

CCB

Cidade

Digital

OPERAÇÃO SAMA 2020

Fundação Centro Cultural de Belém

CCB.pt

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional



Cidade
Aberta /

Conteúdos

Introdução	1
Objeto de contratação	4
Identificação do projeto	9

Introdução

A informação e comunicação dos projetos cofinanciados pelos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) no período de programação 2014-2020, designado de Portugal 2020, visa informar os cidadãos sobre o papel da União Europeia (UE) no desenvolvimento económico e social e na redução das assimetrias regionais no nosso país, assegurando a divulgação dos projetos e dos seus resultados, bem como a transparência nos apoios concedidos.

Enquadramento das necessidades

As funções que irão ser objeto de intervenção no âmbito desta operação estão associadas ao conhecimento dos diversos públicos e dos respetivos hábitos de consumo e a melhoria contínua do serviço público no País, à gestão eficiente da atividade da FCCB que apresenta a necessidade de otimização e implementação de novos instrumentos de gestão tendo em vista a racionalização de custos e processos e à diversificação do modelo de oferta de atividades e serviços, medindo e avaliando as respetivas estratégias.

Em 2019, no âmbito na sua missão e atribuições em matéria de serviço público, um projeto de transformação digital que pretende consolidar a sua estratégia e prioridades de modernização administrativa. Neste sentido, define as seguintes prioridades:

- A afirmação do conceito de “Cidade Aberta”, em particular no plano digital devido à sua abrangência territorial, eficiência nos meios e diversidade de públicos-alvo (cidadãos, famílias, empresas, artistas e comunidade).
- O desenvolvimento de uma estratégia de comunicação nos media (incluindo redes sociais) que reforce o seu posicionamento estratégico enquanto entidade de referência na oferta e fruição cultural.
- Uma evolução do modelo de oferta de bens e serviços, compatível com a missão da FCCB, que contribua para a melhoria da programação cultural a nível nacional (através de uma parceria com a Direção Geral do Património Cultural - DGPC, entidade integrada no Ministério da Cultura, com implantação nacional, por via da Lei e do conjunto de Museus e Monumentos Nacionais que tutela) e a redução de custos de contexto na sua fruição.

No presente ano de 2020, a FCCB pretende prosseguir com o cumprimento dos objetivos com que se comprometeu. Assim, e enquadrado no esforço permanente de refinação e exigência crescente com a qualidade dos serviços prestados, torna-se essencial a contínua adequação e qualificação dos seus recursos humanos e materiais. Reforçar os meios ao dispor da FCCB

é, deste modo, considerado vital para a melhoria contínua do serviço público no País, impondo da FCCB um conjunto de upgrades aos processos estratégicos, instrumentos de gestão e procedimentos de relacionamento com a comunidade.

Objetivos

Em sede de candidatura foi definido um conjunto de objetivos representativos do âmbito do projeto, bem como dos resultados que se pretendem atingir:

Público

Simplificar a utilização de serviços digitais e o acesso a conteúdos do website do CCB contribuindo para:

- Melhorar a experiência de utilização do website e a satisfação dos utilizadores, tornando-o mais *user friendly*;
- Aumentar a eficácia da comunicação da oferta cultural e corporativa;
- Conquistar e fidelizar novos públicos, através de sinergias entre a atividade corporativa e cultural;
- Diminuir as assimetrias no consumo de conteúdos e da oferta cultural e reduzir os custos de contexto na sua fruição.

Produção

Otimizar a produção permitindo:

- Facilitar a colaboração e comunicação interna entre as equipas, departamentos e entidades da área da cultura;
- Aumentar a produtividade das equipas e dos recursos à disposição da FCCB (incluindo salas e outros espaços/ infraestruturas);
- Simplificar o processo de utilização dos espaços para eventos, conferências e espetáculos;
- Expandir e diversificar o público-alvo da FCCB, através da difusão de conteúdos culturais no âmbito do protocolo de colaboração com a DGPC;
- Diferenciar a oferta de serviços de organização de eventos corporativos.

Recursos

Adaptar os recursos e as competências digitais contribuindo para:

- Conhecer e partilhar boas práticas de colaboração e comunicação através de novas plataformas e meios digitais;
- Desenvolver e consolidar as competências dos recursos humanos em matéria de colaboração digital;
- Promover a inovação e a melhoria contínua das práticas internas;
- Garantir a sustentabilidade dos ganhos de eficiência, eficácia e qualidade depois da execução da operação.

