | DSEIC            |
|                                                                                 | A02 | Promover a transparência na AP<br>Elaboração de relatório anual com informação estatística                                                                                                     | ✓                  | Cumprido | 90<br>90   | DSEIC            |
|                                                                                 | A03 | Garantir a vigilância adequada da saúde e da segurança dos trabalhadores<br>Nº de ações de sensibilização na área de medicina no trabalho, especificamente sobre hábitos de vida saudável      | ✓                  | Cumprido | 2<br>2     | DSGRTIC          |
|                                                                                 | A04 | Promover a efetiva conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar<br>% de trabalhadores em regime de teletrabalho (regime misto) com equipamentos atuais, facultados pela IGAC | ✓                  | Superado | 80%<br>85% | DSGRTIC          |

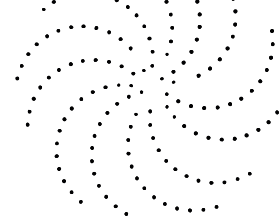


|     |                                                                                                                                                 |   |          |                                  |                                      |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|----------------------------------|--------------------------------------|
| A05 | Assegurar um atendimento telefónico mais especializado aos cidadãos<br>Número de chamadas atendidas por direção                                 | ✓ | Superado | > 70% do volume recebido<br>104% | DSEIC; DSGRTIC; DSIF; DSPI           |
| A06 | Assegurar um atendimento telefónico mais capacitado aos cidadãos<br>Percentagem de chamadas atendidas                                           | ✓ | Superado | > 80% do volume recebido<br>114% | DSEIC; DSPI; DSIF                    |
| A07 | Aprofundar o conhecimento especializado dos trabalhadores da IGAC<br>N.º de ações internas                                                      | ✓ | Superado | 7<br>11                          | DS; DSEIC; DSGRTIC; DSPI; DSIF; EMAC |
| A08 | Promover a utilização dos serviços online<br>Número de iniciativas                                                                              | ✓ | Cumprido | 5<br>5                           | DSEIC; DSGRTIC; DSPI; DSIF; EMAC     |
| A09 | Conceptualizar e disponibilizar instrumentos de apoio ao cidadão na utilização dos serviços digitais<br>Número de instrumentos disponibilizados | ✓ | Superado | 20<br>21                         | DSEIC; DSPI; DSIF                    |
| A10 | "Executar as ações extraordinárias e ordinárias no âmbito do controlo interno<br>% de ações realizadas                                          | ✓ | Superado | 95%<br>100%                      | DSIF                                 |



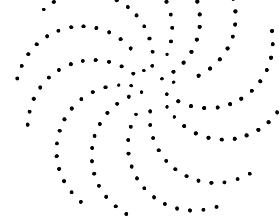
| EXECUÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 02 |     |                                                                                                                             | GRAU DE REALIZAÇÃO |          | META<br>EXECUÇÃO | U.O.<br>RESPONSÁVEL |
|-------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------|---------------------|
| Iniciativa Estratégica              |     |                                                                                                                             | 103%               |          |                  |                     |
| Indicador                           |     |                                                                                                                             |                    |          |                  |                     |
| Avaliação da IGAC dos cidadãos      | A11 | Promover a satisfação dos cidadãos<br>Data de elaboração do estudo anual de avaliação da satisfação dos cidadãos            | ✓                  | Cumprido | 30<br>30         | DSEIC               |
|                                     | A12 | Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos<br>Grau de satisfação dos cidadãos e empresas com os serviços prestados pela IGAC | ✓                  | Superado | 90%<br>96%       | DSEIC               |

| EXECUÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 03                                    |     |                                                                                                                                     | GRAU DE REALIZAÇÃO |          | META<br>EXECUÇÃO | U.O.<br>RESPONSÁVEL |
|------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------|---------------------|
| Iniciativa Estratégica                                                 |     |                                                                                                                                     | 119%               |          |                  |                     |
| Indicador                                                              |     |                                                                                                                                     |                    |          |                  |                     |
| Apoiar as artes, a criação artística e a promoção da educação cultural | A13 | Aferir e Avaliar o impacto do Projeto IGAC vai à Escola<br>N.º alunos que realizam a atividade IGAC vai à Escola                    | ✓                  | Superado | 400<br>662       | DSEIC               |
|                                                                        | A14 | Promover a eficácia da aplicação do IGAC vai à Escola<br>N.º de reuniões com responsáveis da aplicação do projeto IGAC vai à Escola | ✓                  | Superado | 20<br>21         | DSEIC               |



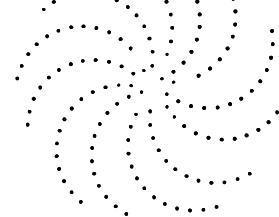
|  |     |                                                                                                 |   |          |          |                                |
|--|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|----------|--------------------------------|
|  | A15 | Promover o conhecimento na área do direito de autor e direitos conexos<br>N.º ações pedagógicas | ✓ | Superado | 35<br>37 | DS; DSPI; DSIF; DSEIC;<br>EMAC |
|  | A16 | Promoção da Iniciativa do Circuito dos Livros<br>Iniciativas promovidas pela IGAC               | ✓ | Cumprido | 1<br>1   | DSEIC                          |

| EXECUÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 04<br>Iniciativa Estratégica                   |     |                                                                                                                                                                   | GRAU DE REALIZAÇÃO<br>105% |          | META<br>EXECUÇÃO | U.O.<br>RESPONSÁVEL |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|------------------|---------------------|
| Indicador                                                                       |     |                                                                                                                                                                   |                            |          |                  |                     |
| Proteger o direito de autor e os direitos conexos, em ambiente físico e digital | A17 | Conceptualização de materiais e operacionalização do Projeto IGAC vai à Escola - 3.º Ciclo<br>Elaboração dos materiais de apoio                                   | ✓                          | Superado | 5<br>6           | DSPI                |
|                                                                                 | A18 | Garantir o registo de obras literárias e artísticas<br>Todos os pedidos serem analisados                                                                          | ✓                          | Cumprido | 100%<br>100%     | DSPI                |
|                                                                                 | A19 | Realizar inspeções em ambiente físico aos agentes económicos e culturais na NUT II - AMLisboa<br>N.º total de ações realizadas na NUT II - AM de Lisboa           | ✓                          | Superado | 450<br>468       | EMAC                |
|                                                                                 | A20 | Realizar inspeções em ambiente físico aos agentes económicos e culturais FORA na NUT II - AMLisboa<br>N.º total de ações realizadas fora da NUT II - AM de Lisboa | ✓                          | Superado | 200<br>204       | EMAC                |
|                                                                                 | A21 | Desenvolver ações de prevenção no âmbito do "IGAC Alerta"<br>N.º de ações preventivas no âmbito do "IGAC Alerta"                                                  | ✓                          | Superado | 800<br>806       | EMAC                |



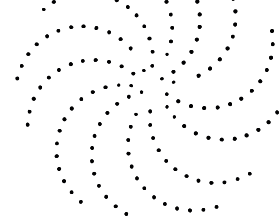
|  |     |                                                                                                                                                                                                                      |   |          |             |      |
|--|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|-------------|------|
|  | A22 | Realizar ações de fiscalização em ambiente digital a conteúdos protegidos pelo DADC<br><i>Taxa de cobertura de inspeção digital no âmbito da Lei nº 82/2021 (conteúdos protegidos pelo DADC em ambiente digital)</i> | ✓ | Superado | 95%<br>102% | EMAC |
|  | A23 | Rever e atualizar conteúdos pedagógicos a disponibilizar novo site da IGAC nas áreas de atuação da EMAC<br><i>Data de apresentação dos conteúdos a inserir novo site</i>                                             | ✓ | Superado | 121<br>120  | EMAC |

| EXECUÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 05<br>Iniciativa Estratégica |     |                                                                                                                                                                                                                                                                 | GRAU DE REALIZAÇÃO |          | META<br>EXECUÇÃO | U.O.<br>RESPONSÁVEL |
|---------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------|---------------------|
|                                                               |     | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                       | 105%               |          |                  |                     |
| Reforçar a proteção na área do livro                          | A24 | Realizar inspeções em ambiente digital no âmbito da Lei do preço fixo do livro<br><i>Taxa de cobertura de inspeção digital a agentes económicos para verificação no âmbito do RPFL da realização de "ocasiões" especiais de venda de livros em lojas online</i> | ✓                  | Superado | 95%<br>100%      | EMAC                |

