



S M A S
M U N I C I P I O
D E A L M A D A

Prédio: R. do Dr. José A. 22
Praça: 7864-709 Almada
N.º tel: 680 017 763
geral@smasalmada.pt - www.smasmunicipal.pt



60º ANIVERSÁRIO
S M A S
A L M A D A
PERCURSO DE EXCELÊNCIA POR ALMADA

Reunião de 2011/01/12

Epígrafe | Organização dos SMAS. Constituição de equipas multi-disciplinares/Gabinete de Comunicação e Imagem.

O Regulamento de Organização dos SMAS, que recentemente foi aprovado pelos órgãos deliberativo e executivo colegial do Município e publicado no DR, 2ª, de 9.12.2010, adopta um modelo estrutural misto, incluindo uma estrutura matricial composta por duas equipas multidisciplinares, cuja constituição, bem como a designação das respectivas chefias, é efectuada através de deliberação da câmara municipal, sob proposta do respectivo presidente (cfr. art. 12º, 3, do D.L. Nº 305/2009, de 23.10).

Neste contexto e em cumprimento do seu dever de dar execução às referidas deliberações dos órgãos do Município, o conselho de Administração dos SMAS delibera:

1. Propor que a equipa multidisciplinar "Gabinete de Comunicação e Imagem" seja constituída por:

- Delfina Sózinho Caraça, técnica superior mestre em Sociologia do Trabalho das Organizações e do Emprego;
- Ana da Paz Paula, técnica superior licenciada em Psicologia;
- Marta Patrícia Tonet da Silva Tavares, técnica superior licenciada em Comunicação Empresarial;
- Sónia Andrea Fernandes de Mesquita Freire, técnica superior licenciada em Design Industrial;
- Ana Cláudia Grazina Malta, técnica superior licenciada em Ciências da Comunicação e Cultura;
- César Augusto Santos da Fonseca Branco, assistente técnico.

1.1. Que a trabalhadora Delfina Sózinho Caraça seja designada chefe de equipa, anexando-se a informação curricular da mesma.

2. Solicitar à Sra. Presidente da CMA que submeta a proposta indicada no ponto anterior à aprovação da Câmara Municipal.

Deu-lhe: aprovada por unanimidade de

SEGUIMENTO

Sra. Presidente da CMA

CURRICULUM VITAE

1. DADOS PESSOAIS

Nome: Delfina Sózinho Caraça
Estado Civil: Solteira
Data Nascimento: 25 de Julho de 1961
Natural de Évora

2. HABILITAÇÕES ACADÉMICAS

Licenciatura em Sociologia concluída em 1989, pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), seminário em Sociologia do Trabalho.

Obteve o grau de **mestre** no dia 8 de Março de 2001, **Mestrado em Sociologia do Trabalho, das Organizações e do Emprego** pelo ISCTE.

3. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Iniciou actividade profissional nos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento do Município de Almada (SMAS) em 1983, na carreira de Técnica de Organização e Métodos, na Divisão de Informática, tendo participado na definição de processos de trabalho com vista à informatização, destaca-se o Sistema Informação de Abastecimento de Água (SIAA) e a Gestão Documental.

Na carreira técnica superior desde 1990, data em que passou a fazer parte do Gabinete de Assessoria e Informação, tendo vindo a participar e a desenvolver, designadamente as seguintes actividades:

- Desenvolvimento de acções de apoio técnico solicitadas pelo presidente ou pelo vogal do Conselho de Administração, bem como assegurar a preparação de documentos institucionais "Informação da Actividade Municipal", "Documento de Prestação de Contas" e "Opções do Plano"
- Acompanhamento e resposta a todos os pedidos de informação e sugestões que dão entrada nos SMAS via e-mail: geral@smasalmada.pt e www.smasalmada.pt.
- Participação na elaboração de conteúdos para a produção de documentos informativos dos serviços para os utentes.
- Actualização dos conteúdos disponíveis no sítio dos SMAS na Internet www.smasalmada.pt.
- Participou, em 2000, 2004 e 2007 no desenvolvimento dos diversos sítios dos SMAS de Almada na Internet, concepção e elaboração de conteúdos, dos quais, se salientam a História e Organização dos SMAS; Indicadores de Gestão; Informações Úteis, SMAS Em Linha e Projectos e Obras.

