

PLANO DE ACTIVIDADES

2013

Junho 2013

SUMÁRIO

1	NOTA INTRODUTÓRIA	3
1.1.	Missão, legislação e estrutura orgânica	3
1.2	Valores e cultura organizacional	4
1.3	Breve análise conjuntural	4
1.4	Caracterização dos principais clientes e serviços da BNP	5
2	ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS E OBJECTIVOS	7
2.1	SIADAP 1 – QUAR para 2013	8
3	MEIOS HUMANOS E MATERIAIS	11
3.1.	Recursos humanos	11
3.2	Recursos financeiros	11
4	ACTIVIDADES E RESULTADOS PREVISTOS POR ATRIBUIÇÕES - 2013	13
5	SIADAP 2 – OBJECTIVOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS – 2013-14	18

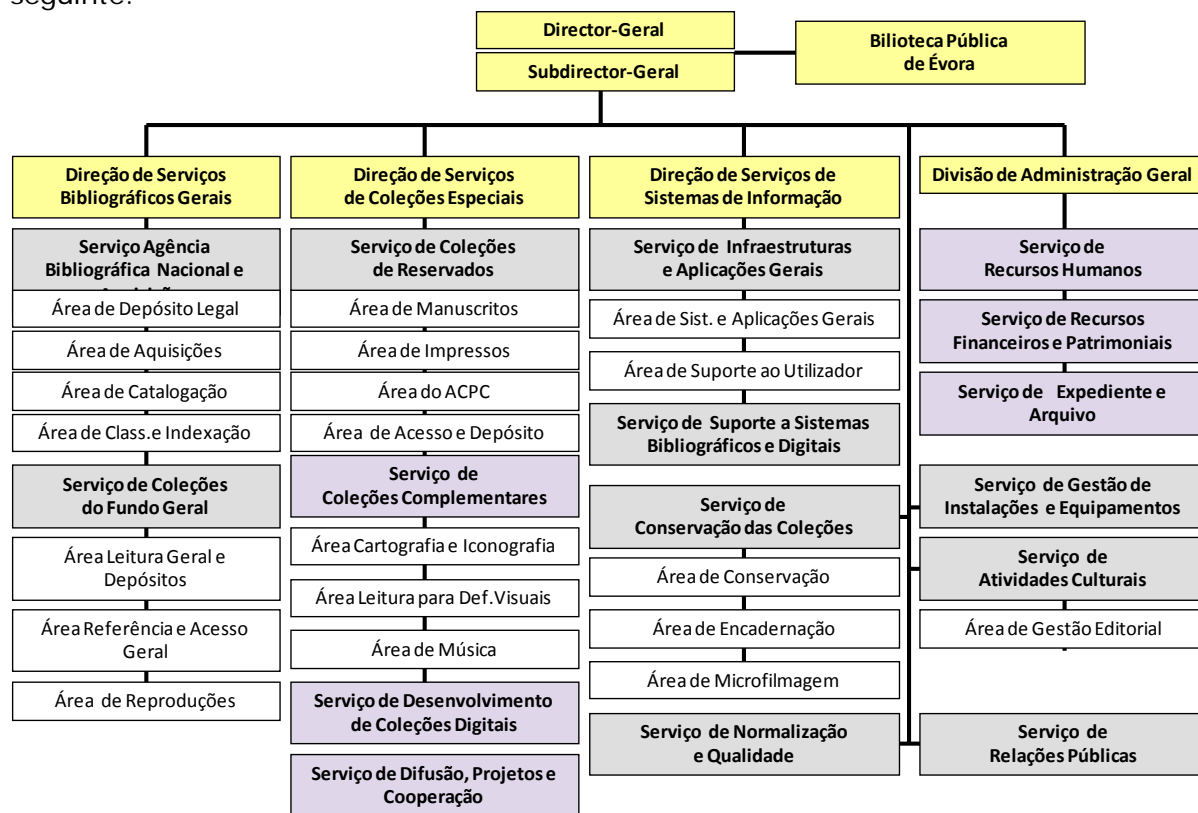
1 NOTA INTRODUTÓRIA

1.1 Missão, legislação e estrutura orgânica

A BNP é um organismo da administração direta do Estado dotado de autonomia administrativa, técnica e científica, sob tutela do Secretário de Estado da Cultura. Tem por missão proceder à recolha, tratamento e conservação do património documental português, em língua portuguesa e sobre Portugal, nos vários tipos de suporte em que este se apresente, bem como assegurar o seu estudo, divulgação e as condições para a sua fruição e garantir a classificação e inventariação do património bibliográfico nacional.

Na sequência do PREMAC, a BNP rege-se pelo Decreto-Lei nº 78/2012, de 27 de março. A estrutura vigente é definida pela Portaria nº 199/2012, de 29 de junho, que cria as unidades orgânicas nucleares (Direções de Serviços), e pelo Despacho nº 10504/2012, de 6 de agosto, que cria uma unidade flexível (Divisão). A estrutura nuclear da BNP passou a compreender, como serviço dependente, a Biblioteca Pública de Évora, ficando a Biblioteca da Ajuda integrada na Direção-Geral do Património Cultural (Dec-Lei 115/2012, de 25 de maio).

Pelos Despachos nº 5/DGBNP/2012, de 30 de junho, e nº 12/DGBNP/2012, de 30 de julho, são definidas as unidades funcionais de nível inferior a Direção de Serviços e Divisão, respetivamente. Com a re-estruturação realizada, o organograma da BNP passou a ser o seguinte:



1.2 Valores e cultura organizacional

Na prossecução dos seus objetivos, e de acordo com o definido no documento *Visão e Plano Estratégico da Biblioteca Nacional de Portugal, 2007-2010* (que neste aspeto se mantém), a BNP orienta as suas atividades, e constrói a sua cultura organizacional, com base nos seguintes valores:

- *primazia do serviço público*, considerando o direito social de acesso à informação e o papel fundamental dos acervos à sua guarda para o desenvolvimento cultural e científico do País;
- *excelência no âmbito das suas atribuições técnicas*, de forma a garantir a permanência do património documental e respetivos conteúdos, e a otimizar e partilhar os mecanismos da sua disponibilização e utilização;
- *aprendizagem e agilidade de adaptação às mudanças tecnológicas*, de modo a melhorar a sua gestão, a acompanhar as transformações do ambiente informacional e a corresponder às expectativas dos utilizadores;
- *relevância no atual contexto do mercado de serviços de informação*, tanto a nível nacional como internacional, especialmente com vista a valorizar a oferta e reforçar a visibilidade do património documental português.

1.3 Fatores do ambiente externo

Nos fatores do ambiente externo continua a destacar-se, como vertente mais marcante, o aumento da procura dos serviços de acesso em linha aos próprios conteúdos bibliográficos, e serviços conexos, não só por parte dos utilizadores mas também a nível de projetos de colaboração em rede, em especial pelo estímulo político ao desenvolvimento dos recursos culturais europeus em linha, sobretudo no âmbito da *Europeana*. A digitalização continua a ser uma área de principal prioridade no desenvolvimento de serviços ao público, tanto a nível nacional como internacional. No entanto, continua a verificar-se no caso de Portugal e, mais especificamente da BNP, carência de programas de investimento / fontes de financiamento para esta área, que não permitem corresponder às expectativas, na medida desejável.

Mantêm-se as exigências no que respeita às atribuições clássicas duma biblioteca nacional, designadamente no que se refere ao universo, sempre crescente, das publicações analógicas, à gestão e preservação do imenso património físico à sua guarda e à manutenção dos serviços tradicionais para os seus utilizadores locais.

No âmbito dos serviços para profissionais, continua a tendência para uma menor procura de serviços relacionados com as atividades da área de gestão de documentação e informação, designadamente no que respeita a formação contínua, sendo que, em contrapartida, é crescente o interesse e a procura dos serviços que a BNP presta e desenvolve, ou pode vir a desenvolver, relacionados com o setor da edição, especialmente por parte dos editores de publicações periódicas.

Os serviços de leitura local apresentam uma tendência de crescimento da procura que, embora lentamente, se prevê que se aproxime, em 2013, do volume anual de serviço prestado nos anos imediatamente anteriores ao encerramento do serviços de leitura que ocorreu em 2010-2011, em virtude da Obra de remodelação da Torre de Depósitos.

No que respeita à interação com a comunidade científica, é manifesta a tendência para uma crescente e cada vez mais diversificada procura por parte de instituições e investigadores para a realização de projetos e iniciativas conjuntas, normalmente com lugar na BNP, fazendo prever a necessidade crescente de afetação de recursos às atividades culturais e de investigação, de modo a captar o potencial de valorização e visibilidade da Instituição e suas coleções.

1.4 Caracterização dos principais clientes dos serviços da BNP

Na caracterização dos clientes e público-alvo da BNP distinguem-se três tipos essenciais: os utilizadores finais, isto é, utilizadores dos serviços e recursos da Instituição para as suas atividades individuais de estudo e investigação; e os utilizadores profissionais, que se relacionam com a BNP no contexto das atividades das respetivas organizações; e os utilizadores institucionais, que estabelecem parcerias com a BNP para a realização de projetos de investigação e iniciativas culturais.

Utilizadores finais

Os utilizadores locais da BNP são essencialmente professores e estudantes do ensino superior, e outros investigadores, maioritariamente portugueses, abrangendo uma população de cerca de 6.000 leitores ativos, isto é, que frequentam a Biblioteca, em cada ano. Mais difícil de caracterizar, mas certamente muito mais variada, é a população que usa a BNP remotamente através dos serviços disponíveis em linha, especialmente no que se refere ao volume crescente de conteúdos integralmente acessíveis na Biblioteca Nacional Digital.

Esta população abrange qualquer cidadão, português ou estrangeiro, que procure informação diretamente nos serviços da BNP ou que chegue a esses serviços por outras vias, como a PORBASE, o *Google Scholar*, o portal TEL – *The European Library*, a *Europeana*, o portal *VIAF* ou a *Biblioteca Digital do Património Iberoamericano*.

Enquanto a procura local continua a apresentar estabilidade ou uma ligeira tendência para descer, a procura dos serviços remotos apresenta uma tendência crescente

Utilizadores profissionais

Os utilizadores profissionais abrangem um vasto leque de clientes, tanto pessoas individuais como organizações.

Nas suas funções de Agência Bibliográfica Nacional, a BNP relaciona-se com entidades editoras, comerciais ou não, e com tipografias. A procura é ditada essencialmente por imperativos legais e os serviços fornecidos são sobretudo de carácter administrativo. No entanto, existe potencial para incentivar a participação destes clientes na melhoria dos objetivos que estão na base desses requisitos legais, como o de depósito legal, no quadro duma futura reformulação da legislação respetiva e através da criação, por parte da BNP, de mecanismos mais simplificados e eficazes de comunicação com essas entidades e cuja implementação se iniciou em 2010 e teve, em 2012, mais uma fase de desenvolvimento.

Enquanto entidade gestora da Bibliografia Nacional e do Catálogo Coletivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas e, ainda, prestadora de serviços de fornecimento de informação bibliográfica automatizada, de apoio técnico, formação contínua e orientação normativa na área biblioteconómica e outras áreas complementares, a BNP opera um interface fundamental com o universo das bibliotecas portuguesas e seus profissionais.

Neste âmbito, o público alvo tem sido tão diversificado como o tipo de ações prestadas ao longo dos anos. No sentido de continuar a otimizar a sua atuação e mais eficazmente corresponder ao contexto atual, a BNP prossegue a sua estratégia de reduzir a sua atuação às áreas prioritárias, como tem sido o caso da normalização, e, mais recentemente dos serviços de coordenação e agregação de resultados na área da digitalização, praticamente abandonando outras, como a formação profissional contínua.