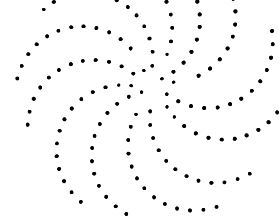


| EXECUÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 06                                                       |     |                                                                                                               | GRAU DE REALIZAÇÃO |          | META<br>EXECUÇÃO | U.O.<br>RESPONSÁVEL |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|------------------|---------------------|
| Iniciativa Estratégica                                                                    |     |                                                                                                               | 129%               |          |                  |                     |
| Indicador                                                                                 |     |                                                                                                               |                    |          |                  |                     |
| Promover o controlo e a segurança dos recintos fixos de espetáculos de natureza artística | A25 | Inspecionar os recintos fixos de espetáculos de natureza artística                                            | ✓                  | Superado | 160<br>235       | DSIF                |
|                                                                                           | A26 | Vistoriar os recintos fixos de espetáculos de natureza artística que comuniquem o seu início de funcionamento | ✓                  | Superado | 90%<br>100%      | DSIF                |
| Taxa de cobertura das vistorias iniciais realizadas                                       |     |                                                                                                               |                    |          |                  |                     |

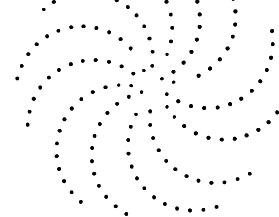
| EXECUÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 07 |     |                                                                                                                  | GRAU DE REALIZAÇÃO |              | META<br>EXECUÇÃO | U.O.<br>RESPONSÁVEL            |
|-------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|------------------|--------------------------------|
| Iniciativa Estratégica              |     |                                                                                                                  | 116%               |              |                  |                                |
| Indicador                           |     |                                                                                                                  |                    |              |                  |                                |
| Melhorar a eficiência da IGAC       | A27 | Propor melhorias no funcionamento dos espetáculos de natureza artística com vista à alteração do regime jurídico | ✗                  | Não-Cumprido | 10<br>2          | DS; DSPI; DSIF; DSEIC;<br>EMAC |
| Número de reuniões realizadas       |     |                                                                                                                  |                    |              |                  |                                |



|     |                                                                                                                                                                                                     |   |          |                          |                                |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|--------------------------|--------------------------------|
| A28 | Promoção de encontros de autores<br>N.º de encontros                                                                                                                                                | ✓ | Cumprido | 5<br>5                   | DSEIC                          |
| A29 | Avaliar a eficácia do Projeto IGAC vai à Escola<br>Avaliação anual do projeto IGAC vai à Escola                                                                                                     | ✓ | Superado | 31/12/2024<br>15/12/2024 | DSEIC                          |
| A30 | Monitorizar os relatórios dos espetáculos tauromáquicos<br>Todos os relatórios serão alvo de monitorização                                                                                          | ✓ | Cumprido | 100%<br>100%             | DSPI                           |
| A31 | Tratar as denúncias recebidas nas áreas de fiscalização da EMAC<br>Taxa de cobertura do tratamento das denúncias recebidas na EMAC em 2024                                                          | ✓ | Superado | 95%<br>97%               | EMAC                           |
| A32 | Promover a inovação e a partilha do conhecimento no âmbito do DADC e criação artística<br>Número de ações para promover a inovação e partilha de conhecimento no âmbito do DADC e criação artística | ✓ | Superado | 40<br>73                 | DS; DSPI; DSIF; DSEIC;<br>EMAC |
| A33 | Qualificar e valorizar os recursos humanos<br>Nº de trabalhadores que frequentaram ações de formação (autoformação e formação proposta por dirigentes)                                              | ✓ | Superado | 50<br>138                | DSGRTIC                        |
| A34 | Apoiar os cidadãos na transição digital<br>Nº de instrumentos de apoio ao cidadão para a execução dos serviços online elaborados com linguagem clara e simples                                      | ✓ | Cumprido | 8<br>8                   | DSEIC                          |



|     |                                                                                                                                                                                                             |   |          |              |         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|--------------|---------|
| A35 | <b>Gerir a informação, documentação e arquivos</b><br><br>Periodicidade de revisão e otimização da base de dados documental, sob custódia, através da seleção de documentação para eliminação (Meta: anual) | ✓ | Cumprido | 1<br>1       | DSEIC   |
| A36 | <b>Promover a celeridade e qualidade de resposta dos cidadãos</b><br><br>N.º de reclamações analisadas                                                                                                      | ✓ | Superado | 1200<br>1799 | DSEIC   |
| A37 | <b>Atualização de materiais - IGAC vai à Escola</b><br><br>N.º de materiais revistos, para melhor eficácia do projeto (inquérito de satisfação 1.º e 2.º ciclo)                                             | ✓ | Cumprido | 6<br>6       | DSEIC   |
| A38 | <b>Garantir a participação dos trabalhadores na gestão dos procedimentos aquisitivos</b><br><br>Tempo médio de elaboração dos procedimentos aquisitivos (dias úteis)                                        | ✓ | Cumprido | 15<br>15     | DSGRTIC |
| A39 | <b>Garantir uma gestão financeira e patrimonial eficiente</b><br><br>Taxa de execução do plano anual proposto no âmbito das aquisições                                                                      | ✓ | Cumprido | 80%<br>80%   | DSGRTIC |
| A40 | <b>Promover a transição digital no que respeita a classificação e autenticação de obras e conteúdos culturais</b><br><br>Cumprir os 10 dias para responder aos pedidos de classificação                     | ✓ | Superado | 10<br>12     | DSPI    |

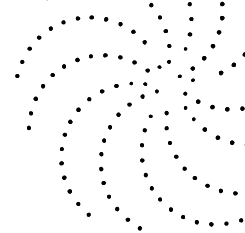


|  |     |                                                                                                                        |   |          |              |      |
|--|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|--------------|------|
|  | A41 | Assegurar o licenciamento dos espetáculos tauromáquicos<br><br>N.º pedidos corresponder ao mesmo n.º de licenciamentos | ✓ | Cumprido | 100%<br>100% | DSPI |
|--|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|--------------|------|

| EXECUÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 08<br>Iniciativa Estratégica                    |     |                                                                                                                                                     | GRAU DE REALIZAÇÃO<br>73% |              | META<br>EXECUÇÃO | U.O.<br>RESPONSÁVEL |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|------------------|---------------------|
| Fomentar uma cultura agregadora e participativa geradora de ambientes inclusivos | A42 | Potenciar a diversidade e inclusão na organização<br><br>N.º de iniciativas promotoras da diversidade e inclusão                                    | ✓                         | Cumprido     | 10<br>10         | DSEIC               |
|                                                                                  | A43 | Promover Mostra de Autores Desconhecidos<br><br>Reunião com entidades                                                                               | ✗                         | Não-Cumprido | 5<br>1           | DSEIC               |
|                                                                                  | A44 | Promover dinâmicas organizacionais que garantam a vivência de relações de igualdade<br><br>Publicação de artigo no âmbito do empoderamento feminino | ✓                         | Cumprido     | 4<br>4           | DSEIC               |

Fonte: QUAR 2024

O resultado da Atividade não cumprida A27 / *Propor melhorias no funcionamento dos espetáculos de natureza artística com vista à alteração do regime jurídico* e A43 / *Promover Mostra de Autores Desconhecidos* deveu-se no primeiro caso ao abrandamento aquando da mudança governativa e no segundo, ao facto de a IGAC ter encontrado no contacto inicial que fez com o INR – Instituto Nacional para a Reabilitação, o seu parceiro institucional privilegiado, não tendo sido necessário recorrer a mais contactos.



## 6.4 | Avaliação dos recursos humanos

---

Para efeitos de avaliação dos recursos humanos (RH), recorreu-se a dois instrumentos de gestão: QUAR 2024 e Balanço Social 2024. Tal avaliação incidiu sobre duas perspetivas:

- ⊥ Política de gestão de recursos humanos adotada para 2024;
- ⊥ Afetação prevista e real de recursos humanos.