Objeto de contratação

N.º atividade	Nº ordem	Identificação
1	1	Implementação de sistema integrado de relações externas e comunicação
	1.1	Software de comunicação Hubspot - Marketing Hub
	1.2	Desenvolvimento software de comunicação Hubspot - Marketing Hub - Profissional
	2	Implementação de soluções digitais (website)
	2.1	Construção do novo site WWW.CCB.PT
	2.2	Implementação da aplicação CCB
	2.3	Desenvolvimento do site para facilidades comerciais e captação de público
	3	Implementação de outras soluções digitais
	3.1	Instalação de ecrãs de LEDs de comunicação edivulgação de conteúdos no caminho pedonal público
2	4	Otimização de produção e gestão de eventos e espetáculos
	4.1	Software de gestão de espetáculos e eventos comerciais
	5	Gravação e streaming de eventos culturais
	5.1	Produção e gravação de espetáculos da temporada 2020/21
	6	Sistema de suporte dos ficheiros multimédia
	6.1	Equipamento de armazenamento de imagens
	6.2	Sistema de ficheiros multimédia de suporte à gravação e streaming de espetáculos da temporada 2020/21
7	Reengenharia de processos operacionais	
7.1	Modelo organizativo da Fundação para implementação da gestão documental	
3	8	Implementação de solução de gestão documental e workflow
	8.1	Solução informática de gestão e circulação documental
	9	Reforço da infraestrutura de suporte à arquitetura aplicacional
	9.1	Equipamento KVM de monitorização do Centro de Dados
	9.2	Ampliação da rede de fibra ótica do edifício
	9.3	Ampliação da rede de fibra ótica do edifício - trabalhos complementares
	9.4	Equipamentos ativos para Centro de Dados
	9.5	Equipamento KVM de monitorização do Centro de Dados
	10	Integração de solução "Colaborador CCB Digital"
	10.1	Sistema informático de gestão de Recursos Humanos
10.2	Portal de Recursos Humanos, sistema de avaliação e desenvolvimento de novas funcionalidades do sistema de gestão de RH	
4	11	Divulgação de resultados da operação
	11.1	Ações de comunicação e divulgação do programa CCB DIGITAL
5	12	Monitorização e apoio à transformação digital do CCB
	12.1	Sistemas de monitorização da qualidade de informação e comunicação

A implementação desta operação irá contribuir para um conjunto de objetivos que apresentamos por eixos de atuação:

Público, Produção e Recursos.



Atividade 1. Revisão do modelo de relação com público

O principal objetivo desta atividade é simplificar a utilização de serviços digitais e o acesso a conteúdos do website do CCB. Para o efeito será, por um lado, modernizada a imagem e estrutura do website da FCCB, de acordo com as regras de usabilidade e acessibilidade de forma a aumentar o total de visitantes e a duração média das visitas.

Por outro lado, irão ser adotadas medidas de melhoria da gestão da relação com os vários segmentos de público, e também os clientes do Centro de Congressos e Reuniões.

Assim, esta atividade pretende contribuir para os seguintes objetivos:

- a) Melhorar a experiência de utilização do website e a satisfação dos utilizadores, tornando-o mais *user friendly*;
- b) Aumentar a eficácia da comunicação da oferta cultural e corporativa;
- c) Conquistar e fidelizar novos públicos, através de sinergias entre a atividade corporativa e cultural;
- d) Diminuir as assimetrias no consumo de conteúdos e da oferta cultural e reduzir os custos de contexto na sua fruição.



Atividade 2. Adoção de práticas e soluções inovadoras na produção e gestão de eventos Culturais e Comerciais

A programação cultural de espetáculos, exposições e conferências e a gestão de eventos comerciais fazem parte da atividade principal da FCCB.

Nesse sentido, a sua otimização deverá contribuir para o seguinte:

- a) Facilitar a colaboração e comunicação interna entre as equipas, departamentos e entidades da área da cultura;

- b) Aumentar a produtividade das equipas e dos recursos à disposição da FCCB (incluído salas e outros espaços/ infra-estruturas);
- c) Simplificar o processo de utilização dos espaços para eventos, conferências e espetáculos;
- d) Expandir e diversificar o público-alvo da FCCB, através da difusão de conteúdos culturais no âmbito do protocolo de colaboração com a DGPC;
- e) Diferenciar a oferta de serviços de organização de eventos corporativos.