1.5 Tipificação dos serviços prestados pela BNP

- Desenvolvimento sistemático das suas coleções, especialmente no que respeita às publicações portuguesas, ou de valor e interesse para a cultura portuguesa, por Depósito Legal, compra, oferta ou permuta;
- Atribuição e administração do Depósito Legal; distribuição do Depósito Legal às bibliotecas beneficiárias (atualmente 9);
- Atribuição do ISSN (Número Internacional Normalizado das Publicações em Série) e do ISMN (Número Internacional Normalizado para a Música Impressa);
- Fornecimento de registos CIP (Cataloguing in Publication) aos editores;
- Conservação e preservação das suas coleções e apoio a outros organismos, nesse âmbito.
- Constituição e disponibilização em linha de instrumentos de pesquisa e acesso às coleções;
- Disponibilização em linha da Bibliografia Nacional Portuguesa;
- Gestão do Catálogo Coletivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas consubstanciado na Base Nacional de Dados Bibliográficos – PORBASE; fornecimento de informação bibliográfica automatizada a outras instituições e projetos;
- Serviços, locais e à distância, de orientação dos leitores, de prestação de informação de referência e de pesquisas bibliográficas a pedido;
- Serviços de leitura presencial, incluindo para deficientes visuais;
- Serviço de empréstimo interbibliotecas e de empréstimos para exposições;
- Serviço de leitura e empréstimo a cidadãos deficientes visuais e a instituições especializadas nessa área;
- Serviços de acesso local e remoto a conteúdos digitais e digitalizados, através da Biblioteca Nacional Digital;
- Gestão do Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) que congrega, a nível nacional, a informação sobre recursos bibliográficos digitalizados ou em vias de digitalização e que atua também como agregador para a Europeia;

- Serviços de reprodução de documentos das coleções da BNP (fotocópia, microfilme e digitalização);
- Serviços de formação profissional contínua nas áreas técnicas da sua especialidade;
- Preparação e difusão de documentos normativos no campo biblioteconómico, e Coordenação da CT7, órgão que se ocupa da atividade normativa nacional no âmbito da Informação e Documentação.
- Participação em atividades e projetos de cooperação internacional, nomeadamente com outras bibliotecas nacionais.
- Organização de exposições, mostras bibliográficas e outros eventos culturais relacionados com as suas coleções ou atribuições;
- Edição de catálogos, inventários, bibliografias, publicações técnicas e outras obras de investigação ou divulgação, relevantes para a valorização e difusão das coleções da BNP ou temas da cultura portuguesa, bem como a difusão nacional e nos PALOP de versões em língua portuguesa de normas internacionais nas áreas de biblioteconomia e preservação e conservação. Edição de publicações em suportes e formatos acessíveis a deficientes visuais.

2 ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS E OBJETIVOS

No cumprimento das suas atribuições fundamentais, tendo em conta o contexto atrás caracterizado e em consonância com os objetivos que haviam sido definidos nas cartas de missão para 2010-2013, a BNP assume em 2013 as seguintes orientações estratégicas gerais:

- Reforçar o suporte à gestão, salvaguarda e valorização do património documental à sua guarda, melhorando as condições logísticas e técnicas do seu armazenamento, segurança e preservação, e intensificando os meios da sua acessibilidade e difusão.
- Ampliar o esforço de requalificação das condições e serviços de acesso público à informação e acervos da BNP, modernizando e desburocratizando os serviços públicos locais e expandindo os serviços e conteúdos disponibilizados em linha;
- Revitalizar os serviços de cooperação profissional com outras bibliotecas portuguesas no âmbito da reutilização de dados bibliográficos e dos projetos de digitalização;
- Incrementar a internacionalização dos recursos e serviços da BNP, diversificando e intensificando a sua participação em projetos e redes internacionais
- Aprofundar e acrescentar relevância à relação com outras instituições, através da realização conjunta de projetos de investigação e iniciativas culturais;
- Otimizar a gestão dos recursos de funcionamento, reduzindo custos de operação, incrementando a produtividade através da melhoria dos sistemas de controlo interno de desempenho e procurando aumentar as receitas próprias.

2.1 SIADAP1 – QUAR para 2013

ANO:2013											
Presidência do Conselho de Ministros / Secretário de Estado da Cultura											
Entidade: Biblioteca Nacional de Portugal											
MISSÃO: A BNP tem por missão proceder à recolha, tratamento e conservação do património documental português, em língua portuguesa e sobre Portugal, nos vários tipos de suporte em que este se apresente, bem como assegurar o seu estudo, divulgação e as condições para a sua fruição e garantir a classificação e inventariação do património bibliográfico nacional.											
Objectivos Estratégicos											
DESIGNAÇÃO									META 2013	Taxa Realização	
OE1: Atualizar e potenciar o uso dos serviços bibliográficos nacionais											
OE2: Desenvolver as coleções digitais e diversificar os seus canais de difusão e acesso											
OE3: Reforçar a participação da BNP em organizações e em redes internacionais de informação											
OE4: Aumentar a sustentabilidade financeira											
OE5: Optimizar as condições de segurança, gestão e conservação das coleções											
OE6: Desenvolver os conteúdos, serviços e projetos de extensão cultural e científica											
NOTAS EXPLICATIVAS											
OE1: Manter em dia o processamento de Depósito Legal. Lançar a Bibliografia Nacional em Linha.											
OE2: Assegurar o crescimento da BND; Aumentar a participação de outras organizações no RNOD; Redefinir ferramentas e fluxos de trabalho de produção da BND; Promover ações de difusão para reutilizações específicas											
OE3: Participar em iniciativas, projectos e redes internacionais											
OE4: Promover o crescimento da receita própria											
OE5: Colocar em pleno funcionamento a Casa Forte da BNP e efetuar a transferência das coleções especiais para a Torre											
OE6: Realizar o programa de exposições e mostras, e outros eventos; Apoiar projetos de investigação											
Objectivos Operacionais											
Eficácia									PESO	35%	
001. Manter em dia o processamento de Depósito Legal (OE1)										25%	
INDICADORES		2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
1.	Tempo de processamento de DL corrente (entre 45-55 dias)	na	na	50	5	34 dias	100%				
002. Lançar a Bibliografia Nacional em Linha (OE1)										25%	
INDICADORES		2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
2.	Prazo de execução (entre 15 abril e 15 junho)	NA	NA	151 dias	15	102 dias	100%				
003. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)										30%	
INDICADORES		2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
3.	% de aumento de conteúdos da BND (entre 15-19%; valor de referência 470.42)	51,2% (470.42)	12% (150.00)	17% (260.000)	2,0%	23,75%	100%				
004. Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação (OE3)										20%	
INDICADORES		2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
4.	N.º de iniciativas (entre 5-7)	3	5	6	1	9	50%				
5.	N.º de projectos e redes (entre 6-8)	4	6	7	1	10	50%				
Eficiência									PESO	30%	
005. Aumentar as receitas próprias (OE4)										15%	
INDICADORES		2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
6.	% de crescimento da receita (entre 8-12%; valor de referencia 225.000,00)	-55,56%	-5,78%	10%	2,0%	15,0%	100%				

006. Optimizar as condições de segurança, gestão e conservação das coleções (OE5)										
50%										
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
7. Colocar em funcionamento a Casa Forte (entre 15 julho e 15 agosto)	na	na	212 dias	15	148	50%				
8. Transferir para a Torre as coleções especiais (entre 1 de maio e 30 junho)	na	na	151 dias	30 dias	91	50%				
007. Redefinir ferramentas e fluxos de trabalho de produção da BND (OE2)										
35%										
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
9. Prazo de execução (entre 30 outubro e 31 dezembro)	na	na	334	30	228 dias	100%				
Qualidade									PESO	35%
008. Angariar participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)										
35%										
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
10. N.º de organizações participantes (entre 18 e 22)	7	12	20	2	27	100%				
009. Promover e/ou realizar ações para reutilizações específicas da BND (OE2)										
35%										
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
11. N.º de ações realizadas (entre 2-4)	na	na	3	1	5	100%				
010. Assegurar as actividades de extensão cultural (OE6)										
30%										
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
12. N.º de exposições e mostras (18-22)	20	23	20	2	27	40%				
13. N.º de outros eventos (60-70 lançamentos, conf's, cursos, seminários, etc.)	72	77	65	5	87	30%				
14. N.º de projetos de investigação apoiados (entre 4-8 projetos)	na	na	6	2	10	30%				

NOTAS EXPLICATIVAS

Objetivos Relevantes: Objetivo 6 (15,0%), Objetivo 8 (12,25%), Objetivo 9 (12,25%), **Objetivo 3 (10,50%) e Objetivo 7 (10,50%)**

Crterios de seleção: O n.º de objetivos relevantes escolhidos (5) é igual ao n.º de objetivos relevantes exigidos (pelo menos metade dos objetivos operacionais do Serviço). A soma da percentagem de contribuição para a avaliação final destes 5 objetivos operacionais é de 60,5% (superior aos 50% exigidos).

Recursos Humanos						
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Quadro pessoal aprovado	Pontos planeados	Realizado		
				UERHE	Pontuação	DESVIOS
Dirigentes - Direcção Superior	20	2	40			
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	5	80			
Técnico Superior - (indui especialistas de informática)	12	75	900			
Coordenador Técnico - (indui chefes de secção)	9	1	9			
Assistente Técnico - (indui técnicos de informática)	8	58	464			
Encarregado geral operacional	7	0	0			
Encarregado operacional	6	0	0			
Assistente operacional	5	56	280			
Total		197	1773			

Recursos Financeiros (1)

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIOS
Orçamento de funcionamento	5.880.378 €		
Despesas com Pessoal	4.550.134 €		
Aquisições de Bens e Serviços	1.072.418 €		
Outras despesas correntes	193.998 €		
Despesas restantes (2)	63.828 €	- €	- €
Orçamento de Investimento	85.000 €		
Outros			
TOTAL (OF+Orçamento Investimento+Outros)	5.965.378,00 €	- €	- €

Notas:

(1) Os valores incluem todas as fontes de financiamento

(2) Despesas restantes - incluem os seguintes agrupamentos da OF: Agrupamento 04 e Agrupamento 06

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

AVALIAÇÃO FINAL	Taxa Realização	Classificação
Eficácia		
001. Manter em dia o processamento de Depósito Legal (OE1)		
002. Lançar a Bibliografia Nacional em Linha (OE1)		
003. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)		
004. Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação (OE3)		
Eficiência		
005. Aumentar as receitas próprias (OE4)		
006. Optimizar as condições de segurança, gestão e conservação das coleções (OE5)		
007. Redefinir ferramentas e fluxos de trabalho de produção da BND (OE2)		
Qualidade		
008. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)		
009. Promover e/ou realizar ações para reutilizações específicas da BND (OE2)		
010. Assegurar as atividades de extensão cultural (OE6)		

Indicadores	Fontes de Verificação
Eficácia	
1 Tempo de processamento de DL corrente (entre 45-55 dias)	Relatório de execução e dados do sistema de gestão bibliográfica
2 Prazo de execução (entre 15 abril e 15 junho)	Relatório de implementação e observação do sistema em linha
3 % de aumento de conteúdos da BND (entre 15-19%; valor de referência)	Relatório de Atividades / Estatísticas da BND
4 N.º de iniciativas (entre 5-7)	Relatório de Atividades
5 N.º de projetos e redes (entre 6-8)	Relatório de Atividades
Eficiência	
6 % de crescimento da receita (entre 8-12%; valor de referência 225.000,00)	Dados contabilísticos da execução orçamental da BNP
7 Colocar em funcionamento a Casa Forte (entre 15 julho e 15 agosto)	Relatório de Atividades
8 Transferir para a Torre as coleções especiais (entre 1 de maio e 30 junho)	Relatório de Execução da Obra
9 Prazo de execução (entre 30 outubro e 31 dezembro)	Relatório de Atividades
Qualidade	
10 N.º de organizações participantes (entre 18 e 22)	Relatório de evolução e observação do sistema em linha
11 N.º de ações realizadas (entre 2-4)	Relatório de Atividades
12 N.º de exposições e mostras (18-22)	Relatório de Atividades e Informação do Portal BNP
13 N.º de outros eventos (60-70 lançamentos, conf's, cursos, seminários, etc.)	Relatório de Atividades e Informação do Portal BNP
14 N.º de projetos de investigação apoiados (entre 4-8 projetos)	Relatório de Atividades

3. MEIOS HUMANOS E MATERIAIS

3.1 Recursos humanos

A 31 de dezembro de 2012, o número de trabalhadores da BNP era de 224, assim distribuídos:

- 199 trabalhadores com contrato em funções públicas, incluindo chefias;
- 2 avenças (1 psicóloga e 1 assistente social, ambas para apoio ao Enclave de Reabilitação Profissional);
- 1 CIT (monitor do Enclave de Reabilitação Profissional);
- 22 elementos do Enclave de Reabilitação Profissional (deficientes com contrato individual de emprego protegido).

O Mapa de Pessoal aprovado para 2013 foi fixado num máximo de 197 postos de trabalho de contrato em funções públicas, sendo este o número mínimo indispensável para garantir o funcionamento regular da BNP que, desde 2005, já sofreu um decréscimo de 25%, aumentando o peso relativo do pessoal deficiente cujo número total é de 56 (34 com contrato de trabalho em funções públicas e 22 do Enclave de Reabilitação Profissional).

Prevê-se, assim, que durante o ano de 2013, estejam ocupados os 197 postos de trabalho, com contrato em funções públicas, incluindo chefias.

3.2 Recursos financeiros

Para o ano de 2013, o orçamento total (corrigido, dados de fev^o) é de xxx, distribuindo-se pelas seguintes fontes e atividades:

FUNCIONAMENTO	Total	OE		Receitas próprias
		Ativ. 103	Ativ. 258	Act. 103
Remun. certas e permanentes	4550134	3633757	908377	8000
Aquisições de bens e serviços	1136246		921149	215097
Despesas de capital	193998		163998	30000
Reserva obrigatória	153098		146063	7035
Subtotal	6033476	3633757	2139587	260132
INVESTIMENTO	85000			
TOTAL GERAL	6118476	3633757	2139587	260132

Do Orçamento de Funcionamento 74% são despesas com pessoal e **22,12%** são despesas de aquisição de bens e serviços, transferências correntes e despesas de capital.

No Orçamento de Investimento para 2013 estão previstos os seguintes projetos:

Projetos	Montante	Descrição
5535	2179	Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos
8848	13077	Infraestrutura Tecnológica BNP/BND
8907	69744	Renovação do Edifício e Instalações e seus Equipamentos
TOTAL	85000	

4 ACTIVIDADES E RESULTADOS PREVISTOS POR ATRIBUIÇÕES - 2013

- a) Receber, processar, conservar e facultar ao acesso público quer a documentação abrangida por depósito legal, quer outra, adquirida a diversos títulos, considerada de interesse para a Língua Portuguesa, a cultura e o conhecimento científicos do País, de modo a enriquecer, em todos os campos do saber, o património nacional;

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
AQUISIÇÃO E INTEGRAÇÃO DE PATRIMÓNIO DOCUMENTAL		
Receção, controlo e registo de entrada de depósito legal	DSBG / SABNA - Área de Depósito Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Registo de entrada de cerca de 25.000 títulos/140.000 espécies incluindo depósito legal de monografias, periódicos, teses e obras por aquisição • Análise de 12 leilões e 30 propostas de livreiros antiquários e particulares; processos de aquisição • Obtenção de 3-4 espólios por doação ou compra
Gestão de compras ofertas e permutas registo de entrada de espécies	DSBN / DABNA - Área de Aquisições	
PROCESSAMENTO BIBLIOGRÁFICO E ARQUIVÍSTICO		
Descrição bibliográfica e arquivística, incluindo controlo de autoridade e classificação / indexação	DSBG / SABNA - Áreas de Catalogação e de Classificação DSCE / Serviço de Reservados e Áreas de Iconografia, Cartografia, Música e Deficientes Visuais	<ul style="list-style-type: none"> • Coleções do Fundo Geral <ul style="list-style-type: none"> • 26.000 títulos catalogados • 25.000 títulos classificados • 32.000 espécies cotadas / 16.000 capas digitalizadas • Coleções especiais BNP <ul style="list-style-type: none"> • 8.000 títulos catalogados, classificados • 6.000 títulos revistos e corrigidos
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO ÀS COLEÇÕES		
Inscrição de leitores Atendimento de referência Prestação de informação bibliográfica a pedido Empréstimo interbibliotecas	SCFG – Área de Referência e Acesso Geral DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • 3.000 novos leitores • 2.500 leitores renovados • 40.000 atos de atendimento • 400 pedidos de informação; tempo médio de resposta 24 horas • 900 movimentos de empréstimo; tempo médio de processamento 2 dias
Gestão de depósitos; fornecimento de leitura presencial	SCFG – Área de Leitura Geral e Depósitos DSCE - Serviço de Reservados e Áreas de Iconografia, Cartografia, Música e Deficientes Visuais	<ul style="list-style-type: none"> • Leitura Fundo Geral <ul style="list-style-type: none"> • 250.000 espécies consultadas • Leitura de Coleções especiais <ul style="list-style-type: none"> • 146.000 espécies consultadas • Total 396.000 espécies consultadas • Total de 43.000 leitores presenciais • Tempo médio de entrega de leitura: 15-20 minutos
Reprodução de documentos	SCFG – Área de Reproduções SCC – Área de Microfilmagem DSCE – Serviço Gestão Conteúdos Digitais DSCE – Área Leitura para Deficientes Visuais	<ul style="list-style-type: none"> • Reproduções em autosserviço e a pedido/leitores <ul style="list-style-type: none"> • 120.000 fotocópias / 100.000 digitalizações • Atividades e projetos da Bib. Nacional Digital <ul style="list-style-type: none"> • 240.000 imagens digitalizadas / 300.000 publicadas • Produção de livro Braille: 15 títulos/60 vols • Produção de livro sonoro 25 títulos
Sistemas de informação online	DSSI DSBG DSCE SAC	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade dos sistemas 99% • Catálogo online da BNP – atualização em tempo real • PORBASE – atualização diária automática; • Sistemas da Biblioteca Nacional Digital – atualização diária; crescimento anual de 300.000 imagens; média 8000.000 consultas/mês • Portal BNP – Atualização diária; 80 novas páginas; 35.000 acessos/mês • Sistema RNOD – Atualização diária; 18 entidades; crescimento 80.000 registos • Livraria online BNP – Atualização regular com novas edições

SERVIÇOS PÚBLICOS DE EXTENSÃO CULTURAL			
	Organização de exposições e mostras	SAC/ DSCE / SRP	<ul style="list-style-type: none"> • 8 exposições temáticas (na maior parte com mecenato) • 14 mostras evocativas de autores, efemérides e doações
	Realização de eventos		<ul style="list-style-type: none"> • 60 eventos (na maioria em parceria com organizações externas)
	Produção edições BNP		<ul style="list-style-type: none"> • 10 edições culturais (normalmente associadas a exposições e com mecenato)
	Apoio à investigação	SAC	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de um concurso de bolsas de investigação de curta duração de programa apoiado pela FLAD
	Visitas de estudo e outras visitas guiadas	SRP	<ul style="list-style-type: none"> • 60 visitas
	Empréstimos para exposições no exterior	DIRECÇÃO / DSCE / SCC	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em 15 exposições externas à BNP
	Apoio a projetos de investigação	DIRECÇÃO / DSCE / DSBG / SAC	<ul style="list-style-type: none"> • 6 projetos externos de investigação com apoio BNP

b) Funcionar como Agência Bibliográfica Nacional, registando e difundindo a bibliografia portuguesa corrente e retrospectiva, bem como assegurar a gestão do Catálogo Coletivo Nacional consubstanciado na PORBASE -. Base Nacional de Dados Bibliográficos;

	ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS PARA EDITORES E TIPOGRAFIAS		DSBG / SABNA - Área de Depósito Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Registo e atribuição de 15.500 números de DL; tempo médio de resposta - 1 dia • Desempacotamento e conferência de 450.000 espécies recebidas por DL: prazo para cada lote mensal – 30 dias
	Gestão de depósito legal: atribuição, receção, controlo e distribuição		
	Gestão do Registo ISSN (International Standard Serial Number)	DSBG /SABNA - Área de Catalogação	<ul style="list-style-type: none"> • Registo e atribuição de 350 ISSN a novas publicações periódicas portuguesas; tempo médio de resposta - 1 dia • Atualização regular dos dados ISSN portugueses na base de dados ISNN internacional
	Gestão do Serviço CIP – Catalogação na Publicação		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração e fornecimento de 630 novos registos CIP; tempo médio de resposta - 3 dias
	Gestão do Registo ISMN (International Standard Music Number)	DSCE / Área de Música	<ul style="list-style-type: none"> • Atribuição de 400 novos ISMN; tempo médio de resposta - 2 dias
SERVIÇOS PARA BIBLIOTECAS		DSBN / DABNA - Área de Depósito Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Organização de 290.000 espécies às outras bibliotecas beneficiárias de DL: prazo para cada lote mensal – 45 dias
	Gestão de Depósito Legal		
	Gestão da Base Nacional de Dados Bibliográficos PORBASE	DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • 182 bibliotecas; aceitação e validação de novos cooperantes • Análise e carregamento de 290.000 registos em diferido • Outras atualizações retrospectivas de dados
SERVIÇOS PARA O PÚBLICO EM GERAL		DSBG / DSSI	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação e atualização contínua do novo site da Bibliografia Nacional (projeto em curso)
	Publicação e atualização da Bibliografia Nacional Corrente		

- c) Funcionar como organismo de normalização setorial no domínio da informação e documentação no País, mantendo uma atualização e uma relação permanente com as organizações desse âmbito a nível internacional;

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS PARA PROFISSIONAIS		
Gestão da CT7 – Comissão Técnica de Normalização em Documentação e Informação.	SNQ – Serviço de Normalização e Qualidade e Direção da BNP	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Plano e Relatório anuais e Atas da Comissão Permanente • Difusão restrita de normas ISO em votação • Coordenação da tradução normas ISO e processo de preparação para publicação de normas ISO NP de informação e documentação;
Coordenação da IFLA UNIMARC Core Activity		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Plano e Relatórios anuais • Manutenção do site IFLA/ UNIMARC • Elaboração de 2 propostas de alteração ao UNIMARC e participação em 2 reuniões do Permanent UNIMARC Committee; • Coordenação da sessão pública UNIMARC na Conferência anual da IFLA; • Tradução das alterações à documentação UNIMARC aprovadas no ano
Participação noutras atividades normativas internacionais		<ul style="list-style-type: none"> • Participação nas reuniões anuais de EURIG - European RDA Interest Group, IFLA e ICADS-
Coordenação da edição de publicações técnicas	SNQ / em colaboração com outros serviços da BNP	<ul style="list-style-type: none"> • Preparação para edição de duas publicações técnicas
Difusão das atividades normativas	SNQ – Serviço de Desenvolvidos Normativos	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de um workshop e uma newsletter (2 vezes por ano)

- d) Definir estratégias e desenvolver atividades de preservação e conservação dos acervos à sua guarda, incluindo uma ativa política de transferência de suportes;

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS INTERNOS		
Controlo ambiental e bio-sanitário das coleções	SCC / DSBG / DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • 8 fechos de câmara de expurgo • 180 Monitorizações do ambiente dos depósitos • 3 operações de desinfestação de áreas críticas da BNP
Encadernação, acondicionamento e manutenção de espécies	SCC - Área de Encadernação corrente /Área de Conservação	<ul style="list-style-type: none"> • 3.000 acondicionamentos • 1.700 encadernações completas
Restauração	SCC – Área de Conservação	<ul style="list-style-type: none"> • 4.500 bifólios restaurados; 150 restauros de encadernação • Apoio ao processo e montagem de 30 exposições, locais e no exterior
Microfilmagem	SCC – Área de Microfilmagem	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalização de microfilme: 30.000 fotogramas; tempo de resposta aos pedidos 2-4 dias • Gestão corrente do arquivo de microfilmes

- e) Promover e participar em projetos de cooperação nacionais e internacionais, visando o desenvolvimento de novos serviços comuns e partilhados, nomeadamente no âmbito da informação digital, em articulação com o Gabinete de Planeamento, Estratégia e Avaliação Culturais;

	ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
COOPERAÇÃO NACIONAL			
	Gestão da cooperação no sistema RNOD	DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • Angariação de 6 novas entidades participantes • Exportação regular de dados para a Europeia
COOPERAÇÃO INTERNACIONAL			
	MSEG – Member States Expert Group	DSCE e direção	<ul style="list-style-type: none"> • Psrticipação numa reunião
	Projecto EoD – Ebooks on Demand	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração no uso dos serviços partilhados da rede EoD • Implementação do serviço "Print on Demand"
	Portal Europeia	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de dados para o Portal Europeia • Manutenção da versão portuguesa do Portal
	Projeto Europeia Awareness	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação e promoção do Portal Europeia junto do grande público
	Projeto Europeia Newspapers	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Agregação de jornais para a Europeia, através de interfaces específicos de navegação e pesquisa
	Projeto Enumerate	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenação nacional da recolha de dados estatísticos sobre digitalização, acesso e preservação digital do património cultural
	Europeana Council of Content Providers and Aggregators	DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração técnica na definição da estratégia de conteúdos
	Conf. European National Librarians - CENL - The European Library TEL	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização regular do TEL a partir do Catálogo online da BNP
	World Digital Library	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação de 20 tesouros BNP na WDL
	International Virtual Authority File - VIAF	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização regular do portal VIAF com os dados da BNP
	IAML	DSCE / Área de Música	<ul style="list-style-type: none"> • International Association for Music Libraries – coop. técnica
	Consórcio DAISY	DSCE / ALDV	<ul style="list-style-type: none"> • Manuntação e promoção do standard DAISY para a produção de livros digitais acessíveis a pessoas com deficiência visual
	Universal Decimal Classification Summary Online – UDCs	DSBG / SABNA / Área de Classificação	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção da versão portuguesa do UDCs Online
	Conf. of Directors of National Libraries – CDNL	DIREÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na reunião anual
	Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche - LIBER	DSCE / Áreas de Manuscrito e de Cartografia	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração em diretórios com informação de coleções portuguesas de manuscritos e cartografia
	ISSN Network	DSCE / SABNA	<ul style="list-style-type: none"> • Envio dos dados portugueses para atualização da base de dados internacional
	Cooperação PALOPS (Angola, Moçambique, Cabo Verde, Timor)	DIRECÇÃO, DSBN, DSSI, SDN	<ul style="list-style-type: none"> • Envio de bibliografia portuguesa excedente; • Oferta de cópia de recursos digitalizados ou microfilmados • Oferta de lugares em ações de formação/estágios • Consultoria pontual

- f) Assegurar, nos termos da lei, os procedimentos relativos à exportação, expedição e circulação de património bibliográfico e exercer, em representação do Estado, o direito de preferência na alienação de bens bibliográficos;
- g) Autorizar a exportação temporária ou definitiva de espécies bibliográficas.

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS PARA LIVREIROS, INSTITUIÇÕES E PARTICULARES	DIREÇÃO, DSBG / DSCE, JURISTA	<ul style="list-style-type: none"> Exercício de direito preferência em 12 leilões Análise dos pedidos e elaboração de pareceres exportação 50 pareceres / decisões / ano
Gestão dos processos de autorização		

ACTIVIDADES DE GESTÃO E APOIO GERAL

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO GERAL	DIRECÇÃO DAG SRP
Gestão de recursos humanos Gestão financeira, do património e aprovisionamento Gestão de expediente geral Apoio jurídico Relações públicas: gestão de espaços, organização e difusão de e eventos; visitas guiadas	
GESTÃO DE EDIFÍCIOS E SEUS EQUIPAMENTOS	
Manutenção e gestão de instalações e sistemas técnicos Gestão de serviços de segurança, limpeza e concessão refeitório e bar Gestão de projetos de obras	
GESTÃO INFRAESTRUTURA INFORMÁTICA	
Gestão da rede e parque informático Gestão de aplicações Gestão e operação de sistemas Serviço de help-desk Formação de utilizadores	DSSI

BIBLIOTECA PÚBLICA DE ÉVORA (Serviço dependente, Direção de Serviços)

ACTIVIDADES	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> 360 novas catalogações de livro antigo 1.500 novos registos de publicações correntes 2.500 intervenções de higienização e acondicionamento Monitorização regular e recolha dados das condições ambiente (temp. e HR)
Organização, segurança e preservação, processamento bibliográfico	
SERVIÇOS DE ACESSO PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> 600 novos leitores inscritos 3.000 leitores atendidos 23.000 espécies consultadas 10.000 reproduções digitais
Leitura presencial, empréstimo domiciliário, reproduções, empréstimo para exposições, mostras e visitas de estudo	
EXTENSÃO CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> 60 atividades de promoção cultural e leitura 70 visitas organizadas
Exposições, mostras, conferências, etc., e visitas	

5 SIADAP 2 – OBJETIVOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS – 2013-14

2013-2014		Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores (média)	[3,0 a 3,7]	3,50%			0,000	0,000
			EF	Assegurar e garantir a qualidade dos serviços bibliográficos prestados pela Agência Bibliográfica Nacional	Tempo médio de resposta aos pedidos de nº de DL (por amostragem)	1 dia útil	2,50%				
					Tempo médio de resposta aos pedidos de CIP	5 dias úteis (até 60 pedidos / mês)	3,00%				
					% de resposta a pedidos de atribuição ou correção de registos ISSN a pedido da Rede ISSN	90% (das solicitadas até 30 de Novembro de 2014), se inferiores a 600 ou 540 se os pedidos forem superiores a 600	2,50%				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	Q	Lançar o serviço da Bibliografia Nacional Portuguesa em Linha (em colaboração com DSCE e prestadores externos)	Prazo de execução / implementação: data de entrega para aprovação	Entregue para aprovação até 30 de junho de 2013	10,00%			0,000	
			EF	Manter a atualidade no processamento do depósito legal	Ultimo mês de DL desempacotado, recebido no sistema e carimbado	Novembro iniciado (2 semanas)	7,50%				
					Tempo médio de processamento / Nº de obras de DL catalogadas e classificadas (monografias e primeiros números de publicações em série)	Tempo médio de catalogação e de classificação de 1 mês de DL: 30 dias / 36.200 até 31 dezembro 2014	18,00%				
					Selecionar, organizar e tornar acessíveis as obras entradas na BNP por compra, oferta e permuta (COP), ou já existentes na BNP mas não catalogadas ou a recatalogar	Nº de títulos catalogados e de fascículos rececionados	21.800 (10.900 / ano)	6,00%			
			Nº de publicações classificadas	12.200 (6.100 até 31 de dezembro de 2013)		6,00%					
			Q	Melhorar a qualidade da base de dados e o nível de normalização bibliográfica	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade nas áreas de processamento bibliográfico	10% (10.440: 5.600 ACAT + 4.840 ACI)	3,00%				
					Nº de registos corrigidos / normalizados nas áreas de processamento bibliográfico	20.000 (ACAT) 4.200 (ACI)	4,00%				
			EF	Assegurar a manutenção do tempo médio de fornecimento de serviços de leitura geral	Tempo médio de disponibilização da obra na sala de leitura (por amostragem)	[15 a 20 minutos]	4,00%				
			EF	Manter o tempo médio de fornecimento das reproduções em diferido	Tempo médio de fornecimento de reproduções - fotocópias	[7-8] dias ([168-192h])	3,50%				

			EF	Manter o tempo médio de resposta aos pedidos de bibliotecas estrangeiras e utilizadores nos prazos definidos	Tempo médio de resposta a bibliotecas estrangeiras e pedidos de leitores da BNP (empréstimo Interbibliotecas)	2 dias úteis	3,50%			
					Tempo médio de respostas a pedidos de utilizadores (Informação Bibliográfica - serviço de referência)	[10H00-12H00]	3,50%			
			EF	Melhorar as condições de arrumação, a organização e a gestão das coleções do Fundo Geral	N.º de comboios analisados para inventário, recolha de dados estatísticos e caracterização da coleções	[48-58]	4,00%			
					Tempo da transferência / acondicionamento das coleções de jornais de formato P. e Jornais Estrangeiros do piso 0 para o piso 6 e das publicações periódicas (jornais) da coleção AHS do piso 9 para o depósito de jornais	Até 30 de novembro de 2014	4,00%			
					Tempo de reorganização da coleção de usuais da Área de Referência e da Sala de Leitura Geral através da cotação baseada em CDU	[Set.-Out 2014]	3,00%			
			EF	Contribuir para a implementação e consolidação do sistema documental da BNP	Tempo de execução	30 de junho de 2013	3,50%			
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	EF							
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e participar em ações de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de propostas de melhoria / ações de formação / estágios	[70-102]	5,00%			0,000

Dirigente: Drª Maria Luísa Santos

100,00%

AValiação 0

2013-2014		Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais - Serviço da Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Assegurar e garantir a qualidade dos serviços bibliográficos prestados pela Agência Bibliográfica Nacional	Tempo médio de resposta aos pedidos de nº de DL (por amostragem)	1 dia útil	5,00%			0,000	0,000
					Tempo médio de resposta aos pedidos de CIP	5 dias úteis (até 60 pedidos / mês)	7,00%				
					% de resposta a pedidos de atribuição ou correção de registos ISSN a pedido da Rede ISSN	90% (das solicitadas até 30 de Novembro de 2014), se inferiores a 600 ou 540 se os pedidos forem superiores a 600	6,00%				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter a atualidade no processamento do depósito legal	Ultimo mês de DL desempacotado, recebido no sistema e carimbado	Novembro iniciado (2 semanas)	10,00%			0,000	
					Tempo médio de processamento / Nº de obras de DL catalogadas e classificadas (monografias e primeiros números de publicações em série)	Tempo médio de catalogação e de classificação de 1 mês de DL: 30 dias / 36.200 até 31 de dezembro de 2014	20,00%				
			Q	Melhorar a qualidade da base de dados e o nível de normalização bibliográfica	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade nas áreas de processamento bibliográfico	10% (10.440: 5.600 ACAT + 4.840 ACI)	5,00%				
					Nº de registos corrigidos / normalizados nas áreas de processamento bibliográfico	20.000 (ACAT) 4.200 (ACI)	6,00%				
			EF	Selecionar, organizar e tornar acessíveis as obras entradas na BNP por compra, oferta e permuta (COP), ou já existentes na BNP mas não catalogadas ou a recatalogar	Nº de monografias organizadas e registadas provenientes de COP	21.000	9,00%				
					Nº de títulos catalogados e de fascículos rececionados	21.800 (10.900 / ano)	9,00%				
					Nº de publicações classificadas	12.200 (6.100 até 31 de dezembro de 2013)	9,00%				
			Contribuir para a implementação e consolidação do sistema documental da BNP	Tempo de execução	30 de junho de 2013	5,00%					
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em ações de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de propostas de melhoria, ações de formação e estágios	[18-20]	9,00%			0,000	
										AVALIAÇÃO	0

Responsável: Drª Dinora Lampreia

100,00%

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014	Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais - SABNA - <u>Área de Depósito Legal</u>	AVALIAÇÃO FINAL
-----------	--	-----------------

Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Garantir a resposta célere aos pedidos de nº de DL	Tempo médio de resposta aos pedidos de nº de DL (por amostragem)	1 dia útil	8,00%			0,000	0,000
			Q	Reclamar nº's de revistas em falta nas coleções do fundo geral (ca 800 títulos)	Percentagem do total recebido da ALGD	95% sobre o total recebido da ALGD até 15 de novembro de 2014	8,00%				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Garantir o desempacotamento, receção no sistema e carimbagem do depósito legal no prazo de um mês após a sua recepção	Ultimo mês desempacotado, recebido no sistema e carimbado (anual)	Novembro iniciado (2 semanas)	34,00%			0,000	
			EF	Organizar para processamento os fascículos de publicações periódicas	Nº de fascículos de publicações periódicas de DL organizados / último mês completo organizado (anual)	60.000 até 31 de dezembro de 2014 ou último mês organizado: outubro (anual)	17,00%				
			EF	Seleccionar e encaminhar para depósito ou para processamento teses, dissertações e outros trabalhos académicos	Nº de dissertações e outros trabalhos académicos seleccionadas, organizadas e encaminhadas para processamento bibliográfico ou para depósito / último mês completo organizado (anual)	62.000 até 31 de dezembro de 2014 ou mês de outubro completo	15,00%				
			EF	Seleccionar, organizar e encaminhar para depósito espécies entradas por depósito legal (corrente e retrospectivo)	Último mês de "espécies menores" seleccionadas e organizadas (corrente, anual)	Novembro iniciado (2 semanas)	5,00%				
					Nº de caixas de "espécies menores" organizadas / tempo de execução (retrospetivo)	174 caixas até 30 de novembro de 2014	5,00%				
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	EF								
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção, desenvolver ações para a melhoria do desempenho organizacional e de apoio à formação / estágios de cooperação	Nº de propostas de melhoria	[3-6]	4,00%			0,000	
					Nº de ações de formação / estágios	[2-4]	4,00%				
							100,00%			AVALIAÇÃO	0,00

Responsável: Drª Maria José Romão

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais - SABNA - Área de Aquisições						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Analisar e dar resposta às propostas de oferta e compra recebidas	Percentagem / tempo de execução	80% em menos de 1,5 dias úteis	8,00%			0,000	0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	Q	Selecionar, verificar, organizar e introduzir no módulo de aquisições do sistema Horizon as espécies entradas por COP e a informação a ela relativa (bibliografia corrente)	Percentagem de obras seleccionadas, organizadas e introduzidas no sistema	[80% - 85%] das obras entradas na BNP até 30 de Novembro seleccionadas e organizadas (anual)	8,00%			0,000	
					Percentagem de obras introduzidas no sistema relativamente ao total selecionado	[80% - 85%] das obras seleccionadas entradas na BNP até 30 de Novembro (anual)	7,50%				
			EF	Registar a 2ª parte da Biblioteca de Jorge de Sena (ca 3 750 itens)	Percentagem / Tempo de execução	100% até 31 de agosto de 2013	18,00%				
			EF	Selecionar, organizar e registar a Biblioteca de José Cardoso Pires (ca 770 monografias e 1 cx. de jornais)	Percentagem / tempo de execução	100% selecionado e organizado até 30 de novembro de 2013 100% registado até 31 de março de 2014	13,00%				
			EF	Selecionar e registar as miscelâneas da Biblioteca Popular ou outros fundos que possam dar entrada até 30 de junho de 2014 e sejam considerados prioritários (10.000 títulos)	Percentagem	[80-85%]	20,00%				
			EF	Selecionar, organizar a e registar a biblioteca brasileira proveniente do Palácio Foz (ca 5660 itens) e a a documentação proveniente da Faculdade de Direito em 2012 (ca. 915 itens)	Percentagem / tempo de execução	100% selecionado, organizado e registado até 31 de dezembro de 2014	18,00%				
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef								
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção, desenvolver acções para a melhoria do desempenho organizacional e de apoio à formação / estágios de cooperação	Nº de propostas de melhoria ou nº de acções de formação / estágios	[2 -4]	7,50%			0,000	
							100,00%			AVALIAÇÃO	0

Responsável: Drª Aurora Marques Machado

2013-2014		Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais - SABNA - Área de Catalogação						AVALIAÇÃO FINAL					
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO		
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Assegurar o serviço CIP	Tempo médio de resposta aos pedidos de CIP	5 dias úteis (até 60 pedidos / mês)	8,00%			0,000	0,000		
			Q	Manter as atividades inerentes ao funcionamento do Centro Nacional ISSN	% de resposta a pedidos de atribuição ou correção de registos ISSN a pedido da Rede ISSN	90% (das solicitadas até 30 de Novembro de 2014), se inferiores a 600 ou 540 se os pedidos forem superiores a 600	6,00%						
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o prazo médio de um mês para o processamento do DL	Tempo médio de processamento / Nº de obras de DL catalogadas (monografias e primeiros números de publicações em série)	Tempo médio de catalogação de 1 mês de DL: 30 dias (ou 36.200 até 31 de dezembro 2014)	10,00%			0,000			
					Nº de fascículos de DL rececionados no sistema.	50.000 ou último mês rececionado: outubro de 2014	8,00%						
					Tempo médio de cotação, digitalização e disponibilização de capas, validação e envio a depósitos	Tempo médio de cotação, digitalização de capas e validação de um mês de DL: 30 dias	16,00%						
			EF	Garantir o processamento de monografias e publicações em série e a recepção de números em continuação de publicações periódicas entradas na BNP por COP (antigas e correntes) ou existentes no Fundo Geral da BNP e ainda não catalogadas / a recatalogar	Nº de títulos catalogados e fascículos rececionados	21.800 (10.900 / ano)	10,00%						
					Nº de títulos validados	5000	6,00%						
			Q	Melhorar a qualidade da base de dados	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade.	10% - 5600	6,00%						
					Nº de registos corrigidos / normalizados	20.000	10,00%						
			Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira									
			Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em ações de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de propostas de melhoria, ações de formação e estágios	18	12,00%			
	Nº de documentos técnicos	8						8,00%					
										AVALIAÇÃO	0,0		

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais - SABNA - Área de Classificação e Indexação						AVALIAÇÃO			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Garantir os serviços prestados pelo Serviço CIP	Tempo médio de resposta aos pedidos de classificação CIP	1,5 dias úteis	7,50%			0,000	0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o prazo médio de um mês para o processamento do DL	Tempo médio de classificação de um mês de DL (meta anual) / N° de obras de DL classificadas (monografias e primeiros números de publicações em série)	30 dias / 36.200	20,00%			0,000	
			EF	Classificar publicações entradas na BNP por COP (já catalogadas entre 2009 e 2012 (ca de 14.000) e correntes	N° de publicações classificadas	12.200 (6.100 até 31 de dezembro de 2013)	20,00%				
			Q	Contribuir para a melhoria da qualidade da Base Bibliográfica da BNP	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade	10% (4.840)	10,00%				
					Número de registos bibliográficos e de autoridade (assunto / CDU) normalizados	4.200	10,00%				
			Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef						
	Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em acções de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Número de propostas	8	7,50%			
Número de ações de formação						2	7,50%				
Número de estágios						[2-3]	7,50%				
Número de documentos						[2-3]	10,00%				
										AVALIAÇÃO	

Responsável: Drª Maria Manuela Santos

100,00%

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção dos Serviços Bibliográficos Gerais- Serviço de Coleções do Fundo Geral						AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%			0,000	0,000	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o tempo médio de fornecimento das reproduções	Tempo médio de fornecimento de reproduções - fotocópias	[7-8] dias ([168-192h])	3,750%			0,000		
					Tempo médio de fornecimento de reproduções - digitalizações (pressupõe a entrega das imagens na AREP, por parte dos outros serviços intervenientes, no prazo de 10 dias)	14 dias	3,750%					
			EF	Manter o tempo médio de resposta aos pedidos de bibliotecas estrangeiras e utilizadores nos prazos definidos	Tempo médio de resposta a Bibliotecas Estrangeiras e pedidos de leitores da BNP (EIB)	2 dias úteis	3,750%			0,000		
					Tempo médio de respostas elaboradas a pedidos de utilizadores (IB - serviço de referência)	[10H00-12H00]	3,750%					
			EF	Melhorar a gestão das coleções através da realização de inventário, recolha de dados estatísticos e de caracterização das coleções do Fundo Geral	N.º de comboios analisados	[48-58]	30,0%					
			EF	Assegurar a coordenação e a realização, nos prazos previstos e com o mínimo de falhas relevantes, da transferência / acondicionamento das coleções de jornais de formato P. e Jornais Estrangeiros do piso 0 para o piso 6	Prazo de execução	1 mês e 3 semanas (7 semanas) após a montagem dos comboios	25,0%					
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira										
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em acções de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de acções / estágios / propostas de melhoria	[26-52]	15,0%			0,000		
											AVALIAÇÃO	

Responsável: Dr. Luís França de Sá

100%

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção de Serviços Bibliográficos Gerais - SCFG - Área de Leitura Geral e Depósitos						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%			0,000	0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar a manutenção do tempo médio de fornecimento de serviços de Leitura Geral.	Tempo médio de disponibilização da obra na sala de leitura (por amostragem)	[15 a 20 minutos]	25,0%			0,000	
			EF	Garantir a organização de títulos da coleção de miscelâneas de jornais de formato G. em mau estado para posterior catalogação e digitalização. [Projeto F.C.G.]	N.º de títulos de miscelâneas organizados.	[70-80] títulos	20,0%				
			EF	Melhorar a gestão das coleções através da realização de inventário, recolha de dados estatísticos e de caraterização das coleções do Fundo Geral.	N.º de comboios analisados.	[40-50]	10,0%				
			EF	Reorganização da coleção de usuais da Sala de Leitura Geral através da cotação em CDU.	Tempo de execução.	[Set.-Out. 2014]	10,00%				
			EF	Conferência das existências das coleções do Fundo Geral analisadas no catálogo em linha.	N.º de títulos/cotas analisados.	[35.000 a 41.000]	10,0%				
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	EF								
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em ações de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de ações / estágios / propostas de melhoria	[18 a 36]	10,0%			0,000	
Responsável: Drª Madalena Marques de Sousa							100%			AVALIAÇÃO	0,000

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção de Serviços Bibliográficos Gerais - SCFG - <u>Área de Referência e Acesso Geral</u>						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%			0,000	0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Levantamento nos vários catálogos da BNP dos títulos de publicações periódicas e respetivas existências e identificação dos que se encontram digitalizados por outras instituições.	N.º de cotas/títulos analisados	[3.600-3.900]	20,0%			0,000	
			EF	Reorganização da coleção de usuais da Área de Referência através da cotação em CDU	Tempo de execução	[Set.-Out 2014]	20,0%				
			EF	Conferir a existência de títulos em listas de oferta e catálogos de leilão nos catálogos da BNP	Percentagem de títulos/ cotas objeto de análise, recebidas até 30 de Novembro de 2014.	[80 a 90%]	15,0%				
			EF	Assegurar o tempo médio de resposta aos pedidos de bibliotecas e utilizadores nos tempos definidos.	Tempo médio de resposta elaborada a pedidos de utilizadores (IB) - serviço de referência	[1 a 2 dias]	10,0%				
					Tempo médio de resposta a pedidos de EIB	2 dias	10,0%				
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef								
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em acções de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de acções / estágios ou propostas de melhoria	[4-8]	10,0%			0,000	
							100%			AVALIAÇÃO	0,000

Responsável: Dr. José Luís Narciso

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção de Serviços Bibliográficos Gerais - SCFG - Área de Reproduções						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	T.x. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o tempo médio de fornecimento das reproduções e emissão dos recibos de pagamento	Tempo médio de processamento de resposta aos pedidos (pré-reprodução) via email	2 dias úteis	14,0%			0,000	0,000
					Tempo médio de fornecimento de reproduções - fotocópias	[7-8] dias ([168-192h])	15,0%				
					Tempo médio de fornecimento de reproduções - digitalizações (pressupõe a entrega das imagens na AREP, por parte dos outros serviços intervenientes, no prazo de 10 dias)	14 dias	15,0%				
					Tempo médio de fornecimento de reproduções - digitalizações a partir de microfilme (pressupõe a entrega das imagens na AREP, por parte dos outros serviços intervenientes, no prazo de 10 dias)	14 dias	15,0%				
					Tempo médio de emissão dos recibos de pagamento	2 dias úteis	14,0%				
	EF	Assegurar o tempo médio do envio do formulário para concretização do pedido de reprodução (pré-reprodução)	Tempo médio do envio de formulário	2 dias úteis	10,0%						
Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef									
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em acções de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de ações / estágios	[2-3]	5,0%				
					Nº de Propostas de Melhoria	[2 a 4]	12,0%			0,000	
							100%			AVALIAÇÃO	0,000

Responsável: Drª Ana Paula Sabido

2013-2014		DSCE - Serviço de Coleções de Reservados						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	5,0%			0,000	0,000
			Q	Assegurar a verificação dos originais e criar/rever os respectivos registos bibliográficos em obras digitalizadas em 2013 e 2014	Prazo de execução; percentagem de obras verificadas catalogadas	Cumpre: 80%, 2 semanas depois de digitalizado [Supera:100%: 1 semana depois de digitalizado]	15,0%				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos		EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP	Taxa de aumento percentual de novos registos bibliográficos (face 2012)	5% [AM=1025]+ [AI = 5000] Total=6025 [superação em 50%]	15,0%			0,000	
			EF	Criar novos registos de Arquivos Contemporâneos/Espólios Literários	Taxa de aumento percentual de novos registos (face 2012)	960+5%=1008+5% =1058= 2066 [superação em 50%]	30,0%				
			EF	Definir uma estratégia de tratamento técnico e de disponibilização de instrumentos de pesquisa para espólios e outros documentos de arquivo	Prazo de execução	Até 31 de dezembro de 2014 [Supera - até 31 de dezembro de 2013]	15,0%				
			EF	Assegurar a transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» da BNP; assegurar a arrumação e conferência sistemática de fundos e colecções de Reservados efetuando a sua ordenação, acondicionamento, organização e mapeamento	Taxa de execução das actividades; prazos de execução para cumprimento das tarefas	100%; 1º fase - transferência entre 1 de junho e 31 de julho 2013; 2ª fase de 31 de julho 2013 até 31 de dezembro de 2014	20,0%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as colecções de Reservados	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	6 a 10 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	15,0. %				
					Nº de projectos especiais em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	4 a 8 proj.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]					
					Nº de colaborações noutros eventos em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	2 a 3 ev.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]					
Dirigente: Data:	Dr.ª Lúgia de Azevedo Martins						100%			AVALIAÇÃO	0,000

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014	DSCE - Serviço de Coleções de Reservados - Área de Manuscritos	AVALIAÇÃO FINAL
-----------	--	-----------------

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%				0,000
			Q	Proceder à verificação dos originais e criar / rever os respectivos registos bibliográficos em obras digitalizadas em 2013 e 2014	Prazo de execução; percentagem de obras verificadas catalogadas	Cumpr: 80%, 2 semanas depois de digitalizado [Supera:100%: 1 semana depois de digitalizado]	15,0%				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional/ Recursos humanos	EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP	Taxa de aumento percentual de novos registos bibliográficos (face a 2012)	[470-500]- 2013 500+5%=525-2014 Total= 1025 [superação em 50%]	30,0%				
			EF	Assegurar a transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» das coleções de manuscritos, e a arrumação, conferência e registo da localização topográfica da totalidade da documentação	Taxa de execução; prazo de execução para cumprimento das tarefas	100%; 1ª fase -entre 1 de junho e 31 de julho 2013; 2ª fase de 31 de julho 2013 até	20,0%				
			EF	Atualizar o conjunto de instrumentos de descrição das coleções de manuscritos e arquivos históricos assegurando a elaboração de «Guia» sistematizando e descrevendo a totalidade da documentação	Taxa e prazo de execução	100%; até 31 de dezembro de 2014	10,0%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as coleções de Manuscritos	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 3 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	15,0%				
					Nº de projectos especiais em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	2 a 5 proj.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]					
					Nº de colaborações noutros eventos em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 2 ev.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]					

Responsável: Dr.ª Teresa Maria Duarte Ferreira
Data:

100%

AVALIAÇÃO 0,000

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014	DSCE - Serviço de Coleções de Reservados - Área de Impressos	AVALIAÇÃO FINAL
-----------	--	-----------------

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%				0,000
			Q	Proceder à verificação dos originais e criar / rever os respectivos registos bibliográficos em obras digitalizadas em 2013 e 2014	Prazo de execução; percentagem de obras verificadas catalogadas	Cumprir: 80%, 2 semanas depois de digitalizado [Supera:100%: 1 semana depois de digitalizado]	10,0%				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional/ Recursos Humanos	EF	Criar registos bibliográficos na Base de Dados BNP mediante a conversão retrospectiva de catálogos impressos e ficheiros manuais	Taxa de crescimento da produção de registos (face a 2012)	5.000 registos [superação em 50%]	30,0%				
			EF	Assegurar a transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» (Livro Antigo), e a arrumação, conferência e registo da localização topográfica das colecções de impressos	Taxa de execução; prazo de execução para cumprimento das tarefas	100%; 1ª fase -entre 1 de junho e 31 de julho 2013; 2ª fase de 31 de julho 2013 até 31 de dezembro de 2014	20,0%			#REF!	
			EF	Assegurar o levantamento exaustivo de espécies de Livro Antigo e raras que integram a Colecção Camoniana (formato preto, vermelho e azul) incluindo o registo do estado de conservação	Número de espécies analisadas e prazo de execução	3855 espécies; até 31 de dezembro de 2014	10,0%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as colecções de Impressos	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	3 a 5 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	15,0. %				
					Nº de projectos especiais em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 3 proj.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]					
					Nº de colaborações noutros eventos em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 2 ev.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]					

Responsável: Dr.ª Margarida Silva Pinto
Data:

100%

AVALIAÇÃO 0,000

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014	DSCE - Serviço de Coleções de Reservados - Arquivo de Cultura Portuguesa Contemporânea	AVALIAÇÃO FINAL
-----------	--	-----------------

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%				0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos		EF	Criar novos registos de Arquivos Contemporâneos/Espólios Literários	N.º de registos criados	[960+5%=1008]-2013 [1008+5%=1058] -2014 Total =2066 [superação em 50%]	30,0%				
			EF	Preparar guias preliminares de Espólios de aquisição recente assegurando o acondicionamento e descrição sumária de unidades de instalação	N.º de unidades de instalação organizadas e descritas	75 cx. até 31 de dez. 2013; 75 cx. +5%=79 até 31 de dez. 2014 Total=154	10,0%				
			EF	Disponibilizar o acesso /pesquisa em linha dos registos do ACPC	Prazo de execução	Até 31 de dezembro de 2014 [Supera - até 31 de dezembro de 2013]	15,0%				
			EF	Assegurar o processo de transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» do ACPC e a conferência e reacondicionamento da documentação no depósito de Reservados	Taxa e prazo de execução	100%; 1ª fase -entre 1 de junho e 31 de julho 2013; 2ª fase de 31 de julho 2013 até 31 de dez. de 2014	20,0%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as colecções do ACPC	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	2 a 6 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	15,0. %				
					Nº de projectos especiais em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 3 proj.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]					

Responsável: Dr.ª Fátima Lopes
Data:

100%

AVALIAÇÃO 0,000

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		DSCE - Serviço de Coleções de Reservados - Área de Acesso e Depósito	AVALIAÇÃO FINAL							
-----------	--	--	-----------------	--	--	--	--	--	--	--

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%				0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Realizar a transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» da BNP e seu mapeamento; assegurar a conferência, ordenação, acondicionamento e registo topográfico das coleções e fundos de Reservados	Taxa de execução das actividades; prazo de execução para cumprimento das tarefas	100%; 1ª fase 1 de março até 31 de julho; 2ª fase até 31 de dezembro de 2014	40,0%				
			EF	Assegurar a conservação das coleções e fundos de Reservados efetuando o reacondicionamento dos Arquivos Históricos e da «Colecção Pereira e Sousa»	Número de unidades de instalação intervencionadas	270 [superação em 50%]	20,0%				
			EF	Assegurar a organização da Colecção de Referência de Reservados - conferência, rearrumação e actualização do ficheiro/ descrição na Base de Dados BNP e reorganização dos ficheiros manuais da Sala de Leitura de Reservados	N.º de espécies intervencionadas	160 [superação em 50%]	10,0%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Melhorar a gestão da informação através da concepção e aplicação de uma metodologia de controlo das transferências de obras do Fundo Geral para Reservados e de equivalência de cotas. Verificação e actualização da informação na Base de Dados BNP.	Prazo de aplicação da metodologia e de execução para cumprimento das tarefas	[15 a 31 de dezembro de 2013]	20,0%				
					Prazo de execução para cumprimento das tarefas	[15 a 31 de dezembro de 2014]					

Dirigente:	Dr.ª Lígia Martins
Data:	

100%

AVALIAÇÃO **0,000**

2013-2014		DSCE - Área de Iconografia e Cartografia						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	5,0%				0,000
			Q	Catalogar ou rever registos já criados de obras digitalizadas em 2013-2014	Prazo de execução; percentagem de obras catalogadas/revistas	Cumpre 80%, 2 semanas depois de digitalizado [Supera 100%: 1 semana depois de digitalizado]	15,0%				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos		EF	Tempo de processamento de DL corrente	Prazo de execução	3 semanas [superação: 1 semana e ½]	5,0%				
			EF	Criação de registos bibliográficos novos	Nº de registos	2 880 – 3 000 [Superação: 4 500]	15,0%				
			EF	Correção de registos bibliográficos existentes	Nº de registos	200 - 220 [Superação 330]	10,0%				
			EF	Transferir para a Torre a coleção de Iconografia e Cartografia (entre 1 e 31 de Maio)	Prazo para apresentação de plano de acção	Até 30 de Abril 2013 [superação antes de 30 de Março 2013]	10,0%				
					Prazo de execução da mudança / N° mínimo de falhas	Mudança até 31 de Maio 2013, com 1 a 3 falhas (superação: 0 falhas)	15%				
			EF	Elaboração de capas ou encapsulamentos	N.º de unidades	2 253 a 2 452 [Superação ≥ 3 678]	5%				
			EF	Descolagem ou corte de charneiras de documentos e acondicionamento dos mesmos em capas e gavetas de armários horizontais, devidamente identificados.	N.º de unidades	1 250 - 1 280 [Superação 1 920]	5%				
			EF	Reorganização do arquivo de expediente geral da Área de Iconografia (cerca de 200 dossiers, com datas compreendidas entre 1939 e 2012)	Prazo de conclusão	30 de junho 2013 (superação antes de 30 Abril 2013)	10%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Promover e participar na divulgação das coleções e fundos de Cartografia e Iconografia , através da organização ou acompanhamento de exposições e mostras.	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 2 expos. [Supera - 0 falhas]	15,0. %				
			Q	Receber e dar formação sobre descrição bibliográfica e procedimentos para recuperação de documentos iconográficos e documentos cartográficos	Elaboração de dossier de procedimentos da Área	Até 30 de Março 2014 (superação antes de 31/12/2013)	5,0%				
Dirigente: Data:		Dr. Joaquina Feijão				100%		AVALIAÇÃO 0,000			

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		DSCE - Área de Música						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx de realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%				
			Q	Catalogar ou rever registos de obras digitalizadas em 2013-2014	Percentagem de registos revistos/criados	80% (superação aos 100%)	10,0%				
			Q		Prazo de execução	2 semanas depois de digitalizado (superação: 1 semana)	10,0%				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Tempo de processamento de DL corrente	Prazo de execução	1 semana (Superação em três dias)	2,5%				
			EF	Criar registos bibliográficos novos	n.º de registos bibliográficos criados	2500 [superação em 50%]	10,0%				
			EF	Rever registos bibliográficos existentes	n.º de registos bibliográficos revistos	1000 [superação em 50%]	5,0%				
			EF	Produzir registos bibliográficos (classificados e indexados) de acordo com o nível de descrição "Fundo" e, quando viável, o nível "Secção" e/ou "Série" da ISAD (G), para fundos e colecções autónomos da AM	N.º de fundos/colecções descritos	10 [superação em 50%]	10,0%				
				Definir uma estratégia de tratamento técnico e de disponibilização de instrumentos de pesquisa para espólios e outros documentos de arquivo	Prazo de execução	Até 31 de dezembro de 2014 [Supera - até 31 de dezembro de 2013]	5,0%				
			EF	Terminar o Guia dos Espólios/Colecções de Música	% espólios/Prazo de execução	100% dos espólios/colecções / Antes de 31/12/2014 (superação: 100% antes de 30/07/2014)	10,0%				
			EF	Acondicionar espécies e arrumar/acondicionar colecções com material fornecido pela DPC	n.º de espécies acondicionadas	2600 [superação em 50%]	2,5%				
				Transferir para a Torre a coleção de Música (entre 31 de maio e 30 junho)	Prazo para apresentação de plano de acção	Até 30 de Abril 2013 (superação antes de 30 de Março 2013)	5,0%				
					Prazo de execução da mudança / N.º mínimo de falhas	Mudança até 30 de Junho 2013, com 1 a 3 falhas (superação: 0 falhas)	10,00%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos		Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as colecções de Música	N.º de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	2 a 6 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	10,0%				
							100,0%				AVALIAÇÃO
											0,000

Dirigente: Drª Sílvia Sequeira

2013-2014		Direção de Serviços de Coleções Especiais - Área de Leitura para Deficientes Visuais					AVALIAÇÃO			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Manter ou melhorar os padrões de fornecimento de obras em Braille à distância	Tempo médio de disponibilização para envio de obras em Braille	1 dia (superação se não houver incidentes)				0,000
				Manter ou melhorar os padrões de fornecimento de obras em áudio à distância em cassete, CD e no servidor Dropbox	Tempo médio de disponibilização para envio de obras áudio	5 dias úteis (superação se não houver incidentes)				
				Manter ou melhorar os padrões de fornecimento de obras em texto digital à distância	Tempo médio de disponibilização	1 dia (superação se não houver incidentes)				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Aumentar a produção de novos conteúdos em Braille	Nº de páginas Braille produzidas por ano	2000-2500 [superação em 50%]				
				Aumentar a produção de novos conteúdos audio	Nº de horas audio produzidas por ano	100-120 [superação em 50%]				
				Aumentar a produção de novos conteúdos texto digital	Nº de títulos produzidos por ano	20-25 [superação em 50%]				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Concluir o processo de conversão de obras textuais em formatos obsoletos, antes de 31 de Dezembro de 2013	Percentagem de obras convertidas/Tempo de execução	100% / 31.12.2013 (superação se o processo terminar antes de 30/09/2013)				
				Converter 50% dos documentos audio-analógicos em formato digital, até 31.12.2014	Percentagem de obras convertidas/Tempo de execução	50% / 31.12.2014 (superação a 31/12/2013)				
				Proceder à tradução do sw Daisy e definir políticas e procedimentos relativos ao formato, até 31.12.2014	Tempo de execução	31.12.2014 (superação a 31.12.2013)				
				Concluir o processo de transcrição dos registos Braille de obras musicais, até 31.12.2013	Tempo de execução	31.12.2013 (superação a 31.09.2013)				
				Organizar iniciativas/workshops de divulgação de informação técnica	Nº de iniciativas	2 em dois anos (superação: 2 por ano)				
				Concluir o processo de alteração de cotas Braille, até 31/12/2013	Percentagem de execução/tempo de execução	100% / 31.12.2013 (superação se o processo terminar antes de 30/09/2013)				
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Realizar 2 acções anuais de promoção e divulgação dos serviços da ALDV e promover 3 encontros "livros e cafés" por ano	Nº de acções	4 divulgações e 6 encontros (superação: mais de 2 acções anuais e mais de 3 "Livros e cafés" por ano)				
				Disponibilizar acesso autenticado a repositório de obras digitais produzidas pela ALDV, a partir do catálogo bibliográfico e/ou da BND, até 31.12.2014	Tempo de execução	31/12/2014 (superação antes de 30/05/2014)				
Responsável: Dr. Carlos Santos Ferreira									AVALIAÇÃO	0,000

Responsável: Dr. Carlos Santos Ferreira

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		DSCE - Serviço de Desenvolvimento de Conteúdos Digitais							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade de prestação de Serviço na internet	Nível de Satisfação dos utilizadores de BND	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	5,0%				0,000	
			Q	Mehorar os níveis de disponibilidade das obras na BND, assegurando a resolução dos problemas no prazo máximo de 48 horas, após receção do relatório de controlo	Nº de reclamações após 48h da receção do relatório de controlo	1 a 3 reclamações anuais (superação: 0 reclamações)	10%					
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Digitalizar 480.000 imagens de obras da BNP	Nº de Imagens digitalizadas	480000 [superação em 50%]	20,0%					
			EF	Publicar em linha 492.000 imagens de obras da BNP, que não sejam jornais navegáveis por calendário	Nº de Imagens publicadas	492000 [superação em 50%]	20,0%					
			EF	Publicar em linha 75% do total de imagens de jornais navegáveis por calendário	Percentagem de imagens publicadas	135.000 imagens [superação em 100%, 180.000 imagens]	20,0%					
			EF	Garantir um tempo médio de resposta de 10 dias na digitalização a pedido do leitor	Tempo médio de resposta	10 dias	10,0%					
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Implementar fluxo de conversão para o formato JPEG 2000	Prazo de execução	Até 31/06/2013 (superação: antes de 31/05/2013)	5,0%					
				Implementar o novo processo de publicação de obras na BND (formato Dazbook, novo fluxo de trabalho e esquema de metadados)	Prazo de execução	Até 31/03/2014 (Superação: antes de 31/12/2013)	10,0%					
Dirigente: Data:	Dra. Ana Peres				100%			AVALIAÇÃO 0,000				

2013-2014		DSCE: Serviço de Difusão, Projetos e Cooperação						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspectiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Melhorar os níveis de disponibilidade das obras na BND, assegurando a resolução dos problemas no prazo máximo de 48 horas, após receção do relatório de controlo	Nº de reclamações após 48h da receção do relatório de controlo	1 a 3 reclamações anuais (superação: 0 reclamações)	5%				
			Q	Assegurar a qualidade de prestação de Serviço na internet	Nível de Satisfação dos utilizadores dos sites da BND e BNP	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	5%				
Resultados- Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e eficiência operacional	Q	Implementar, no fluxo dos processos de reprodução da BNP, funcionalidades similares ao serviço EOD, com o objetivo de desenvolver um serviço em linha 100% transaccional.	Prazo de execução	Antes de 31-12-2013 (superação: antes de 31/10/2013)	10%				0
			Q	Incrementar a participação de entidades portuguesas no RNOD em 2013, aumentando em 25% o número de membros e os conteúdos disponíveis.	Nº de novos participantes em 2013	4 (superação: 8)	5%				
					Nº de conteúdos disponíveis no RNOD	Aumento de 25% no nº de registos no RNOD (superação: 37%)	5%				
			Q	Implementar os formatos epub/mob para as edições da BNP e propor melhorias na edição destes ebooks	Prazo de execução	Até 31/7/2013 (superação: antes de 31/5/2013)	5%				
			EF	Garantir a sincronização da base de dados bibliográfica da BNP com a PORBASE, a partir do Repox	Prazo de execução	Antes de 31/03/2014 (superação: antes de 31/12/2013)	10%				
			EF	Propor e/ou implementar um novo modelo para a PORBASE	Prazo de execução	Proposta apresentada em 2014 (superação: implementação em 2014)	10%				
			EF	Acompanhar o processo de alteração gráfica dos sites BNP/BND e a migração dos conteúdos para nova plataforma	Execução dentro dos prazos; número de falhas relevantes	1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	5%				
			EF	Actualizar informação online relativa a actividades da Agenda da BNP e elaborar os respectivos materiais de divulgação (postais, cartazes, convites, etc), dentro dos prazos e com o mínimo de falhas	Execução dentro dos prazos; número de falhas relevantes	1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	10%				
			Q	Incrementar a participação da BNP em projetos internacionais e redes de informação	Nº de projetos internacionais ou redes de informação em que a BNP participa ativamente	7 em 2013 (superação 8 em 2013)	10%				
			Q	Melhorar a qualidade do catálogo da BNP, adicionando novas funcionalidades, API de pesquisa na Europeia e informação web externa	Nº de melhorias adicionadas ao catálogo	2 melhorias por ano (superação: 4 melhorias anuais)	5%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar pelo menos duas acções anuais de promoção/divulgação de serviços ou projetos da BNP	Nº de iniciativas	2 iniciativas por ano (superação: 3 por ano)	5%				
			Q	Promover a realização de workshops técnicos ou documentação pública sobre digitalização/conteúdos digitais	Nº de iniciativas	2 iniciativas por ano (superação: 3 por ano)	10%				
Dirigente: Data:		Dra. Margarida Lopes						100%		AVALIAÇÃO 0.000	

2013-14		Direção de Serviços de Sistemas de Informação							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir e aferir a qualidade de serviço prestado aos utilizadores através de inquéritos anuais	Nível de Satisfação dos utilizadores da BNP	Cumpre: 3 Supera: 5	10%				0,000	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar 98% de disponibilidade de todos os serviços dependentes da infraestrutura tecnológica da BNP	Disponibilidade média dos serviços monitorizados no Opmanager (excluindo intervenções planeadas)	Cumpre: =98% Supera: >98%	15%					
			ef	Melhorar os serviços de apoio ao utilizador, resolvendo 90% dos pedidos registados no ServiceDesk no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência	Percentagem de pedidos de helpdesk resolvidos corretamente no prazo definido	Cumpre: =90% Supera: >90%	15%					
			EF	Executar 90% das operações e intervenções planeadas de gestão e consolidação da infraestrutura tecnológica da BNP, nos prazos previamente definidos	Percentagem de pedidos de helpdesk resolvidos corretamente no prazo definido	Cumpre: =90% Supera: >95%	10%					
			EF	Atualizar software base em todo o parque informático da BNP de acordo com manual de procedimentos aprovado	prazo de execução	Cumpre: Até 15 de Outubro Supera: Até 1 de Agosto	15%					
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Definir políticas de redução de custos energéticos inerentes à utilização do parque informático (computadores, monitores, impressoras, digitalizadores) e à infraestrutura (virtualização de servidores)	prazo de execução	Cumpre: Até 1 de Agosto Supera: Até 30 de Junho	9%					
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar ações de formação no âmbito de utilização de ferramentas Office (Excel e Word)	número de ações de formação realizadas	Cumpre: 4 Supera: >4	8%					
			Q	Elaborar manuais de procedimentos internos para apoio à gestão da área	prazo de execução	Cumpre: Até 1 de Setembro Supera: Até 1 de Agosto	9%					
			Q	Elaborar documentos de orientação e políticas de utilização dos recursos tecnológicos disponibilizados pela BNP	prazo de execução	Cumpre: Até 1 de Setembro Supera: Até 1 de Agosto	9%					
Responsável: Dr. Vasco Brito							100,0%			AVALIAÇÃO	0,000	

Responsável: Dr. Vasco Brito

2013-2014		Serviço de Conservação das Coleções						AVALIAÇÃO FINAL				
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Satisfação dos utilizadores (chefias e responsáveis) face aos serviços de suporte prestados	Grau de satisfação dos utilizadores manifestado em inquérito anual	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	2%					
			Q	Garantir a resposta adequada aos pedidos de digitalização de imagens microfilmadas/ reprodução de filmes	Tempo médio de resposta	Cumpre: 3-4 dias Supera: 1-2 dias	15%					
			Q	Realizar o levantamento dos conteúdos microfilmados face ao catálogo bibliográfico da BNP	Nº Bobines verificada	Cumpre: 6500 Supera: 9750	10%					
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Realizar intervenções de C&R em obras seleccionadas do Serviço de Coleções Complementares (Área de Iconografia e Cartografia, Área de Música)	Nº de obras/ Prazo de execução	Cumpre: 47 obras/ Nov.2014 Supera: 47 obras/ Jul. 2014	5%				0	
			EF	Realizar intervenções de CP por acondicionamento do Serviço de Coleções Complementares (Área de Música)	Nº de documentos intervencionados	Cumpre:1700 Supera:2550	5%					
			EF	Realizar intervenções de C&R nas Coleções da BNP	Nº de bifólios intervencionados	Cumpre: 9000 Supera: 13500	15%					
			EF	Realizar intervenções de C&R em encadernações de obras registadas na AC	Nº de encadernações	Cumpre:300 Supera: 450	13%					
			EF	Realizar acondicionamentos de manutenção [outros acondicionamentos]	Nº de acondicionamentos	Cumpre:800 Supera: 1200	2%					
			EF	Realizar encadernações de biblioteca e recuperação de encadernação	Nº de obras encadernadas	Cumpre: 3510 Supera: 5265	13%					
			EF	Realizar acondicionamentos de manutenção [outros acondicionamentos, Área de Encadernação]	Nº de acondicionamentos	Cumpre: 5000 Supera: 7500	5%					
			EF	Assegurar a digitalização retrospectiva de microfilmes	Nº de imagens	Cumpre: 38800 Supera: 58200	10%					
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	EF	Estudar e propor alternativas de acondicionamento com materiais de fabrico português	Nº de soluções	Cumpre: 1 proposta /ano Supera: 1 proposta + concretização/ano	3%					
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção - Área de Conservação e Área de Microfilmagem	Nº de propostas de melhoria	Cumpre:[1 a 2/ pessoa] Supera: >3/pessoa	2%					
			Q	Realizar ações de formação no âmbito da Conservação Preventiva.	Nº de ações de formação	Cumpre:1-2 ações Supera: 3-4 ações	5%					
							100.0%				AVALIAÇÃO	0,000

Responsável: Drª Teresa Lança Ruivo

2013-2014		Serviço de Gestão de Instalações e Equipamentos							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Satisfação dos utilizadores chefias e responsáveis face aos serviços de suporte prestados pelo SGIE	Grau de satisfação dos utilizadores manifestado em inquérito anual	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,0%				0,000	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Corresponder às necessidades urgentes de reparação e manutenção de instalações e equipamentos realizáveis por pessoal SGIE ou possíveis por aquisição de serviços	média % de execução 2013-14	Cumpre: 70-80% Supera: >90%	15,0%					
			EF	Assegurar 90% dos procedimentos de aquisição de materiais e serviços necessários ao cumprimento do plano de mudança das coleções especiais para a Torre e casa forte (entre março e julho)	% de procedimentos assegurados até ao limite dos prazos	Cumpre: 90-95% cumpridos nos prazos Supera: 100% cumpridos no prazo e sem falhas	15,0%					
			ef	Efectuar a triagem de materiais e reorganização de espaços de corredores e depósitos da zona oficinas (2013) e dos arrumos exteriores (2014)	% espaço reorganizado / ano	Cumpre: 60-70% cada ano Supera: > 90% nos 2 anos	10,0%					
			EF	Assegurar a atualização das informações e registos relativos ao edifício da BNP e respetivo Plano de Obras (SIIE e Fundo de Reabilitação /DGTF)	Cumprimento dos prazos /ano	Cumpre: 80-90% cada ano Supera: 100% nos 2 anos	5,0%					
			Q	Elaborar e implementar um plano geral de segurança para o edifício	Prazo de definição e implementação	Cumpre: 31 jan.-30 mar. 2014 Supera: até 30 nov.2013	10,0%					
			Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Elaborar e implementar um plano de contenção de custos energia	Prazo de definição e implementação	Cumpre: 30 jun-30 jul.2013 Supera: até 30 jun.2013	10,0%			
	ef	Assegurar o procedimento de aquisição de nova solução para a central telefónica de modo a permitir o funcionamento sem operadores (pessoal a libertar para a ALDV)			Prazo de realização e custos	Cumpre: proced. até 30 junho Supera: custo da solução não superior ao atual	10,0%					
	Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Preparar procedimentos e realizar formação sobre as instalações técnicas da Torre	% de pessoal SCFG e DSCE abrangido	Cumpre: 60-70% Suoera: 90-100%	10,0%				
Q				Realizar formação para a equipa do Enclave/SGIE	Nº de ações de formação/ano	Cumpre: 1-2 Suoera: > 2	5,0%					
Responsável: Engª. Maria Virginia Lopes							100,0%			AVALIAÇÃO	0,000	

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-14		SAC - Serviço de Atividades Culturais							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS		Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Impacto das atividades na comunicação social	% de iniciativas noticiadas /ano	Cumpre: 40-50%	Supera:> 50%	7,5%				0
			Q	Reação do público à qualidade e quantidade das iniciativas	% de crescimento anual das adesões no Facebook /ano	Cumpre: 20-30%	Supera:> 30%	7,5%				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar a produção de exposições e mostras	Nº de exposições e mostras realizados /ano	Cumpre: 18-22	Supera: > 22	15,0%				
			EF	Realizar outros eventos culturais (seminários, colóquios, lançamento de livros, visitas guiadas, etc.)	Nº de eventos realizados /ano	Cumpre: 60-70	Supera: > 70	15,0%				
			EF	Realizar novas edições BNP	Nº de novas edições/ano	Cumpre: 6-8 edições	Supera: > 8 edições	10,0%				
			Q	Apoiar a realização de projetos de investigação com participação externa (facilitadores)	Nº de projetos apoiados /ano	Cumpre: 1-2	Supera: > 2	7,5%				
			ef	Garantir a plena ocupação dos espaços expositivos principais	Nº de ocorrências / ano de espaços desocupados por tempo superior a 15 dias	Cumpre: 1-3 ocorrências	Supera: < 3 ocorrências	10,0%				
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Angariar contributos de mecenato para exposições e edições	Nº de iniciativas / ano com apoio de mecenato	Cumpre: 4-8	Supera: > 8	10,0%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Estimular a participação de outros serviços de coleções da BNP	Nº de outros serviços envolvidos / ano	Cumpre: 3-4	Supera: > 4	7,5%				
			Q	Apresentar propostas de melhoria dos processos e espaços expositivos	Nº de propostas de melhoria /ano	Cumpre: 1-2	Supera: > 2	10,0%				
								100,0%			AVALIAÇÃO	0.000

Responsável: Drª Manuela Rêgo

2013-2014		Serviço de Normalização e Qualidade						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Efetuar difusão de notícias sobre normalização e documentação normativa	Nº de ações (boletim, Ws, seminários, cursos) total 2013-14	Cumpre: 2-4 Supera: 6 ou mais	10,0%			0,000	0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Efetuar traduções de actualizações ao UNIMARC	Nº páginas / ano	Cumpre: 50-60 Supera: 75 ou mais	10,0%			0,000	
			EF	Tradução base de normas ISO	Nº páginas / ano	Cumpre: 40-50 Supera: 65 ou mais	10,0%				
			EF	Tradução base de RDA	Nº páginas / ano	Cumpre: 140-160 Supera: 200 ou mais	10,0%				
			Q	Revisão editorial de normas UNIMARC ou NP	Nº páginas / ano	Cumpre: 40-50 Supera: 65 ou mais	10,0%				
			Q	Revisão e harmonização da tradução base de RDA	Prazo de execução - total 2013-14	Cumpre: 1 a 31 dez. Supera: 1 a 30 set.	15,0%				
			ef	Assegurar os procedimentos de funcionamento administrativo da CT7	Nº de erros / falhas de procedimento / ano	Cumpre: 1-3 Supera: 0	10,0%				
	ef	Elaborar proposta de plano e relatórios da actividade da CT7	Prazo de execução/ano	Cumpre: 1 a 15 abr. Supera: 15 a 30 mar	10,0%						
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira									
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar formação sobre novas normas ou atualização de normas em vigor	Nº de ações (total 2013-14)	Cumpre: 2-4 Supera: 6 ou mais	5,0%			0,00	
			Q	Concretizar as ações necessárias à formulação e implementação de benchmarking	% de ações cumpridas nos prazos requeridos	Cumpre: 80% Supera: 100%	10,0%				
							100,0%			AVALIAÇÃO	0,000

Responsável: Drª Rosa Maria Galvão

2013-14		Divisão de Administração Geral						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço		Satisfação dos utilizadores - média dos resultados dos inquéritos de satisfação setoriais	Grau de satisfação dos utilizadores manifestado em inquéritos anuais	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,0%				0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		Promover e apoiar a eficácia geral do SRFP	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos SRFP	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,0%				
				Promover e apoiar a eficácia geral do SRH	Grau de cumprimento (class final) dos objetivos SRH	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	7,5%				
				Assegurar a legalidade e controlar a execução dos processos de aquisições de bens e serviços	Nº de falhas ou erros /ano	Cumpre: 5-8 Supera: < 5	15,0%				
				Controlar o cumprimento do calendário de reportes e obrigações SRH e SRFP estabelecidos dentro dos prazos definidos	Nº de meses sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m sem falhas nem atrasos Supera: 12 m sem falhas nem atrasos	10,0%				
				Fornecer à Direção os instrumentos de controlo financeiro acordados	Nº de meses sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m sem falhas nem atrasos Supera: 12 m sem falhas nem atrasos	15,0%				
				Preparar e conduzir o procedimento de concessão de refeitório/bar	Prazo de execução (2013)	Cumpre: 1 - 30 set Supera: < 30 ago.	10,0%				
		Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira		Apresentar proposta e cumprir a monitorização de um plano de redução de custos de correio	Prazo de execução (2013)	Cumpre: 1 - 30 maio Supera: < 30 maio.	7,5%			
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos		Consolidar e otimizar a implementação Edoclink nos processos respeitantes a DAG	Prazo de execução (2013)	Cumpre: 1 - 30 jul Supera: < 1 jul.	7,5%				
				Consolidar e otimizar a implementação do sistema GERFIP	Prazo para identificação de problemas e constrangimentos (2013) Processos contabilísticos e de aquisições Processos de receita	a) Cumpre: 15- 30 agosto Supera: 30 julho 2013 b) Cumpre: 1-15 setembro Supera: 30 agosto 2013	7,5%				
Responsável: Dr.ª Glória Lima							100,0%			AVALIAÇÃO	0,000

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-14		DAG - Serviço de Recursos Humanos						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Satisfação do pessoal face aos serviços de suporte prestados pelo SRH	Grau de satisfação dos utilizadores manifestado em inquérito anual	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,0%				
	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar o controlo de assiduidade e cálculo vencimentos, abonos e descontos em tempo e sem falhas	Nº de meses sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m s/falhas ou atrasos Supera: 12 m s/falhas ou atrasos	10,0%				
			EF	Responder atempadamente às solicitações internas e externas que requerem resposta direta ao interessado ou informação para despacho	Tempo de resposta (dias úteis) ao expediente	Cumpre: 5-8 dias Supera: tempo médio global até 5 dias	15,0%				
			EF	Cumprir o calendário de reportes estabelecidos dentro dos prazos definidos	Nº de meses (m) sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m s/falhas ou atrasos Supera: 12 m s/falhas ou atrasos	15,0%				
			EF	Assegurar o lançamento, apoio e controlo de prazos e comunicações dos procedimentos concursais	Tempo de execução (dias) de cada ação solicitada	Cumpre: 3-5 dias Supera: tempo médio global até 3 dias	15,0%				
			Q	Manter atualizados os mapas de cadastro e informação de gestão	Nº de meses (m) sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m s/falhas ou atrasos Supera: 12 m s/falhas ou atrasos	10,0%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	ef	Rever e otimizar os formulários internos de pedidos e autorizações do âmbito RH	Prazo de execução	a) Cumpre: 15 abril-15 maio Supera: até 30 abril	7,5%				
			ef	Rever e otimizar os procedimentos internos de pedidos e autorizações do âmbito RH	Prazo de execução	a) Cumpre: 15 maio-15 jun.2013 Supera: até 30 maio 2013	7,5%				
			Q	Explorar e consolidar a plena utilização do sistema automatizado de controlo de assiduidade	Prazo de execução	a) Cumpre: 15 jul-15 out..2014 Supera: até 15 set.2014	10,0%				
Responsável: Dr. Paulo Jorge Lebreiro Araújo							100,0%			AVALIAÇÃO	0,000

Responsável: Dr. Paulo Jorge Lebreiro Aragão

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-14		DAG - Serviço de Recursos Financeiros e Patrimoniais						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspetivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço		Satisfação dos utilizadores chefias e responsáveis face aos serviços de suporte prestados pelo SRFP	Grau de satisfação dos utilizadores manifestado em inquérito anual	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,0%				0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		Assegurar sem falhas todos os processos de gestão contabilística e orçamental	Grau de execução orçamental OE	Cumpre: 95-98% Supera: 100%	15,0%				
				Assegurar o prazo de pagamento de faturas	% de faturas pagas no prazo	Cumpre: 97-100% até 30 dias Supera: prazo médio global inferior a 30 dias	15,0%				
				Assegurar o prazo de areecadação de receita	Nº de dias (5-8) após o final de cada mês	Cumpre: 10 m sem falhas nem atrasos Supera: 12 m sem falhas nem atrasos	10,0%				
				Assegurar a gestão corrente e o controlo dos contratos continuados	a) Prazo de conclusão do processo de controlo e de informação para despacho de renovação b)	Cumpre: a) entre 8-15 abril Supera: b) 100% contratos com informação no prazo legal de renovação	10,0%				
				Assegurar a execução sem falhas nem atrasos dos processos de aquisições de bens e serviços	Tempo médio de execução das ações requeridas ao SRFP	Cumpre: 2-3 dias Supera: 100% em menos de 3 dias	15,0%				
				Cumprir o calendário de reportes estabelecidos dentro dos prazos definidos	Nº de meses sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m sem falhas nem atrasos Supera: 12 m sem falhas nem atrasos	10,0%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos		Definir, implementar e difundir normas gerais para os procedimentos de aquisições de bens e serviços	Prazo de conclusão das normas e difusão das normas	Cumpre: 15 abril-15 maio Supera: até 30 abril	7,5%				
				Consolidar e otimizar a implementação do sistema GERFIP	Prazo para identificação de problemas e a) Processos contabilísticos e de aquisições b) Processos de receita	a) Cumpre: 15- 30 agosto Supera: 30 julho 2013 b) Cumpre: 1-15 setembro Supera: 30 agosto 2013	7,5%				
							100,0%			AVALIAÇÃO	0,000

Responsável: Drª Carla Laranjo

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		DAG - Serviço de Expediente e Arquivo						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspetivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJETIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Satisfação do pessoal face aos serviços de suporte prestados pelo SRH	Grau de satisfação dos utilizadores manifestado em inquérito anual	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,0%				0,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar o registo e a gestão informatizada do expediente corrente, procedendo à sua receção, classificação, distribuição e arquivo corrente de acordo com os procedimentos	Prazo de execução	Cumpre: 95% no dia Supera: 100% no dia sem falhas	15,0%				
			EF	Assegurar o serviço de expedição de correio físico	Prazo de execução	Cumpre: 95% no dia Supera: 100% no dia sem falhas	15,0%				
			ef	Gerir os automóveis e o serviço respetivo	% de pedidos atendidos sem queixas ou falhas	Cumpre: 80-90% Supera: 100%	15,0%				
			EF	Gerir o stock do economato	a) Prazo de fornecimento de pedidos b) avisos de manutenção de stocks mínimos	a) Cumpre: 1-3 dias Supera: 1 dia b) Cumpre: 10 dias Supera: 15 dias	15,0%				
			EF	Manter atualizado o registo de inventário	Prazo de execução	Cumpre: até 30 dias da aquisição Supera: até 15 dias	10,0%				
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Diminuir os consumos em material de economato (mat corrente de escritório)	média da % de redução em 2013-14 face a 2012	Cumpre: 8-10% Supera: 10-15%	10,0%				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Formação em arquivo corrente visando a função de gestão geral corrente do arquivo	Prazo de execução	Cumpre: Supera:	10,0%				

Responsável:

100,0%

AVALIAÇÃO 0,000

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Biblioteca Pública de Évora						AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Desenvolver mecanismos de comunicação com os utilizadores	Aumento do número de visitantes do blogue “Gazeta da BPE”, em relação a 2012 (11.217)	Cumpre: 10% Supera: 20%	10%					
					Número de actividades de promoção cultural e de leitura	Cumpre: 120 Supera: 144	10%					
			EF	Aprofundar as relações com a comunidade local	Protocolos assinados com organismos da comunidade local	Cumpre: 2 Supera: 3	15%					
					Avaliação superior a 80% dos protocolos assinados	Cumpre: 2 Supera: 3	10%					
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Facilitar o acesso às coleções	Número de registos de publicações correntes acrescentado à base de dados bibliográficos	Cumpre: 3000 Supera: 3600	10%					
					Número de registos acrescentados à base de dados bibliográfica referentes à Biblioteca da Manizola	Cumpre: 720 Supera: 864	15%					
			EF	Melhorar as condições de preservação das coleções	Obras higienizadas pertencentes à colecção Manizola	Cumpre: 5000 Supera: 6000	10%					
					Controle semanal dos índices de temperatura e humidade relativa	Supera com relatório anual	10%					
	Financeira	Eficiência económico-financeira	EF									
	Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção / Formação em contexto de trabalho	Nº de propostas de melhoria	Cumpre: 2 Supera: 3	10%				
							100,0%			AVALIAÇÃO	0,000	

Dirigente: Doutor José Calixto