### [6.4-1] Política de gestão de recursos humanos adotada para 2024

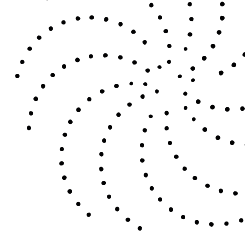
---

No ano 2024, a Inspeção Geral das Atividades Culturais (IGAC) adotou uma melhor estratégia gestonária que conduziu a resultados importantes, mais eficazes e eficientes, com especial evidência para uma maior consolidação de recursos humanos, um elevado aumento de competências, motivação no âmbito da formação, diminuição do absentismo e um excelente clima organizacional.

São vários os indicadores, termos comparativos ao ano transato, com especial destaque e que servem de suporte à evolução diária da gestão da IGAC.

Dos indicadores que se seguem, destaca-se o aumento da taxa de admissão de novos trabalhadores de 16,92% em 2023 para 24,65% em 2024, o que contraria a tendência da administração pública, demonstrando que a IGAC é um organismo escolhido por muitos trabalhadores para o exercício de funções. Os motivos que justificam este crescimento são vários e muito significativos, mas é importante referir aqueles que fazem a diferença, o bom ambiente, as condições de trabalho, a possibilidade que é dada a todos os trabalhadores de crescerem e sentirem-se parte da missão da IGAC, sem descuidar o crucial e indispensável trabalho em equipa.

Durante o ano 2024, importou ainda promover a elevação dos níveis de motivação dos trabalhadores, a aposta contínua na área da formação, a transmissão de conhecimento dos trabalhadores mais experientes aos que iniciam funções na IGAC, o investimento diário na qualidade do trabalho desempenhado na utilização da nova gestão documental, com a possibilidade de os trabalhadores acompanharem cada um dos seus pedidos realizados na área da gestão de recursos humanos, em todas as etapas.



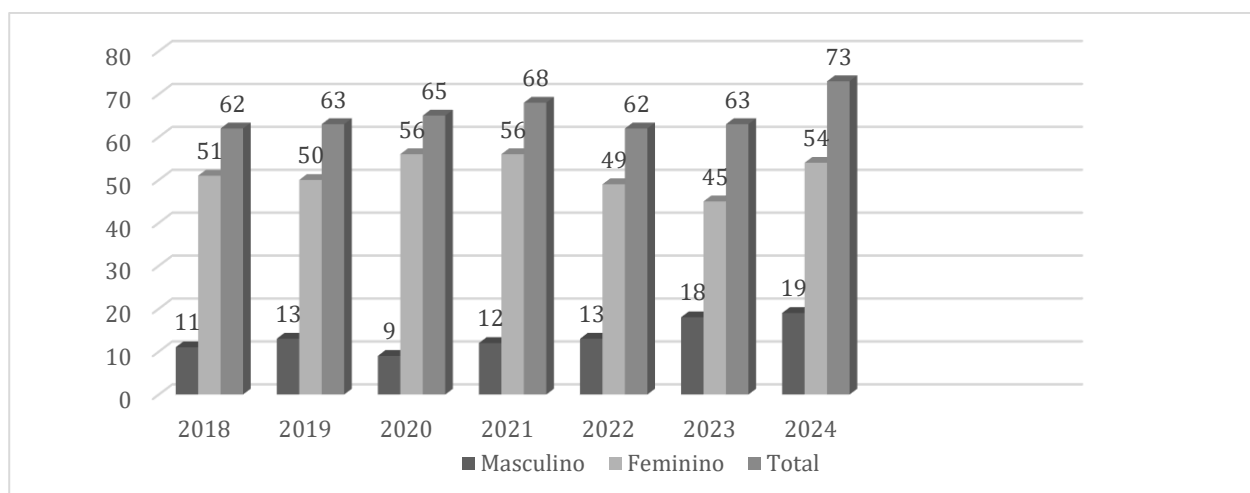
Um dos indicadores que marca o sucesso do ano 2024 reporta-se à descida da taxa de absentismo relativamente ao ano de 2023, tendo como causa, vários fatores, entre os quais, o investimento no bom clima organizacional, a preocupação junto dos trabalhadores em entender os motivos das anteriores ausências, as sessões de esclarecimento no âmbito da medicina no trabalho e sobretudo o reconhecimento do trabalho desenvolvido que motiva o trabalhador a querer estar todos os dias ao serviço da IGAC e do interesse público.

Num ambiente organizacional, onde os padrões de eficácia e eficiência têm vindo aumentar, a tendência de promover a otimização da gestão, obriga ao desenvolvimento de competências com superiores níveis de qualidade, o que obriga a novos desafios na gestão de recursos, acompanhada de uma forte vertente de transição digital e que por esse motivo continua a ser um grande desafio.

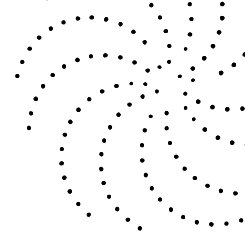
#### [6.4-2] Afetação prevista e real de recursos humanos

Em 31 de dezembro de 2024, a IGAC, contava com 73 trabalhadores efetivos, tendo-se verificado um aumento substancial do número de trabalhadores relativamente ao ano anterior que se consubstanciou em 65 trabalhadores.

Gráfico 1 – Número de Trabalhadores Efetivos



Fonte: Balanço Social 2024 da IGAC



Importa salientar que no universo dos 73 trabalhadores deverá ser tido em consideração o facto de não terem sido registadas ausências ao serviço superior a seis meses.

**Quadro 9 – Número de Trabalhadores segundo a modalidade de vinculação e género**

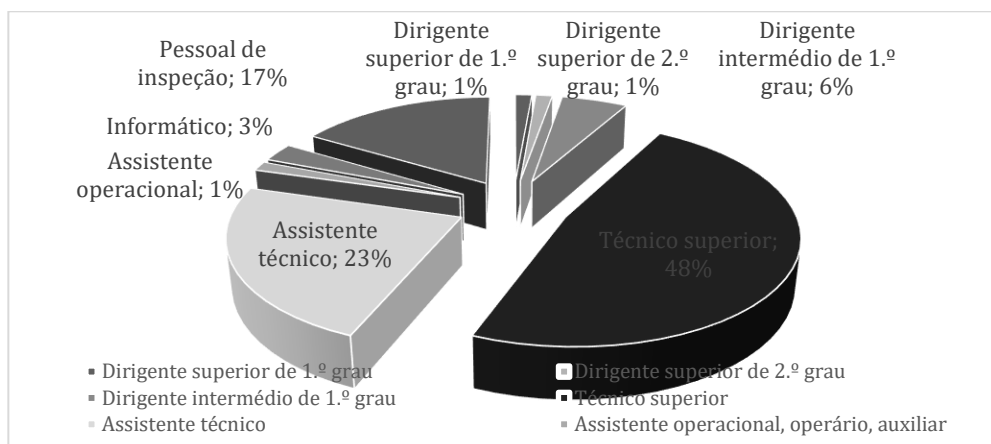
| Grupo/Cargo<br>Carreira/Modalidade de<br>vinculação | Nomeação<br>definitiva |          | CT Funções<br>Públicas por<br>tempo<br>indeterminado |           | Comissão de<br>serviço no<br>âmbito da<br>LTFP |          | Total     |           | Total<br>Geral |
|-----------------------------------------------------|------------------------|----------|------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|----------------|
|                                                     | 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                    |                        |          |                                                      |           | 2                                              | 2        | 2         | 2         | 4              |
| Técnico superior                                    |                        |          | 6                                                    | 29        |                                                |          | 6         | 29        | 35             |
| Assistente técnico                                  |                        |          | 2                                                    | 15        |                                                |          | 2         | 15        | 17             |
| Assistente operacional, operário,<br>auxiliar       |                        |          | 1                                                    | 0         |                                                |          | 1         | 0         | 1              |
| Informático                                         |                        |          | 2                                                    | 0         |                                                |          | 2         | 0         | 2              |
| Pessoal de inspeção                                 | 5                      | 7        |                                                      |           |                                                |          | 5         | 7         | 12             |
| <b>TOTAL</b>                                        | <b>5</b>               | <b>7</b> | <b>11</b>                                            | <b>44</b> | <b>3</b>                                       | <b>3</b> | <b>19</b> | <b>54</b> | <b>73</b>      |

Fonte: Balanço Social 2024 da IGAC

Do total de trabalhadores efetivos, 19 são do género masculino e 54 do género feminino, o que representa uma taxa de empregabilidade masculina de 26,03% e feminina de 73,97%.

Relativamente aos dirigentes (superiores e intermédios), a taxa de empregabilidade situou-se nos 8,22%, enquanto o grupo dos técnicos superiores obteve 47,95%, sendo este o grupo com o maior número de trabalhadores, seguido do grupo dos assistentes técnicos, inspetores, técnicos de sistemas e tecnologias de informação e assistentes operacionais.

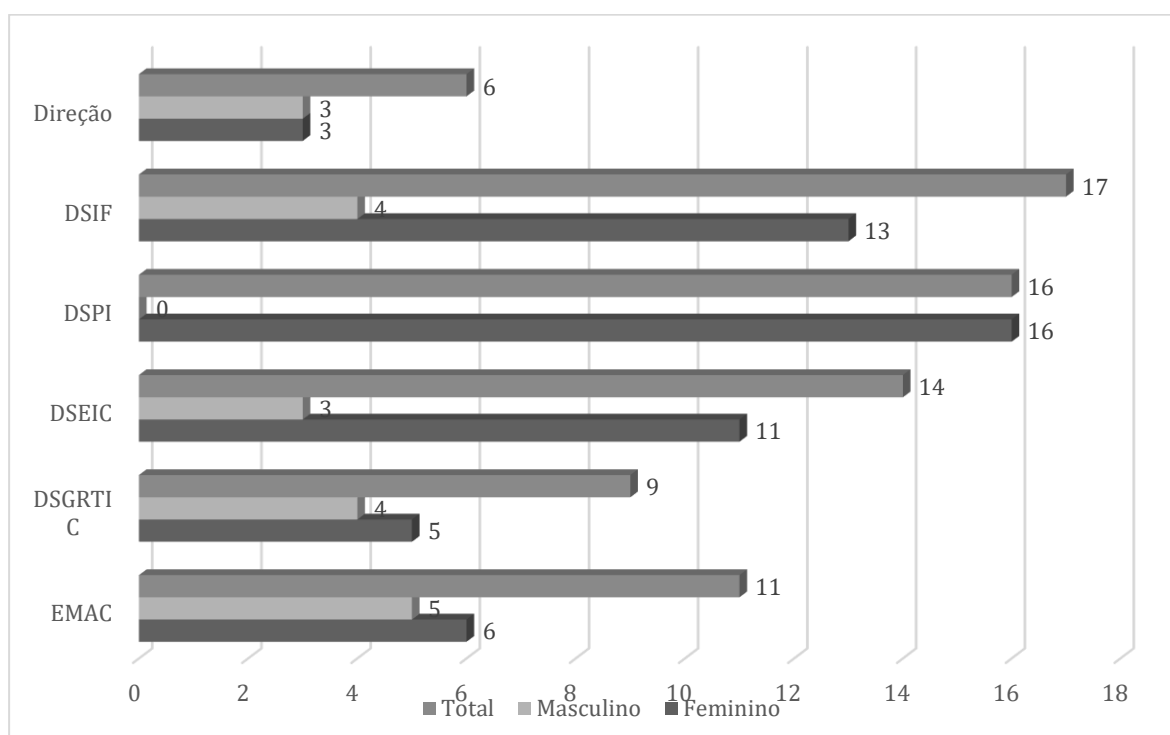
Gráfico 2 – Taxa de empregabilidade por categoria profissional



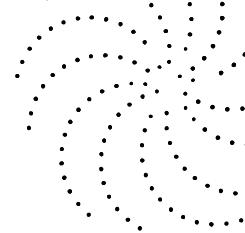
Fonte: Balanço Social 2024 da IGAC

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 2024 da IGAC



Face ao ano anterior, as carreiras de técnico superior e assistente técnico registaram uma alteração, sendo que a primeira teve uma subida acentuada de 4 postos de trabalho e a segunda teve um aumento de dois postos de trabalho. A par desta realidade, apesar da carreira de Informática ter assistido a uma diminuição de um posto de trabalho, a carreira inspetiva foi marcada por um aumento de três postos de trabalho.

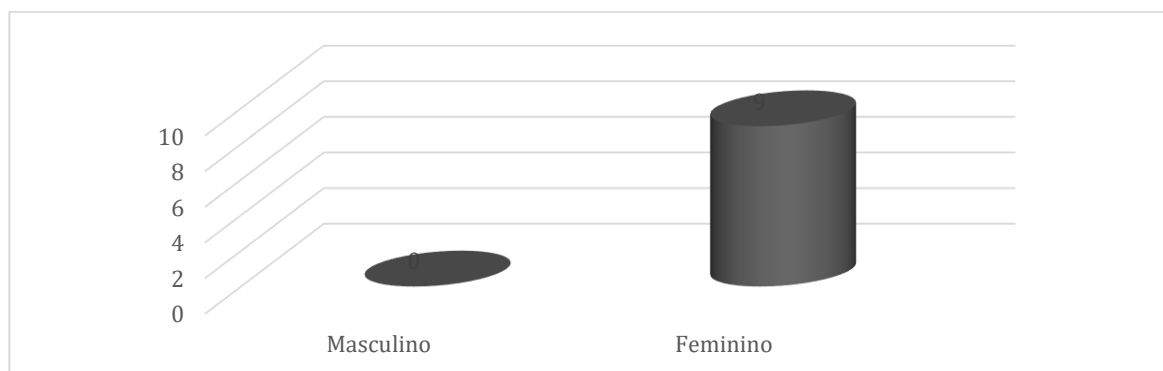
Quadro 10 – Comparação do n.º de trabalhadores efetivos com o ano anterior

| Grupo/Cargo Carreira/Modalidade de vinculação | 2023      |           | Total     | 2024      |           | 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              | 2         | 2         | 4         | 2         | 2         | 4         |
| Técnico superior                              | 6         | 25        | 31        | 6         | 29        | 35        |
| Assistente técnico                            | 1         | 14        | 15        | 2         | 15        | 17        |
| Assistente operacional, operário, auxiliar    | 1         | 0         | 1         | 1         | 0         | 1         |
| Informático                                   | 3         | 0         | 3         | 2         | 0         | 2         |
| Pessoal de inspeção                           | 4         | 5         | 9         | 5         | 7         | 12        |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>14</b> | <b>51</b> | <b>65</b> | <b>19</b> | <b>54</b> | <b>73</b> |

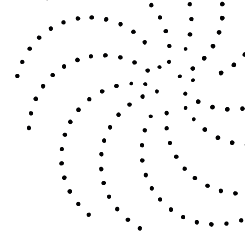
Fonte: Balanço Social 2024 da IGAC

Do total de trabalhadores, 9 são portadores de deficiência, o que representa uma taxa de empregabilidade de 12,32%.

Gráfico 4 – N.º de trabalhadores portadores de deficiência



Fonte: Balanço Social 2024 da IGAC

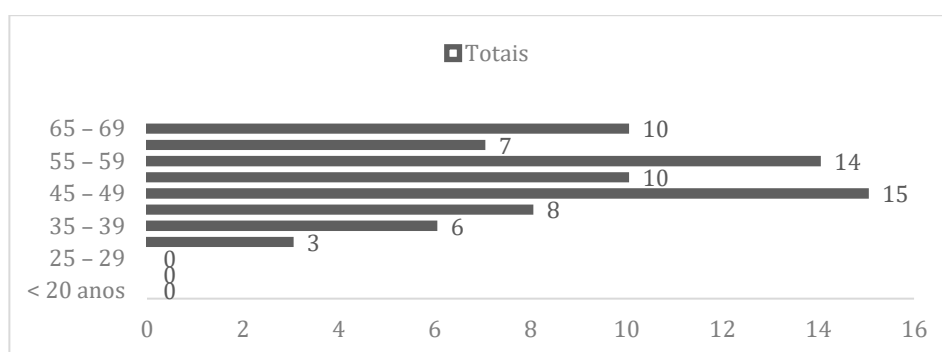


Relativamente a trabalhadores de nacionalidade estrangeira, não se encontram a exercer funções, na presente data, na IGAC, quaisquer trabalhadores que não tenham nacionalidade portuguesa.

A estrutura etária dos trabalhadores da IGAC situa-se no intervalo compreendido entre os 30 e 69 anos de idade, sendo que o trabalhador mais novo tem 31 anos e o mais velho 68 anos de idade.

Uma análise simples por escalões etários permite verificar que existem duas faixas etárias com um número de trabalhadores aproximado, especificamente nos escalões entre 45-49 e 55-59 anos, com 15 e 14 trabalhadores cada, bem como duas faixas etárias com o mesmo número de trabalhadores, especificamente nos escalões entre 50-54 e 65-69, que compreendem 10 trabalhadores cada.

Gráfico 5 – Distribuição dos trabalhadores por estrutura etária e género



Fonte: Balanço Social 2024 da IGAC

Para o total de efetivos a 31 de dezembro de 2024 (73), a média etária dos trabalhadores da IGAC situou-se nos 51,79 anos, valor inferior ao registado no ano anterior.

Relativamente à taxa de envelhecimento (trabalhadores com idade superior a 55 anos), o ano de 2024 situou-se nos 42,46%, percentagem inferior face ao período homólogo em 2023.

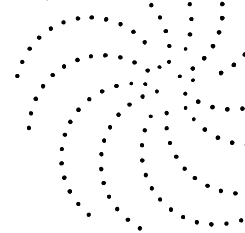
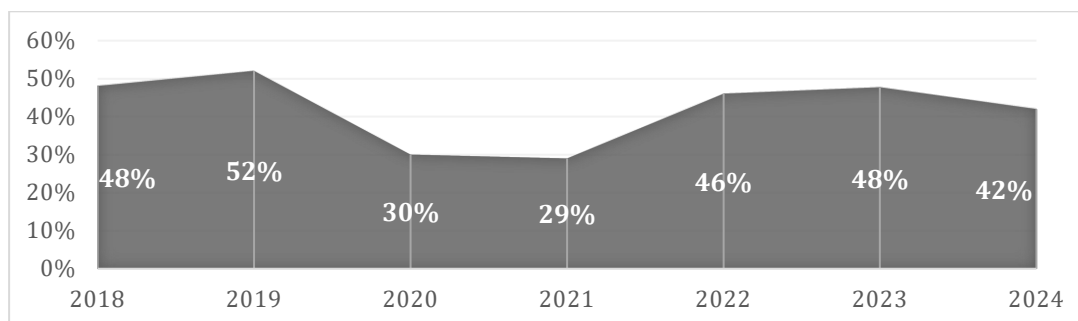


Gráfico 6– Evolução da taxa de envelhecimento



Fonte: Balanço Social 2024 da IGAC

## 6.5 | Avaliação dos recursos financeiros

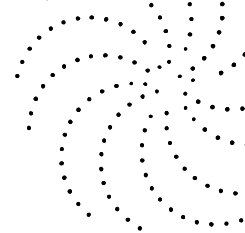
Considerando que a dotação inicial referente ao ano 2024 foi superior ao último ano, a execução foi igualmente ligeiramente superior.

A acompanhar a maior execução, verificou-se igualmente um aumento de receitas próprias cobradas, mantendo a tendência, apenas inferior aos anos de 2019 e 2020.

Quadro 11 – Orçamento executado da IGAC, 2014-2024 (EUR)

|      | Dotação inicial | Dotação corrigida | Execução      |
|------|-----------------|-------------------|---------------|
| 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  |
| 2023 | 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  |
| 2022 | 5 083 470,00    | 5 083 470,00      | 2 754 421,63  |
| 2023 | 5 176 284,00    | 5 456 978,00      | 3 372 565,48  |
| 2024 | 5 502 253,00    | 5 502 253,00      | 3 420 828,73  |

Fonte: DSGRTIC, IGAC



Quadro 12 – Receitas Próprias e Receitas de Impostos Cobradas, entre 2013-2023 (EUR)

|      | Receita<br>orçamentada | Previsão corrigida<br>da receita | Receita<br>Cobrada (*) |
|------|------------------------|----------------------------------|------------------------|
| 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           |
| 2022 | 5 083 470,00           | 5 083 470,00                     | 3 463 730,39           |
| 2023 | 5 176 284,00           | 5 456 978,00                     | 3 605 875,64           |
| 2024 | 5 502 253,00           | 5 502 253,00                     | 3 617 023,27           |

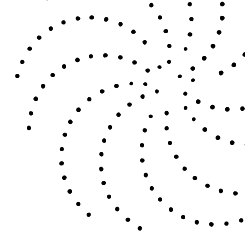
Fonte: DSGRTIC, IGAC

(\*) – inclui transição de saldos

Quadro 13 – Meios Disponíveis (Unidade: EUR)

| Recursos Financeiros 2023             | Planeados             | Realizados            | Desvio                |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>1 - Orçamento de Funcionamento</b> | 5 024 944,00 €        | 3 374 806,13 €        | 1 650 137,87 €        |
| <b>Despesas com Pessoal</b>           | 3 051 073,00 €        | 2 601 921,76 €        | 449 151,24 €          |
| <b>Aquisições de Bens e Serviços</b>  | 1 772 958,00 €        | 550 413,10 €          | 1 222 544,90 €        |
| <b>Outras Despesas Correntes</b>      | 45 054,00 €           | 40 271,96 €           | 4 782,04 €            |
| <b>Despesas restantes</b>             | 155 859,00 €          | 182 199,31 €          | -26 340,31 €          |
| <b>2 - Orçamento de Investimento</b>  | 477 309,00 €          | 46 022,60 €           | 431 286,40 €          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>5 502 253,00 €</b> | <b>3 420 828,73 €</b> | <b>2 081 424,27 €</b> |

Fonte: QUAR 2024



Da análise do Quadro 13, constata-se que ficaram por realizar **37,8%** dos recursos financeiros inicialmente alocados.

## 6.6 | Avaliação do sistema de controlo interno

---

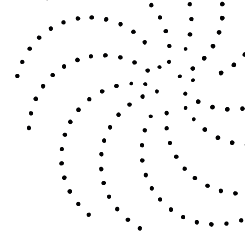
Na área do controlo interno, a IGAC tem uma atividade preponderante na auditoria e monitorização das entidades dependentes do membro do Governo responsável pela área da Cultura ao nível da administração dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais.

Considerando o plano de controlo interno setorial para 2024, aprovado por despacho de Sua Excelência o Ministro da Cultura, de 03/01/2024, estavam planeadas 4 ações, as quais foram executadas.

Em especial, cumpre realçar a realização de uma ação de monitorização do Programa de Cumprimento Normativo (PCN) junto dos serviços e organismos dependentes ou sob tutela e superintendência do membro do Governo responsável pela área da Cultura.

A ação foi desenvolvida junto de 16 entidades, tendo por base o DL n.º 109-E/2021, de 09/12, que criou o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC) e aprovou, em anexo, o RGPC, contemplando no seu n.º 1 do artigo 5.º, para efeitos de adoção do PCN que, as entidades abrangidas devem dispor de planos de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas (PPR), um código de conduta, um programa de formação e um canal de denúncias.

Foi registada uma taxa de sucesso muito significativa de cumprimento por parte dos organismos dependentes do membro do Governo responsável pela área da Cultura.



## AVALIAÇÃO EXTERNA

### 6.7 | Avaliação da colaboração institucional

A Avaliação Externa da IGAC baseou-se num inquérito conduzido em julho de 2024 (referente ao 1.º semestre) e em dezembro de 2024 (referente ao 2.º semestre). Este inquérito foi disponibilizado online para **2.530 clientes externos da IGAC**, através de um link enviado por e-mail. No total, 318 clientes responderam ao questionário, correspondendo a uma taxa de participação de 12,57%.

Em 2024, procurou-se manter a coerência com edições anteriores, incluindo questões sobre a satisfação com os serviços online, o site institucional, os canais de contacto e o desempenho geral da IGAC. Também foram mantidas perguntas sobre género e localização geográfica para fins estatísticos.

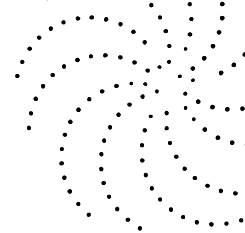
As perguntas de resposta fechada seguiram quatro categorias: “Muito Satisfeito”, “Satisfeito”, “Pouco Satisfeito” e “Insatisfeito”. Para fins de análise, as respostas “Muito Satisfeito”, “Satisfeito” e “Pouco Satisfeito” foram consideradas positivas.

Apesar do inquérito ter sido enviado a 2.530 clientes, apenas 318 responderam, o que representa uma amostra reduzida, obtida por amostragem não probabilística, podendo impactar a representatividade dos resultados.

Além do inquérito, o site da IGAC foi avaliado diretamente pelos clientes numa escala de 1 a 5, onde 1 e 2 foram considerados negativos, e 3, 4 e 5, positivos. O Balcão Digital também seguiu esta metodologia de avaliação no final de cada serviço acedido. Em 2024, 5.741 clientes utilizaram o Balcão Digital e participaram na respetiva avaliação.

#### 6.7.1 | Metodologia do Estudo

Este estudo foi elaborado com base no “Modelo GAP” (*vide* Fig. 1), desenvolvido por *Parasuraman, Zeithaml e Berry* (1985), que avalia a qualidade dos serviços através de cinco tipos de discrepância (ou gaps):

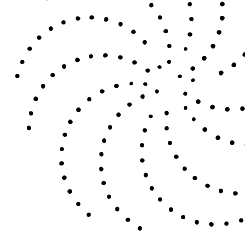


- Gap 1: Diferença entre a expectativa do cliente e a perceção da organização sobre essa expectativa, resultante do desconhecimento das necessidades dos clientes.
- Gap 2: Diferença entre a perceção dos gestores da organização sobre as expectativas dos clientes e a sua conversão em normas que regulam a prestação dos serviços e os padrões de qualidade, causada por normas inadequadas ou inexistentes.
- Gap 3: Diferença entre o serviço prestado ao cliente e as normas e especificações da empresa, devido a falhas no desempenho do serviço.
- Gap 4: Diferença entre o serviço prestado e a promessa feita pela comunicação externa, resultante de um desvio entre o que foi prometido e o que efetivamente foi entregue.
- Gap 5: Diferença entre a expectativa do cliente e a sua perceção do serviço recebido, traduzindo-se na satisfação do cliente em função das suas expectativas e perceções.

O Gap 5 é o único diretamente associado ao consumidor, enquanto os outros se relacionam com a organização. Este gap representa a base do modelo, podendo resultar de qualquer um dos outros gaps. Assim, a qualidade dos serviços pode ser expressa através da seguinte fórmula:

$$\text{Gap 5} = f(\text{Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4})$$

Deste modo, se a organização corrigir os desvios identificados nos Gaps 1 a 4, conseguirá reduzir significativamente o Gap 5, aumentando a satisfação dos clientes com os serviços prestados e melhorando o desempenho global da organização.



### 6.7.2 | Satisfação com os Serviços Online

Entre os serviços online disponibilizados pela IGAC, o Registo de Obras Literárias, Artísticas e Direitos Conexos foi, em 2024, o mais utilizado pelos clientes externos que responderam ao inquérito, representando 58,5% da procura total. Em segundo lugar, destaca-se o Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística, com 22,3% das solicitações.

Por outro lado, o serviço com menor utilização foi a Alteração de Dados de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística, registando apenas 0,9% da procura.

Os dados apresentados são referentes aos dez serviços online existentes (vide Fig 7).

Figura 7 Ranking da procura de serviços online, em 2024 (%)

|                                                                     |       |
|---------------------------------------------------------------------|-------|
| Registo de obras literárias, artísticas e direitos conexos          | 58,5% |
| Registo de promotor de espetáculos de natureza artística            | 22,3% |
| Pedido de certidão de obras literárias ou artísticas                | 6,6%  |
| Averbamento de obras                                                | 3,8%  |
| Registo dos profissionais da área da cultura                        | 2,5%  |
| Consulta de registos                                                | 2,2%  |
| Reserva de títulos                                                  | 1,6%  |
| Registo de nome literário ou artístico                              | 1,6%  |
| Alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística | 0,9%  |

Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2024

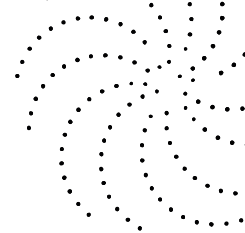
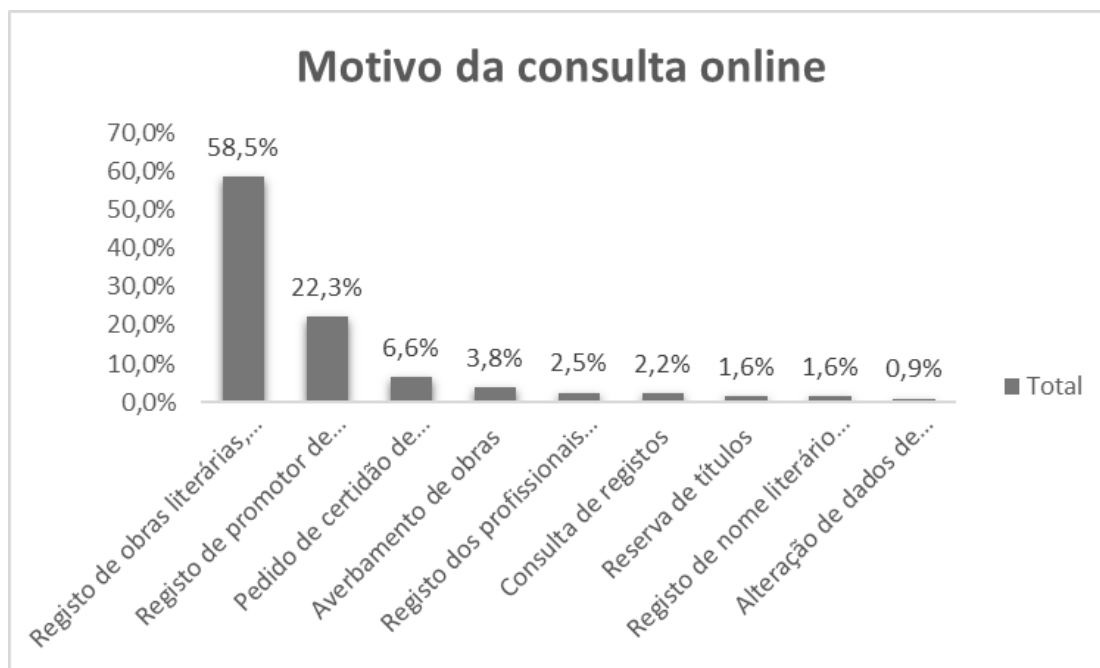


Gráfico 07 – Motivo da utilização dos Serviços Online, em 2024 (%)



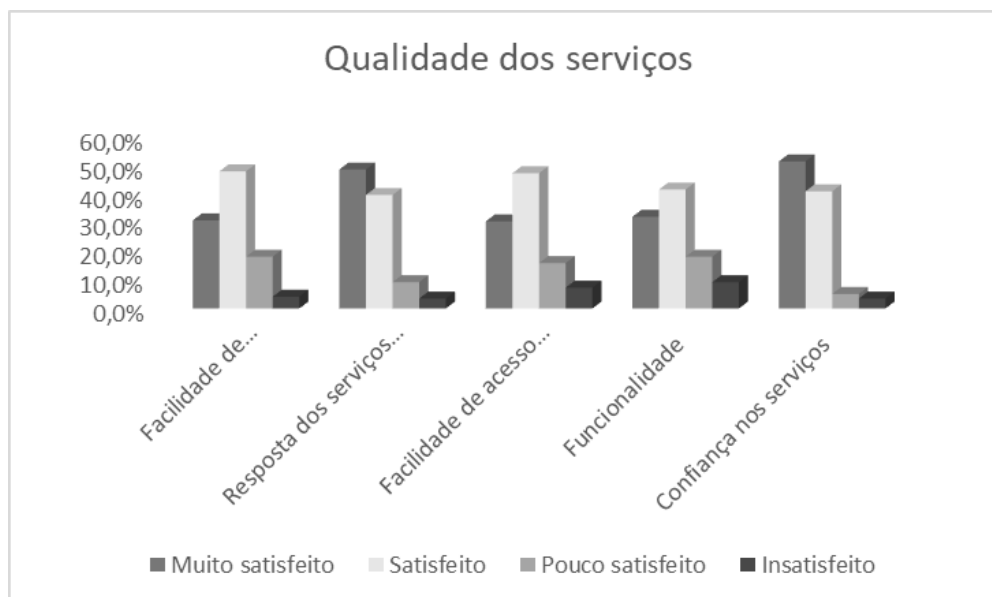
Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2024

No que respeita à **satisfação com a qualidade dos serviços online**, verificou-se que todos os serviços analisados registaram uma taxa média de satisfação, calculada com base na avaliação de cinco critérios fundamentais (*vide* Gráfico 08):

- Facilidade de compreensão e clareza dos procedimentos;
- Capacidade de resposta dos serviços às necessidades dos utilizadores;
- Facilidade de acesso à informação;
- Funcionalidade dos serviços;
- Confiança nos serviços prestados.

A Satisfação Média com a Qualidade dos Serviços foi de **94,5%**.

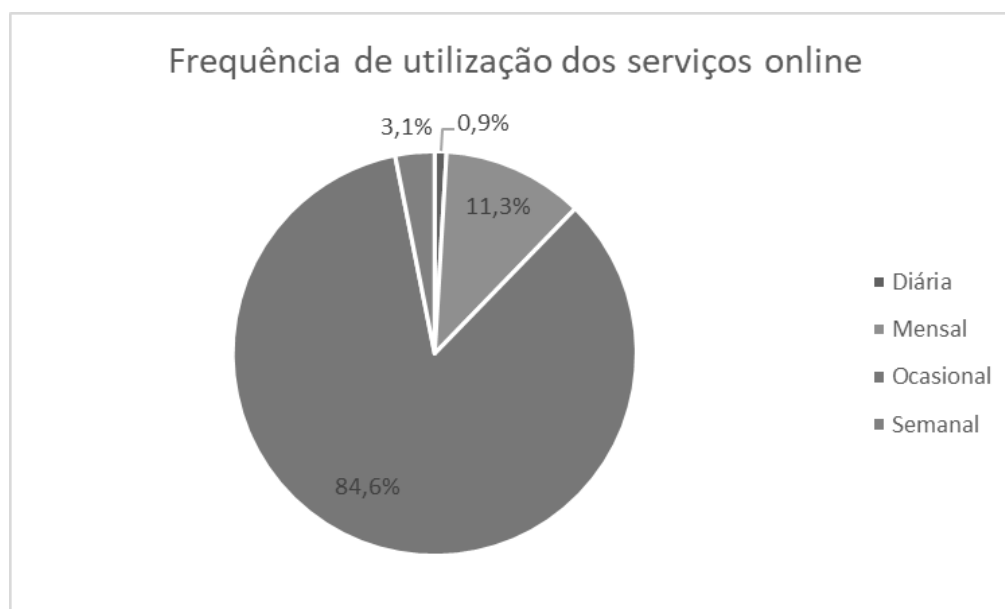
Gráfico 08 - Satisfação na Qualidade do Serviço Procurado, em 2024 (%)



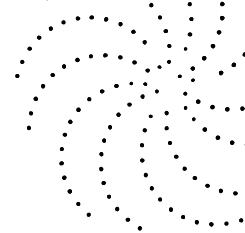
Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2024

Relativamente à **Utilização dos Serviços Online**, 84,6% dos respondentes afirmaram que utilizam os serviços ocasionalmente (vide Gráfico 09).

Gráfico 09 - Percentagem de Utilização de Serviços Online, em 2024 (%)



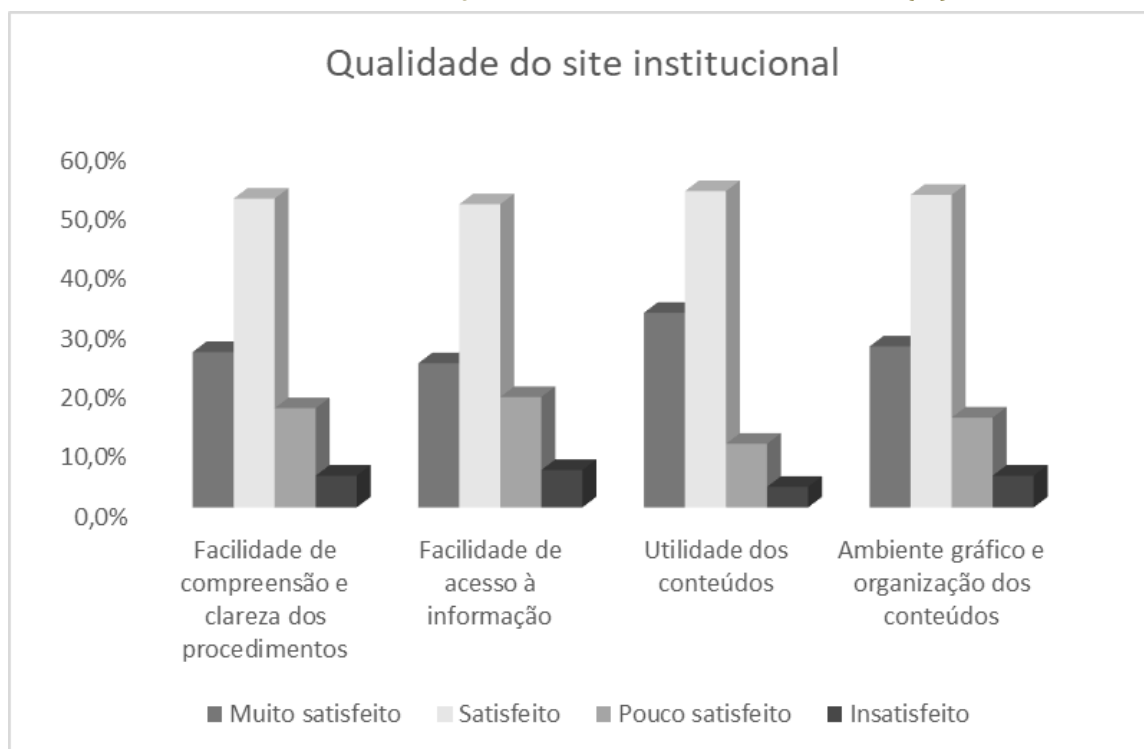
Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2024



### 6.7.3 | Avaliação do Site <https://www.igac.gov.pt/>

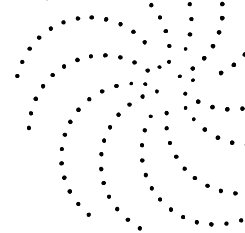
No que diz respeito à avaliação do site da IGAC pelos inquiridos, a análise foi realizada com base em quatro critérios: Facilidade de compreensão e clareza dos procedimentos; Facilidade de acesso à informação; Utilidade dos conteúdos e Ambiente gráfico e organização dos conteúdos. (vide Gráfico 10)

Gráfico 10 - Qualidade do Site da IGAC, em 2024 (%)



Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2024

Com base nesta análise, concluiu-se que a taxa média de satisfação relativamente ao website é de **94,9%**.



## 6.7.4 | Avaliação do Balcão Digital

O Balcão Digital insere-se no compromisso da IGAC de promover a melhoria contínua dos seus serviços e facilitar a interação com os agentes culturais e económicos.

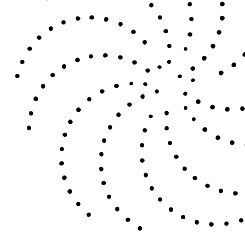
Os clientes que recorreram ao Balcão Digital tinham como objetivo aceder a um serviço específico, de acordo com as suas necessidades.

Num total de 5.741 clientes, os serviços solicitados foram:

Figura 07 - Ranking de procura de serviços no Balcão Digital, em 2024 (%)

| Serviço Balcão Digital                                                                                       | Clientes |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Classificação etária de Teatro, Ópera, Respetivos Festivais e Outros Espetáculos                             | 20,6%    |
| Classificação e autorização para distribuição de Obras Cinematográficas                                      | 15,1%    |
| Registo de Obra Literária Artística                                                                          | 12,3%    |
| Registo de Promotor de Espetáculos de Natureza Artística (mera comunicação prévia)                           | 10,2%    |
| Autenticação de Promotor Ocasional ou Distribuidor ou Encenador ou Disponibilizador ou Outros Interessados   | 10,1%    |
| Registo dos Profissionais da Área da Cultura                                                                 | 6,2%     |
| Reserva de Títulos                                                                                           | 5,7%     |
| Classificação e autenticação de Videogramas                                                                  | 5,5%     |
| Autenticação de videogramas classificados                                                                    | 5,1%     |
| Classificação etária de obras cinematográficas a exhibir em Festivais ou Ciclos de cinema                    | 4,0%     |
| Autorização para exibição pública de Videogramas                                                             | 2,1%     |
| Alteração de Classificação Especial                                                                          | 1,5%     |
| Averbamentos de Obra, Atos e Direitos sobre o Registo                                                        | 0,8%     |
| Comunicação de alteração de dados de promotor de espetáculos de natureza artística (mera comunicação prévia) | 0,5%     |
| Alteração de Classificação de Teatro e Ópera                                                                 | 0,2%     |
| Pedido de Certidões                                                                                          | 0,1%     |

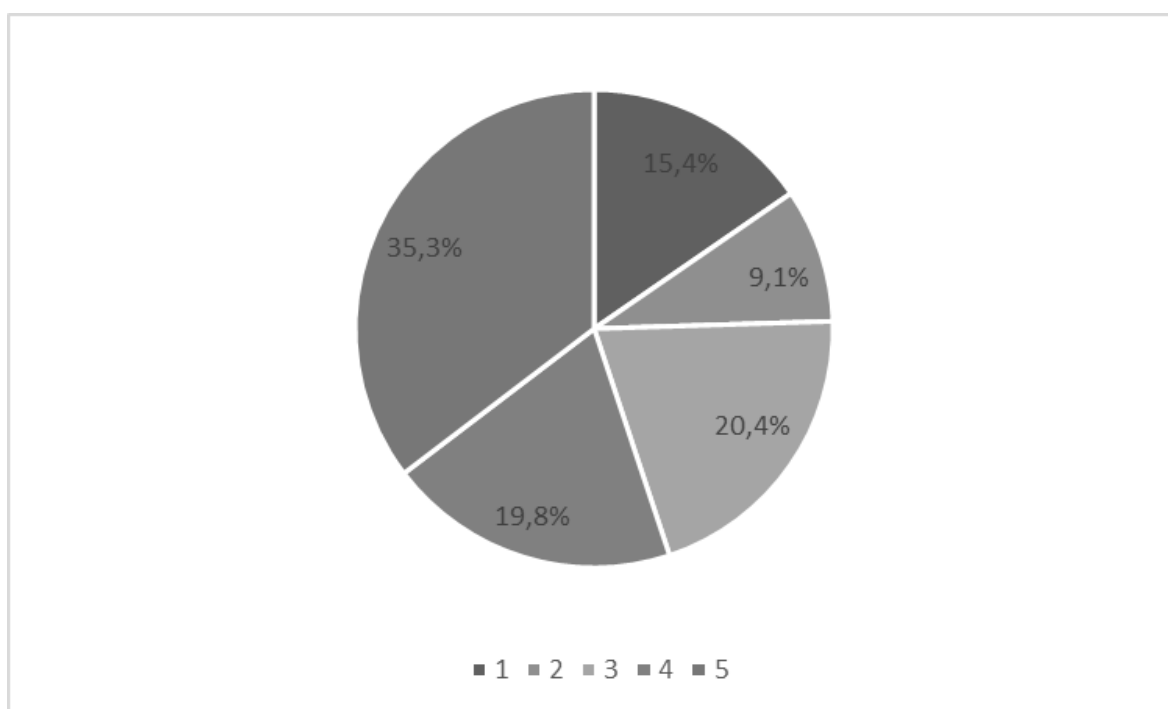
Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2024



De acordo com os dados referentes ao Balcão Digital, em 2024, o serviço online mais utilizado pelos clientes foi a Classificação Etária de Teatro, Ópera, respetivos festivais e outros espetáculos, representando 20,6% da procura total. Em seguida, destaca-se a Classificação e Autorização para Distribuição de Obras Cinematográficas, com 15,1% da procura.

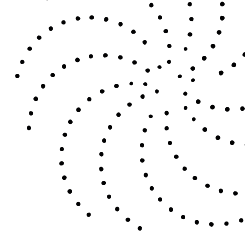
Por outro lado, o serviço menos solicitado foi o Pedido de Certidões, com apenas 0,1%.

Gráfico 11 – Avaliação do Balcão Digital, em 2024 (%)



Fonte: Estudo de Satisfação de Clientes Externos 2024

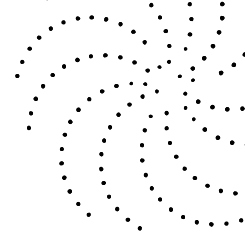
Relativamente à avaliação do Balcão Digital pelos clientes que acederam diretamente aos seus serviços, a análise baseou-se numa escala de avaliação de 5 pontos. Os resultados demonstram uma perceção amplamente positiva, com uma taxa de satisfação de 76%.



### 6.7.5| Principais Resultados

---

- ✓ Em 2024 manteve-se a predominância do género feminino na procura dos serviços da IGAC, representando 54,1% dos utilizadores. O género masculino registou uma participação de 45,3%, enquanto a categoria 'Outro' correspondeu a 0,6%.
- ✓ No que respeita à faixa etária, o grupo com maior representatividade situou-se entre os 40 e 49 anos (33%), seguido pelo grupo dos 50 a 59 anos (23%).
- ✓ Relativamente à distribuição geográfica, o distrito de Lisboa apresentou a maior concentração de utilizadores (46,2%), seguido pelo Porto (14,5%) e Setúbal (9,1%).
- ✓ O serviço mais utilizado em 2024 foi o Registo de Obras Literárias e Artísticas e de direitos Conexos, com uma percentagem de 58,5%.
- ✓ A taxa de satisfação global dos clientes externos em 2024 foi de **95,6%**, enquanto a taxa média de satisfação com a qualidade dos serviços atingiu **94,5%**. No que se refere à avaliação do website da IGAC, a taxa média de satisfação foi de **94,9%**. Já a taxa média de satisfação com o Balcão Digital da IGAC registou um valor de **76%**.



## 07 CONCLUSÕES

Em 2024, a IGAC conduziu a sua atuação com base em oito objetivos estratégicos, desdobrados em 44 atividades e operacionalizados através de oito objetivos no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), distribuídos pelas dimensões de Eficácia (2), Eficiência (3) e Qualidade (3).

O desempenho global da IGAC revelou-se amplamente positivo, registando-se uma taxa de concretização de 109% nos objetivos estratégicos e de 126% nos objetivos operacionais, com três dos oito objetivos superados.

No âmbito do QUAR, o grau de realização dos objetivos operacionais de Eficácia atingiu 138%, representando um peso de 41% no resultado global. Os objetivos de Eficiência registaram uma taxa de realização de 134%, com um peso de 54%, enquanto os de Qualidade apresentaram um grau de concretização de 105%, com um peso de 31% no resultado.

O ano foi igualmente marcado por uma mudança estrutural de relevo, concretizada na transição para novas instalações, processo que exigiu um esforço coletivo notável. Esta transição decorreu com sucesso, assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

A IGAC manteve uma atenção constante ao bem-estar dos seus trabalhadores, à valorização das relações humanas e ao progresso tecnológico, respondendo de forma eficaz ao aumento da carga de trabalho e reforçando a sua capacidade de resposta institucional.

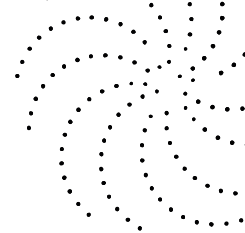
No encerramento do exercício de 2024, a IGAC renova o seu compromisso com a excelência e com a consolidação de um modelo de gestão pública moderno, resiliente e orientado para resultados.

Grau de Realização do Plano de Atividades 2024

109%

Grau de Realização dos Objetivos de QUAR

126%



## 08 ANEXOS

---

ANEXO I – Balanço Social 2024

ANEXO II – Estudo de Avaliação da Satisfação dos Clientes Externos 2024

ANEXO III – QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização 2024