- Responsável pelo tratamento dos resultados e análise dos dados do inquérito por questionário "Avaliação da liderança no projecto Presença na Internet" que foi preenchido pelos intervenientes no projecto e do inquérito por questionário "avaliação do serviço prestado pelos SMAS e do sitio www.smasalmada.pt "disponibilizado no sitio ao público em geral.
- Participou na elaboração da candidatura do projecto "Presença na Internet", ao Prémio da Qualidade do Distrito de Setúbal 2002, organizado pela Associação de Municípios do Distrito de Setúbal.
- Definição de procedimentos administrativos, no âmbito da centralização do processo de reclamações.
- Fez parte da equipa que em 1999 desenvolveu o projecto de Gestão de Processos Administrativo e Escritório Electrónico dos SMAS.
- Levou a efeito a análise de indicadores de controlo de gestão para a elaboração de um sistema de informação, segundo a metodologia utilizada na concepção de um *Tableau de Bord*, que deu origem ao Relatório de Informação Mensal para a Gestão dos SMAS.
- Coordenou a equipa que realizou o projecto "Estudo de Âmbito" em 1995, que teve como finalidade: a clarificação da missão, finalidade, estratégia e objectivos dos SMAS; a descrição do modelo estático e dinâmico da organização; a avaliação do sistema de informação; e a elaboração de propostas de actuação e recomendações consideradas indispensáveis para a concretização do "Estudo Estratégico de Informação", em parceria com o Instituto de Informática.
- Participou na concepção de diversos documentos nomeadamente o "Guia do Utente" dos Serviços Municipalizados de Almada, 1ª e 2ª edição (1995), que teve por objectivo proporcionar a todos os utentes um conjunto de informação indispensável para um contacto mais fácil com os Serviços.

No âmbito da formação:

- Organizou e foi formadora do curso "Organização e Métodos" dirigido a Técnicos Profissionais e Pessoal Administrativo.
- Organizou e foi formadora do curso "Gestão de conflitos e Técnicas de Negociação" dirigido a Técnicos Superiores e Pessoal Administrativo

4. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

- **Pós-graduação em Gestão de Qualidade e Ambiente**, concluída em 2007, tendo obtido a classificação final de Muito Bom, média de 17 valores. O curso incluiu as seguintes unidades temáticas: Introdução à Gestão Ambiental; a Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho; Gestão de Projectos; Tecnologias Ambientais; Gestão da Produção; Gestão da Qualidade; CEP – Controlo Estatístico do Processo; e Auditorias Internas da Qualidade.
- **Mestrado em Sociologia do Trabalho, das Organizações e do Emprego** concluído em 8 de Março de 2001, com a classificação de Bom com Distinção.
- **Produzir Conteúdos Para a Intranet e Partilhar Informação** curso realizado pelo Instituto Nacional de Administração (INA), em 23 de Maio de 2001, total de 18 horas.
- **"Gestão de Recursos Humanos"** que decorreu em Dezembro 1998, incluído no Plano Interno de Formação dos SMAS, com duração de 12 horas, cujo conteúdo programático incidiu sobre: tendências evolutivas da gestão de recursos humanos; tendências da gestão

das organizações e empresas; a organização dos processos de trabalho e o papel das pessoas; a gestão das competências; e instrumentos gestionários.

- "**Formação de Formadores**" que decorreu em Setembro 1997, incluído no Plano Interno de Formação, com duração de 60 horas e cujo conteúdo programático incidiu sobre: perfil profissional do formador; simulações pedagógicas iniciais; psicologia da aprendizagem, relação pedagógica e animação da formação; operacionalização da formação; e simulação pedagógicas finais.
- "**Avaliação de Desempenho**", duração de 15 horas, realizado e organizado pela formação dos SMAS, Março de 1996, no qual foram abordados os seguintes temas: desempenho profissional – factores que influenciam; o âmbito de supervisão profissional; e as técnicas instrumentais de supervisão profissional; e a entrevista.
- Frequentou com aproveitamento o curso de "**Sensibilização à Intervenção Sistémica**", ano 1996/97, duração total de 40 horas realizado pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar, em Lisboa, onde foram abordados, nomeadamente as seguintes temáticas: conceitos básicos de metodologia sistémica; a evolução do modelo sistémico; conceitos fundamentais de terapia familiar; a teoria da comunicação; os ciclos evolutivos dos sistemas; genograma e outras técnicas de avaliação.
- "**Estudo de Âmbito no Processo de Planeamento de Sistemas de Informação**", duração de 15 horas, curso realizado pelo Instituto de Informática, Junho de 1995, onde foram abordados os seguintes módulos: linhas de orientação para o planeamento estratégico de sistemas de informação, metodologia utilizada, avaliação dos sistemas de informação, principais técnicas utilizáveis, modelização da organização, etc..
- "**Gestão da Formação**", duração total de cerca de 264 horas, realizado em Julho de 1994, no Centro Interdisciplinar de Estudos Económicos (CIDECE). Foram desenvolvidos na parte de formação teórica (200 horas) os temas: a empresa e os recursos humanos, ciclos de gestão e liderança; sistemas de informação; planeamento e controlo; sistema de formação profissional; introdução à simulação de entrevista; planeamento da formação; organização da formação; programação da formação; operacionalização da formação; e avaliação da formação, média final de 16 valores. Parte prática (64 horas) consistiu na elaboração de projecto de formação.
- "**Controlo interno**", duração de 14 horas, curso organizado pela Price Waterhouse, consultoria de Gestão, Junho de 1994, temas abordados sobre o controlo interno de forma integrada nas áreas funcionais de uma empresa - produção, compras, stocks, pessoal, comercial, finanças/ contabilísticas, planeamento -.
- "**Organização, Sistemas e Métodos**", duração de 70 horas, curso realizado pelo INA, Maio 1991, onde foram desenvolvidos os seguintes temas: as funções de planeamento, organização, direcção e de controle; a visão geral da organização empresarial; estruturas organizacionais formais e informais; sistema e métodos de trabalho; etc.
- "**Técnicas Fundamentais de Organização e Modernização Administrativa**" duração de 24 horas, curso organizado pela Associação Industrial Portuguesa (COPRAI), em 1985.
- Conhecimentos de informática na óptica de utilizador, designadamente: sistema específico para o tratamento estatístico para Ciências Sociais o **SPSS/PC**, o **Microsoft Excel** para o cálculo e tratamento de dados, **Microsoft Word** (processamento de texto), **Microsoft Outlook** (aplicação de gestão integrada de informação). Outras aplicações específicas do Serviço, nomeadamente o **Documentum** (Gestão e arquivo de Documentos), o **Sistema Clientes Gestão da Água** (SCGA), concebido pela empresa Edinfor para atendimento de clientes, facturação, cobrança, etc.

Seminários, Colóquios, Congressos

- Conferência **“Roteiro Local para as Alterações Climáticas: mobilizar, planear e agir”**, que decorreu em Maio de 2009, organizado pela Câmara Municipal de Almada.
- **Encontro Regional Tecnologias ao Serviço do Cidadão** que decorreu em Junho de 2009, organizado pela Associação de Municípios da Região de Setúbal (AMRS).
- **Gestão de Pessoas**, que decorreu em 28 de Novembro de 2006, organizado pelos Serviços Municipalizados de Almada.
- **“A Qualidade nos Serviços Públicos – Gestão de Processo”**, conf. Dr. Paulo Machado que decorreu em 12 de Novembro de 2003, organizado pelos Serviços Municipalizados de Almada.
- Seminário **“A Organização nos Serviços Públicos”**, conf. Dr. Nelson, 18 de Abril de 2002, organizado pelos Serviços Municipalizados de Almada.
- Seminário **“Internet, Intranet e a Sociedade de Informação”**, conf. Dr. Luís Vidigal, 22 de Novembro de 2001, organizado pelos Serviços Municipalizados de Almada.
- **“International Staffware Conference 1999”** que decorreu em Setembro, em Londres. A participação nesta conferência prende-se com a implementação do projecto de “Gestão dos Processos Administrativos” e escritório electrónico nos SMAS.
- Seminário **“Marketing e Comunicação para a Administração Pública”**, sobre o tema “A imagem das Instituições o diálogo com a comunidade”, realizado pela Associação Empresarial da Região de Lisboa (AERLIS) e Centro de Estudos para o Desenvolvimento (CEDREL), duração de 14 horas, Fevereiro de 1996.
- Colóquio **“Estratégia e Planeamento na Gestão e Administração Pública”**, realizado pelo Instituto Superior de Ciências e Políticas (ISCSP), duração de 14 horas, Julho de 1995.
- 2º Congresso Português de Sociologia, **“Estruturas Sociais e Desenvolvimento”**, duração de 21 horas, realizado em Fevereiro de 1992.
- Seminário **“Gestão para a Qualidade em Serviços”**, organizado pelos Serviços Municipalizados de Cascais, duração de 14 horas e decorreu em Setembro de 1991.
- 1º Fórum Nacional de Medicina no Trabalho decorreu entre 23 a 26 Outubro, em Lisboa.