Atividade 3. Adaptação dos recursos e das competências digitais

A adaptação dos recursos e das competências digitais pretende contribuir para o seguinte:

- a) Conhecer e partilhar boas práticas de colaboração e comunicação através de novas plataformas e meios digitais;
- b) Desenvolver e consolidar as competências dos recursos humanos em matéria de colaboração digital;
- c) Promover a inovação e a melhoria contínua das práticas internas;
- d) Garantir a sustentabilidade dos ganhos de eficiência, eficácia e qualidade depois da execução da operação.

Atividade 4. Divulgação de resultados da operação

A inclusão de uma atividade direcionada para a divulgação da operação assenta na sua importância para a continuidade dos efeitos da operação, ie, na manutenção e partilha dos resultados de eficiência e eficácia desenvolvidos.

Para o efeito, pretende-se dar a conhecer as alterações introduzidas na FCCB, levando os cidadãos, empresas e colaboradores a adotarem as novas metodologias e a abandonarem as anteriores. Assim, a atividade 4 irá contribuir para:

- a) O reforço da notoriedade da FCCB;

b) A divulgação externa e interna das novas práticas, serviços e oferta cultural à disposição da sociedade.

Atividade 5. Monitorização e apoio à transformação digital

Por ultimo, a atividade 5 deve acompanhar a implementação das restantes atividades identificadas de forma a garantir as condições necessárias para o cumprimento de prazos, a qualidade técnica e funcional das soluções e a satisfação das expectativas dos vários stakeholders.

Adicionalmente, esta atividade irá contribuir para:

- a) Garantir a comunicação de reports internos e externos sobre a execução da operação, de forma a manter as chefias informadas, e incentivar a sua intervenção quando necessário;
- b) Definir e manter atualizado o plano de projeto com os respetivos milestones e atividades;
- c) Assegurar a articulação dos diferentes intervenientes de forma a cumprir de forma cabal as iniciativas candidatas;
- d) A definição de um plano de mudança e o seu cumprimento;
- e) Garantir uma resposta a pedidos de esclarecimentos de forma atempada, completa e em conformidade com as regras do Programa Operacional.

A DGPC, instituição que formalizou um protocolo de cooperação com a FCCB no âmbito desta operação, tem a seu cargo a gestão directa de 23 monumentos e museus. Esses equipamentos, que estão distribuídos no território nacional, incluindo nas regiões NUTS II do Norte, Centro e Alentejo, são um factor crítico para a difusão de benefícios da operação nessas regiões.

Em particular, a operação pretende atrair, expandir e diversificar os potenciais turistas, sobretudo aqueles que procuram oferta cultural contemporânea, de qualidade e relevante, no âmbito dos circuitos turísticos nas regiões mencionadas.

Este crescimento e diversificação do público-alvo, e em particular a ausência de sazonalidade no turismo cultural, irá contribuir para o aumento da despesa com alojamento, restauração,

serviços turísticos, taxas e impostos municipais, entre outras, com efeitos significativos na competitividade e emprego nessas regiões.

Adicionalmente, importa referir a eliminação dos custos de contexto necessários para fruição de oferta cultural, e a consequente redução de assimetrias entre os residentes da AML e as NUTS II do Centro, Alentejo e Norte.

Por ultimo, é relevante mencionar a afirmação e integração da oferta cultural das regiões mencionadas, nos circuitos internacionais de produção e co-produção artística promovidos pela FCCB.

Identificação do projeto

Projeto n.º 43935

Apoiado no âmbito do: Sistema de Apoio à Transformação Digital na Administração Pública (SAMA2020)

Entidade: Fundação Centro Cultural de Belém

Objetivo: Melhorar o acesso às tecnologias da informação e da comunicação, bem como a sua utilização e qualidade.

Designação do projeto: CCB Cidade Digital

Localização: Lisboa

Abrangência: Nacional

Investimento Total: 735.515,85€

Apoio financeiro da UE: 418.876,28€ (57%)

Comparticipação nacional: 316.639,57€ (43%)

Data de início: 26 de julho de 2019

Data de Conclusão: 24 de julho de 2021



Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional