

# BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

**2010**

15 ABRIL 2011

O presente Relatório reúne as informações necessárias a uma visão e apreciação geral das actividades desenvolvidas pela Biblioteca Nacional de Portugal (BNP) no ano de 2010.

Na **Parte I** apresenta-se uma breve análise conjuntural e as orientações gerais e específicas prosseguidas pela BNP.

A **Parte II** compreende a auto-avaliação do grau de cumprimento dos objectivos definidos para 2010 no seu Quadro de Avaliação e Responsabilização e a informação adicional a que se refere o n.º 2 do art. 15.º da Lei n.º 66-B/2007, seguido de uma síntese das actividades desenvolvidas em 2010, previstas e não previstas no plano, com indicação dos resultados alcançados e, sempre que possível, com informação comparativa com anos anteriores. Esta informação é complementada, em anexo ao Relatório, com informação sobre o plano e objectivos das unidades orgânicas e respectivo grau de cumprimento. Inclui, ainda, uma análise da afectação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros.

A **Parte III** apresenta uma síntese sobre os recursos humanos e o Balanço Social.

A **Parte IV** compreende a Avaliação Final e notas prospectivas.

I	NOTA INTRODUTÓRIA	4
1	<b>Breve análise conjuntural</b>	5
2	<b>Estratégia e objectivos para 2010</b>	8
II	AUTO-AVALIAÇÃO	10
1	<b>Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR</b>	11
1.1	Objectivos e metas definidos	12
1.2	Auto-avaliação	14
1.3	Relatório detalhado do cumprimento dos objectivos	21
1.4	Informação adicional	30
2	<b>Actividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano</b>	38
2.1	Serviços prestados pela Agência Bibliográfica Nacional	39
2.2	Desenvolvimento das colecções	40
2.3	Processamento bibliográfico	42
2.4	Serviços de acesso às colecções	42
2.5	Preservação e conservação	45
2.6	Porbase – Base Nacional de Dados Bibliográficos	46
2.7	Desenvolvimentos normativos	47
2.8	BND – Biblioteca Nacional Digital e serviços conexos	48
2.9	Extensão cultural, investigação e divulgação	50
2.10	Cooperação internacional	53
2.11	Biblioteca da Ajuda	54
2.12	Grau de cumprimento dos objectivos do Plano	55
3	<b>Análise da afectação de recursos materiais, humanos e financeiros</b>	57
3.1	Infra-estrutura informática	58
3.2	Edifício, instalações e equipamentos	59
3.3	Recursos humanos	60
3.4	Recursos financeiros	62
III	BALANÇO SOCIAL	66
IV	AVALIAÇÃO FINAL	69
	ANEXO: PLANO E GRAU DE CUMPRIMENTO	73

## I NOTA INTRODUTÓRIA

## NOTA INTRODUTÓRIA

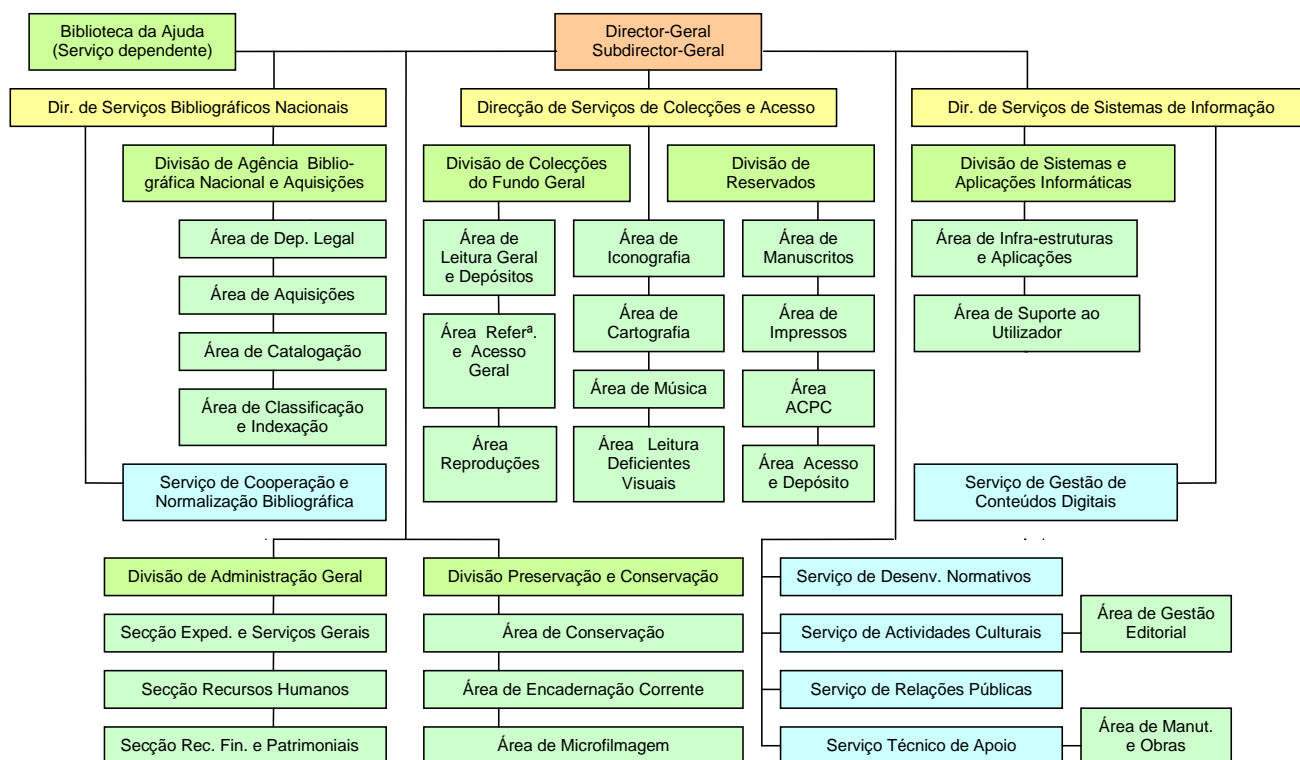
### 1 BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

#### 1.1 Missão, legislação e estrutura orgânica

A BNP é um organismo da administração directa do Estado dotado de autonomia administrativa, técnica e científica, sob tutela do Ministério 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.

A BNP rege-se pelo Decreto-Lei n.º 90/2007, de 29 de Março, sendo a estrutura nuclear dos seus serviços, e respectivas competências, determinada pela Portaria n.º 369/2007, de 30 de Março. A estrutura vigente é completada pela Portaria n.º 391/2007, de 30 de Março e pelos Despachos n.º 01/DGBNP/2007 e n.º 02/DGBNP/2007, de 23 de Abril, que definem as unidades orgânicas intermédias (Divisões e Serviços), e pelos Despachos n.º 13/DGBNP/2007 e n.º 14/DGBNP/2007, que estabelecem as unidades funcionais de nível inferior (secções e áreas).

Por motivos de optimização de recursos humanos, designadamente o reforço do Serviço de Gestão de Conteúdos Digitais, verificou-se, em 2010, uma pequena alteração na estrutura organizacional. Foi extinta a Área de Sistemas de Informação Bibliográfica da Divisão de Sistemas e Aplicações Informáticas, tendo as suas funções passado a integrar a Área de Sistemas e Aplicações Gerais da mesma Divisão.



## 1.2 Valores e cultura organizacional

De acordo com o definido no documento *Visão e Plano Estratégico da Biblioteca Nacional de Portugal, 2007-2010*, na prossecução dos seus objectivos, a BNP orienta as suas actividades, 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 respectivos 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 actual 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 Factores do ambiente externo

Os factores do ambiente externo não apresentaram, para o ano de 2010, grandes alterações face a anos anteriores. Continua a destacar-se, como principal vertente, 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 projectos de colaboração em rede, designadamente pelo estímulo político ao desenvolvimento dos recursos culturais europeus em linha, sobretudo no âmbito da *Europeana*. A digitalização continuou, assim, a ser a vertente principal de entre as prioridades para o desenvolvimento de serviços ao público, tanto a nível nacional como internacional. No entanto, no caso de Portugal e, mais especificamente da BNP, a carência de programas de investimento / fontes de financiamento nesta área apresenta dificuldades que não permitem corresponder às expectativas, na medida desejável.

Na prossecução das atribuições clássicas duma biblioteca nacional, não diminuíram as exigências relativamente ao universo, também 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. Do ponto de vista das responsabilidades específicas no âmbito dos serviços para profissionais, a tendência é a de uma menor procura de serviços relacionados com as actividades da área de gestão de documentação e informação, designadamente no que respeita a formação contínua, sendo que, em contrapartida, se verifica um maior interesse nos serviços que a BNP desenvolve, ou pode vir a desenvolver, relacionados com o sector da edição.

O contexto económico e administrativo, por outro lado, não tem evoluído no sentido de favorecer o desenvolvimento das acções que seriam necessárias para fazer face a todas as solicitações ou novos empreendimentos desejáveis.

Finalmente, a concretização da segunda fase da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos da BNP, obrigando ao encerramento parcial temporário dos serviços de leitura, tornou imprescindível desenvolver acções para minimizar o impacto junto dos utilizadores, traduzindo-se em serviços de pesquisa e fornecimento de documentos, acordos com outras instituições e reencaminhamentos a que a BNP deu cabal resposta.

Apesar dos aspectos enunciados, a BNP pôde prosseguir, em 2010, os princípios gerais de gestão e as prioridades elencadas na sua *Visão e Plano Estratégico 2007-2010*.

#### 1.4 Caracterização dos principais clientes dos serviços da BNP

Na caracterização dos clientes e público-alvo da BNP distinguem-se dois tipos essenciais: os utilizadores finais, isto é, utilizadores dos serviços e recursos da Instituição para as suas actividades individuais de estudo e investigação, e os utilizadores profissionais, que se relacionam com a BNP no contexto das actividades das respectivas organizações.

##### Utilizadores finais

Os utilizadores locais da BNP são essencialmente professores e estudantes do ensino superior, e outros investigadores, maioritariamente portugueses, abrangendo uma população de mais de 6.000 leitores activos, 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 directamente 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*, ou a *Europeana*.

Enquanto a procura local continua a apresentar estabilidade ou uma ligeira tendência para descer, a procura dos serviços remotos continua em crescimento sendo também geradora de um acréscimo significativo de actividade em matéria de colaborações interinstitucionais, tanto a nível nacional como internacional.

##### Utilizadores profissionais

Dada a diversidade de serviços que a BNP presta neste âmbito, 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 objectivos que estão na base desses requisitos legais, como o de depósito legal, no quadro da futura reformulação da legislação respectiva e através da criação, por parte da BNP, de mecanismos mais simplificados e eficazes de comunicação com essas entidades e cuja implementação já se iniciou em 2010.

Enquanto entidade gestora da Bibliografia Nacional e do Catálogo Colectivo 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 acções prestadas ao longo dos anos. A fim de otimizar a sua actuação e mais eficazmente corresponder ao contexto actual, a BNP continuou, em 2010, o esforço de redefinição das suas actividades neste âmbito, reduzindo a dispersão e modernizando as suas actividades neste âmbito.

#### 1.5 Tipificação dos serviços prestados pela BNP

- Desenvolvimento sistemático das suas colecções, 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 (actualmente 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);

- Conservação e preservação das suas colecções e apoio a outros organismos, nesse âmbito.
- Constituição e disponibilização em linha de instrumentos de pesquisa e acesso às colecções;
- Disponibilização em linha da Bibliografia Nacional Portuguesa;
- Gestão do Catálogo Colectivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas consubstanciado na Base Nacional de Dados Bibliográficos – PORBASE; fornecimento de informação bibliográfica automatizada a outras instituições e projectos;
- 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 empréstimo a cidadãos deficientes visuais e a instituições especializadas nessa área;
- Serviços de acesso local e remoto a conteúdos digitais e digitalizados;
- Serviços de reprodução de documentos das colecções da BNP;
- 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 actividade normativa nacional no âmbito da Informação e Documentação.
- Participação em actividades e projectos de cooperação internacional, nomeadamente com outras bibliotecas nacionais.
- Organização de exposições, mostras bibliográficas e outros eventos culturais relacionados com as suas colecções ou atribuições;
- Edição de catálogos, inventários, bibliografias, publicações técnicas e outras obras de investigação ou divulgação, relevantes para a difusão sobre as colecções 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 Braille.

## **2 ESTRATÉGIA E OBJECTIVOS PARA 2010**

No cumprimento das suas atribuições fundamentais, e no contexto da *Visão e Plano Estratégico 2007-2010*, as principais linhas de orientação das actividades para 2010 foram as seguintes:

### **2.1 Gestão geral de recursos humanos e equipamentos**

- a) Continuar as acções de reorganização de processos, no sentido da redução das despesas de funcionamento corrente e da melhoria de eficácia e eficiência dos serviços, com especial incidência nos serviços técnicos;
- b) Reforçar as competências nucleares em matéria de recursos humanos, conferindo prioridade às componentes biblioteconómica e informática, em especial no que respeita ao processamento bibliográfico e produção e gestão de serviços em linha, e à capacidade para gestão das instalações;
- c) Consolidar a requalificação de espaços/equipamentos iniciada em 2008 nas áreas de serviço ao público e assegurar a efectiva execução do projecto de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, que em 2010 entrou na sua fase final.



## **2.2 Modernizar e agilizar os Serviços Bibliográficos Nacionais**

Continuar o esforço de aumento de produção no processamento da bibliografia nacional corrente em moldes conducentes à recuperação do atraso do depósito legal; implementação de novos procedimentos de modernização e desburocratização da gestão dos serviços de depósito legal, ISSN, ISMN e CIP e, simultaneamente, executar o desenvolvimento de um novo serviço em linha de publicação da Bibliografia Nacional.

## **2.3 Reforçar a função normativa da BNP**

Prosseguir as acções necessárias ao reforço da função da BNP nesta área, preparando e publicando normas e orientações de boas práticas no âmbito da documentação e informação, no sentido do realinhamento com os desenvolvimentos actuais a nível internacional.

## **2.4 Requalificar os serviços públicos de acesso à informação e documentação**

Continuar a requalificação funcional dos serviços da Biblioteca Nacional Digital e implementar as soluções necessárias, decorrentes do seu crescimento e da necessidade de integração com as soluções da *Biblioteca Digital Europeia – Europeana*.

## **2.5 Readequar as prioridades na gestão das colecções**

Redefinir as prioridades e intensificar as actividades de digitalização. Iniciar as acções conducentes a um plano actualizado e consistente em termos de de segurança e salvaguarda.

## **2.6 Reorganizar e reorientar as actividades de cooperação**

Continuar a redefinição de novas soluções e condições de sustentabilidade, técnica e organizativa, do serviço de catálogo colectivo consubstanciado na Base Nacional de Dados Bibliográficos – PORBASE. Implementar um serviço de Registo Nacional de Objectos Digitais - RNOD, articulado com iniciativas convergentes a nível nacional e internacional. Prosseguir a colaboração nos projectos europeus, bem como assegurar a participação no serviço *TEL – The European Library* e nas iniciativas da *Biblioteca Digital Europeia/Europeana* e projectos conexos.

## II AUTO-AVALIAÇÃO

<b>1</b>	<b>Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR</b>	<b>11</b>
1.1	Objectivos e metas definidos	12
1.2	Auto-avaliação	14
1.3	Relatório detalhado do cumprimento dos objectivos	21
1.4	Informação adicional	30
<b>2</b>	<b>Actividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano</b>	<b>38</b>
2.1	Serviços prestados pela Agência Bibliográfica Nacional	39
2.2	Desenvolvimento das colecções	40
2.3	Processamento bibliográfico	42
2.4	Serviços de acesso às colecções	42
2.5	Preservação e conservação	45
2.6	Porbase – Base Nacional de Dados Bibliográficos	46
2.7	Desenvolvimentos normativos	47
2.8	BND – Biblioteca Nacional Digital e serviços conexos	48
2.9	Extensão cultural, investigação e divulgação	50
2.10	Cooperação internacional	53
2.11	Biblioteca da Ajuda	54
2.12	Grau de cumprimento dos objectivos do Plano	55
<b>3</b>	<b>Análise da afectação de recursos materiais, humanos e financeiros</b>	<b>57</b>
3.1	Infra-estrutura informática	58
3.2	Edifício, instalações e equipamentos	59
3.3	Recursos humanos	60
3.4	Recursos financeiros	62

# 1 ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS DE ACORDO COM QUAR

## 1.1 OBJECTIVOS, METAS RESULTADOS DE 2010

Para o ano de 2010 foi definido para a BNP o Quadro de Avaliação e Responsabilização que se apresenta:

### a) Quadro geral dos Objectivos Estratégicos e Operacionais

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE)	OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OB)	Peso	Grupo	Peso
OE 1 Actualizar os serviços bibliográficos nacionais	OB1 Recuperar atraso no processamento de Depósito Legal	10	Eficácia	35
	OB 2 Introduzir melhorias no atendimento ao público	15	Eficácia	
OE 2 Consolidar e enriquecer o desenvolvimento das colecções	OB 3 Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital	30	Eficácia	
	OB 4 Aumentar as colecções da BNP com novos espólios e e scritores/personalidades	25	Eficácia	
OE 3 Manter a participação da BNP em organizações internacionais e em redes europeias de informação	OB 5 Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento normativo ou técnico-científico e em projectos e redes europeias	20	Eficácia	30
OE 4 Incrementar as receitas próprias	OB 6 Aumentar as receitas de mecenato	70	Eficiência	
OE 5 Ampliar e requalificar as instalações	OB 7 Concluir a construção da nova ala da Torre de Depósitos e iniciar a remodelação da existente	30	Eficiência	
OE 6 Desenvolver os conteúdos e serviços em linha da BNP	OB 8 Disponibilizar em linha um Registo Nacional de Objectos Digitais (RNOD)	25	Qualidade	35
	OB 9 Disponibilizar um serviço de venda em linha das publicações da BNP	25	Qualidade	
	OB 10 Disponibilizar versão em inglês dos conteúdos do Portal da BNP relativos às suas colecções e história	25	Qualidade	
	OB 11 Disponibilizar sítio Web de normalização no Portal BNP	25	Qualidade	

## b) Definição dos indicadores e metas dos Objectivos Operacionais

OBJECTIVOS DE EFICÁCIA	PONDERAÇÃO DE 35%		
OB 1	Ponderação de 10%		Meta
Recuperar atraso no processamento de Depósito Legal	Ind 1	Nº de obras catalogadas no ano n / Nº de obras processadas no ano n - 17.397*100	10%
	Peso	100%	
OB 2	Ponderação de 15%		Meta
Introduzir melhorias no atendimento ao público dos serviços ABN	Ind 1	Nº de melhorias no ano	1 a 2
	Peso	100%	
OB 3	Ponderação de 30%		Meta
Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital	Ind 1	Total de conteúdos no ano n / total conteúdos no ano n-1 *100.	30%
	Peso	100%	
OB 4	Ponderação de 25%		Meta
Aumentar as colecções da BNP com novos espólios de escritores /personalidades	Ind 1	Número de novos espólios	2
	Peso	100%	
OB 5	Ponderação de 20%		Meta
Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento normativo ou técnico-científico e em projectos e redes europeias	Ind 1	Nº de iniciativas	2 a 3
	Peso	50%	
	Ind 1	Nº de projectos e redes	3 a 4
	Peso	50%	
OBJECTIVOS DE EFICIÊNCIA	PONDERAÇÃO DE 30%		
OB 6	Ponderação de 70%		Meta
Aumentar as receitas de mecenato	Ind 1	Total de verbas de mecenato obtido no ano n/ total no ano n-1 *100	10%
	Peso	100%	
OB 7	Ponderação de 30%		Meta
Concluir a construção da nova ala da Torre de Depósitos e iniciar a remodelação da existente	Ind 1	Tempo de execução (dias)	304
	Peso	100%	
OBJECTIVOS DE QUALIDADE	PONDERAÇÃO DE 35%		
OB 8	Ponderação de 25%		Meta
Disponibilizar em linha um Registo Nacional de Objectos Digitais RNOD	Ind 1	Tempo de execução (dias)	365
	Peso	100%	
OB 9	Ponderação de 25%		Meta
Disponibilizar um serviço de venda em linha das publicações da BNP	Ind 1	Tempo de execução (dias)	243
	Peso	100%	
OB 10	Ponderação de 25%		Meta
Disponibilizar versão em inglês dos conteúdos do Portal relativos às colecções e história da BNP	Ind 1	Tempo de execução (dias)	365
	Peso	100%	
OB 11	Ponderação de 25%		Meta
Disponibilizar sítio Web de normalização no Portal BNP	Ind 1	Tempo de execução (dias)	304
	Peso	100%	

## 1.2 AUTO-AVALIAÇÃO

A realização do QUAR no ano de 2010 foi a seguinte:

### a) Grau de cumprimento dos objectivos

Foram **superados 9 indicadores (75%)**, incluindo os indicadores dos 3 objectivos (**O3, O6 E O7**) mais importantes (de maior peso);

Foram **cumpridos 3 indicadores (25%)**.

A **taxa ponderada de realização** foi de **143%**.

A classificação final é de **4,545**, que se propõe, conforme quadros anexos, seguidos de Relatório detalhado de cumprimento de cada objectivo.

### b) Análise da produtividade

A utilização dos recursos humanos foi abaixo do planeado (-12,42%) e a percentagem de indicadores com desvio  $\geq 25\%$  foi de 42%.

### c) Análise custo-eficácia

Globalmente, o desempenho foi acima do planeado e a execução dos recursos financeiros foi de 98,62%.

### d) Evolução dos resultados obtidos por comparação com anos anteriores

Todos os indicadores (6) de actividades continuadas dispõem de histórico e apresentam evolução positiva à excepção do O4 (Aumentar as colecções da BNP com novos espólios de escritores/personalidades). Neste caso, não se tratando de um indicador de produtividade, ou de eficácia que dependa apenas da actuação da BNP, a evolução positiva não representa, necessariamente, um valor sempre crescente face a anos anteriores.

Existem indicadores (6), de objectivos que constituem actividades ou iniciativas singulares, isto é, que só ocorrem em 2010, que não são passíveis de histórico.

Esses objectivos/indicadores foram seleccionados para o QUAR pela sua importância face aos objectivos estratégicos actuais da Instituição, tendo sido, em vários casos solicitados pela Tutela.

A informação do Relatório de Actividades contém informação histórica, maioritariamente com evolução positiva, de praticamente todas as actividades continuadas da Instituição. Na maioria dos casos, o histórico é, no mínimo, de cinco anos.

### e) Superação global dos parâmetros de avaliação e análise dos desvios

Todos os parâmetros de avaliação foram superados com uma percentagem de 42% indicadores com desvio  $\geq 25\%$ .

Taxa de superação de cada parâmetro:

**Eficácia: 39,67%   Eficiência: 90,97%   Qualidade: 5,21%**

## QUAR: 2010

### MINISTÉRIO DA CULTURA

### IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

**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

OE 1: Actualizar os serviços bibliográficos nacionais

OE 2: Consolidar e enriquecer o desenvolvimento das colecções

OE 3: Manter a participação da BNP em organizações internacionais e em redes europeias de informação

OE 4: Incrementar as receitas próprias

OE 5: Ampliar e Requalificar as Instalações

OE 6: Desenvolver os conteúdos e serviços em linha da BNP

### Objectivos Operacionais

#### EFICÁCIA

**35,0%**

#### O1. Recuperar o atraso no processamento de Depósito Legal (OE1)

Ponderação: 10,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Percentagem aumento de obras processadas (valor de referência = 17397)		17.397	10%	100,0%	21%	210,00%	Supera	110,00%

<b>O2. Introduzir melhorias no atendimento ao público (OE1)</b>							Ponderação:	15,0%
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. N.º de melhorias	N/A	N/A	[1 a 2]	100,0%	1	100,00%	Cumpr	0,00%
<b>O3. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)</b>							Ponderação:	30,0%
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. Percentagem de crescimento de conteúdos pub.na BND (valor de refº 673.689 imagens)	98.948 (25,8%)	188.231 (39%)	30%	100,0%	238.253 37%	123,33%	Supera	23,33%
<b>O4. Aumentar as colecções da BNP com novos espólios de escritores/personalidades (OE2)</b>							Ponderação:	25,0%
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. N.º de novos espólios	4	7	2	100,0%	3	150,00%	Supera	50,00%
<b>O5. Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento normativo ou técnico-científico e em projectos e redes europeias (OE3)</b>							Ponderação:	20,0%
Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. N.º de iniciativas	2	3	[2 a 3]	50,0%	5	166,67%	Supera	66,67%
Ind 6. N.º de projectos e redes	3	4	[3 a 4]	50,0%	5	125,00%	Supera	25,00%



**30,0%**

**EFICIÊNCIA**

**O6. Aumentar as receitas do mecenato (OE4)** Ponderação: 70,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso		Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. Percentagem de aumento verbas de mecenato obtido (valor de referência = 139962,92€)	187812,64	139962,92	10%	100,0%	22,15%	221,50%	Supera	121,50%

**O7. Concluir a construção da nova ala da Torre de Depósitos e iniciar a remodelação da existente (OE5)** Ponderação: 30,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. Tempo de execução da obra	N/A	N/A	[30 de Set.a 31 de Out.] (Até 304 dias)	100,0%	244 dias	119,74%	Supera	19,74%

**QUALIDADE**

**35,0%**

**O8. Disponibilizar em linha um Registo Nacional de Obras Digitalizadas (RNOD) (OE6)** Ponderação: 25,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9. Tempo de execução	N/A	N/A	365 dias (31 de Dez.)	100,0%	364 dias	100,00%	Cumpre	0,00%

**O9. Disponibilizar um serviço de venda em linha das publicações da BNP (OE6)** Ponderação: 25,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10. Tempo de execução	N/A	N/A	243 dias (31 Agosto)	100,0%	242 dias (30 Agosto)	100,00%	Cumpre	0,00%

**O10. Disponibilizar versão em inglês dos conteúdos do Portal da BNP relativos às suas colecções e história (OE6)** Ponderação: 25,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 11. Tempo de execução	N/A	N/A	365 dias (31 de Dez.)	100,0%	344 dias (10 Dez.)	105,75%	Supera	5,75%

**O11. Disponibilizar sítio Web de normalização no Portal BNP (OE6)** Ponderação: 25,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 12. Tempo de execução	N/A	N/A	304 dias (31 de Outubro)	100,0%	258 dias (15 Set.)	115,1%	Supera	15,10%

**Os objectivos mais relevantes são: O3, O6, O7**

Recursos Humanos - 2010	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	40	40	0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	160	144	-16
Técnico Superior	12	1008	840	-168
Coordenador Técnico	8	40	24	-16
Assistente Técnico	8	528	512	-16
Assistente Operacional	5	325	280	-45
<b>Total</b>		<b>2101</b>	<b>1840</b>	<b>-261</b>

Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2008	31-12-2009	31-12-2010
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	234	228	204

Recursos Financeiros (euros) - 2010			Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento			7.151.688,00 €	7.017.234,00 €	- 134.454,00 €
Aquisição de bens e serviços			1.471.082,00 €	1.469.920,00 €	- 1.162,00 €
Despesas com o Pessoal			5.524.979,00 €	5.391.699,00 €	- 133.280,00 €
Outras despesas correntes			155.627,00 €	155.615,00 €	- 12,00 €
PIDDAC			4.325.790,00 €	4.301.807,00 €	- 23.983,00 €
Outros					- €
<b>Total</b>			<b>11.477.478,00 €</b>	<b>11.319.041,00 €</b>	<b>- 158.437,00 €</b>

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Percentagem aumento de obras processadas (valor de referência = 17397)	Relatório de execução e dados do sistema de gestão bibliográfica
Ind 2. N.º de melhorias	Relatório de Execução
Ind 3. Percentagem de crescimento de conteúdos pub.na BND (valor de refª 673.689 imagens)	Dados estatístico da BND
Ind 4. N.º de novos espólios	Relatório de Actividades/Informação Portal BNP
Ind 5. N.º de iniciativas	Relatório de Actividades
Ind 6. N.º de projectos e redes	Relatório de Actividades
Ind 7. Percentagem de aumento verbas de mecenato obtido (valor de referência = 139962,92€)	Dados contabilísticos da execução orçamental da BNP
Ind 8. Tempo de execução da obra	Relatório de Execução da Obra
Ind 9. Tempo de execução	Relatório de Execução e observação do portal em linha
Ind 10. Tempo de execução	Relatório de Execução e observação do portal em linha
Ind 11. Tempo de execução	Relatório de Execução e observação do portal em linha
Ind 12. Tempo de execução	Relatório de Execução e observação do portal em linha

2010		BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL					AVALIAÇÃO FINAL				
Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Introduzir melhorias no atendimento ao público	N.º de melhorias	[1 a 2]	5,3%	1	100,00%	3	0,158	4,545
Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Recuperar o atraso no processamento de Depósito Legal	% de obras processadas no ano (valor de ref.a = 17397)	10%	3,5%	21%	210,00%	5	3,338	
		EF	Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital	Percentagem de conteúdos publicados na BND	30%	10,5%	37%	123,33%	5		
		EF	Aumentar as colecções da BNP com novos espólios de escritores/personalidades	N.º de novos espólios	2	8,75%	3	150%	5		
		EF	Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento normativo ou técnico-científico e em projectos e redes europeias	N.º de iniciativas	[2 a 3]	3,5%	5	166,67%	5		
				N.º de projectos e redes	[3 a 4]	3,5%	5	125%	5		
		ef	Concluir a construção da nova ala da Torre de Depósitos e iniciar a remodelação existente	Tempo de execução da obra	304 dias (30 de Set.a 31 de Out.)	9,0%	244 dias	119,74%	5		
		Q	Disponibilizar em linha um Registo Nacional de Obras Digitalizadas	Tempo de execução	365 dias (31 de Dez.)	8,75%	364 dias	100,00%	3		
		Q	Disponibilizar um serviço de venda em linha das publicações da BNP	Tempo de execução	243 dias (31 de Agosto)	8,75%	242 dias (30 de	100,00%	3		
		Q	Disponibilizar versão em inglês dos conteúdos do Portal da BNP relativos às suas colecções e história	Tempo de execução	[1 a 31 de Dezembro]	8,75%	344 dias (10 de Dez.)	105,75%	5		
Q	Disponibilizar sítio Web de normalização no Portal BNP	Tempo de execução	[1 a 31 de Outubro]	8,75%	258 dias (15 de Set.)	115,10%	5				
Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	Aumentar as receitas de mecenato	% de verbas de mecenato em relação ao ano anterior (Valor de Referência = 139962,92€)	10%	21,0%	22,15%	221,50%	5	1,050	
Aprend. e Desenv. Organiz.	Recursos Humanos	Q									
: DIRIGENTE: Jorge Couto			Data: 15.04.2011			100%	AVALIAÇÃO			4,545	
Taxa Realização Ponderada							143.00%				

### 1.3 RELATÓRIO DETALHADO DO CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS

#### OBJECTIVO OPERACIONAL 1 (EFICÁCIA)

##### Recuperar o atraso no processamento de Depósito Legal

Fonte de verificação : Relatório de execução e dados do sistema de gestão bibliográfica

Ind. 1 Nº de obras catalogadas no ano n / Nº de obras processadas no ano n - 17.397*100	2009	Meta	Resultado 2010	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	17.397	10%	<b>21.064</b>	<b>210%</b>	<b>Superado</b>	<b>110%</b>

**Processos:** Recepção, registo de entrada, catalogação, classificação e cotação de obras recebidas por Depósito Legal

**Objectivos específicos:** Aumento de produtividade das rotinas de processamento bibliográfico

Acções	Datas de realização
Reorganização de algumas rotinas e definição mais exigente dos objectivos de produtividade individual.	Março- Agosto 2010
Formação em contexto de trabalho (15 acções/117 horas e 11 estágios práticos) visando a eficiência dos processos	
Monitorização das rotinas e recolha dados estatísticos	Janeiro-Dezembro
<b>Justificação do desvio positivo</b> O desvio positivo deve-se a uma alteração de procedimentos relacionada com a suspensão temporária da catalogação de teses de mestrado no último trimestre, a qual foi necessária por razões logísticas. Esta situação gerou um aumento, muito acima do planeado, na catalogação de obras com número de depósito legal atribuído, numa fase já tardia para submeter um pedido de revisão do objectivo.	
<b>Impacto</b> Disponibilização mais rápida das obras à leitura e dos registos bibliográficos na base de dados.	

#### OBJECTIVO OPERACIONAL 2 (EFICÁCIA)

##### Introduzir melhorias no atendimento ao público dos serviços da Agência Bibliográfica Nacional

Fonte de verificação : Relatório de execução

Ind. 1 Nº de melhorias implementadas	2009	Meta	Resultado 2010	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	N/A	1 a 2	1	100%	<b>Cumprido</b>	0%

**Processos:** Recepção, registo, processamento e resposta aos pedidos de tipografias e editores de nº de registo de Depósito Legal, ISSN e CIP.

**Objectivos específicos:** Implementar um sistema em linha de pedido / fornecimento de nº de registo de depósito legal

Acções	Datas de realização
Desenvolvimento de aplicação Web com sistema de autenticação e interacção com o sistema de gestão de informação bibliográfica Horizon	Maio - Julho Julho – Setembro
Carregamento dos registos retrospectivos relativos às tipografias	Outubro-Dezembro
Formação interna, testes e elaboração de manuais de suporte e comunicação às tipografias	
Entrada em funcionamento	10 de Dezembro
<b>Impacto</b> Foi desmaterializado e agilizado o processo de pedido/fornecimento de nº de registo de depósito legal, com os seguintes benefícios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- redução do número de interações com as entidades requerentes;</li> <li>- eliminação de arquivo destas transacções em papel;</li> <li>- integração imediata com as bases de dados existentes, eliminando as redundâncias na introdução de dados;</li> <li>- existência de mecanismos automáticos para acções periódicas de controlo/reclamação de obras para as quais foi requerido nº de depósito legal e ainda sem depósito na BNP.</li> </ul> Verificou-se uma excelente recepção a esta iniciativa da BNP, e no final do ano de 2010 praticamente todas as entidades requerentes utilizavam esta via para efectivar os pedidos.	

### OBJECTIVO OPERACIONAL 3 (EFICÁCIA)

#### Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital

Fonte de verificação : Dados estatísticos da BND

Ind.1	2009	Meta	Resultado em 31 Dez 2010		Taxa de realização	Classificação	Desvio
% crescimento (valor referência 665.868)	39,64%	30%	912.212	<b>37%</b>	<b>123%</b>	<b>Superado</b>	<b>23%</b>

**Processos:** Digitalização, processamento e publicação de obras digitalizadas

**Objectivos específicos:** Aumento de produtividade das rotinas do Serviço de Gestão de Conteúdos Digitais

Acções	Datas de realização
Optimização dos recursos dos espaços de trabalho em rede destinados ao processo de publicação	Janeiro - Março
Definição mais exigente dos objectivos de produtividade individual	Março
Monitorização das rotinas e recolha mensal de dados de produtividade	Janeiro-Dezembro

**Histórico**

A evolução do indicador é positiva, apesar da ligeira diminuição da percentagem de crescimento. O valor do indicador de crescimento atingido em 2009 (39,64%) teve um valor de referência de 482.458 imagens. Sendo de 665.868 o valor de referência para 2010, em termos absolutos o resultado do ano de 2010 é claramente superior ao de 2009 (246.344 imagens publicadas em 2010, contra 188.231 em 2009).

**Justificação do desvio positivo**

Foi possível ultrapassar a meta prevista devido quer à colaboração de um bolseiro financiado pela FCT para as digitalizações decorrentes do serviço de apoio aos investigadores no âmbito do encerramento da Sala de Leitura Geral, quer ao apoio mecenático da FLAD para o Projecto Portuguese Culture, no âmbito da BND.

**Impacto**

Aumento do volume (37% em número de páginas; 48% em número de títulos) e da cadência de actualizações (de 3,7, para 19.5 na média de obras publicadas por dia) da BND. O volume de acessos aos objectos digitais da BND manteve-se praticamente idêntico a 2009, ultrapassando os 7 milhões (média de 611.666 / mês).

**OBJECTIVO OPERACIONAL 4 (EFICÁCIA)****Aumentar as colecções da BNP com novos espólios de escritores e personalidades**

Fonte de verificação : Dados estatísticos da BND

Ind.1	2009	Meta	Resultado em 2010	Taxa de realização	Classificação	Desvio
Nº de novos espólios	7	2	3	150%	Superado	50%

**Processos:** Motivação e negociação com doadores; identificação e aquisição de espólios por compra

Acções	Datas de realização
Doação do espólio de M.S. Lourenço (1936-2009)	Maio 2010
Doação do espólio de Fernando Namora (1919-1989)	Junho 2010
Aquisição do espólio de José Gomes Ferreira (1900-1985)	Novembro 2010

**Histórico**

Embora, em termos absolutos, exista uma diminuição do número de novos espólios, tal não significa decréscimo de actividade da BNP nesta matéria já que a obtenção de doações (principal via de entrada de espólios na BNP) depende, essencialmente, de factores externos. Pela sua importância para os fins e objectivos da BNP, este objectivo foi incluído no QUAR a pedido da tutela.

**Impacto**

Aumento da diversidade, conteúdos e importância do Arquivo de Cultura Portuguesa Contemporânea.

## OBJECTIVO OPERACIONAL 5 (EFICÁCIA)

### Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento normativo ou técnico-científico e em projectos e redes europeias

Fonte de verificação : Programas e relatórios de iniciativas e projectos

<b>Ind. 1</b> Nº de iniciativas	2009	Meta	Peso	Resultado 2010	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	<b>2</b>	<b>2 a 3</b>	50%	<b>5</b>	166%	Superado	66%
<b>Ind. 1</b> Nº de projectos e redes	2009	Meta	Peso	Resultado 2010	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	<b>3</b>	<b>3 a 4</b>	50%	<b>5</b>	125%	Superado	25%
Total					<b>145,5%</b>	<b>Superado</b>	<b>45,5%</b>

**Processos:** Adesão a novas iniciativas e projectos; participação nos trabalhos, eventos e contribuição de conteúdos portugueses a partir dos sistemas de informação da BNP.

**Objectivos específicos:** Garantir a presença e colaboração da BNP em iniciativas e projectos internacionais

INICIATIVAS	Tipo participação
<b>MSEG – Member States Expert Group</b> - Iniciativa promovida pela Comissão Europeia com vista a monitorizar a implementação da Recomendação da CE de 24 Agosto 2006 sobre a digitalização e a preservação digital, e as Conclusões do Conselho de 13 Novembro 2006, promovendo ainda a partilha de informação e boas práticas de política e estratégia de digitalização dos estados membros. Mais informação em <a href="http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/experts/mseg/index_en.htm">http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/experts/mseg/index_en.htm</a>	Desde 2007  Membro, em co-representação do MC nas reuniões (articulado com outros organismos do MC)
<b>Europeana Council of Content Providers and Aggregators</b> - Órgão da Europeana Foundation que contribui para as decisões de estratégia e política de conteúdos, do ponto de vista dos fornecedores. Mais informação em <a href="http://version1.europeana.eu/web/europeana-foundation/content-council">http://version1.europeana.eu/web/europeana-foundation/content-council</a> .	Desde 2010  Membro, colaboração técnica
<b>Universal Decimal Classification Summary Online – UDCs</b> – Iniciativa do UDC Consortium para constituição de um serviço online que oferece uma versão abreviada do sistema de Classificação Decimal Universal em mais de 30 línguas e em diversas escritas, em que se inclui o português. Mais informação em <a href="http://www.udcc.org/udcsummary/">http://www.udcc.org/udcsummary/</a> .	Desde 2010  Membro, fornecedor de versão portuguesa  Abril-Dezembro 2010
<b>IFLA UNIMARC Core Activity / Permanent UNIMARC Committee-PUC</b> – Coordenação internacional, pela BNP, da manutenção das normas UNIMARC, em nome da IFLA. organizando, pelo menos um evento internacional anual sobre o tema, na Conferência Geral da IFLA, bem como as reuniões e trabalhos de revisão da documentação técnica. Mais informação em <a href="http://www.ifla.org/en/unimarc">http://www.ifla.org/en/unimarc</a> ; <a href="http://www.ifla.org/en/unimarc/puc">http://www.ifla.org/en/unimarc/puc</a>	Desde 2003 Iniciativas específicas em 2010 Organ. e participação em duas reuniões técnicas e dois eventos públicos 3rd UNIMARC Users Group Meeting (Março) e Sessão UNIMARC na IFLA (Agosto)
<b>European RDA Interest Group – EURIG</b> - Grupo europeu constituído em 2010 que visa a colaboração na implementação do código de catalogação internacional Resource Description and Access (RDA). Mais informação em: <a href="http://www.slainte.org.uk/eurig/index.htm">http://www.slainte.org.uk/eurig/index.htm</a>	Desde 2010 Membro, colab. estratégica e técnica. Participação em reunião em Agosto



PROJECTOS E REDES	Tipo participação
<p><b>Projecto EoD – Ebooks on Demand</b> – Projecto europeu financiado pelo Programa Culture, que implementou uma rede de serviços de digitalização e fornecimento de conteúdos digitalizados a pedido, a partir dos catálogos das bibliotecas, incluindo pagamento online. A partir de 2009, o projecto encontra-se a desenvolver um serviço semelhante de impressão a pedido, para além de outros melhoramentos técnicos. Mais informação em <a href="http://books2ebooks.eu/">http://books2ebooks.eu/</a> <a href="http://books2ebooks.eu/media/flash/short/pt/index.html">http://books2ebooks.eu/media/flash/short/pt/index.html</a></p>	<p>Desde 2007</p> <p>Membro parceiro da Rede, fornecendo digitalização de conteúdos da BNP.</p>
<p><b>Portal Europeana / Europeana V1.0 – Thematic Network</b> – Projecto financiado pelo programa eContentplus, que consubstancia o Portal Europeana e a sua comunidade de acompanhamento tanto em termos técnicos como organizacionais. Mais informação em <a href="http://version1.europeana.eu/web/europeana-project">http://version1.europeana.eu/web/europeana-project</a></p>	<p>Desde 2008</p> <p>Fornecedor de conteúdos e representante nacional; resp. pela versão portuguesa do Portal Europeana.</p>
<p><b>Europeana Connect</b> – Projecto financiado pelo Programa eContentplus (2009-2011), que visa o desenvolvimento de serviços e tecnologias essenciais para a interoperabilidade, o multilinguismo e a orientação para o utilizador do Portal Europeana, designadamente a criação de infra-estrutura de gestão OAI, para a recolha de dados em larga escala e de serviço de Registo de Metadados, para maior interoperabilidade, integração de serviços externos de valor acrescentado e implementação de um serviço de resolução para Identificadores Persistentes..Mais informação em <a href="http://europeanacconnect.eu/results-and-resources.php">http://europeanacconnect.eu/results-and-resources.php</a></p>	<p>Projecto aprovado no final de 2009.</p> <p>Participação efectiva desde 2010</p> <p>Parceiro, colaboração técnica</p>
<p><b>The European Library – TEL</b> - Serviço online que disponibiliza um ponto único de pesquisa nos catálogos de 48 bibliotecas nacionais da Europa, em 35 línguas incluindo o português. Compreende o acesso a toda a informação das colecções da BNP, incluindo conteúdos digitalizados e nascidos digitais. Inclui outras iniciativas específicas como exposições temáticas virtuais. Mais informação em <a href="http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/index.html">http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/index.html</a></p>	<p>Desde 2005</p> <p>Membro, fornecedor de conteúdos</p>
<p><b>International Virtual Authority File – VIAF</b> – Iniciativa da OCLC para constituição de uma base de dados internacional que permite partilhar informação de autoridade de nomes próprios (autores pessoas e colectividades) e informação bibliográfica associada. Em 2010 já participavam 19 instituições de 16 países, dando acesso a 15 milhões de registos de nomes e mais de 60 milhões de registos bibliográficos associados, incluindo toda a informação das bases de dados da BNP. Mais informação em <a href="http://viaf.org/">http://viaf.org/</a>.</p>	<p>Desde 2010</p> <p>Membro, fornecedor de conteúdos portugueses</p> <p>Março-Dezembro 2010</p>

## OBJECTIVO OPERACIONAL 6 (EFICIÊNCIA)

### Aumentar as receitas de mecenato

Fonte de verificação: Sistema de Informação Contabilística da BNP

Ind. % de aumento da receita	2009	Meta	2010	Resulta do	Taxa de realização	Classificaç ão	Desvio
	139.962,92	10%	170.969,94	22,15%	221,5%	<b>Superado</b>	<b>121,5%</b>

**Processos:** Angariação de apoios para projectos especiais

**Objectivos específicos:** Obter mais apoios

Projectos	Mecenas	Apoios
Projecto "Portuguese Culture"	FLAD	40.000,00 €
Microfilmagem de Jornais Angolanos	ESCOM - Espirito Santo Commerce, S.A	57.267,23 €
Arte Médica e Imagem do Corpo	Espirito Santo Saúde	10.000,00 €
	J. Mello Saude	10.000,00 €
	Caixa Geral de Depósitos	10.000,00 €
	Fundação Champalimaud	10.000,00 €
Doação para restauro de livros hebraicos	Maya Azriel. Laub -Bernstein Halpern Fund	5.212,00 €
Doação p/ tratamento espólio bibliográfico	David and Esther Bernstein Halpern Fund	14.802,95 €
Restauro de Livros da BNP- Proc.Nº 21-80821-S	Fundação Calouste Gulbenkian	3.687,76 €
TOTAL		170.969,94 €

#### Justificação do desvio positivo

O desvio positivo acentuado deve-se a um aumento não esperado de receitas de mecenato no último trimestre, numa fase já tardia para submeter um pedido de revisão do objectivo.

#### Impacto

Os resultados superaram o objectivo, permitindo a realização de um número maior de iniciativas para as quais a BNP não dispunha de orçamento próprio.

## OBJECTIVO OPERACIONAL 7 (EFICIÊNCIA)

### Concluir a construção da nova ala da Torre de Depósitos e iniciar a remodelação da existente

Fonte de verificação: Relatório de execução da obra

Ind. Tempo de execução (dias)	2009	Meta	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificaç ão	Desvio
	N/A	304	100	244	<b>119,73%</b>	<b>Superado</b>	19,73%

**Processos:** Coordenação e controlo da execução da Obra

**Objectivos específicos:** Assegurar o cumprimento do calendário de execução previsto

Acções	Datas de realização / finalização
A demolição da empena sul da torre existente, para ligação entre o edifício novo e o antigo marca a conclusão da ala nova e o início da obra de remodelação dos pisos da Torre existente.	2 de Agosto
<b>Impacto</b> Foi possível iniciar em Agosto a remodelação da Torre antiga e preparar a logística de transferência das colecções empacotadas para as zonas predefinidas da ala nova.	

## OBJECTIVO OPERACIONAL 8 (QUALIDADE)

### Disponibilizar em linha um serviço de Registo Nacional de Objectos Digitais

Fonte de verificação: Relatório de execução e observação do sistema em linha

Ind. Tempo de execução	1999	Meta	Peso	Resultado em 31 Dez. 2009	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	N/A	365	100	364	100%	<b>Cumprido</b>	<b>0%</b>

**Processos:** Definir objectivos e especificações funcionais e acompanhar os serviços de desenvolvimento de software integrado com os sistemas Horizon da BNP e PORBASE

**Objectivos específicos:** Disponibilizar uma ferramenta de cooperação/coordenação em linha para projectos de digitalização, evitando duplicações de trabalhos e constituir agregador automatizado de bases de dados externas para canalização para a Europeia.

Acções	Datas de realização / finalização
Afinação da análise e especificação funcional do sistema e da sua articulação com os sistemas de informação existentes e opções de implementação	Maio-Junho
Formulação do sistema de agregação automática. Afinação das estruturas de dados (registos) com a norma ESE, protocolos de comunicação e fluxos entre os diversos sistemas intervenientes (RNOD, PORBASE HZ e HIP, BNP HZ e HIP, Repox; exposição de dados OAI para integração na Europeia).	Julho - Outubro
Testes com os sistemas BNP; identificação de potenciais sistemas externos, de futuros contribuidores, para teste	Novembro-Dezembro
<b>Impacto</b> O sistema RNOD ficou concluído e em linha, alimentado com os conteúdos da Biblioteca nacional Digital e pronto para os testes com os primeiros sistemas externos candidatos a cooperar. A concretização do sistema constitui um dos pontos essenciais para o futuro da agregação de dados portugueses para a Europeia, disponibilizando um novo serviço da BNP a todas as entidades com conteúdos de colecções bibliográficas digitalizadas para que possam coordenar trabalhos de digitalização em Portugal e, ao mesmo tempo, contribuir para aumentar os conteúdos culturais em linha a nível europeu. Para mais informação consultar <a href="http://rnod.bnportugal.pt/">http://rnod.bnportugal.pt/</a> .	

## OBJECTIVO OPERACIONAL 9 (QUALIDADE)

### Disponibilizar um serviço de venda em linha das publicações da BNP

Fonte de verificação: Relatório de execução e observação do sistema em linha

Ind. Tempo de execução	1999	Meta	Peso	Resultado em 31 Dez. 2009	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	N/A	243	100	243	100%	<b>Cumprido</b>	<b>0%</b>

**Processos:** Informatização das vendas directas em linha

**Objectivos específicos:** Constituição de uma plataforma de publicitação, pesquisa, encomenda e pagamentos em linha para as edições da BNP

Acções	Datas de realização / finalização
Seleção da plataforma e especificação das funcionalidades e outros aspectos de customização	Janeiro-Maio
Importação, adaptação e carregamento dos dados relativos às edições BNP, a partir do site antigo da livraria e de outras fontes; definição e teste dos diferentes níveis de display de registos individuais, índices e critérios de ordenação por defeito; correcção de dados e associação de imagens	Junho-Julho
Testes à funcionalidades de encomenda e pagamento; execução do design gráfico integrado com o portal da BNP. Publicação a 30 de Agosto.	Agosto
<b>Impacto</b> O sistema ficou concluído e em linha, disponibilizando uma nova via para venda/aquisição de publicações editadas pela BNP para o público. Trata-se de uma via directa, desburocratizada e de resposta mais rápida que as até então existentes (encomenda via postal ou compra nas livrarias), que viabiliza e expande, também, a venda das mesmas publicações a nível internacional. Para mais informação consultar <a href="http://livrariaonline.bnportugal.pt/">http://livrariaonline.bnportugal.pt/</a> .	

## OBJECTIVO OPERACIONAL 10 (QUALIDADE)

### Disponibilizar versão em inglês dos conteúdos do Portal relativos às colecções e história da BNP

Fonte de verificação: Relatório de execução e observação do sistema em linha

Ind. Tempo de execução	1999	Meta	Peso	Resultado em 31 Dez. 2009	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	N/A	365	100	344	105,75%	<b>Superado</b>	<b>5,75%</b>

**Processos:** Actualização funcional e de conteúdos do portal

**Objectivos específicos:** Implementação de funcionalidade multilingue e alimentação do portal com conteúdos em inglês

Acções	Datas de realização / finalização
Implementação de módulo adicional para conteúdo bilingue no sistema Joomla; testes	Maio-Junho
Elaboração e carregamento das traduções do interface e edição dos próprios conteúdos em inglês. Publicação da nova versão	Julho-10 Dezembro
<b>Impacto</b> A nova versão bilingue ficou publicada a 10 de Dezembro. Foram traduzidos não só os textos relativos a colecções e história da BNP mas todos os conteúdos das secções <i>Sobre a BNP</i> , <i>Colecções</i> , <i>Serviços</i> e <i>Catálogos</i> , compreendendo 74 páginas Web que correspondem, grosso modo, a cerca de <b>90% dos conteúdos</b> permanentes do Portal. A acessibilidade destes conteúdos a todo o universo de utilizadores de língua inglesa tem grande impacto na difusão internacional da BNP e da cultura portuguesa.	

## OBJECTIVO OPERACIONAL 11 (QUALIDADE)

### Disponibilizar um sítio web de normalização no Portal BNP

Fonte de verificação: Relatório de execução e observação do portal em linha

<b>Ind.</b> Tempo de execução (dias)	1999	Meta	Peso	Resultado em 31 Dez. 2009	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	N/A	304	100	258	115,1%	<b>Superado</b>	<b>15,1%</b>

**Processos:** Desenvolvimento de nova subsecção do portal

**Objectivos específicos:** Publicar um conjunto de novas páginas com informação sobre actividades de normalização em informação e documentação

Acções	Datas de realização / finalização
Início da publicação da subsecção Normalização por ocasião do lançamento da obra Normas Portuguesas de Documentação e Informação CT7 (12 Maio).	Maio
Elaboração e conclusão da publicação das páginas de informação previstas.	Maio - 15 Setembro
<p><b>Impacto</b></p> <p>Na secção Serviços / Bibliotecários / Normalização foram criadas 12 novas páginas organizadas nas seguintes subsecções: <i>Normas bibliográficas da IFLA</i> (Princípios de catalogação, Modelos conceptuais, ISBD e UNIMARC); <i>Classificação Decimal Universal – CDU</i>; <i>Normas Portuguesas</i> (Regras Portuguesas de Catalogação, Siporbase e CT7); e <i>Publicações Normativas BNP</i>.</p> <p>A informação veiculada nestas páginas dá corpo a uma vertente da missão da BNP em que a sua função é única e essencial para o universo dos profissionais da informação e documentação, dadas as atribuições normativas da Instituição.</p>	

## 1.4 INFORMAÇÃO ADICIONAL (n.º 2 do art. 15.º da Lei n.º 66-B/2007)

### 1.4.1 Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados

Foram efectuados inquéritos de satisfação dos utilizadores relativamente aos serviços prestados quer localmente na BNP e na BA, quer os serviços disponibilizados em linha (Biblioteca Nacional Digital e Portal BNP).

Os resultados mantêm os mesmos padrões dominantes de avaliação (satisfeito/bom) face a 2009, embora com uma ligeira descida da classificação (0,02 na média global) que pode ser reflexo do anúncio do encerramento temporário parcial de serviços de leitura, decorrente da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, e da polémica gerada em torno desta questão.

#### a) Avaliação dos serviços locais da BNP e Biblioteca da Ajuda (BA)

Este inquérito compreendeu vários aspectos relativos às condições logísticas e serviços prestados nas áreas de acesso, serviço de referência, de reproduções e diferentes salas de leitura.

**Metodologia utilizada:** Questionários realizados em modo Web, de preenchimento anónimo, disponíveis nos computadores da rede pública da BNP e BA. Foram realizados 3 questionários (BNP Geral, BNP Reservados e BA).

**Período de realização:** Entre 8 de Outubro e 23 de Novembro de 2010.

**Universo de inquirição:** Não determinado; potencialmente todos os leitores que frequentaram a BNP e a BA no período do inquérito.

**Dimensão da amostra:** 132 respondentes (-22% que em 2009)

**Taxa de resposta / respondente – 87,85%**

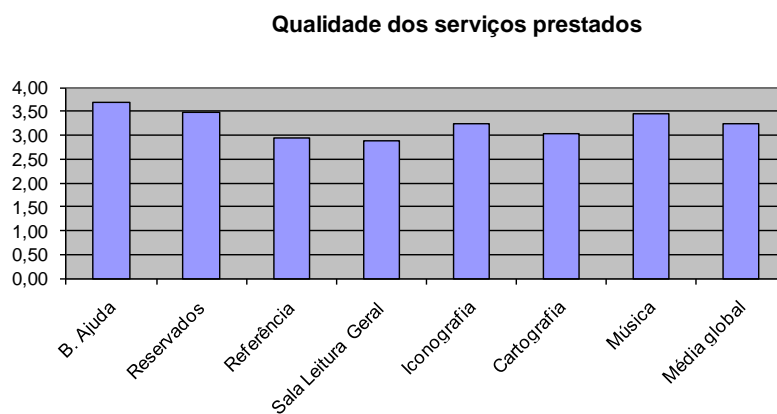
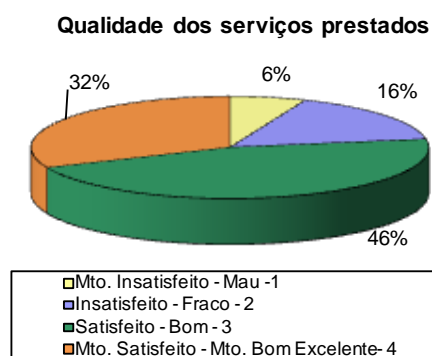
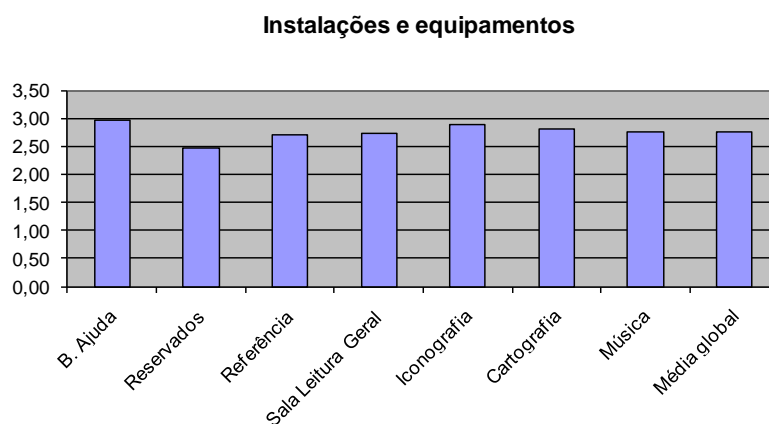
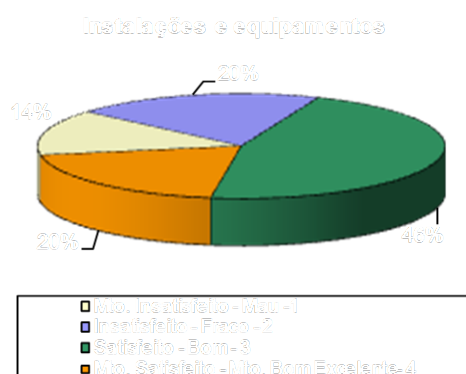
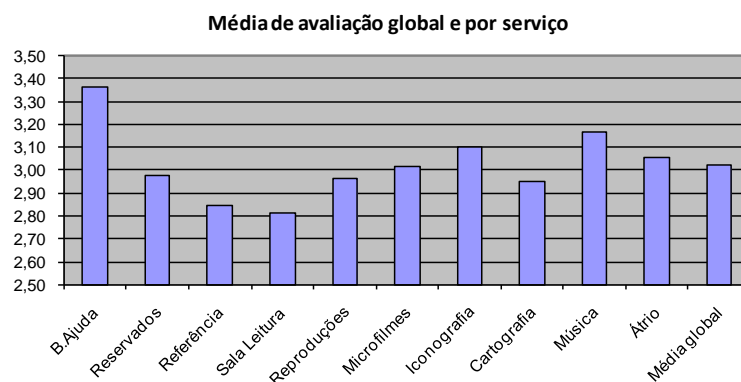
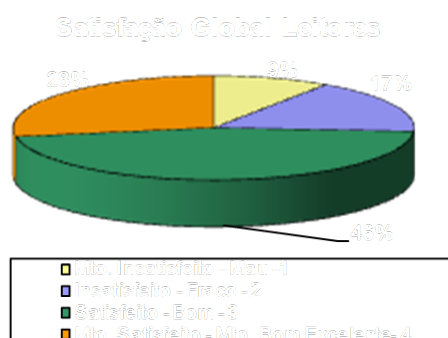
**Principais resultados** por serviço (escala de 1-4):

Serviços # respostas Grau de satisfação	Serv. Átrio	Refe- rência	Leitura Geral	Repro- duções	Micro filmes	Reser- vados	Carto- grafia	Icono- grafia	Música	Bib. Ajuda	TOTAL resposta s/média geral	
Mto. Insatisfeito. Mau -1	43	194	101	34	35	30	4	4	1	1	447	9%
Insatisfeito. Fraco- 2	52	285	204	78	74	15	25	26	24	6	789	17%
Satisfeito. Bom - 3	233	815	413	161	134	70	72	96	56	29	2183	46%
Mto. Satisfeito. Mto Bom, Excelente - 4	164	412	227	131	150	71	27	52	47	33	1314	28%
<b>Avaliação média</b>	3,05	2,85	2,81	2,96	3,02	2,98	2,95	3,10	3,16	3,36	3,02	

- Média geral de satisfação: **3,02** (Satisfeito/Bom), decrescendo 0,02 face a 2009
- Respostas **entre 3-4** (Satisfeito/Muito satisfeito – Bom/Muito bom/Excelente): **74%**, decrescendo 7,5% face a 2009 (81,52)
- Satisfação com instalações e equipamentos – média de **2,76** (Insatisfeito/fraco) decrescendo 0,08% face a 2009
- Satisfação com os serviços prestados - média de **3,25** (Satisfeito/Bom), decrescendo 0,02% face a 2009.

## SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES - 2010

### SERVIÇOS LOCAIS DA BNP E DA BIBLIOTECA DA AJUDA



## b) Avaliação dos serviços disponíveis em linha na BND e Portal BNP

Foram efectuados questionários de satisfação às facilidades de utilização, interesse, quantidade e qualidade dos recursos de informação disponíveis na Biblioteca Nacional Digital e no Portal Web da BNP, demonstrando em ambos os casos uma evolução positiva face a 2009.

**Metodologia utilizada:** Questionários realizados em modo Web, de preenchimento anónimo, disponíveis na Internet nos interfaces da BND e Portal BNP. Foram realizados 2 questionários (BND e Portal BNP).

**Período de realização:** Entre 20 de Outubro e 23 de Novembro de 2010.

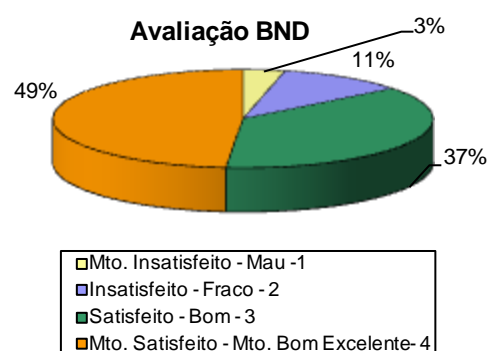
**Universo de inquirição:** Não determinado; potencialmente todas os utilizadores que acederam aos sistemas BND e Portal BNP no período do inquérito.

**Dimensão da amostra:** 228 respondentes (BND-146; Portal BNP - 82). A amostra aumentou 15,7% face a 2009.

**Taxa de resposta/respondente:** BND – 74%; Portal NP - 82%

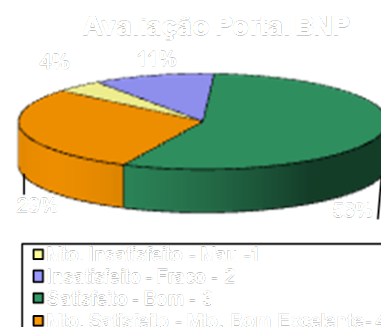
**Principais resultados** (escala de 1-4):

BND	Organização de conteúdos	Apres. gráfica e funcionalidade	Relevância conteúdos	Qual. Imagens	Média global	
1 - Mto. Insatisf. Mau	5	6	3	2	16	3,5%
2 - Insatisf. Fraco - 2	10	14	19	6	49	11%
3 - Satisf. Bom	52	49	40	26	167	37%
4-Mto.Satisf. Mto. Bom Excelente	47	45	50	77	219	48,5%
<b>Média</b>	<b>3,24</b>	<b>3,17</b>	<b>3,22</b>	<b>3,60</b>	<b>3,31</b>	



- Média geral de satisfação - **3,31** (Satisfeito/Bom), subindo 0,01 face a 2009 (3,30).
- Respostas entre 3-4 (Satisf./Muito satisf.; Bom/Muito bom) – **85,5%**, subindo 0,5% face a 2009.

PORTAL BNP	Organização de conteúdos	Actualidade	Apres. gráfica funcionalidade	Satisf. c/ inf. on sultada	Média global	
1 - Mto. Insatisf. Mau	0	2	1	22	25	3,8%
2 - Insatisf. Fraco - 2	3	3	6	52	64	9,8%
3 - Satisf. Bom	31	29	24	260	344	53,%
4-Mto.Satisf. Mto. Bom Excelente	28	27	29	133	217	33,4%
<b>Média</b>	<b>3,40</b>	<b>3,33</b>	<b>3,35</b>	<b>3,08</b>	<b>3,16</b>	



- Média geral de satisfação - **3,16** (Satisfeito/Bom), subindo 0,05 face a 2009 (3,11)
- Respostas **entre 3-4** (Satisfeito/Muito satisfeito – Bom/Muito bom) – **86,4%**, subindo 8,4% face a 2009 (78%).



### c) Outros indicadores quantidade/qualidade dos serviços prestados

Devido à circunstância excepcional de encerramento temporário de serviço de leitura no último trimestre de 2010, não se verificaram aumentos na generalidade dos serviços presenciais prestados ao público, antes ligeiras diminuições.

Por outro lado, devido quer à recuperação de serviços concretizada em 2009, no que respeita ao processamento e fornecimento de dados aos editores e tipografias, também neste âmbito, onde a procura tem igualmente decrescido, não se verificam aumentos mas antes a manutenção dos bons níveis de produtividade e resposta já anteriormente alcançados.

Existem, no entanto, algumas variações positivas, face a 2009, a assinalar:

- aumento de **6%** no fornecimento de serviços de informação bibliográfica;
- aumento de cerca de **25,5%** na resposta a pedidos de digitalização;
- aumento de **3,6%** nos acessos às obras contidas na Biblioteca Nacional Digital (BND). O total de acessos em 2010 ascendeu a **7.339.089**;
- aumento de **14,3% de público** nas exposições, conferências, visitas guiadas e outros eventos;
- O número de **reclamações diminuiu 55%**.

#### 1.4.2 Avaliação do sistema de controlo interno

Em 2010, a BNP implementou um modelo integral de gestão por objectivos inspirado no *balanced score card*, que serviu de metodologia base à gestão de desempenho. O controlo de execução dos objectivos foi efectuado através de monitorizações globais efectuadas duas vezes durante o ano, o que permitiu uma gestão mais eficaz dos objectivos/plano de actividades.

De acordo com o Anexo A do Anexo 2 de GT CCAS. Rede GPEAR - *Avaliação dos serviços: linhas de orientação gerais*. Doc. Técnico nº 1/2010, de 4 de Março:

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			Elencadas no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			Através da segregação de funções, cumprimento do regime de realização de despesas públicas.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	Não existe órgão de auditoria interna na BNP
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Valores fundamentais da organização e Princípios gerais de gestão definidos na Visão e Plano Estratégico Elementos do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			

1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	X			Auditorias de Gestão (2009, Relatório Final em 2010) e de aplicação do SIADAP (em 2008), pela IGF; Conta de Gerência 2007 julgada em 2009 pelo TC..
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Lei Orgânica, Portarias complementares e Despachos relativos às unidades orgânicas flexíveis publicados em DR.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			100% de todos os trabalhadores nas condições
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	X			52%
<b>3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Director-Geral e Subdirectora-Geral, nas ausências e impedimentos
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			Levantamento de necessidades e subsequente participação nos procedimentos centralizados do MC
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Iniciado em 2009 nas áreas de RH e de Orçamento e Compras.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	X			Entregue no TC e na IGF
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	X			O próprio Plano contém mecanismos de monitorização.
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			Aplicações fornecidas pela DGO, IGCP, Instituto de informática, DGAEP e GERAP.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			

4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			Mapas do SIC, Homebanking, certificados vários.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

#### 1.4.3 Causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes

Não existiram em 2010 incumprimentos ao nível do QUAR, nem acções ou projectos programados não executados ou com resultados insuficientes.

Do total de objectivos definidos para as unidades orgânicas **foram atingidos 47,68% e superados 50,88%.**

Unidades orgânicas com grau de superação **[avaliação entre 4 e 5] – 46,35%**

Unidades orgânicas com grau de cumprimento **[avaliação entre 2 e 3,999] – 53,65%**

#### 1.4.4 Medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afectem os resultados a atingir

Para um reforço positivo do seu desempenho a BNP continua a carecer, essencialmente, de:

- instrumentos de modernização administrativa interna, designadamente um sistema de *workflow* que permita um despacho mais rápido, seguro e controlado do expediente; ainda não foi possível a sua implementação por razões orçamentais;
- aumento de recursos humanos especializados nas áreas de informática, biblioteconomia e conservação e restauro;
- aumento de recursos financeiros para as áreas i) de gestão e manutenção do edifício e seus equipamentos, ii) transferência de suporte, nomeadamente digitalização; iii) manutenção e actualização da infra-estrutura informática de suporte às actividades e iv) actividades de preservação e conservação.

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

Não existe, no plano nacional, nenhuma outra instituição com as mesmas funções que possa constituir padrão de comparação. Foram já estabelecidos contactos para se efectuar um estudo comparativo com outra(s) biblioteca(s) nacional(ais). No entanto, não foi possível concretizá-lo ainda, para 2010, uma vez que o mesmo depende da disponibilização de dados que não estão normalmente publicados, e que não foi possível obter, assim como o acordo prévio sobre as os indicadores comparáveis a ter em conta.

#### 1.4.6 Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço

As chefias e elementos de coordenação intermédia foram ouvidos para efeitos da elaboração do Relatório de Actividades e auto-avaliação do QUAR, em todos os aspectos que se relacionam com as suas actividades e responsabilidades. Não foi necessário elaborar nenhum questionário especificamente para o efeito.

Foi, ainda, efectuado um inquérito de satisfação aos trabalhadores da BNP e BA.

#### BNP - SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES - 2010

**Metodologia utilizada:** Questionários realizados em modo Web, de preenchimento facultativo e anónimo, disponíveis na Intranet da BNP /BA.

**Período de realização:** Entre 8 de Outubro de 2010 e 13 de Janeiro de 2011.

**Universo de inquirição:** 229 pessoas

**Dimensão da amostra:** 91 (39,7% do universo), mais 14,21% que em 2009

**Taxa de resposta / respondente – 92%**

Face a 2009, o grau de satisfação dos trabalhadores melhorou em todos os aspectos inquiridos.

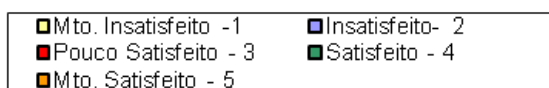
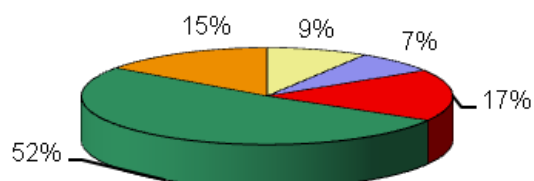
**Principais resultados** (escala de 1-5):

Aspectos Satisfação	Satisf. global com a Organização (9 perguntas)	Cond. Trabalho (5 perguntas)	Des. Carreira (5 perguntas)	Motivação (5 perguntas)	Higiene, segurança, equipamentos (6 perguntas)	TOTAL de respostas e média geral	
Mto. Insatisfeito -1	31	33	53	20	65	202	16,12%
Insatisfeito- 2	40	30	47	9	42	168	
Pouco Satisfeito - 3	90	72	98	28	108	396	17,26%
Satisfeito - 4	356	240	207	199	179	1181	66,60%
Mto. Satisfeito - 5	82	59	25	165	16	347	
<b>Avaliação média</b>	<b>3,70</b>	<b>3,60</b>	<b>3,24</b>	<b>4,14</b>	<b>3,10</b>	<b>3,56</b>	

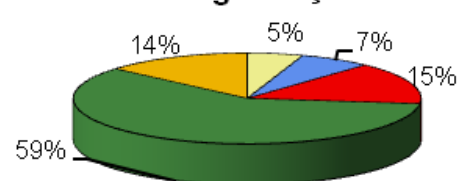
- Média geral de satisfação - **3,56** (Pouco satisfeito), com mais 0,36 pontos que em 2009
- Respostas **entre 4-5** (Satisf./Muito satisf.) – **66,60%**, com mais 15,6 % que em 2009
- Aspectos menos satisfatórios
  - Desenvolvimento da carreira - **3,24**, com mais 0,52 pontos que em 2009
  - Higiene, segurança e equipamentos - **3,10**, com mais 0,29 pontos que em 2009
- Aspecto mais satisfatório: Motivação- **4,14**, com mais 0,10 pontos que em 2009

## SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES – 2010

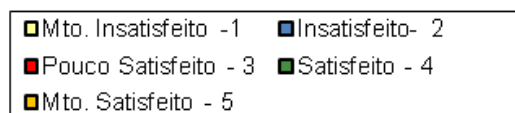
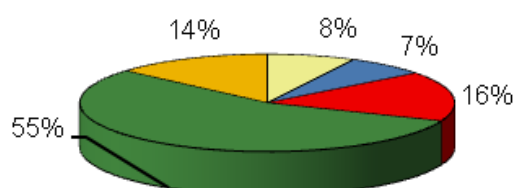
### Resultados Globais



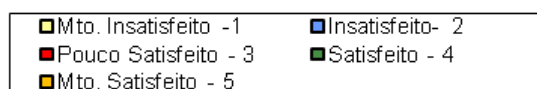
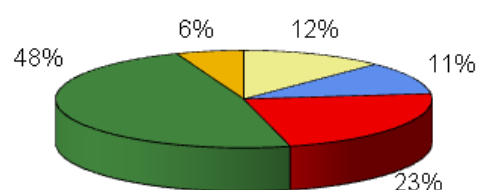
### Satisfação global com a Organização



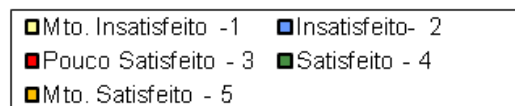
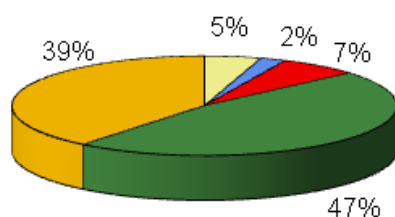
### Condições de Trabalho



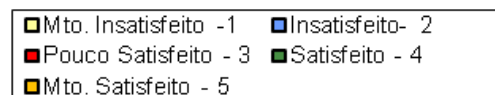
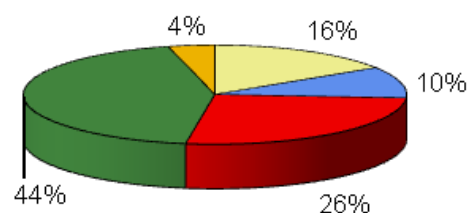
### Carreira



### Motivação



### Higiene, Segurança, Equipamento



## 2 ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO

## 2.1 SERVIÇOS PRESTADOS PELA AGÊNCIA BIBLIOGRÁFICA NACIONAL

Comparativamente a 2009, em 2010 a atribuição de número de Depósito Legal **creceu 1,10%** e a solicitação/fornecimento de dados de catalogação na publicação (CIP) **diminuiu 12,37%**, registando-se a adesão de mais 2 editores a este programa. Em 2010, **diminuiu 5,80%** o número de **ISSN** solicitados/atribuídos, e foi regularizada a actualização da base ISSN internacional com os dados das publicações portuguesas (envio de 3281 registos: 576 novos e 2705 corrigidos).

### Serviços de registo e identificação de publicações

	2006	2007	2008	2009	2010
Atribuição de nº DL	15.339	17.097	17.778	17.015	<b>17.203</b>
Fornecimento de dados CIP	190	222	716	808	<b>708</b>
Atribuição de ISSN	298	236	290	465	<b>438</b>
Atribuição de ISMN	1	-	1	2	<b>490*</b>

\* Alteração da metodologia, simultânea com o surgimento de dois editores muito activos na publicação de partituras em modo digital

Tempo médio de resposta		
	2009	2010
Atribuição de nº DL	0,052 dias	<b>0,22 dias</b>
Fornecimento de dados CIP	2,2 dias	<b>2,1 dias</b>
Atribuição de ISSN	0,8 dias	<b>0,5 dias</b>
Atribuição de ISMN	1 dia	<b>1 dia</b>

O sistema Web de atribuição de nº de DL, em que o preenchimento dos formulários em linha é feito pelos fornecedores, foi implementado com sucesso em 10 de Dezembro de 2010.

Para uma eficaz e eficiente implementação do sistema de pré-registo de DL, foi necessário redefinir e implementar muitos dos procedimentos de atribuição do número de registo do depósito legal, tendo sido elaborados dois manuais de procedimentos: *Manual de procedimentos do sistema Web de pré-registo de DL – Funcionários ADL* e *Manual de procedimentos do sistema Web de pré-registo de DL – Entidades*.

Espécies recebidas ao abrigo de Depósito Legal					
2005	2006	2007	2008	2009	2010
569.411	679.876	694.706	769.385	596.931	<b>460.184</b>

A BNP desempacotou e conferiu **460.184** espécies (média mensal de **38.348**), das quais **96.422** se destinaram a integração nas suas colecções.

As restantes **363.762** espécies foram enviadas às bibliotecas beneficiárias. Foram igualmente oferecidos a outras instituições **3.085** exemplares excedentários do depósito legal.

Durante 2010, foram organizados **44.094** fascículos de publicações em série (média mensal de 3675) e **22.797** teses e outros trabalhos académicos. Foram organizados todos os fascículos recebidos por Depósito Legal até ao mês de Novembro de 2010 (inclusive).

## 2.2 DESENVOLVIMENTO DAS COLECÇÕES DA BNP

### 2.2.1 Depósito legal

Deram entrada nas colecções da BNP, por depósito legal, **47.939 títulos** (no caso das monografias, volumes, uma vez que cada título pode ter mais de um volume depositado em momentos diferentes), dos quais:

- **24.079** de monografias,
- **731** títulos novos de publicações em série,
- **12.132** títulos de teses e outras provas académicos (correspondentes a **22.794 exemplares** em suporte digital e em papel – 20.215 dissertações de mestrado, 2428 teses de doutoramento e 151 provas de aptidão) e
- **335** documentos de tipologia especial (236 de iconografia, 83 de cartografia e 16 obras de música).

No total, foram integradas **116.112** espécies, das quais **44.094** são fascículos de publicações em série (**10.393** revistas, **32.498** jornais e **1203** suplementos).

### 2.2.2 Compras e ofertas

Em 2010 foram adquiridas **105** obras de bibliografia corrente (menos 43,54% que em 2009) e **1.873** (menos 47,60% que em 2009) no âmbito de leilões, espólios e raridades. Foram processadas 380 obras adquiridas por compra, das quais 72 destinados ao ACPC, 5 à Cartografia, 18 à Iconografia, 3 à Música, 7 aos Reservados Manuscritos, 9 aos Reservados Impressos e 266 ao Fundo Geral.

A BNP participou em **13 leilões**, de livreiros-antiquários (mais 30% que em 2009), tendo adquirido espécies bibliográficas em 9.

Investimento em Aquisições de Espécies e Espólios

2005	2006	2007	2008	2009	2010
79.081,38 €	92.220,83 €	136.604,10 € *	92.762,50 € **	102.288,56 € ***	<b>79.186,56 €</b>

2007 \* Acresce o valor de parte das aquisições de raridades, pagas pelo MC (32.249,25€) e Associação de Amigos da BNP (638,97 € e GBP 964,58).

2008 \*\* Acresce o valor de 6.492,82€ de 22 lotes pagos pela Associação de Amigos da BNP e de 156.938,40€ pago pelo Ministério da Cultura (Leilão Fernando Pessoa).

2009 \*\*\* Acresce o valor de 616,00€ (espólio documental do Maestro Tomás Lima) pago pela Associação de Amigos da BNP e de 14.260,00€ (colecção de textos originais de Luiz Pacheco) pago pelo Fundo de Fomento Cultural (FFC) – Secretaria-Geral do Ministério da Cultura.

#### 2.2.2.1 Principais aquisições de espólios e raridades

- **Espólio de José Gomes Ferreira**  
Processo de aquisição concluído em Dezembro de 2010. Inclui manuscritos autógrafos e/ou dactiloscritos da obra literária do escritor, obras musicais em versão autógrafa e impressa, documentos áudio, fotografias, recortes de imprensa, documentos biográficos, bem como testemunhos do seu universo relacional – a correspondência.
- **Importante códice náutico do século XVI**  
Aquisição de importante manuscrito quinhentista de assuntos náuticos (COD. 13442), datado de 1598; contém «Tábuas do lugar do Sol», um «Regimento para o marcar da agulha» e, ainda, importantes «Taboas da Largura do Leste ou de Oeste», atribuindo-se a sua autoria a João Baptista Lavanha.
- **Aquisição de correspondência de Fontes Pereira de Melo**  
Aquisição em leilão de um conjunto de 158 documentos - cartas e bilhetes - dirigidos a Fontes Pereira de Melo (1819-1887), o mais célebre estadista da Regeneração, que marcou a política portuguesa da segunda metade de Oitocentos.



- **Aquisição de raro opúsculo seiscentista**  
Exemplar, adquirido em leilão, que pertenceu à biblioteca de Eugénio da Cunha Freitas, licenciado em Direito, bibliófilo e interessado em temas de história local e genealogia, com diversos trabalhos publicados. Tem autoria atribuída a André Bernardes Aires, Doutor pela Universidade de Coimbra.
- **Aquisição de impresso quinhentista desconhecido**  
Aquisição, em leilão, de uma espécie quinhentista única (Lisboa, ca 1585), até ao presente totalmente desconhecida dos bibliógrafos.
- **Aquisição de cartas de Mariano Pina**  
Aquisição em leilão de cinco cartas do jornalista Mariano Pina (1860-1899) dirigidas ao seu amigo Rafael Bordalo Pinheiro (1846-1905), criador do célebre “Zé Povinho”, datadas dos anos 1885 a 1890.
- **Aquisição de parte do arquivo da revista *Lusitânia***  
Aquisição em leilão de parte do arquivo (70 documentos) proveniente da prestigiada revista LVSITANIA. Esta aquisição contribui para ampliar as possibilidades de investigação das elites portuguesas do século XX e seus modos de difusão cultural.
- **Aquisição de exemplar do mais antigo mapa de Portugal (1561)**  
Aquisição em leilão de um exemplar do mapa de 1561, o primeiro mapa de Portugal conhecido, um notável tesouro cartográfico a juntar à colecção existente na Área de Cartografia da Biblioteca Nacional de Portugal.
- **Aquisição de dois documentos de Alexandre Herculano**  
Aquisição, em leilão, de dois documentos autógrafos do insigne escritor - uma carta e uma declaração dirigidas aos veteranos editores e livreiros Bertrand. Na declaração, Alexandre Herculano transfere para a Bertrand os direitos de venda dos seus livros publicados até à data, ou seja, até ao fim de 1859, a troco de uma subvenção mensal.
- **Espólio de Fernando Namora**  
Doação à BNP, pelas filhas do escritor, do espólio de Fernando Namora (1919-1989). Integra correspondência recebida, rascunhos de cartas enviadas, manuscritos de textos da sua vasta colaboração dispersa em publicações periódicas, textos de conferências, documentos biográficos e projectos e/ou versões de ficção não concluída.
- **Espólio de M. S. Lourenço**  
Doação, pelos filhos do escritor, de documentação referente às últimas décadas do seu trabalho intelectual.
- **Doação da Bíblia manuscrita**  
Resultado do trabalho de cerca de cem mil “copistas”, foi doada pela Sociedade Bíblica de Portugal à BNP, em Maio de 2010. Este é um dos três exemplares manuscritos da Bíblia, cada um com mais de 12 500 páginas.

### 2.2.3 Colecções para invisuais

No ano de 2009 foram produzidos e/ou incorporados **44 títulos em Braille**, **87 em áudio** e **138 ebooks**, sendo nestas últimas duas tipologias que se verifica o maior crescimento.

Obras entradas nas colecções para invisuais

2009	Braille		Áudio		eBook
	Títulos	Volumes	Títulos	Horas	Títulos
Produção própria	10	46	25	327:47	44
Outros (cópias ou ofertas)	34	65	62	804:59	94
Total da colecção em 2009	3.375	11.024	1.872	19.090:46	719
Variação face a 2009	1,3%	1%	5%	6,3%	23,7%

Foram convertidas para digital **751h** de gravações analógicas, relativas a **52 títulos**. Foram produzidos e distribuídos **12 boletins** de difusão mensal de informação bibliográfica sobre novas aquisições em 1.634 exemplares. Foram preparados e distribuídos **3 números** da revista ***Ponto e Som*** (141, 142 e 143), em Braille com 655 exemplares e **4 números** (140, 141, 142 e 143) em formato electrónico com 406 exemplares.

### 2.3. PROCESSAMENTO BIBLIOGRÁFICO

Em 2010, foram catalogados **36.798** títulos de monografias e **708** novos títulos de jornais e revistas. O volume de obras catalogadas destinadas ao Fundo Geral aumentou, assim, 1,39% no caso das monografias e diminuiu 12,37% no caso das publicações periódicas, relativamente a 2009. Foram ainda classificadas **19.537** obras e indexadas **1249**, significando um **decréscimo de 7,55%** de obras processadas neste âmbito.

#### Processamento bibliográfico de monografias, jornais e revistas (Fundo Geral)

2005		2006		2007		2008		2009		2010	
Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias
486	15.722	919	17.176	713	26.649	1.614	29.840	808	36.292	<b>708</b>	<b>36.798</b>

Nota: o decréscimo verificado nos periódicos em 2009 deve-se ao facto de, em 2008, se terem catalogado os que estavam em atraso (depósito intermédio). O decréscimo verificado nas obras classificadas em 2009 resulta da saída de duas pessoas para a Área de Catalogação, de modo a equilibrar o processamento nas duas áreas (catalogação - classificação - cotação - validação). Em 2010, o decréscimo deve-se à aposentação de duas técnicas superiores da Área de Classificação e Indexação.

No âmbito das colecções especiais foram catalogados 6.041 documentos (menos cerca de 2,5% que em 2009) e revista a catalogação existente de 9.392 (menos 13% que em 2009). A redução deve-se, essencialmente, às tarefas de reorganização e transferência de colecções de música em virtude da necessidade de desocupação do 10º Piso no âmbito da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos da BNP.

#### Processamento bibliográfico de colecções especiais

2009	2009		2010	
	Catalogação nova	Catalogação corrigida	Catalogação nova	Catalogação corrigida
Reservados	5.064	3.182	<b>4.031</b>	<b>6.067</b>
Música	1.780	1.323	<b>575</b>	<b>313</b>
Iconografia	1.292	5.000	<b>1.286</b>	<b>2.617</b>
Cartografia	303	1.262	<b>144</b>	<b>385</b>
Leitura para invisuais	10	27	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>Totais</b>	<b>8.449</b>	<b>10.794</b>	<b>6.041</b>	<b>9.392</b>

### 2.4. SERVIÇOS DE ACESSO ÀS COLECÇÕES

Face a 2009, registou-se um decréscimo generalizado quer no número de leitores, registados e activos, quer na quantidade dos serviços fornecidos de acesso às colecções, em resultado proporcional à percentagem de tempo e colecções que passaram a estar indisponíveis a partir de 01 de Outubro em virtude das obras de remodelação da parte antiga da Torre de Depósitos.

A leitura foi suspensa a 01 de Outubro para os Pisos 9 e 8; a 30 de Outubro para os Pisos 7 e 6; e para os restantes quatro pisos do Fundo Geral - Pisos 5 a 2 – a 15 de Novembro, data em que encerrou completamente o serviço da Sala de leitura Geral.

No cômputo geral, este encerramento faseado correspondeu a 2,16 meses de serviço indisponível em 2010, o que, por sua vez representa cerca de 18% do total de serviços normalmente prestados num ano. É à luz deste contexto que deve ser interpretada a diminuição dos indicadores de actividade que a seguir se apresentam.

### 2.4.1 Leitores e atendimento de referência geral

Face a 2009, registou-se um decréscimo no registo de leitores, novos e renovados, proporcional à diminuição do serviço acima mencionada; e uma diminuição inferior (14%) no que respeita aos actos de atendimento de referência geral, que compreendem informações presenciais de orientação, emissão de cartões, pesquisas, respostas a correio electrónico e atendimento telefónico.

#### Número de novos leitores

2005	2006	* 2007	2008	2009	2010
1.956	1.952	2.874	3.621	3.689	<b>3.019</b>
Variação face a 2009					-18%

\* Até 2007 não foram contabilizadas novas inscrições por cartão semanal

#### Renovações de cartão de leitor

2005	2006	2007	2008	2009	2010
3.349	3.130	2.855	2.832	2.739	<b>2.244</b>
Variação face a 2009					-18%

#### Actos de atendimento de referência geral

2008	2009	2010
32.590	42.274	<b>28.031</b>
Variação face a 2009		-14%

### 2.4.2 Serviços de Leitura

Em 2010, o movimento dos serviços de leitura apresentou um decréscimo global de 10,3%, sendo de 16,6% a diminuição relativa à Sala de Leitura Geral, enquanto na Leitura de Reservados se verifica um aumento de 24,4%. Na Leitura Geral, a média de tempo de espera pela leitura manteve-se nos 15m.

#### Evolução da utilização dos diversos serviços de leitura

	2006		2007		2008		2009		2010	
	Leitores	Espécies	Leitores	Leitores	Espécies	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies
L. Geral	30.286	151.667	*31.621	41.487	344.263	271.318	41.487	344.263	<b>41.235</b>	<b>286.953</b>
Periód.	12.650	31.814	**6.388	**26.218						
Reserv.	4.160	38.612	3.923	3.025	80.850	101.186	3.025	80.850	<b>3.373</b>	<b>100.572</b>
Iconog.	360	5.340	178	276	10.527	38.062	276	10.527	<b>249</b>	<b>2.321</b>
Cartog.	233	836	168	197	907	669	197	907	<b>147</b>	<b>774</b>
Música	1.093	10.433	904	800	8.686	7.816	800	8.686	<b>740</b>	<b>7.380</b>
ALDV	247	4.122	204	665	5.118	***5.351	665	5.118	<b>758</b>	<b>5.898</b>
Totais	52.629	251.118	43.386	46.450	450.351	420.134	46.450	450.351	<b>46.502</b>	<b>403.898</b>
Variação face a 2009									<b>+0,11</b>	<b>-10,3%</b>

\* Inclui leitura de microfílm e jornais, a partir de 14 Julho; \*\* Inclui leitura de microfílm e jornais até 14 Julho, data de encerramento da Sala de Periódicos. \*\*\* Movimento essencialmente de envio domiciliário; inclui a distribuição da revista *Ponto e Som*

Prosseguiu, em 2010, a avaliação, cotejo e fusão dos catálogos manuais de títulos de publicações periódicas com a finalidade imediata de reduzir redundâncias e contradições e de aumentar a velocidade e rigor do Serviço de Leitura presencial de jornais.

Continuou-se, ainda, a intervenção nas colecções de Jornais visando melhorar o serviço final ao público, através de reorganização dos espaços, rearrumação, inventário, recotação, verificação de títulos não catalogados, levantamento de miscelâneas, levantamento dos títulos microfilmados / digitalizados, dos títulos extraviados, de títulos não incluídos no catálogo em linha, etc. No total, foram analisados e tratados 1.406,6 metros de estantes de jornais e inventariadas 2.884 cotas.

A partir de meados de Novembro, e devido ao encerramento da Sala de Leitura Geral, foi transferido o serviço de leitura de microfilmes para o *mezzanino* da Área de Referência Geral.

### 2.4.3 Serviços de Empréstimo Interbibliotecas e de Informação Bibliográfica

Continua a verificar-se um decréscimo de pedidos de EIB, que diminuiu cerca de 9,7%. O tempo médio de resposta foi de 2 dias.

**Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas**

2005	2006	2007	2008	2009	2010
1.558	1.319	1091	1062	974	879

2010 – Pedidos dirigidos à BNP		Emitidos pela BNP
De bibl. nacionais	De bibl. estrangeiras	
140	188	561

Os pedidos de informação bibliográfica aumentaram ca de 6%. O tempo médio de resposta neste serviço manteve-se em 1 dia.

**Pedidos de Informação Bibliográfica**

2005	2006	2007	2008	2009	2010
367	429	395	340	443	470

### 2.4.5 Serviços de reprodução

Relativamente a 2009, verifica-se um decréscimo global de 2,4% no total de cópias. Verificou-se um decréscimo de 11% nas cópias presenciais a pedido e um aumento de 2,57% nas cópias solicitadas em diferido.

Os pedidos de digitalização aumentaram 27,6%, sendo este o tipo de reprodução em que se verificou o maior crescimento (25,5%) de serviço fornecido.

Globalmente, foram fornecidas **494.781** cópias de páginas de recursos das colecções da BNP, nos tipos principais de serviços que a seguir se apresentam.

- 34,14% - Reprodução presencial a pedido;
- 44,31% - Reprodução presencial em auto-serviço;
- 06,62% - Reprodução de fotocópias em diferido;
- 14,91% - Reprodução digital, em diferido.

#### Serviços de Reprodução em 2010

Reprodução presencial	A pedido		Em auto-serviço
	originais	microfilmes	Orig. /ou microfilmes
Leit. Geral	<b>128.097</b>	<b>33.240</b>	<b>219.264</b>
Iconografia	505		
Cartografia	712		
Música	6.403		
<b>Totais</b>	<b>135.717</b>	<b>33.240</b>	<b>219.264</b>

Reprodução em diferido	Nº pedidos	Nº cópias	
Fotocópias (orig./microf.)	296	32.775	
Digitalizações	637	73.785	
	933	<b>106.560</b>	<b>106.560</b>
		<b>Total geral</b>	<b>494.781</b>

### 2.4.6 Sugestões e reclamações

As sugestões mantiveram o mesmo número que em 2009, enquanto as **reclamações diminuíram 55,5%**, face a 2009.

Face ao número de utilizadores / volume de serviços prestados, a taxa de sugestões e reclamações é muito diminuta (0,053 nas sugestões e 0,0086% nas reclamações).

Na maioria das situações são focados aspectos menores de regulamentos, alterações de funcionamento / logística sem relação significativa com a qualidade dos serviços prestados.

#### Sugestões e Reclamações

2005		2006		2007		2008		2009		2010	
Sug.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Sug.	Recl.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.
25	13	36	16	33	12	42	4	25	9	<b>25</b>	<b>4</b>

	Sugestões			Reclamações		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Sobre colecções	2	2	<b>4</b>	1	0	<b>0</b>
Sobre Instalações / Equipamentos	12	8	<b>8</b>	2	2	<b>0</b>
Sobre serviços prestados	10	8	<b>5</b>	0	1	<b>2</b>
Sobre catálogo / recursos informativos	6	2	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
Sobre regulamentos / preçários	5	3	<b>4</b>	1	2	<b>1</b>
Sobre estacionamento	3	0	<b>1</b>	0	0	<b>1</b>
Sobre restrições de acesso	0	0	<b>0</b>	0	3	<b>0</b>
Sobre segurança	0	0	<b>0</b>	0	1	<b>0</b>
Elogios à BNP	0	2	<b>3</b>	-	-	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

## 2.5. PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO

### 2.5.1 Controlo ambiental

Prosseguiu o **programa de controlo de pragas**, tendo sido realizados 4 fechos da câmara de expurgo, 3 intervenções de firma especializada e foi iniciada a monitorização biosanitária dos depósitos e outras áreas da BNP pelos funcionários dos depósitos após formação prévia, tendo sido efectuadas **640** operações de monitorização de armadilhas multi-insectos. Não foram detectados casos significativos de pragas a merecer intervenção extraordinária.

Foram, ainda, efectuados **128** registos sobre os valores de humidade relativa e temperatura dos depósitos que apresentam, nalguns casos valores com flutuações prejudiciais à preservação das espécies, sobretudo do papel de pasta mecânica dos séculos XIX e XX.

### 2.5.2 Microfilmagem

Em 2010, foram microfilmadas 75.631 imagens e cerca de 150.000 imagens com recurso a aquisição a serviços externos, num total de **225.631 imagens**, relativas ao projecto de microfilmagem de jornais publicados em Angola até à independência. Foram, ainda, produzidos **62.014 fotogramas** referentes a digitalizações de microfilme.

### 2.5.3 Acondicionamento e encadernação

Através das intervenções de encadernação de biblioteca foram realizadas **1.113 encadernações completas** e foram acondicionados **10.312 espécies** através de acondicionamento de manutenção e recuperação que incluíram projectos como a higienização e acondicionamento do Espólio de Fernando Pessoa e dos Manuscritos de Viana da Motta, entre outros, realizados pelas Áreas de Encadernação Corrente e pela Área de Conservação.

Durante o ano de 2010 foram ainda acondicionados 4.332 volumes de jornais microfilmados pelo sistema de embalagem em vácuo.

Intervenções de encadernação e acondicionamento

Tipo de intervenção	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Acondicionamento	262	616	4.814	3.203	3.303	10.312*
Encadernações completas	2.529	2.196	1.896	2.018	1.317	1.113
Douração e gravação	3.220	5.115	3.652	4.742	3.529	3.076

### 2.5.4 Conservação e restauro

Foram intervencionadas **8.826 espécies (livro e documento avulso)**, abrangendo quer espécies da BNP quer obras de particulares, incidindo maioritariamente em documentos avulsos o que implica o elevado valor de produtividade.

Intervenções de restauro

Nº espécies tratadas	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
						livro	Doc. avulso
	509	1.573	1.325	1.108	1.102	307	8.519

Foi providenciado o apoio a **24 exposições**, das quais 10 na BNP. Foi assegurada a presença de obras do acervo da BNP em 13 exposições externas, sendo 1 no estrangeiro (Badajoz) e 12 em Portugal correspondendo a um total (exposições internas e externas) de 254 obras intervencionadas, dos séculos XVI a XX.

## 2.6 PORBASE – BASE NACIONAL DE DADOS BIBLIOGRÁFICOS

A PORBASE é uma base de dados colectiva que inclui registos da BNP e de outras bibliotecas portuguesas. No final de 2010 o número de cooperantes efectivos era de **180**, tendo ocorrido 4 fusões num único cooperante (catálogo colectivo), pelo que não pode considerar-se ter havido um decréscimo no nº de bibliotecas cooperantes em relação ao final de 2009, em que existiam 181 cooperantes efectivos.

Em 2010 foi submetido por **11 bibliotecas** cooperantes um total de **416.862** registos bibliográficos para análise e integração em diferido, tendo sido integrados na base **255.490** registos (**86.243** novos e **169.247** adições de cotas); verificou-se a criação de **30.589** registos bibliográficos por 2 cooperantes em linha.

No final de 2010 existiam na PORBASE **2.376.649** registos bibliográficos, **1.656.200** registos de autoridade e **5.452.974** registos de exemplar (itens):

	1 Janeiro	31 Dez.	Crescimento	
<b>Bibliográficos</b>	2.259.363	2.376.649	117.286	5,19%
<b>Autoridades</b>	1.639.609	1.656.200	16.591	1,01%
<b>Itens</b>	5.212.492	5.452.974	240.482	4,61%

## 2.7. DESENVOLVIMENTOS NORMATIVOS

Em 2010, as actividades em matéria de desenvolvimentos normativos prosseguiram em três eixos principais: as actividades no âmbito da IFLA UNIMARC Core Activity e de outras normas emanadas da IFLA e de organizações congéneres; a produção normativa nacional, do âmbito da CT7, e as iniciativas de difusão.

### 2.7.1 Actividades normativas do âmbito da IFLA e outras associações

Em termos de **UNIMARC** foram asseguradas as seguintes actividades:

- Continuação da elaboração de uma directiva de aplicação do UNIMARC à catalogação de manuscritos, cuja proposta tem vindo a ser discutida no Permanent UNIMARC Committee (PUC) desde 2009;
- Apresentação de novas propostas de actualização dos formatos e participação nas reuniões do PUC (Março e Agosto);
- Actualização da versão portuguesa do manual UNIMARC Autoridades, para nova edição (no prelo);
- Realização de tabela de conversão MARC21/UNIMARC, em complemento da tabela inversa já realizada anteriormente.

No que respeita a **outros documentos normativos da IFLA**:

- Revisão técnica para publicação da tradução portuguesa de *FRAD – Functional Requirements of Authority Records*;
- Completada e revista a tradução para a edição portuguesa de *ISBD, Preliminary Consolidated Edition*.

Relativamente a outras normas internacionais do âmbito bibliográfico, destacam-se os primeiros trabalhos relacionados com o código **RDA – Resource Description and Access**, publicado em 2010, de que foram concretizadas as traduções completas do Glossário e dos diagramas introdutórios, e elaborada uma bibliografia sobre RDA.

Nesta matéria, e a nível de colaboração internacional, a BNP passou, em 2010, a integrar o **EURIG – European RDA Interest Group**, cujo objectivo é explorar sinergias e discutir estratégias para o futuro da aplicação do RDA na Europa. A par desta iniciativa, delinearam-se, também, estratégias de trabalho a nível nacional que passarão, em 2011, por difusão de informação, formação base e constituição de um grupo de colaboração.

### 2.7.2 Actividades do âmbito da CT7 – Comissão Técnica de Normalização em Informação e Documentação

Neste âmbito, e para além de ter sido assegurado o funcionamento da Comissão, e os respectivos Plano e Relatório, apresentados ao Instituto Português da Qualidade, concretizaram-se as seguintes actividades:

- Revisão das normas da CT7 com mais de 5 anos, de que resultou a anulação de seis normas desactualizadas e a confirmação de 23;
- Constituição de 4 Grupos de Trabalho para o trabalho de transposição de 4 normas ISO já com tradução base (NP ISO 9707; ISO 14416:2003; ISO 10957:2009 e ISO 15511:2003);
- Conclusão do trabalho da antiga Subcomissão 4 relativamente à NP ISO 999 – *Informação e Documentação. Princípios directores para a elaboração, estrutura e apresentação de índices*.
- Conclusão da edição conjunta com o IPQ da colectânea de *Normas Portuguesas de Documentação e Informação*, publicada em Maio de 2010.

### 2.7.3 Actividades de difusão normativa

Neste aspecto, foi concretizado um número assinalável de realizações:

- Organização e participação no 3rd UNIMARC Users Meeting (Lyon, Março de 2010), com duas apresentações da BNP;
- Sessão de lançamento da colectânea *Normas Portuguesas de Documentação e Informação – CT7* e apresentação inicial do sítio Web de normalização, no Portal da BNP;
- Organização e participação na sessão pública do UNIMARC na Conferência anual da IFLA (Gothenburg, Agosto de 2010), com uma apresentação da BNP;
- Realização do Seminário Normas e Partilha de Informação (Lisboa, 14 de Outubro de 2010), organizado conjuntamente com a DGARQ, IMC e Cinemateca Portuguesa, no âmbito da iniciativa Cultura.pt (<http://www.culturadigital.org.pt/>).

## 2.8. BIBLIOTECA NACIONAL DIGITAL E SERVIÇOS CONEXOS

### 2.8.1 Desenvolvimento da BND

Durante o ano de 2010, verificou-se um crescimento de **36,56%** de conteúdos publicados na BND.

Os principais projectos que contribuíram para o crescimento da BND foram a digitalização de Jornais Portugueses do séc. XIX (43%) e Tipografia Portuguesa dos séc. XVI e XVII (24%), distribuindo-se os restantes conteúdos por origens e tipologias variadas, designadamente resultantes de digitalizações a pedido.



#### Evolução da Biblioteca Nacional Digital (conteúdos em linha)

	Nº Títulos	Nº Imagens
Totais publicados em 31 Dez 2007	<b>9.571</b>	<b>383.510</b>
<b>Crescimento em 2008</b>	253	98.948
Totais publicados em 31 Dez 2008	<b>9.824</b>	<b>482.458</b>
<b>Crescimento em 2009</b>	778	188.231
Totais publicados em 31 Dez 2009	<b>10.602</b>	<b>670.689</b>
<b>Crescimento em 2010</b>	5.083	246.344
Totais publicados em 31 Dez 2010	<b>15.685</b>	<b>917.033</b>

A produção respeitante a pedidos de utilizadores internos e externos continuou a apresentar crescimento (cerca de 12% relativamente a 2009), tendo sido melhorado em 37,5% o tempo médio de resposta aos pedidos de digitalização (de 11 dias em 2009 para 8 dias em 2010).

#### Digitalização a pedido, interno e externo

	2006	2007	2008	2009	2010
Total imagens	5160	19.200	49.088	75.467	<b>84.231</b>
Média mensal	430	1600	4.091	6.289	<b>7.019</b>

Manteve-se em operação o sistema de digitalização a pedido **EoD – eBooks On Demand**, presente no catálogo da BNP, tendo sido correspondidos por esta via 34 pedidos / 5.758 imagens digitalizadas. O serviço foi temporariamente suspenso a partir de 1 de Outubro, dada a interrupção do acesso às colecções, em virtude da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos.

### 2.8.2 Desenvolvimento da infra-estrutura de produção e publicação

Concluiu-se, no final de 2010, a migração dos conteúdos da BND da infra-estrutura antiga para o novo sistema de arquivo digital, instalado e parametrizado em 2009.

Foram adquiridos e instalados mais 8 TB úteis para o nível BNDacesso (arquivo de cópias de consulta) do novo sistema de armazenamento da BND. No final de 2010, a capacidade deste sistema era a seguinte:

Sistema de armazenamento EMC	Capacidade útil
<b>CELERRA</b>	
BNDacesso	11 TB
Ingestão	2 TB
Backup	4 TB
<b>CENTERA</b>	
BNDMatriz	51 TB

Em 2010, documentou-se o modelo de informação da BND, formalizando o respectivo modelo conceptual de dados e o perfil de aplicação de metadados.

Foram ainda definidos os requisitos e efectuados testes de um novo interface de visualização para os objectos da BND, que se consubstanciará numa modernização das formas de publicação em linha, que tornará a consulta das imagens mais apelativa e adicionará funcionalidades novas de navegação e utilização dos objectos digitais.

Em 2010 foi desenvolvido o sistema de suporte ao **RNOD - Registo Nacional de Objectos Digitais**, que funcionará como ponto central de pesquisa e coordenação de informação sobre objectos digitais de colecções bibliográficas, públicas ou privadas, disponibilizados publicamente. O sistema, que tem articulação funcional com a BND e a PORBASE, funcionará, também, como serviço agregador de dados para a Europeia. Os módulos de acesso público podem ser acedidos em <http://rnod.bnportugal.pt/rnod/> e os módulos de acesso reservado aos membros RNOD em <http://rnod.bnportugal.pt/rnodgest/>.

### 2.8.3 Sítios Web

Manteve-se, ao longo do ano, com actualizações diárias, o portal da BNP. Foram ainda desenvolvidas e disponibilizadas páginas web para recursos digitalizados publicados na BND, relacionados com exposições ou eventos: *Arte Médica e Imagem do Corpo*, *Os mais antigos Jornais Republicanos* e *Hinos Nacionais*.

Numa iniciativa conjunta de diversos organismos patrimoniais do MC (DGARQ, IMC, CP-MC e BNP), foi criado o sítio web CULTURA.PT, dedicado à divulgação de informação sobre a *Europeana* e as políticas e realizações desses organismos neste âmbito.

### 2.8.4 Estatísticas de acesso

Em 2010, continuou a registar-se um aumento no acesso aos objectos digitais da BND (mais 3,63% que em 2009), cujo total de acessos ultrapassou os **7 milhões e uma média mensal de acessos superior a 611.000**.

Simultaneamente, registou-se um decréscimo de 11,5% nos acessos às páginas principais do Portal BND, o que significa que parte substancial das consultas à BND se opera directamente aos objectos, a partir de outros sistemas externos que indexam os dados da BND.

O Portal da BNP, por seu turno, apresenta um acréscimo ligeiro (4%), apresentando uma média mensal superior a 45.000 acessos.

**Acessos externos à BND e BNP**

	2007	2008	2009	2010
Páginas principais do Portal BND	395.545	658.341	610.591	<b>540.277</b>
Acessos aos objectos digitais (PURL)	dados n/ disp.	4.643.749	7.082.485	<b>7.339.989</b>
Portal BNP*	1.044.903	1.048.083	522.364	<b>543.517</b>
<b>Total</b>	<b>1.440.448</b>	<b>6.350.173</b>	<b>8.215.440</b>	<b>8.423.783</b>

\*Alterada, em 2009, a aplicação e critérios de recolha de dados para compatibilidade com os dados do portal BND.

## 2.9. EXTENSÃO CULTURAL, INVESTIGAÇÃO E DIVULGAÇÃO

### 2.9.1 Edições

Os títulos publicados pela BNP em 2010 foram os seguintes:

- *Alberto Ferreira, 1920-2000: escrita e intervenção*. Lisboa: BNP, 2010. 188 p.
- *Normas Portuguesas de Documentação e Informação CT7*. Lisboa: BNP: IPQ, 2010. 665 p.
- *Arte Médica e Imagem do Corpo: de Hipócrates ao final do século XVIII* Lisboa: BNP, 2010. 573 p.
- Colecção de postais *Arte Médica e Imagem do Corpo*. Lisboa, BNP, 2010
- *Espólio de António Ginestal Machado, 1874-1940: inventário*. Lisboa: BNP: A.R., 2010. 244 p.
- *1910: O ano da República*. Lisboa: BNP; AR, 2010. 359 p.
- *Res publica: cidadania e representação política em Portugal, 1820-1926*. Catálogo da exposição. Co-edição BNP- Assembleia da República, 2010, 335 p.
- *Mark Twain em Portugal*. Lisboa, BNP, 2010, 79 p.
- *Os varões assinalados: publicação humorística bimensal*, Valença, Francisco, 1882-1962. Ed. Fac-similada. Co-edição BNP; Assembleia da República, Livros Horizonte, 2010.

## 2.9.2 Exposições e outros eventos

Para além do programa de mostras e exposições, a BNP prosseguiu a série de eventos **Encontros com...** autores portugueses, o **Programa Música na Biblioteca**, que inclui concertos, audições comentadas, conferências e exposições de temática musical; e organizou, ainda, uma série de sessões evocativas de José Saramago.

### Exposições (13)

- *Luiz Pacheco - Contraponto: um homem dividido vale por dois*, 26 Nov. a 27 Fev. 2010
- *Stravinski em São Carlos*, 30.Março.-8.Maio 2010
- *Alberto Ferreira (1920-2000): Escrita e intervenção*, 28.Jan.-1.Abr. 2010
- *Arte Médica e Imagem do Corpo*, 7 Abr. – 31 Jul. 2010
- *Espólio de António Ginestal Machado (1874-1940)*, 19 Abr.-30 Jun. 2010
- *1910 – O Ano da República*, 26 Maio-23 Out. 2010
- *No ano da morte de José Saramago*, 26 Junho – 7 de Outubro 2010
- *Páginas soltas, fotografia de Fernando Rodrigues*, 10 Agosto-15 Setembro 2010
- *Celebrando ... Chopin e Schumann*, 7 a 30 Setembro 2010
- *Mark Twain em Portugal*, 1 - 31 Outubro 2010
- *Res publica: cidadania e representação política em Portugal, 1820-1926*. Co-organização com a Assembleia da República, 7 Outubro 2010- 15 Janeiro 2011
- *Jornais republicanos*, 13 Outubro 2010 - 31 Janeiro 2011
- *Celebrando...Jorge Croneiro de Vasconcelos (1919-1974)*, 14 Dez. 2010-Jan. 2011

### Mostras (14)

- Aurélio Buarque de Holanda (1910-1989), 18 de Jan.- 18 de Março
- Espólio de Orlando Ribeiro (1911-1997), 18 de Março - 30 de Abril
- Papa Bento XVI, 4 a 18 de Maio
- A Bíblia Manuscrita, 20 de Maio - 22 de Junho
- Rogério Fernandes (1933-2010), 22 de Junho - 7 de Outubro
- No ano da morte de José Saramago, 26 de Junho - 1 de Julho
- 500 anos de Goa, 1 -18 Julho
- João Aguiar (1943-2010), 19 de Julho - 7 de Agosto
- Hugo Ribeiro (1910-1988), 2 - 31 de Agosto
- António Manuel Couto Viana (1923-2010), 11 - 31 de Agosto
- Dário Castro Alves (1927-2010), 1 -15 de Setembro
- Matilde Rosa Araújo (1921-2010), 17 - 30 de Setembro
- Homenagem a J. V. de Pina Martins (1920-2010), 12 - 31 de Outubro
- Aníbal Pinto Castro (1938-2010), 14 de Dez. 2010 – 31 Jan. 2011

### Conferências, palestras, lançamentos (18)

- *Portuguese Culture - Um novo recurso da Biblioteca Nacional Digital*, 5 Janeiro
- *Alberto Ferreira (1920-2000): Escrita e intervenção*, 28 Janeiro
- Lançamento da edição fac-similada de *Horas de Nossa Senhora*, 19 Janeiro
- *Encontro com...* Hélia Correia, 13 Abril
- Lançamento de *Tesouros da Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra*, 5 Maio
- Lançamento de *Corpo, Poesia e Afecto em Albrecht von Haller*, 7 Maio
- Lançamento de *Normas Portuguesas de Documentação e Informação CT7*, 12 Maio
- Encontro com... Mário de Carvalho, 1 Junho
- *Do "Hino Patriótico" à "Portuguesa": histórias de hinos*, 24 Junho
- *Memórias de Saramago, programa de homenagem ao escritor*, 14 Julho, 22 e 29 de Setembro

- *A edição musical em Portugal nos séc. XVIII e XIX*, 15 Julho
- *Seminário Normas e Partilha de Informação*, 14 de Outubro
- *Laudate Pueri Dominum a 16 vozes, autógrafo inédito de N. Jommelli descoberto na BNP*, 15 Outubro
- *As Missas do compositor António Leal Moreira*, 21 de Outubro
- *Música para inauguração de Estátuas Equestres no Império Luso-Brasileiro*, 4 Novembro
- *A Proclamação e a Implantação da República Portuguesa à luz da documentação diplomática*, 25 Novembro
- Lançamento nº 2 da *Revista Glosas*, 27 Novembro
- Lançamento de obras de Guilherme Gomes da Silveira d'Avila Lins, 7 Dezembro

#### Concertos (4)

- Concerto Sacro, pelo Grupo Vocal Arsis, 15 Abril
- Violinos da Verney, 1 Junho
- O Piano Romântico, recital de piano por Nancy Lee Harper, 30 Setembro
- Jorge Croner de Vasconcelos, Coro de Câmara de Lisboa, 4 Dezembro

#### Outras realizações

- *Outono dos Livros: feira de edições da BNP*, 4-11 Dez.
- *A actividade da BNP*, nas montras do Ministério da Educação, 1-31 Julho
- Itinerância de 4 exposições em 9 localidades, principalmente em escolas secundárias

#### Resumo das actividades de extensão cultural

	2006	2007	2008	2009	2010
Edições	20	14	16	15 *	9
Exposições	4	6	8	9	13
Mostras bibliográficas	36	21	21	14	14
Conferências, debates	13	3	8	14	18
Concertos	-	-	-	5	4
Outros eventos	7	8	17	30 *	31*
Visitas guiadas	81	106	102	88	62

\* Inclui cerimónias de inauguração, assinatura de protocolos, de doações, lançamentos de livros de outros editores, eventos de outras organizações, seminários e outras acções de formação.

	2007	2008	2009	2010
<b>Público de exposições, visitas, conferências e outros eventos</b>	6.500	8.900	10.014	<b>11.453</b>

#### Resumo das actividades de difusão electrónica

	2007	2008	2009	2010
Notas à Comunicação Social	24	32	50	53
Difusão pública geral BN-Notícias	23	55	46	63

### 2.9.3 Actividades de apoio à investigação na BNP

O programa de concessão de bolsas de investigação de curta duração para estrangeiros, suportado pela Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento, abrangeu **5 bolseiros** com os seguintes temas:

- Gary W. Barnett – *Carlos Seixas and 18th century culture during D. João V*
- Henry Samuel Berlin – *Pedro, Codestável de Portugal e a Dinastia de Avis*
- Karl Augustinus Kottman – *Pe António Vieira e a História do Futuro*
- Regina Castro McGowan – *Códice 887 e Alcobacense 308 (J. B. Lavanha)*
- Jaime Nelson Novoa – *Relações entre Portugal e a Santa Sé entre 1532-1555*

## 2.10 COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2010, a BNP manteve a sua participação nas seguintes associações internacionais, colaborando, a diversos títulos, nas respectivas actividades:

- **CENL** – Conference of European National Libraries;
- **CDNL** – Conference of Directors of National Libraries;
- **IberCarto** – Grupo de Trabalho de Cartotecas Públicas Hispano-Lusas
- **IFLA** – International Federation of Library Associations and Institutions
- **LIBER** – Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche

Destacam-se, especialmente, as actividades de participação na IFLA UNIMARC Core Activity: Presidência da Actividade e manutenção do formato com participação de um elemento da BNP. Planeamento e coordenação da 3rd UNIMARC Users Group Meeting (Lyon, 2010) e do programa UNIMARC na 77ª Conferência Geral da IFLA, que teve lugar em Gothenburg subordinado ao tema *Breaking through the metadata world: UNIMARC and its relatives*.

Pela sua participação em consórcios internacionais de bibliotecas, que manteve em 2010, a BNP assegura a difusão de informação sobre o património bibliográfico português, contribuindo para os seguintes serviços colectivos disponíveis em linha:

- **TEL** – *The European Library*, serviço integrado de pesquisa nos catálogos das bibliotecas nacionais europeias iniciado em 2005 e que permite também o acesso a obras digitalizadas e outras informações adicionais sobre a BNP;
- **Europeana** (Biblioteca Digital Europeia) – Na sequência da iniciativa EDLNet, a BNP assegurou colaboração no desenvolvimento da Europeana. Desde o seu lançamento, em Novembro de 2008, a Europeana integra os recursos da Biblioteca Nacional Digital. Desde Janeiro de 2010, a BNP é membro do **Europeana Council of Content Providers and Aggregators**;
- **VIAF - International Virtual Authority File** - Base de dados internacional que permite partilhar informação de autoridade de nomes próprios (autores pessoas e colectividades) e informação bibliográfica associada. A BNP é membro desde 2010.

A BNP participou como parceiro nos trabalhos dos seguintes projectos europeus:

- **EoD** – *Ebooks on Demand* (Programa eTEN e Culture), que visa um serviço experimental de digitalização a pedido gerido centralmente e tornado acessível a partir dos catálogos das instituições participantes. O sistema foi implementado no catálogo da BNP. O projecto, cuja primeira fase terminou em 2008, foi prolongado até 2013.
- **EuropeanaConnect** (2009-2011) – projecto orientado para o desenvolvimento de novas funcionalidades e conteúdos multimédia da Europeana.

Durante o ano de 2010, a BNP continuou, ainda, a sua participação no MSEG – *Member States Expert Group on Digitisation and Digital Preservation*, estabelecido por Decisão da Comissão Europeia em Março de 2007; e iniciou a participação noutras iniciativas internacionais, de âmbito normativo, designadamente:

- **Universal Decimal Classification Summary Online – UDCs** - Serviço online que oferece uma versão abreviada do sistema de Classificação Decimal Universal em mais de 30 línguas e em diversas escritas, em que se inclui o português;
- **European RDA Interest Group – EURIG** - Grupo europeu constituído em 2010 que visa a colaboração na implementação do código de catalogação internacional Resource Description and Access (RDA).

## 2.11 BIBLIOTECA DA AJUDA

A partir da publicação da sua actual orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 90/2007, de 29 de Março, a BNP passou a compreender a Biblioteca da Ajuda como serviço dependente.

### 2.11.1 Desenvolvimento das colecções e processamento bibliográfico

O processamento bibliográfico compreende, para além da catalogação de entradas correntes, actividades de tratamento sistemático de diferentes núcleos, num total de cerca de **3.961** novos registos:

#### Actividades de processamento bibliográfico

Núcleos	Nº docs.
Catalogação de entradas correntes	29
Col. Fotografia (342); col. cartografia (23)	365
Catálogo do 1.º vol. de doc. do Visconde de Vila Nova da Cerveira	407
Efectuar o índice onomástico da colecção de manuscritos avulsos - estante 54, com base no catálogo, composto por 46 vols.	25 vol.
Catalogação de obras de Medicina	111
Col. Genealogias Manuscritas	106
Desenvolver descrições bibliográficas dos manuscritos da Casa Real Portuguesa, para elaboração de Catálogos Temáticos	3.000

### 2.11.2 Serviços de acesso às colecções

Em 2010 foram admitidos **102** novos leitores e atendidos **602** (407 nacionais e 195 estrangeiros) que consultaram **4.156 documentos**. Foi fornecido apoio na pesquisa a **135** leitores e respondidos **65** pedidos de informação por correio electrónico.

### 2.11.3 Preservação e conservação. Digitalização

Controlo das condições ambientais, através de dataloggers para registo de temperatura e humidade, e instalação e monitorização de armadilhas para controlo de pragas. Para além de intervenções pontuais de restauro, foi efectuada a limpeza sistemática, colagens e colocação de capas de salvaguarda das encadernações em **1.683 volumes**.

Foi efectuado um total de **50.561 novas imagens**, das quais foram fornecidas **17.922** a leitores.

Digitalizações novas a pedidos de leitores	17.922
Colecção de Libretos (do catálogo, 224); outros, 7)	10.277
Hinos Portugueses	106
Catálogo de documentação Avulsa – 25 vols	3.417
Inquérito às escolas primárias públicas e privadas	17.075
Imagens de Medicina (imp e Ms)	1.578
Genealogias (Ms.)	186

### 2.11.4 Extensão cultural, investigação e divulgação

Exposições preparadas e realizadas na Biblioteca da Ajuda:

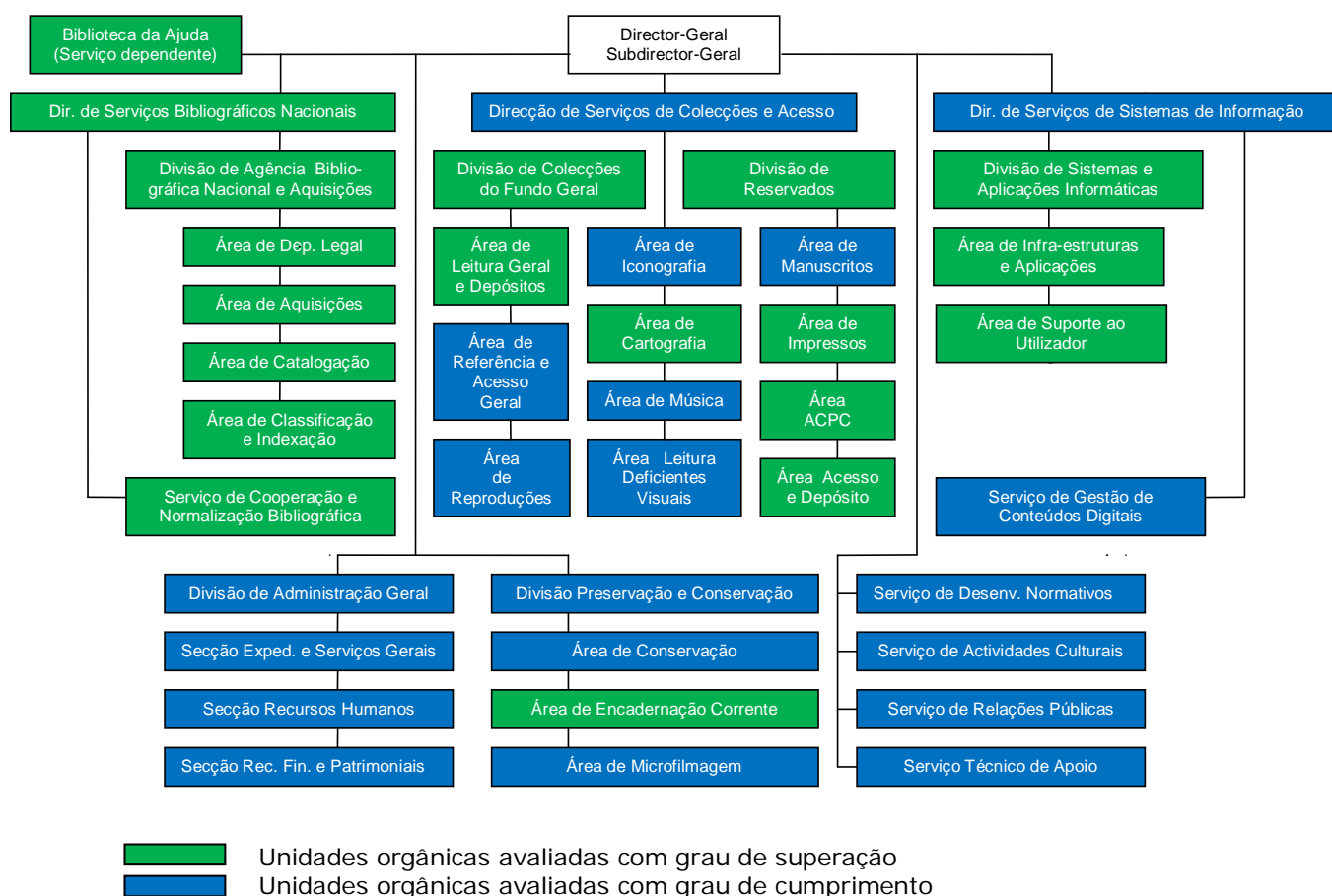
- Dia dos Monumentos e Sítios: "A agricultura na Biblioteca da Ajuda: imagens e letras das suas colecções", 18 Abril
- Jornadas Europeias do Património: "Cartografia Histórica na Biblioteca da Ajuda", 24-26 Set.

A Biblioteca da Ajuda colaborou na pesquisa e preparação de 5 exposições externas; participou e/ou assegurou o apoio a 8 visitas de estudo, com recurso expositivo; 1 conferência de imprensa (MC); 7 projectos de filmagens (externas); e 2 apresentações de edições (externas).

## 2.12 GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS DO PLANO

Os objectivos definidos no Plano tiveram o seguinte grau de cumprimento, por unidades orgânicas:

- Unidades orgânicas avaliadas com grau de superação **[entre 4 e 5] – 46,35%**
- Unidades orgânicas avaliadas com grau de cumprimento **[entre 2 e 3,999] – 53,65%**



Conforme resumo global da avaliação de objectivos, que se apresenta na tabela da página seguinte, o grau de cumprimento dos objectivos planeados para 2010 foi:

- percentagem de objectivos superados e cumpridos - **98,58%**.
- A avaliação média das unidades orgânicas foi de **3,968**.



**2010 - GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS PLANEADOS  
E AVALIAÇÃO DAS UNIDADES ORGÂNICAS**

Unidade orgânica	Total objectivos	Objectivos superados	Objectivos cumpridos	Não cumpridos		Avaliação
				Causas exógenas	Outras causas	
Dir. Serviços Bibliogr. Nacionais	14	9	5			4,440
Div. Agência Bib. Nacional	10	8	2			4,580
Área de Aquisições	7	5	2			4,100
Área de Depósito Legal	6	4	2			4,500
Área de Catalogação	6	6	-			5,000
Área de Classificação	5	3	2			4,100
Serviço de Normaliz. e Coop. Bib.	7	4	3			4,300
Dir. Serviços Coleções e Acesso						
Área de Cartografia	7	2	5			4,225
Área de Iconografia	4	1	3			3,700
Área de Música	7	2	5			3,580
Área Leitura Def. Visuais	4	-	4			3,425
Div. Reservados	5	3	2			4,400
Área Manuscritos	6	2	4			3,600
Área Acesso e Depósito	4	2	2			4,100
Área de Impressos	6	3	3			4,200
ACPC	6	4	2			4,500
Div. Coleções Fundo Geral	5	2	3			3,525
Área de Ref. e Acesso Geral	5	2	3			3,200
Área Leitura Geral e Depósitos	5	3	2			4,100
Área Reproduções	5	2	3			3,860
Dir. Serviços Sistemas Informação	22	9	13			3,755
Divisão Sist. e Aplic. Informáticas	11	6	5			4,084
Área de Suporte ao Utilizador	4	2	2			4,000
Área de Infra-estruturas e Aplic.	7	5	2			4,513
Serviço Gestão Conteúdos Digitais	9	3	6			3,800
Div. Administração Geral	7	3	3		1	3,500
Secção Rec. Financ. e Patrimoniais	7	3	3		1	3,451
Secção Recursos Humanos	8	3	5			3,710
Secção Exp. e Serviços Gerais	6	2	4			3,840
Div. Preservação e Conservação	16	10	5		1	3,975
Área de Encadernação Corrente	8	6	2			4,420
Área de Microfilmagem	7	3	4			3,940
Área de Conservação	9	4	5			3,930
Serviço Desenv. Normativos	11	4	7			3,560
Serviço Actividades Culturais	7	3	3	1		3,711
Serviço Relações Públicas	4	2	2			3,048
Serviço Técnico Apoio	4	2	2			3,833
Biblioteca da Ajuda	10	6	4			4,300
<b>Total</b>	<b>281</b>	<b>143</b>	<b>134</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>Taxa cumprimento dos objectivos do Plano</b>		<b>50,88%</b>	<b>47,68%</b>	0,355%	1,067%	
<b>Avaliação média</b>						<b>3,968</b>



### 3 ANÁLISE DA AFECTAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS, HUMANOS E FINANCEIROS

## 3.1 INFRA-ESTRUTURA INFORMÁTICA

### 3.1.1 Recursos existentes

Durante o ano de 2010 a BNP manteve sem significativas alterações o seu parque de recursos tecnológicos e sistemas de informação que suportaram as actividades internas da BNP e os serviços em linha disponibilizados ao exterior:

- Infra-estrutura de rede local *Ethernet* com *backbone* de fibra óptica a 1Gbps e 12 pólos técnicos que servem um total de cerca de 550 tomadas a 100mbps; segmentada em três redes principais (rede interna, rede de acesso público local e rede de acesso externo para os sistemas disponíveis na Internet). Rede WiFi.
- Parque informático compreendendo cerca de 300 estações de trabalho, 50 periféricos (essencialmente de impressão, digitalização e leitura de códigos de barras) e 55 servidores;
- Principais sistemas de informação bibliográfica e de gestão de conteúdos:
  - *Base Nacional de Dados Bibliográficos – PORBASE*: Sistemas de gestão: Sistema Integrado de Gestão de Biblioteca – Horizon; sistemas complementares de análise, processamento e integração de dados (Qualicat; Mangas, IRIS, SARA). Sistemas de pesquisa e interoperação: HIP – Horizon Information Portal; sistema PacWeb; repositório Repox e serviços associados (Z39.50; URN, OAI-PMH; OpenURL; Google Scholar);
  - *Base de dados ACPC* (Arquivo de Cultura Portuguesa Contemporânea) – Sistema X-Arq, de gestão integrada de arquivos, utilizado no processamento de arquivos e espólios.
  - *Biblioteca Nacional Digital – Sistemas de gestão*: Sistema de Armazenamento Digital e de Protecção de Dados da EMC (Celerra, Centera, Rainfinity e Networker); sistemas de processamento de dados e ficheiros: PAPAIA, ContentE e PURL. Sistemas de pesquisa: sítio WWW bnd.pt;
  - *DITED – Dissertações e Teses Digitais* (sistema para depósito voluntário, armazenamento, preservação e pesquisa de provas de aptidão pedagógica e científica, teses e dissertações). Em 2009 foram suspensas as funcionalidades de submissão e armazenamento de dissertações, mantendo-se apenas o serviço de pesquisa e acesso aos documentos anteriormente depositados.
  - *Portal da BNP* – Sítio Web de informação geral e acesso aos sistemas e conteúdos disponíveis na Internet. Baseado no sistema de gestão de conteúdos Joomla.
  - RNOD - Sistema WinLib, para desenvolvimento e suporte ao serviço de Registo nacional de Objectos Digitais.
- *Sistemas de gestão administrativa e financeira*:
  - SIC – Sistema de Informação Contabilística e SRH – Sistema de Recursos Humanos (RAFE); Sistema de Controlo de Assiduidade ( NexusWeb); Sistema de Facturação Electrónica (Wintouch).

### 3.1.2 Principais actividades desenvolvidas em 2010

Para além da gestão e operação correntes dos recursos e sistemas acima mencionados, e das actividades de suporte aos utilizadores, internos e externos, desenvolveram-se em 2010 as seguintes actividades principais no que respeita à infra-estrutura informática:

- Renovação do equipamento activo de rede (operacionalização de *switch* central e aquisição e instalação de 10 *switches* sectoriais);
- Reforço da capacidade do sistema de armazenamento digital EMC em 8TB, destinados ao nível BNDacesso (cópias de consulta);

- Remodelação do sistema de *backup* (equipamentos, políticas e procedimentos);
- Implementação e operacionalização duma aplicação de suporte ao serviço de help-desk;
- Implementação de uma solução de monitorização dos serviços de rede;
- Remodelação do sistema de *firewall*;
- Reinstalação e actualização do sistema Bibliobase na Biblioteca da Ajuda e disponibilização em linha do respectivo catálogo;
- Aquisição de computadores para actualização de cerca de 6% do parque de postos de trabalho.

## 3.2 EDIFÍCIO, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Durante o ano de 2010 foram reduzidas as intervenções sobre o edifício, instalações e seus equipamentos, devido sobretudo às restrições orçamentais. As acções mais significativas verificaram-se na renovação das instalações ocupadas pela Área de Depósito Legal e, parcialmente, dos serviços de Actividades Culturais e de Gestão de Conteúdos Digitais. Estas obras abrangeram cerca de 550m<sup>2</sup> e incluíram pinturas e substituição de iluminação e pavimentos. Foi ainda concluída a actualização técnica dos elevadores n.ºs 8 e 9, substituída uma caldeira do sistema de aquecimento central e reparado o pavimento do Auditório.

Para além das actividades acima mencionadas, foram ainda asseguradas as necessidades indispensáveis de manutenção ou resolução de avarias ou deficiente funcionamento de infra-estruturas eléctricas, esgotos, sistemas de condicionamento de ar e de aquecimento central, comunicações telefónicas, elevadores e mobiliário diverso.

Foram elaborados e apresentados para candidatura ao Fundo de Conservação e Reabilitação Patrimonial quatro projectos: Renovação dos Quadros Eléctricos, Reparação das Coberturas e Terraços da Sala de Leitura Geral, Renovação das Instalações Sanitárias Internas e Renovação de Instalações Eléctricas – Luminárias.

### 3.2.1 Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos

Em 2010, de acordo com o plano de trabalhos, desenvolveram-se os trabalhos da empreitada de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, executada pela firma Hagen Engenharia, S. A.. No final do ano, o estado da realização desta obra era o seguinte:

Investimento	Trabalhos efectuados
4 109 260,00€	<b>Construção Civil</b>
	Execução de panos de alvenaria de tijolo, rebocos, paredes divisórias e paredes para fecho de courettes (concluído na ala nova)
	Conclusão de colocação de pré-fabricados nos remates dos vãos exteriores, forro em cantaria, isolamento e pintura exterior das fachadas e conclusão de montagem de caixilharia, na ala nova. Colocação de portas corta-fogo na ala nova do Depósito
	Conclusão de pintura do interior dos pisos e execução de revestimento de pavimento auto-nivelante de todos os pisos da ala nova.
	Demolições para execução da ligação da ala nova à existente e na remodelação da ala existente nos pisos 12,11,10 e 9 para abertura dos ductos. Início da remodelação da ala antiga. Remoção de amianto das tubagens existentes nos pisos 13,12,11 e 10 da Torre ala existente.

**Instalação Eléctrica**

Execução de caminhos de cabos, circuitos de iluminação, circuitos para detecção de incêndios, montagem de caixas de pavimento, aparelhagem, armaduras e quadros eléctricos em todos os pisos da ala nova.

Instalação e montagem de 2 elevadores, um que serve todos os pisos e outro que serve 2 pisos (ala nova)

Início da instalação do posto de transformação e respectivo equipamento.

**Instalação Mecânica**

Execução das redes hidráulicas, rede de incêndios, respectivas bocas de incêndio, instalação de condutas em todos os pisos da ala nova.

Instalação de equipamento como unidades de tratamento de ar (UTA), chillers e quadros eléctricos do sistema de AVAC.

As operações da obra implicaram a execução de cerca de 3.000m<sup>2</sup> de panos de alvenaria, 9.750 m<sup>2</sup> de rebocos interiores e exteriores, 2.790 ml de elementos pré-fabricados que guarnecem os vãos, 14.700 m<sup>2</sup> de pintura, 3.800 m<sup>2</sup> de pavimento auto-nivelante, montagem de 600 vãos de caixilharia, 1.000 m<sup>2</sup> de camada de forma e impermeabilização de terraços, assentamento de 660 m<sup>2</sup> de cantaria em fachadas, 600 m<sup>2</sup> de pavimentos cerâmicos, 1300 m<sup>2</sup> de tectos falsos, 60 portas corta-fogo, 9.400 ml de caminhos de cabos, 180 caixas de pavimento, 2.732 armaduras de iluminação, 1 posto de transformação, 9 quadros eléctricos, 2 elevadores, 4.050 ml de condutas de AVAC (aquecimento, ventilação, arrefecimento e climatização), 560 registos corta-fogo, 1.000 grelhas de insuflação e retorno de ar, 29 UTAs (unidades de tratamento de ar), 2 *chillers* e 8 quadros eléctricos do sistema AVAC.

### 3.3 RECURSOS HUMANOS

#### 3.3.1 Notas sobre a gestão de recursos humanos

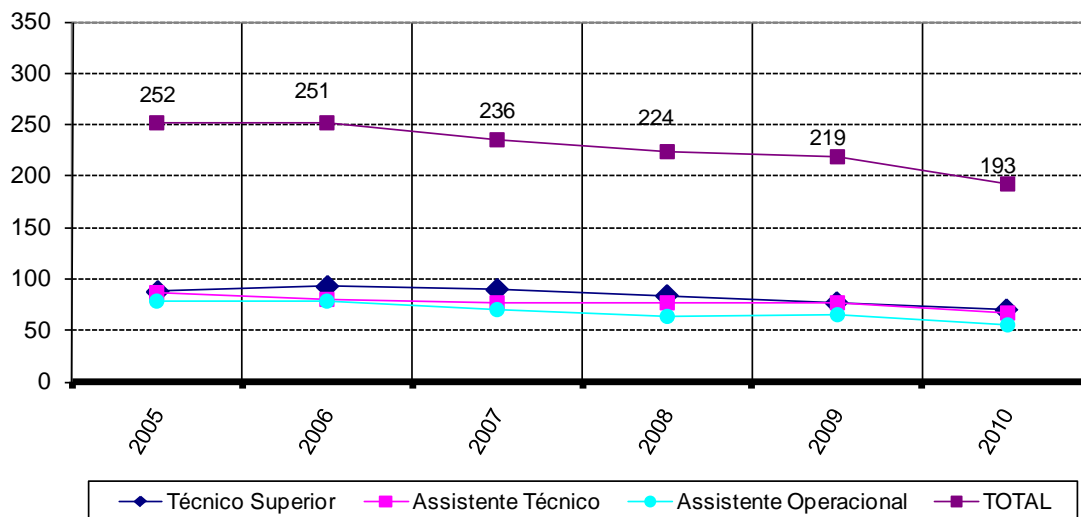
O quadro vigente no decurso de 2007-2009 não possibilitou a adopção de uma plena política de gestão de recursos humanos.

Face à aceleração do ritmo de aposentações, a BNP, no respeito pelos limites orçamentais e pelo Mapa de Pessoal aprovado, para além de dar continuidade a uma política de reorganização e concentração de serviços e de simplificação de procedimentos com a finalidade de incrementar a mobilidade interna tendente a potenciar o reforço das áreas mais carenciadas, abriu 6 procedimentos concursais de recrutamento e selecção, cujos resultados a seguir se indicam:

- Técnico superior (Engenheiro Civil) – 1 lugar aberto em 05-05-2010, ocupado por um trabalhador externo
- Técnico superior (Relações Públicas) – 1 lugar aberto em 07-06-2010, encontra-se na fase de admissão dos candidatos
- Técnico superior (Secretariado) – 1 lugar aberto em 07-06-2010, com recurso hierárquico indeferido, encontra-se na fase de conclusão
- Assistente técnico – 1 lugar aberto em 26-05-2010, cessado por iniciativa da BNP face a circunstâncias supervenientes, colhido o despacho de homologação da Tutela
- Técnico de informática – 1 lugar aberto em 08-06-2010, anulado em cumprimento do Despacho do Ministro de Estado e das Finanças, publicado no DR de 06-10-2010
- Assistente operacional (Electricista) – 1 lugar aberto em 17-06-2010, anulado por inexistência de candidatos

Em 31 de Dezembro, **apenas 193** dos 220 postos de trabalho atribuídos (exceptuando chefias) se encontravam preenchidos, podendo verificar-se a evolução do número de efectivos da BNP, entre 1998 e 2009, no seguinte quadro:

#### EFFECTIVOS - 2005 A 2010



**NOTA:** Incluídas carreiras não revistas - 2 Especialistas de Informática (Técnicos Superiores); 4 Técnicos de Informática (Assistentes Operacionais)

### 3.3.2 Aplicação do SIADAP 2 e 3

Em 2010 foi dado integral e atempado cumprimento ao Sistema de Avaliação do Desempenho (SIADAP), com os seguintes resultados:

SIADAP 2						
	Total	Excelente	Relevante	Adequado	Inadequado	Não avaliados
Dir. Intermédios Grau I	3	-	-	3	-	-
Dir. Intermédios Grau II	7	1	1	5	-	-
Coordenadores Técnicos	3	-	1	2	-	-
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

SIADAP 3						
CARREIRA	Total	Excelente	Relevante	Adequado	Inadequado	Não avaliados
Técnica Superior	68	1	16	46	-	5
Informática	6	1	3	2	-	-
Assistente Técnico	61	1	12	42	-	6
Assistente Operacional	58	2	13	37	-	6
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>127</b>	<b>-</b>	<b>17</b>

**Notas:**

- Todas as avaliações tiveram preparação da avaliação de 2010 (objectivos definidos)
- Não houve trabalhadores avaliados pelo regime transitório (Artº 80º)
- Não avaliados: por doença – 2 técnicos superiores; 6 assistentes técnicos e 5 assistentes operacionais; por parentalidade – 1 técnico superior; ausência de contacto profissional por mais de seis meses – 2 técnicos superiores e 1 assistente operacional.

Até à presente data (15.04.2011) não foi apresentada nenhuma reclamação nem interposto qualquer recurso relativamente ao SIADAP 2010.

## 3.4 RECURSOS FINANCEIROS

### 3.4.1 Notas sobre a execução financeira

A dotação orçamental de 2010 garantiu a adequada e a atempada Aquisição de Bens e Serviços (02.00.00), sobretudo no âmbito dos Encargos das Instalações, Limpeza e Higiene e Vigilância e Segurança, contrariamente ao que se verificou nos anos de 2008 e, essencialmente, 2009. Permitiu, assim, garantir o regular funcionamento da Instituição, embora, recorrendo a uma restritiva e cuidadosa gestão dos recursos disponíveis.

O PIDDAC foi quase integralmente destinado à obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, pelo que se compreende que, atendendo ao elevado montante exigido e à conjuntura orçamental, correspondeu a um significativo esforço do Ministério da Cultura no sentido de garantir o pontual cumprimento das obrigações atinentes ao financiamento da referida obra no ano em que o investimento atingiu o seu pico.

Uma parcela substancial das despesas de funcionamento e, sobretudo, as actividades culturais (exposições, edições, concertos, etc.) foram asseguradas através de um significativo contributo do mecenato que, apesar do período de crise económica e financeira que caracterizou 2010, contribuiu com 29,81% para as receitas próprias da BNP.

#### Receitas próprias/Mecenato (2007-2010)

As receitas próprias apenas permitiram suprir parcialmente as despesas referentes a contratos de manutenção de equipamentos e funcionamento corrente. Em 2009, os resultados da estratégia, desenvolvida desde 2006, para obtenção de recursos por mecenato, embora apresente uma diminuição de financiamento resultante da generalizada crise económica e financeira, representou **29,81%** das receitas próprias.

ANO	TOTAL RECEITAS *	MECENATO	%
2006	656.224,00	68.000,00	10,36%
2007	711.028,04	254.987,57	35,86%
2008	680.791,03	187.812,64	27,58%
2009	757.047,02	139.962,92	18,48%
2010	573.407,53	170.969,94	29,81%

#### Execução do PIDDAC

A execução do PIDDAC da BNP em 2009 aumentou relativamente aos anos anteriores, situando-se nos 99,44%. Em 2010, **95%** do PIDDAC foi afecto à obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos.

ANO	TOTAL PIDDAC CORRIGIDO	TOTAL EXECUTADO	TAXA EXEC.
2006	1.349.373,00	1.268.208,00	93,98%
2007	1.239.057,00	1.010.412,00	81,50%
2008	3.281.765,00	3.173.204,00	97,10%
2009	3.104.895,00	3.096.863,00	99,80%
2010	4.325.790,00	4.301.807,00	99,44%

Apresentam-se, no ponto seguinte, os dados da execução financeira de 2010 distribuídos pelas actividades da BNP, por tipo de custos e fontes de financiamento.

### 3.4.2 CUSTOS DAS ACTIVIDADES EM 2010

Identificação das Actividades da BNP e sua distribuição orgânica (para efeitos da análise efectuada nos quadros seguintes).

ACTIVIDADE / PROCESSOS		UNIDADES ORGÂNICAS PRINCIPALMENTE RESPONSÁVEIS
<b>1</b>	<b>AQUISIÇÃO E INTEGRAÇÃO DE PATRIMÓNIO DOCUMENTAL</b>	<b>Dir. Serv. Bibliográficos Nacionais</b>
1.1	Gestão de depósito legal: atribuição, recepção, controlo e registo de entrada de depósito legal	- Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Área de Depósito Legal
1.2	Gestão de compras ofertas e permutas: selecção, encomenda, compra, troca e registo de entrada de espécies por COP	- Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Área de Aquisições
<b>2</b>	<b>PROCESSAMENTO BIBLIOGRÁFICO E ARQUIVÍSTICO</b>	<b>Dir. Serv. Bibliográficos Nacionais</b>
2.1	Descrição bibliográfica, ou organização e descrição arquivística, incluindo controlo de autoridade; gestão de dados e cooperação neste âmbito.	- Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Serviço de Cooperação e Normalização Bibliográfica
2.2	Análise e representação de conteúdos, incluindo controlo de autoridade; gestão de dados e cooperação neste âmbito.	<b>Dir. Serv. de Coleções e acesso</b> - Div. de Reservados - Áreas de Cartografia, Iconografia, Música e Deficientes Visuais
2.3	Cotação e identificação unívoca de espécies	
2.4	Catologação na publicação	<b>Dir. Serv. Bibliográficos Nacionais</b>
2.5	Gestão do Registo ISSN	- Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições
2.6	Gestão do Registo ISMN	<b>Dir. Serv. de Coleções e Acesso</b> - Área de Música
<b>3</b>	<b>PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DAS COLECÇÕES</b>	<b>Divisão de Preservação e Conservação</b>
3.1	Controlo ambiental e bio-sanitário	- Área de Conservação
3.2	Acondicionamento e manutenção de espécies	- Área de Encadernação Corrente
3.3	Restauro de espécies	- Área de Conservação
<b>4</b>	<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO</b>	<b>Dir. Serv. Coleções e Acesso</b>
4.1	Inscrição de leitores e atendimento de referência	- Div. Coleções do Fundo Geral – Área Referência e Acesso Geral
4.2	Gestão de depósitos; atendimento de leitura presencial	- Div. Coleções do Fundo Geral – Área Leitura Geral e Depósitos - Áreas de Cartografia, Iconografia, Música e Deficientes Visuais
4.3	Prestação de informação bibliográfica a pedido	- Div. Coleções do Fundo Geral – Área Referência e Acesso Geral
4.4	Empréstimo interbibliotecas	- Div. Coleções do Fundo Geral – Área Referência e Acesso Geral
4.5	Reprodução de documentos	- Div. Coleções do Fundo Geral – Área Reproduções
4.6	Conversão de conteúdos para acesso local, em rede ou leitura especial (digitalização, microfilmagem, braille, livro sonoro)	- <b>Dir. Serv. Sistemas de Informação</b> - Serviço de Gestão de Conteúdos Digitais - <b>Div. de Preservação e Conservação</b> - Área de Microfilmagem - <b>Dir. Serv. Coleções e Acesso</b> - Área de Deficientes Visuais
<b>5</b>	<b>NORMALIZAÇÃO E FORMAÇÃO TÉCNICA</b>	
5.1	Elaboração ou tradução de normas, procedimentos e outros documentos técnicos normativos	<b>Serviço de Desenvolvimentos Normativos</b>
5.2	Difusão e formação contínua, interna e externa, em técnicas biblioteconómicas e arquivísticas	
<b>6</b>	<b>GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>	<b>Dir. Serv. Sistemas de Informação</b>
6.1	Gestão das infra-estruturas e recursos de hardware e software	- Div. de Sist. e Aplicações Informáticas - Área de Infra-estruturas
6.2	Operação e manutenção de serviços e conteúdos em rede	
6.3	Produção, gestão e integração de conteúdos digitais	<b>Serviço de Gestão de Conteúdos Digitais</b>
6.4	Formação e suporte ao utilizador	- Div. Sist. e Aplicações Informáticas - Área de Suporte ao Utilizador
<b>7</b>	<b>EXTENSÃO CULTURAL</b>	<b>Serviço de Actividades Culturais</b>
7.1	Investigação (própria ou com bolsas subsidiadas por fundações)	
7.2	Organização de eventos	- Área de Gestão Editorial
7.3	Edição e distribuição comercial publicações	
<b>8</b>	<b>APOIO GERAL</b>	
8.1	Gestão de recursos humanos	<b>Div. Administração Geral</b>
8.2	Gestão financeira, do património e aprovisionamento	
8.3	Gestão de expediente geral	
8.4	Manutenção de instalações e projectos de obras	<b>Serviço Técnico de Apoio</b>
8.5	Apoio jurídico	<b>Direcção</b> (Gabinete de apoio)
8.6	Relações públicas	<b>Serviço de Relações Públicas</b>
<b>9</b>	<b>BIBLIOTECA DA AJUDA</b>	<b>Biblioteca da Ajuda</b>
	<i>As actividades da Biblioteca da Ajuda englobam praticamente o mesmo conjunto definido para a BNP. No entanto, dada a sua natureza de serviço dependente e a sua reduzida dimensão, considera-se para efeitos de gestão como uma única actividade.</i>	

**a) Custos das actividades por tipo de despesa**

Tipo de despesa	Funcionamento* (OE + Receitas Próprias)					P I D D A C			
	Despesas de Pessoal	Outras Despesas Correntes	Total Despesas Correntes	Despesas de Capital	TOTAL	Despesas de Pessoal	Outras Despesas Correntes	Despesas de Capital	TOTAL
<b>ACTIVIDADES / PROJECTOS</b>									
<b>ACTIVIDADE 1 - Aquisição e Integração de Património Documental</b>									
- Projecto de Aquisições de Espécies e de Espólios	388.531	69.796	458.326	6.980	465.306				0
<i>Soma Actividade 1</i>	388.531	69.796	458.326	6.980	465.306	0	0	39.512	39.512
<b>ACTIVIDADE 2 - Processamento Bibliográfico e Arquivístico</b>									
<i>Soma Actividade 2</i>	1.372.218	109.323	1.481.541		1.481.541				0
<b>ACTIVIDADE 3 - Preservação e Conservação das Coleções</b>									
<i>Soma Actividade 3</i>	1.372.218	109.323	1.481.541	0	1.481.541	0	0	0	0
<b>ACTIVIDADE 4 - Prestação de Serviços de Acesso às Coleções</b>									
<i>Soma Actividade 4</i>	446.586	87.026	533.612	10.298	543.910			0	0
<b>ACTIVIDADE 5 - Normalização e Formação Técnica</b>									
<i>Soma Actividade 5</i>	446.586	87.026	533.612	10.298	543.910	0	0	0	0
<b>ACTIVIDADE 6 - Gestão de Infra-Estruturas / Sistemas de Informação</b>									
- Projecto EOD Network	1.015.400	128.384	1.143.783	23.343	1.167.126				0
- Projecto Europeia Connect	1.015.400	128.384	1.143.783	23.343	1.167.126	0	0	0	0
- Projecto Biblioteca Nacional Digital									0
- Projecto Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas								30.000	30.000
<i>Soma Actividade 6</i>	530.638	79.454	612.233	28.529	640.762	0	30.000	98.037	128.037
<b>ACTIVIDADE 7 - Extensão Cultural</b>									
<i>Soma Actividade 7</i>	578.622	163.201	741.823		741.823				0
<b>ACTIVIDADE 8 - Apoio Geral</b>									
- Projecto Renovação do Edifício e Instalações e seus Equipamentos	836.001	851.356	1.687.357	18.767	1.706.124				0
- Projecto Ampliação e Renovação da Torre de Depósitos								25.000	25.000
<i>Soma Actividade 8</i>	836.001	851.356	1.687.357	18.767	1.706.124	0	239.469	3.869.790	4.109.258
<b>ACTIVIDADE 9 - Biblioteca da Ajuda</b>									
<i>Soma Actividade 9</i>	169.743	25.364	195.107		195.107	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5.392.663</b>	<b>1.537.618</b>	<b>6.930.281</b>	<b>87.916</b>	<b>7.018.197</b>		<b>269.469</b>	<b>4.032.338</b>	<b>4.301.807</b>



**b) Custos das actividades por fonte de financiamento**

ACTIVIDADES / PROJECTOS	Funcionamento (OE + Receitas Próprias)			P I D D A C		TOTAL GERAL (6)=(3)+(5)
	Receitas Gerais (1)	Receitas Próprias (2)	Total (3)=(1)+(2)	Cap.º 50.º Fin. Nacional (4)	Total (5)=(4)	
<b>ACTIVIDADE 1 - Aquisição e Integração de Património Documental</b>	451.309	13.997	465.306			
- Projecto de Aquisições de Espécies e de Espólios			0	39.512	39.512	39.512
<i>Soma Actividade 1</i>	451.309	13.997	465.306	39.512	39.512	504.818
<b>ACTIVIDADE 2 - Processamento Bibliográfico e Arquivístico</b>	1.465.244	16.297	1.481.541		0	1.481.541
<i>Soma Actividade 2</i>	1.465.244	16.297	1.481.541	0	0	1.481.541
<b>ACTIVIDADE 3 - Preservação e Conservação das Colecções</b>	511.276	32.635	543.910		0	543.910
<i>Soma Actividade 3</i>	511.276	32.635	543.910	0	0	543.910
<b>ACTIVIDADE 4 - Prestação de Serviços de Acesso às Colecções</b>	1.155.455	11.671	1.167.126		0	1.167.126
<i>Soma Actividade 4</i>	1.155.455	11.671	1.167.126	0	0	1.167.126
<b>ACTIVIDADE 5 - Normalização e Formação Técnica</b>	68.849	7.650	76.498		0	76.498
<i>Soma Actividade 5</i>	68.849	7.650	76.498	0	0	76.498
<b>ACTIVIDADE 6 - Gestão de Infra-Estruturas / Sistemas de Informação</b>	513.914	32.803	546.718		0	546.718
- Projecto EOD Network		59.655	59.655		0	59.655
- Projecto Europeia Connect		34.389	34.389		0	34.389
- Projecto Biblioteca Nacional Digital			0	30.000	30.000	30.000
- Projecto Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas				98.037	98.037	98.037
<i>Soma Actividade 6</i>	513.914	126.847	640.761	128.037	128.037	768.798
<b>ACTIVIDADE 7 - Extensão Cultural</b>	708.441	33.382	741.823		0	741.823
<i>Soma Actividade 7</i>	708.441	33.382	741.823	0	0	741.823
<b>ACTIVIDADE 8 - Apoio Geral</b>	1.347.838	358.286	1.706.124		0	1.706.124
- Projecto Renovação do Edifício e Instalações e seus Equipamentos			0	25.000	25.000	25.000
- Projecto Ampliação e Renovação da Torre de Depósitos			0	4.109.258	4.109.258	4.109.258
<i>Soma Actividade 8</i>	1.347.838	358.286	1.706.124	4.134.258	4.134.258	5.840.382
<b>ACTIVIDADE 9 - Biblioteca da Ajuda</b>	193.155	1.951	195.106		0	195.106
<i>Soma Actividade 9</i>	193.155	1.951	195.106	0	0	195.106
<b>TOTAL</b>	<b>6.415.481</b>	<b>602.716</b>	<b>7.018.197</b>	<b>4.301.807</b>	<b>4.301.807</b>	<b>11.320.004</b>

### III BALANÇO SOCIAL

## 1 SÍNTESE DO BALANÇO SOCIAL

### 1.1 Número de trabalhadores

Em 31 de Dezembro de 2010 estavam ao serviço **231** trabalhadores (menos 26 que em 2009), dos quais **204** (menos 24 que em 2009) com vínculo à função pública, e **27** noutras situações (com predominância para os elementos portadores de deficiência que integram o Enclave de Reabilitação Profissional).

### 1.2 Movimentações

Durante o ano de 2010 entraram ao serviço **3** efectivos (1 técnico superior engenheiro civil recrutado no exterior, e 1 técnico superior e 1 assistente operacional, regressados de licença) e saíram **26**, dos quais **21** por aposentação, **1** em mobilidade interna, **3** por procedimento concursal e **1** dirigente intermédio que cessou a respectiva comissão de serviço. Verificaram-se **15** alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório.

### 1.3 Perfil

Os recursos humanos da BNP mantiveram um perfil em que se evidenciam factores limitadores do desempenho de determinadas actividades, nomeadamente a elevada percentagem de baixa escolaridade, bem como a existência de uma percentagem significativa de pessoal com deficiência.

Em 31 de Dezembro de 2010, a caracterização geral dos recursos humanos (todos os tipos de vínculo considerados) era a seguinte:

- Têm licenciatura ou grau académico superior **36,36%** (idêntico a 2009) e **35,93%** (idêntico a 2009) têm 9 ou menos anos de escolaridade.
- A idade média é de **49,07** anos (contra 46,95 em 2009).
- São do sexo feminino **67,97%** (contra 67,70% em 2009).

Os recursos humanos da BNP incluem **57** pessoas com deficiência. No âmbito de um programa específico de emprego protegido para pessoal deficiente, existem **23** pessoas deficientes em contrato, mais **2** monitores (menos **1** que em 2009) que fazem o seu acompanhamento. Deste grupo, é relativamente elevada a percentagem com deficiência mental, em certos casos ligeira, noutros com graus de deficiência que se acentuaram com o tempo. Tem ainda, no quadro, mais **34** pessoas com deficiência, em que se incluem os invisuais da Área de Leitura para Deficientes Visuais. Globalmente, as pessoas com deficiência representam **24,68%** do total de pessoas ao serviço.

### 1.4 Trabalho extraordinário

Relativamente a 2009, o número total de horas extraordinárias praticadas apresenta um acréscimo de cerca de 480 horas que se ficam a dever a operações extraordinárias relacionadas com actividades decorrentes das implicações da obra de ampliação e remodelação da Torre de Depósitos: praticaram-se **1656** horas em trabalho extraordinário (contra **1171** em 2009) e **3054** horas em dias de descanso semanal e descanso semanal complementar e feriados (contra **3060** em 2009).

### 1.5 Assiduidade

As ausências apresentaram um significativo acréscimo face a 2009, que fica a dever-se ao maior uso de ausências por parentalidade e a faltas motivadas por doença prolongada embora não tenham atingido níveis de anos anteriores: somaram **8.350** os dias de ausência ao trabalho pelos diversos motivos legalmente tipificados (contra 7.957 em 2007, 6.494 em 2008 e 7.319 em 2009).

## 1.6 Custos

Em matéria de custos com pessoal, regista-se a continuação da descida do peso relativo daquela despesa, porquanto os custos com recursos humanos representaram **83,88% dos custos totais efectivamente suportados** (contra 86,89% em 2007, 82,65% em 2008 e 80,95% em 2009).

## 1.7 Formação

Dadas as restrições orçamentais, só em casos muito pontuais se pôde recorrer, em 2010, a qualificação no exterior, optando-se por incrementar uma estratégia de acções internas de formação dos recursos humanos.

No total, **52%** dos trabalhadores foram abrangidos pelo menos por uma acção de formação e dispendeu-se um total de **1.335** horas em formação.

## 2 BALANÇO SOCIAL COMPLETO

Dada a tipologia e número de quadros que integram o Balanço Social completo, o mesmo será fornecido em suporte electrónico.

## IV AVALIAÇÃO FINAL

## 1. RESULTADOS OBTIDOS NO ÂMBITO DO QUAR

Foram **superados 8 objectivos**, incluindo 3 dos mais importantes (maior peso) e **cumpridos 3 objectivos**. A **taxa de realização** foi de **143%** e a classificação final de **4,545**, que se propõe.

## 2. GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS DO PLANO

Os objectivos definidos no Plano tiveram um grau de cumprimento de **98,58%** (objectivos superados **50,88%**, e cumpridos **47,68%**), conforme documentado nas páginas 55-56 e no **Anexo – Plano e Grau de Cumprimento**.

## 3. SÚMULA DOS RESULTADOS EM ÁREAS PRIORITÁRIAS

Prosseguiram com bons resultados, em 2009, as orientações e objectivos estratégicos definidos no documento **Visão e Plano Estratégico 2007-2010**, e incluídos no plano de actividades para 2010, designadamente:

### 3.1 Gestão geral de recursos humanos e equipamentos

- a) As acções de reorganização de processos continuaram, proporcionando melhorias de eficácia e eficiência dos serviços, que são patentes nos resultados globais do desempenho, que evoluíram muito positivamente face a 2009.
- b) Foram reforçadas as competências em matéria de recursos humanos, tendo sido abrangidos 52% do pessoal em acções de formação.
- c) A consolidação e requalificação de espacos/equipamentos prosseguiu conforme planeado, tendo sido alcançados os objectivos previstos, dos quais sobressai a Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, executada dentro dos prazos e sem falhas.

### 3.2 Modernizar e agilizar os Serviços Bibliográficos Nacionais

Prosseguiu com resultado positivo o objectivo de redução do atraso no processamento da bibliografia corrente de Depósito Legal, apesar da redução de efectivos nas áreas técnicas implicadas. Foi disponibilizado aos editores e tipografias um novo sistema em linha para requisição / fornecimento de nº de Depósito legal, que permitiu agilizar e desburocratizar Ester serviço.

### 3.3 Reforçar a função normativa da BNP

Prosseguiu o reforço da função normativa da BNP, através da consolidação da reestruturação da CT7 – Comissão Técnica de Normalização em Informação e Documentação, e da publicação da respectiva colectânea de Normas Portuguesas. A preparação de outras edições normativas, a realização de um seminário e a publicação de um sítio web de normalização no portal da BNP concretizam uma das vertentes a que mais atenção se deu, em 2010, a da difusão.

### **3.4 Requalificar os serviços públicos de acesso à informação e documentação**

Prosseguiu a requalificação funcional dos serviços da Biblioteca Nacional Digital, através de melhorias de interface e de migração dos conteúdos para a nova infra-estrutura de arquivo digital. Consolidou-se a colaboração com a *Europeana* e executou-se o sistema RNOD – Registo Nacional de Objectos Digitais que funcionará como serviço agregador de colecções bibliográficas digitalizadas para a *Europeana*.

Foi desenvolvida e disponibilizada uma Livraria Online para as edições da BNP. Foi desenvolvida e publicada uma versão em inglês do Portal BNP que abrangeu cerca de 90% dos seus conteúdos de carácter permanente.

### **3.5 Readequar as prioridades na gestão das colecções**

Intensificaram-se as actividades de digitalização, sobretudo no âmbito do livro antigo, tendo a Biblioteca Nacional Digital apresentado um **crescimento de 37%** face a 2009.

### **3.6 Reorganizar e reorientar as actividades de cooperação**

Para além do desenvolvimento do sistema de Registo Nacional de Objectos Digitais - RNOD, que constituirá em 2011 uma das plataformas mais importantes de colaboração nacional para o desenvolvimento de conteúdos portugueses na Internet, foi desenvolvido em 2010 um esforço, com resultados efectivos, de alargamento da participação em projectos, iniciativas e redes de colaboração, a nível internacional.

## **4. OUTROS RESULTADOS A REALÇAR**

### **4.1 Enriquecimento e valorização das colecções**

No ano de 2010 continuou o enriquecimento das colecções em matéria de espólios e espécies raras, quer por compra quer por doação, em que se destacam os espólios de M.S. Lourenço, Fernando namora e José Gomes Ferreira.

### **4.2 Volume e qualidade do serviço público**

Embora se tenha verificado um decréscimo quer de número de leitores quer na quantidade dos serviços prestados localmente, o mesmo foi proporcional à percentagem de tempo e colecções que passaram a estar indisponíveis a partir de 01 de Outubro, em virtude das obras de remodelação da parte antiga da Torre de Depósitos.

Mantiveram-se, assim, os volumes de serviços presenciais prestados em 2009, tendo aumentado substancialmente o serviço de reproduções por digitalização. Da mesma forma, não diminuíram, antes aumentaram ligeiramente, os serviços prestados em linha.

Em termos de qualidade, mantiveram-se os padrões de satisfação dos utilizadores de 2009, (em maioria Satisfeito/Bom), com decréscimos pouco significativos no que respeita a serviços locais e um ligeiro aumento no que se refere a serviços em linha.

## 5. PRINCIPAIS CONSTRANGIMENTOS

Os principais constrangimentos que a BNP encontrou, ao longo de 2010, no desempenho das suas funções e cumprimento dos seus objectivos, não foram muito diferentes dos anos anteriores e centraram-se, igualmente, nos aspectos mais críticos para a gestão da Instituição, os meios financeiros e os recursos humanos.

Um dos aspectos mais gravosos, em termos de custos de funcionamento do edifício, é a sua falta de eficiência energética que, passados 40 anos da sua conclusão, carece ser amplamente revista e que implicará significativos investimentos em equipamento.

Nos recursos humanos continua a destacar-se a carência de trabalhadores especializados nas áreas de informática, biblioteconomia e preservação e conservação, que se agravou em 2010. Trata-se de áreas essenciais para a missão e objectivos da BNP cuja natureza especializada não nos permite vislumbrar uma solução fácil apenas com o recurso aos mecanismos da mobilidade interna.

Finalmente, outra área especialmente crítica e carenciada é a dos recursos humanos de manutenção e obras, para suporte ao normal funcionamento de um edifício com mais de 45.000m<sup>2</sup> e um conjunto complexo de sistemas técnicos que datam, na sua maioria, de há mais de 40 anos. A equipa para estas actividades continua a ser praticamente inexistente, colocando em risco a operacionalidade e segurança de instalações e equipamentos.

## 6. NOTAS PROSPECTIVAS

O ano de 2011 será marcado, essencialmente, por todas as actividades relacionadas com a conclusão da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos e com a reabertura ao público das salas de Leitura Geral e de Reservados.

Particular atenção será dada ao desenvolvimento dos serviços digitais com particular reflexo no crescimento da Biblioteca Nacional Digital, no alargamento dos participantes no sistema RNOD – Registo Nacional de Objectos Digitais, na internacionalização da cultura portuguesa através do crescimento do Projecto Portuguese Culture, e no aumento da presença de conteúdos nacionais na Biblioteca Digital Europeia – Europeia.

## 7. PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO SIADAP 1

Face ao exposto neste Relatório, o Director-Geral da BNP propõe a **taxa de realização de 143%** e a classificação final de **4,545**.



**ANEXO**  
**PLANO E GRAU DE CUMPRIMENTO**  
**POR UNIDADES ORGÂNICAS**

## OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal														
	2010	Direcção Serviços Bibliográficos Nacionais							AVALIAÇÃO FINAL					
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado 30 de Junho	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores			ef	Garantir a recepção e organização das obras que entram na BNP por depósito legal e a sua distribuição às bibliotecas beneficiárias	1. Último mês desempacotado	Outubro	2,5%	Novembro	150,00%	5	2,8		
						2.Último mês carimbado	Setembro	2,5%	Novembro	175,00%	5			
						3. N.º de fascículos organizados	30000	2,5%	44094 *	146,98% *	5			
				ef	Reduzir o tempo médio entre a chegada das obras que entram na BNP por depósito legal e a sua disponibilização ao público	Nº de obras catalogadas	20400	4,0%	31325	153,55%	5			
						N.º de Obras validades e enviadas aos depósitos	19000	4,0%	29465	155,07%	5			
						N.º de Fascículos recepcionados e enviados a depósitos	30000	4,0%	51817	172,72%	5			
						N.º de Obras classificadas	17700	4,0%	18124	102,39%	3			
				Q	Garantir e desenvolver os serviços ISSN e CIP - Catalogação na Publicação	Percentagem/ Tempo de execução	ISSN- 80% dos pedidos respondidos no prazo máximo de 5 dias	3,0%	100% **	125% **	5			
							CIP - 80% dos pedidos respondidos no prazo máximo de 7 dias	3,0%	100% **	125% **	5			
				Q	Implementar o novo serviço da Bibliografia Nacional em linha	Tempo de execução	Até 31 de Outubro (até 30 de Novembro)	3,5%	Protótipo no prazo	100%	3			
						Percentagem de registos verificados (produzidos entre Julho e Dezembro de 2007)	10%	3,5%	23%	230%	5			
				Q	Desenvolver estratégias de melhoria de qualidade da base bibliográfica da BNP	Nº de obras validadas	1 - 19.000	2,0%	29465	155,07%	5			
						Percentagem de registos bibliográficos processados sujeitos a controle de qualidade	10%	2,0%	16,0%	160%	5			
						N.º de registos normalizados	4500	2,0%	9196	204,35%	5			
						N.º de acções internas de formação e estágios realizados	6 a 8 acções de formação e 11 estágios	2,0%	19 acções de formação e 23 estágios	223,30%	5			
N.º de registos corrigidos a pedido de outros serviços	1000	2,0%	1802			180,2%	5							
N.º de correcções retrospectivas na base de dados bibliográfica	800	2,0%	2682			335,250%	5							
Tempo de implementação, no sistema Horizon da BNP, dos novos campos UNIMARC (3ª ed. Bibliográfica e autoridades) ainda não contemplados	Até 31 de Outubro	2,0%	Maio			150%	5							
EF	Desenvolver o processo de normalização e criação de autoridades de editores	Nº de registos de autoridade de editores criados e/ou completados	750	2,5%	757	100,93%	3							
			EF	Simplificar e automatizar procedimentos relativos à gestão do depósito legal	Tempo de execução	Formulário web de registo de depósito legal em linha e serviço de estatísticas de DL implementado até final do ano	10,0%	Dezembro	100,00%	3		4,440		

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado 30 de Junho	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AValiação
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		EF	Participar em serviços de cooperação bibliográfica internacional	Periodicidade de envio de registos criados pelo Centro Nacional ISSN ao Centro Internacional ISSN	4 / ano	1,5%	9 envios feitos	225,00%	5	1,315	
						Percentagem / n° de correcções efectuadas a pedido do Centro Internacional	80% se inferiores a 300 / 250 se mais de 300 pedidos	1,5%	102,5% (40 pedidos/41 respostas) **	128,125% **	5		
						N° de correcções de registos antigos na base do Centro Nacional ISSN	750	2,0%	2448	326,40%	5		
						N° de classes e divisões traduzidas do sumário CDU (UDC Consortium)	750	2,5%	1400	186,67%	5		
				EF	Readequar a PORBASE ao contexto actual	Proposta de modelo organizativo e soluções técnicas	1 - Até 31 de Outubro	4,0%	Setembro	110,00%	3		
				EF	Garantir a coordenação das actividades inerentes aos processos de aquisição por compra, oferta e permuta de documentos destinados aos fundos da BNP	Relatórios de execução do PIDDAC	Mensais	1,5%	14 relatórios **	116,67% **	5		
						Percentagem de leilões com participação da BNP	90% dos leilões realizados	1,5%	100% ( 11 leilões) **	111,11% **	5		
						Percentagem de respostas a propostas de aquisição	90%	1,5%	93,3% **	103,67% **	5		
						Tempo de resposta às ofertas	80% em 5 dias	1,5%	99,82% em menos de 5 dias **	124,78% **	5		
				EF	Identificar, seleccionar e organizar as espécies bibliográficas entradas na BNP por oferta / doação e ainda não processadas	N° de obras / tempo de execução	1200 obras / 30 de Maio	1,5%	3657	304,75%	5		
						Percentagem de caixas (oriundas da IGAC) com obras identificadas e organizadas	30% do total, ou seja, 87 caixas	1,5%	404 caixas	464,37%	5		
				ef	Processar espécies adquiridas por COP	N° de obras trabalhadas na AA	7400	2,0%	10656	144,00%	3		
						N° de obras catalogadas e fascículos recepcionados	4000	2,0%	7111	177,78%	5		
						N.º de obras classificadas	1300	2,0%	1413	108,69%	3		
				ef	Contribuir para o crescimento da PORBASE - Base Nacional de Dados Bibliográficos	Percentagem de registos processados, dos recebidos até 30 de Novembro	95%	3,0%	100% dos recebidos até 31 de Dezembro ***	138,44% ***	5		
	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	N° de Propostas de Melhoria / N° de acções de formação realizadas	[4 a 8] propostas de melhoria / [3 a 6] acções de formação / 12 estágios	7,5%	6 propostas / 21 acções de formação / 23 estágios	192%	5	0,4	

100%

AVALIAÇÃO 4,440

\* Foi realizado o máximo possível (o mês de Novembro concluído).

\*\* Foi realizado o máximo possível.

\*\*\* Foi realizado o máximo possível. (95% do total recebido até 30 de Novembro=301.110; total recebido até 31 de Dezembro: 416.862; todos os registos integralmente processados)

## OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2010		DSBN - Serv. de Cooperação e Normalização Bibliográfica						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (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	Q	Melhorar a qualidade dos registos de autor – pessoa física e colectividade	Nº de registos verificados (colectividade e pessoa)	2000 registos de nome de pessoa e colectividade	20,0%	155,60%	5	1,500	x
				Implementar o novo serviço da Bibliografia Nacional em linha, assegurando, até à sua disponibilização, o controlo de qualidade do serviço actual	a) Verificação e correcção dos registos por amostragem b) Relatórios das intervenções realizadas, dos erros e incorrecções detectados	a) 10% b) 1 relatório por nº da BNP	10,0%	230,00%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Receber, processar, analisar e integrar na PORBASE, os registos recebidos das bibliotecas cooperantes	Percentagem de execução	95% do total de registos recebidos até 30 de Novembro	20%	138,44% *	5	2,650	x
				Criar / completar / corrigir registos de autoridade de editores	Nº de registos de autoridade de editor criados e ou completados	750	15%	100,93%	3		
			ef	Alterar o modelo da PORBASE	Proposta de modelo organizativo e soluções técnicas	1 - Até 31 de Outubro	15,0%	110,00%	3		
			Q	Efectuar correcções retrospectivas na base de dados bibliográfica	N.º de Registos Corrigidos	800	15%	335,25%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef								x
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à área de intervenção e / ou desenvolver competências na área de intervenção	a)Nº de Propostas de Melhoria e / ou elaboração de documentos de boas práticas b) Realização de estágio de aprendizagem em contexto de trabalho	a) 1 a 2 propostas e 1 documento b) 1 estágio	5,0%	100%	3	0,150	x
100%								AVALIAÇÃO		4,300	

\* Foi realizado o máximo possível. (95% do total recebido até 30 de Novembro=301.110; total recebido até 31 de Dezembro: 416.862; todos os registos integralmente processados)

\*\*Não foi considerado o documento de boas práticas, por corresponder ao objectivo individual de uma assistente técnica que não o terminou devido a ausência por doença durante 127 dias, dos quais 81 sequenciais no período de 6 de Outubro até final do ano.

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	DSBN - Divisão da Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (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			ef	Garantir a recepção e organização das obras que entram na BNP por depósito legal e a sua distribuição às bibliotecas beneficiárias	1. Último mês desempacotado	Outubro	2,5%	150,00%	5	2,7	
						2.Último mês carimbado	Setembro	2,5%	175,00%	5		
						3. N.º de fascículos organizados	30000	2,5%	146,98% *	5		
				ef	Reduzir o tempo médio entre a chegada das obras que entram na BNP por depósito legal e a sua disponibilização ao público	Nº de obras catalogadas	20400	5,0%	153,55%	5		
						N.º de Obras validades e enviadas aos depósitos	19000	5,0%	155,07%	5		
						N.º de Fascículos recepcionados e enviados a depósitos	30000	5,0%	172,72%	5		
						N.º de Obras classificadas	17700	5,0%	102,39%	3		
				Q	Garantir e desenvolver os serviços ISSN e CIP - Catalogação na Publicação	Percentagem/ Tempo de execução	ISSN- 80% dos pedidos respondidos no prazo máximo de 5 dias	3,0%	125% **	5		
							CIP - 80% dos pedidos respondidos no prazo máximo de 7 dias	3,0%	125% **	5		
								Q	Desenvolver estratégias de melhoria de qualidade da base bibliográfica da BNP	Nº de obras validadas		
Percentagem de registos bibliográficos processados sujeitos a controle de qualidade	10%	3,0%	160%							5		
N.º de registos normalizados (assuntos/CDU)	4500	3,0%	204,35%							5		
N.º de acções internas de formação e estágios realizados	6 a 8 acções de formação e 11 estágios	3,0%	223,30%							5		
N.º de registos corrigidos a pedido de outros serviços	1000	3,0%	180,2%							5		

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AValiação
				EF	Simplificar e automatizar procedimentos relativos à gestão do depósito legal	Tempo de execução	Formulário web de registo de depósito legal em linha e serviço de estatísticas de DL implementado até final do ano	12,0%	100,00%	3		4,580
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		EF	Participar em serviços de cooperação bibliográfica internacional	Periodicidade de envio de registos criados pelo Centro Nacional ISSN ao Centro Internacional ISSN	4 / ano	3,0%	225,00%	5	1,52	
						Percentagem / nº de correcções efectuadas a pedido do Centro Internacional	80% se inferiores a 300 / 250 se mais de 300 pedidos	3,0%	128,125% **	5		
						Nº de correcções de registos antigos na base do Centro Nacional ISSN	750	3,0%	326,40%	5		
						Nº de classes e divisões traduzidas do sumário CDU (UDC Consortium)	750	3,0%	186,67%	5		
				EF	Garantir a coordenação das actividades inerentes aos processos de aquisição por compra, oferta e permuta de documentos destinados aos fundos da BNP	Relatórios de execução do PIDDAC	Mensais	2,0%	116,67% **	5		
						Percentagem de leilões com participação da BNP	90% dos leilões realizados	2,0%	111,11% **	5		
						Percentagem de respostas a propostas de aquisição	90%	2,0%	103,67% **	5		
						Tempo de resposta às ofertas	80% em 5 dias	2,0%	124,78% **	5		
				EF	Identificar, seleccionar e organizar as espécies bibliográficas entradas na BNP por oferta / doação e ainda não processadas	Nº de obras / tempo de execução	1200 obras / 30 de Maio	3,0%	304,75%	5		
						Percentagem de caixas (oriundas da IGAC) com obras identificadas e organizadas	30% do total, ou seja, 87 caixas	3,0%	464,37%	5		
				ef	Processar espécies adquiridas por COP	Nº de obras trabalhadas na AA	7400	2,0%	144,00%	3		
						Nº de obras catalogadas e fascículos recepcionados	4000	2,0%	177,78%	5		
						N.º de obras classificadas	1300	2,0%	108,69%	3		
	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 / Nº de acções de formação realizadas	[3 a 6] propostas de melhoria / [3 a 6] acções de formação / 11 estágios	7,5%	208,69%	5	0,4	

100%

AVALIAÇÃO 4,580

\* Foi realizado o máximo possível. - Novembro concluído.

\*\* Foi realizado o máximo possível.

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2010	DSBN - Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Área Depósito Legal							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE 1	Q	Desenvolver o serviço de pré-registo e controlo de Depósito Legal (formulário Web, atribuição de nº de Depósito Legal, reclamação, estatísticas) iniciado em 2009 com a atribuição do pré-registo	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	15,0%	101,40%	3	0,450	4,500	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1	ef	Garantir o desempacotamento do depósito legal no máximo de dois meses após a sua recepção	Ultimo mês desempacotado	Outubro desempacotado em 31 Dezembro	25,0%	150,00%	5	3,800		
				ef	Garantir o intervalo máximo de dois meses entre o desmpacotamento das obras e a sua carimbagem	Utimo mês carimbado	Setembro carimbado em 31 Dezembro	25,0%	175,00%	5			
					Organizar para processamento os fascículos de publicações periódicas	Nº de fascículos organizados	[25.000 a 30.000]	20,0%	146,98% *	5			
					Assegurar a revisão dos procedimentos normativos relacionados com o pré-registo durante e após a implementação do sistema via Web	Prazo de revisão durante e após a implementação do sistema via Web	[15 a 31 de Dezembro]	10,0%	100%	3			
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef									
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Melhorar a qualificação da equipa e do desempenho da Área através de formação em contexto de trabalho.	Nº de horas de formação	[7 a 10 horas]	5,0%	140%	5	0,250		

100%

AVALIAÇÃO 4,500

\* Foi realizado o máximo possível (Novembro completo)

\*\*Correspondentes a 3 acções de formação

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	DSBN - Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Área de Aquisições							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (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		Q	Diminuir o tempo de resposta aos ofertantes da BNP	Prazo (entre a data expedição do agradecimento e a data recepção da obra)	80% das ofertas agradecidas em 5 dias	10%	191,09%	5	0,500	4,100
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		EF	Desenvolver estratégias de melhorar a selecção e organização de Publicações Periódicas provenientes de COP	Prazo de criação de folha de recolha	Até 31 de Maio	5%	140,00%	3	3,600	
						Percentagem de títulos recebidos até 30 de Novembro organizados e registados na folha de recolha	90%	5%	497,45% *	5		
				ef	Organizar e executar, no âmbito das suas atribuições, as tarefas inerentes à participação da BNP em leilões	Taxa de Execução	90% a 98%	10%	100,78%	5		
				ef	Seleccionar, verificar, organizar e processar no módulo de aquisições espécies entradas por COP	Nº de obras trabalhadas	7400	40%	144,00%	3		
				ef	Assegurar com qualidade os procedimentos administrativos e técnicos inerentes aos processos de COP destinados aos fundos da BNP	N.º de Relatórios de execução do PIDDAC (bibliografia corrente e raridades)	12	5%	117%	5		
						Taxa de Execução do PIDDAC (bibliografia corrente e raridades)	90% a 98%	5%	100,78%	5		
					Identificar e proceder à selecção e organização para processamento/eliminação (se superiormente aprovado) dos documentos provenientes da IGAC (registo de Propriedade Literária), armazenados em caixas no depósito da cave (sob o anfiteatro)	Percentagem de caixas com obras identificadas e organizadas (30% do total)	87 caixas	10%	464,37%	5		
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 e/ou desenvolver acções para a melhoria do desempenho organizacional	Nº de Propostas de Melhoria	[2 a 4]	10%	150%	5	0,500	
								100%			AVALIAÇÃO	4,100

\* De 1 de Junho a 30 de Novembro (trabalho previsto no objectivo, uma vez que a previsão de conclusão dos mapas para registo seria o final de Maio) entraram 437 fascículos; a meta de 90% corresponderia a registar 393 fascículos. Os mapas ficaram concluídos em Março, mas os dados foram registados retrospectivamente, não só para os fascículos que deram entrada na BNP desde Janeiro de 2010, mas também para os anteriores que aguardavam registo (provenientes de ofertas e doações), o que corresponde ao registo de 1955 fascículos.

\*\*Realizado o máximo possível.

\*\*\*Realizado o máximo possível (O PIDDAC foi executado em 98,77% não tendo sido gastos 448,08 € devido à cativação ocorrida a 28/9). Os procedimentos foram ainda assegurados relativamente à aquisição de 1518 documentos (no valor de 39.674,64 €), ao abrigo de outras rubricas.



## OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
2010DSBN - Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Área Catalogação									AVALIAÇÃO FINAL		
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço		Q	Melhorar os serviços prestados pelo Centro ISSN Portugal	Tempo de resposta aos pedidos de atribuição de números ISSN.	80% de pedidos respondidos em 5 dias úteis	5,0%	5	1.000	
				Q	Melhorar os serviços prestados pelo Serviço CIP	Tempo de resposta aos pedidos de Catalogações CIP.	50% de pedidos respondidos em 7 dias úteis.	5,0%	5		
				Q	Melhorar a qualidade dos registos portugueses constantes da Base do Registo do ISSN	% de correcções executadas/Nº de correcções solicitadas	80% de resposta às correcções solicitadas até 30 de Novembro, se inferiores a 300 ou 250 se os pedidos forem superiores a 300	5,0%	5		
						Número de correcções efectuadas por iniciativa do Centro Nacional ISSN Portugal	750	5,0%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		EF	Reduzir o tempo médio entre a chegada das obras à BNP e a sua disponibilização ao público	Nº de obras de D.L. catalogadas (monografias e primeiros números de publicações em série).	20400	8,00%	5	2.750	5,000
						Nº de obras de D.L. cotadas (monografias e primeiros números de publicações em série).	19000	8,00%	5		
						Nº de títulos de D.L. enviados a depósitos (monografias e primeiros números de publicações em série).	19000	8,00%	5		
						Nº de fascículos de D.L. recepcionados e enviados no sistema.	30000	8,00%	5		
						Nº de obras de COP processadas (monografias catalogadas e nº de fascículos recepcionados)	4000	8,00%	5		
				Q	Desenvolver estratégias de melhoria de qualidade da Base Bibliográfica da BNP	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade.	10%	7,50%	5		
						Nº de correcções efectuadas extra processamento bibliográfico corrente, designadamennte as solicitadas por outras Áreas	1000	7,50%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Melhorar a qualificação da equipa e do desempenho da Área através de formação em contexto de trabalho	Nº de acções de formação	3	12,5%	5	1.250	
						Nº de estágios práticos	11	12,5%	5		

\*Foi realizado o máximo possível.

100%

AVALIAÇÃO 5,000

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	DSBN - Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Área Classificação Indexação							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE 1	EF	Melhorar os serviços prestados pelo Serviço CIP	Tempo de resposta aos pedidos de classificação CIP	50% de pedidos respondidos em cinco dias úteis	10,0%	200,00%	5	0,500	4,100
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		Q	Desenvolver estratégias de melhoria da qualidade da Base Bibliográfica da BNP	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade	10%	17,5%	153,0%	5	3,300	
						Nº de correcções e acções de normalização sobre os registos bibliográficos e de autoridade (assunto/CDU)	4.500	17,5%	204,35%	5		
			EF	Reduzir o tempo médio entre a chegada das obras à BNP e a sua disponibilização ao público	Nº de obras classificadas DL	17.700	17,5%	102,39%	3			
					Nº de obras classificadas COP	1.300	17,5%	108,69%	3			
			OE 5	EF	Contribuir para a tradução em lingua portuguesa do sumário de CDU, desenvolvido no âmbito do <i>UDC Consortium</i>	Nº de classes e divisões traduzidas	750	10%	186,67%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Deserv. Organizacional	Recursos Humanos	OE 2	Q	Melhorar a qualificação da equipa e do desempenho da área através de formação em contexto de trabalho	Nº de Acções de formação	1 a 2	10,0%	100%	3	0,300	
								100%	AVALIAÇÃO		4,100	

## OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2010		DSCA - DIVISÃO DE COLEÇÕES DO FUNDO GERAL					AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%	100,00%	3	0,450	3,525
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	ef	Assegurar a resposta atempada aos utilizadores	Tempo médio de resposta aos pedidos via email	3 dias úteis	3,750%	166,10%	5		
						Tempo médio de resposta aos pedidos presenciais e via expediente	2 dias úteis	3,750%	151,50%	5		
						Tempo médio de resposta a Bibliotecas Estrangeiras e pedidos de leitores da BNP	2 dias úteis	3,750%	100%	3		
						Tempo médio de resposta a pedidos de utilizadores	2 dias úteis	3,750%	150%	5		
			OE2	ef	Assegurar a manutenção dos parâmetros temporais de fornecimento de serviços de referência de leitura geral	Tempo de disponibilização da obra na sala de leitura (por amostragem)	[20 a 25 minutos]	25,0%	128%	3		
			OE4	EF	Contribuir para a melhoria da qualidade da recuperação de informação no catálogo da BNP e BND	N.º de registos corrigidos	[8400 a 10400]	30,0%	132,83%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira										
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[1 a 2]	15,0%		5	0,750	

100%

AVALIAÇÃO 3,525

## OBJETIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal										
	2010	DSCA - DCFG - ÁREA DE LEITURA GERAL E DEPÓSITOS								
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação		
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	ef	Assegurar a manutenção dos parâmetros temporais de fornecimento de serviços de referência de leitura geral	Tempo de disponibilização da obra na sala de leitura (por amostragem)	[20 a 25 minutos]	20%		
					Contribuir para a melhoria da qualidade da recuperação de informação no catálogo da BNP	N.º de registos corrigidos bibliográficos com erros detectados e encaminhados para a DSBN	2900	10,0%		
			OE2	EF			N.º de registos de exemplar detectados e corrigidos pela Área	3750	10,0%	
							N.º de registos bibliográficos alterados com nota de mau estado	2750	10,0%	
			OE1	ef	Melhorar as condições de preservação e conservação das colecções do Fundo Geral que se encontram em mau estado (empacotados ou soltos), tendo em vista o seu acondicionamento (Piso 0 - Depósito Grande , Piso 2, Piso 3, Piso 4, Piso 5, Piso 7 )	Taxa de execução das actividades previstas no âmbito da gestão e preservação das colecções	[70% a 80%] (4697)	20,0%		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef						
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[1 a 2]	15,0%		

100%

AVALIAÇÃO	4,100
-----------	-------

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2010	DSCA - DCFG - ÁREA DE REPRODUÇÕES						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%	100,00%	3	0,450	3,860
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	ef	Assegurar a resposta atempada aos utilizadores	Tempo médio de resposta aos pedidos via email	3 dias úteis	14,0%	166,10%	5	2,660	
						Tempo médio de resposta aos pedidos presenciais e via expediente	2 dias úteis	14,0%	151,50%	5		
			OE2	ef	Garantir a execução dos procedimentos internos nos prazos definidos	Tempo médio de emissão dos recibos de pagamento	2 dias úteis	14,0%	100,00%	3		
						Tempo médio de envio dos pedidos de reprodução por correio	2 dias úteis	14,0%	142,4%	3		
			OE2	EF	Melhorar os processos internos da área de Reproduções, mediante a reformulação do manual de procedimentos	Prazo de apresentação do manual de procedimentos	[15 a 31 de Dezembro]	14,0%	100%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[1 a 2]	15,0%	600%	5	0,750	

100%

AVALIAÇÃO 3,860

OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	DSCA - DCFG - ÁREA DE REFERÊNCIA E ACESSO GERAL							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%	100,00%	3	0,450	3,200
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	EF	Assegurar o eficaz processo do serviço de apoio personalizado (encontrar obras em bibliotecas alternativas; assegurar o envio de pedidos de digitalizações para a DSI; assegurar a reprodução de documentos) criado para minorar os impactos do encerramento temporário do serviço de leitura	Tempo médio de resposta	4 dias úteis	20,0%	125,00%	3	2,600	
			OE2	EF	Contribuir para a melhoria da qualidade da recuperação de informação no catálogo da BNP	Percentagem da colecção objecto de levantamento (miscelâneas formato B.)	50% (216)	12,5%	133,40%	5		
						Percentagem de títulos objecto de levantamento (Nº Jornais formato V.)	50% (1770)	12,5%	150,00%	5		
			OE2	ef	Assegurar a resposta aos pedidos de Bibliotecas Estrangeiras e utilizadores nos prazos definidos	Tempo médio de resposta a Bibliotecas Estrangeiras e pedidos de leitores da BNP	2 dias úteis	12,5%	100%	3		
						Tempo médio de resposta a pedidos de utilizadores	2 dias úteis	12,5%	100%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
	Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[1 a 2]	15,0%	950%	5	
								100%	AVALIAÇÃO		3,200	

OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	DSCA - DIVISÃO RESERVADOS							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%		5	0,750	4,400
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 3	EF	Aumentar a eficiência da produção de registos bibliográficos da Colecção de Reservados, com inclusão do Espólio de Fernando Pessoa	Taxa de aumento percentual de novos registos bibliográficos (face 2009)	5% (1782 + 850 = 2632)	40,0%	108,93%	5	3,200	
			OE3	EF	Promover a divulgação de Colecções/Fundos de Reservados, assegurando a realização de exposições e elaboração dos respectivos catálogos	Taxa de execução do plano de exposições e catálogos	[80% a 90%]	15,0%	100%	3		
			OE4	EF	Melhorar a conservação e preservação dos fundos de arquivo histórico mediante o seu acondicionamento sistemático, manutenção e cotação	Taxa de execução das actividades previstas no âmbito da gestão e preservação das colecções	[70% a 80%]	15,0%	150%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[11-22]	15,0%		3	0,450	
								100%			AVALIAÇÃO	4,400

## OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2010	DSCA - DIVISÃO RESERVADOS - ÁREA IMPRESSOS						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%		5	5,000	4,200
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 3	ef	Aumentar o número de registos bibliográficos na base BNP, através da catalogação das obras impressas de Reservados e Fundo Geral, disponibilizando mais recursos para a investigação.	Taxa de crescimento da produção de registos (face 2009)	10% (1467)	35,0%	129,79%	5	3,000	
			OE 3	EF	Melhorar a qualidade dos registos bibliográficos de obras já digitalizadas para efeitos de publicação da BND, assegurando a revisão dos respectivos sumários	Nº de registos melhorados	[263 a 300]	15,0%	126,00%	3		
			OE 2	EF	Actualizar a Colecção de obras de referência de Livro Antigo, mediante a análise e avaliação das existências e apresentação de propostas actualização/aquisição	Nº de obras analisadas e prazo de apresentação de propostas	[150 a 200] e apresentação da proposta de [15 a 30 Dezembro]	10,0%	250%	3		
			OE 2	ef	Melhorar a gestão da informação através da concepção de uma metodologia de controlo de transferências de obras e de equivalências de cotas	Prazo de implementação da metodologia	[15 a 31 Dezembro]	10,0%	126%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[3-6]	15,0%	150%	3	0,450	
100%									AVALIAÇÃO 4,200			



## OBJETIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2010		DSCA - DIVISÃO RESERVADOS - ÁREA DE MANUSCRITOS								AVALIAÇÃO FINAL		
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	10,0%		5	0,500	3,600
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE3	EF	Aumentar o número de registos bibliográficos da Colecção de Reservados, com inclusão do Espólio de Fernando Pessoa	Taxa de aumento percentual de novos registos bibliográficos (face 2009)	5% (315)	40,0%	107,30%	3		
			OE3	EF	Melhorar a qualidade dos registos bibliográficos de manuscritos (incluindo os já digitalizados e disponíveis na BND)	N.º de registos melhorados	[200 a 250]	20,0%	130,0%	5		
			OE2	ef	Promover a divulgação de informação sobre os arquivos de família da BNP mediante apresentação de comunicação no colóquio internacional de arquivos de família (FCSH/Torre do Tombo)	Prazo de apresentação de comunicação à Direcção da BNP	1 a 15 de Outubro	10,0%	100%	3		
			OE3	ef	Identificar, analisar e seleccionar manuscritos de Arquitectura e Engenharia Militar na Colecção de Códices	N.º de manuscritos analisados	[8950 a 9950]	5,0%	62,57%	3		
						Prazo de apresentação do relatório	[15 a 31 de Dezembro]	5,0%		3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[2 a 4]	10,0%		3	0,300	
								100%	AVALIAÇÃO		3,600	

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal													
	2010	DSCA - DIVISÃO RESERVADOS - Arquivo de Cultura Portuguesa e Contemporânea								AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%		5	5,000	4,500	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 3	EF	Contribuir para a valorização e divulgação do património com a criação de registos de espólios literários, dando prioridade ao tratamento do Espólio de Fernando Pessoa	N.º de registos criados	[400 a 600]	35,0%	104,17%	5	3,300		
			OE4	EF	Contribuir para a segurança e salvaguarda do património classificado com a identificação unívoca das novas unidades de instalação do espólio de Fernando Pessoa	Taxa de execução das actividades previstas	2.500	10,0%	188,16%	5			
			OE4	EF	Aumentar a cobertura da informação de espólios de aquisição recente com o acondicionamento e preparação de guias preliminares de unidades de instalação (caixas de arquivo)	N.º de unidades de instalação acondicionadas e descritas	150	10,0%	90,67%	3			
			OE3	EF	Promover a divulgação dos espólios literários com a preparação de descrições de espécies e fundos para exposições, mostras documentais ou para a página Web do ACPC	N.º de descrições	100	15,0%	176%	5			
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef									
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[3-6]	15,0%	100%	3	0,450		
								100%	AVALIAÇÃO 4,500				

## OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2010		DSCA - DIVISÃO RESERVADOS - ÁREA DE ACESSO E DEPÓSITO							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%	4	5		4,100
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	EF	Promover o controlo das existências pela conferência, inventariação sistemática e registo da localização topográfica dos fundos e colecções de reservados	Taxa de execução das actividades previstas no âmbito da gestão e preservação das colecções	[25% a 38%]	40,0%	50%	5	2,900	
			OE2	EF	Contribuir para a melhoria da qualidade da Colecção de referência de Reservados, procedendo à organização da Colecção da Sala de Leitura de Reservados, assegurando a actualização do ficheiro	N.º de espécies intervençionadas	100 espécies	30,0%	100	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[3 a 6]	15,0%	5	3	0,450	
100%									AVALIAÇÃO 4,100			

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal									
2010		DSCA - ÁREA DE CARTOGRAFIA							
AVALIAÇÃO FINAL									
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE4	EF	Assegurar a realização das actividades de preservação e conservação do património (150 encapsulamentos, 30 capas e retirar 250 charneiras)	Taxa de execução das actividades de intervenção planeadas	[70% a 80%]	17,5%	
			OE4	EF	Contribuir para a melhoria da qualidade dos registos bibliográficos de mapas avulsos, através da correcção de registos com cópia digital associada na BND, ou correcção de campos matemáticos, ou ainda de mapas solicitados para qualquer evento ou pesquisa de utilizadores	N.º de registos bibliográficos corrigidos/ano	[240 a 310]	17,5%	
			OE4	EF	Aumentar a disponibilização de recursos cartográficos em linha, através da criação de novos registos bibliográficos provenientes de tratamento documental corrente e retrospectivo	N.º de registos bibliográficos criados/ano	[120 a 170]	17,5%	
			OE3	ef	Completar a inventariação e cotação das folhas de série: "Levantamento aerofotogramétrico de Angola, escala 1:100.000 (220 folhas)	Prazo de execução	60 dias	17,5%	
			OE3	ef	Melhorar o acesso à colecção de séries cartográficas (cerca de 100 títulos)procedendo ao levantamento das existências, cotação e reorganização física (cerca de 7000 folhas), para produção de um guia-inventário (contemplando títulos, cotas, edições, datas, localização física no depósito e remissivas para catálogos policopiados já existentes na área)	Prazo de execução	[15 a 30 de Outubro]	17,5%	
	Financeira	Eficiência económico-financeira							
	Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[2 a 4]	15,0%
								100%	
								AVALIAÇÃO	4.225

## OBJETIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional												
2010		DSCA - ÁREA DE ICONOGRAFIA								AVALIAÇÃO FINAL		
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%		3	0,450	3,700
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE3	EF	Aumentar a disponibilização de recursos iconográficos em linha, através da criação de novos registos bibliográficos provenientes de tratamento documental corrente e retrospectivo	N.º de novos registos bibliográficos criados	1100	35,0%	117,00%	3	2,800	
			OE4	EF	Melhorar a qualidade de registos bibliográficos através da pesquisa e elaboração de pontos de acesso relativos à iconografia musical constante da colecção de estampas avulsas	N.º de documentos pesquisados	[1000 a 1225]	35,0%	150,8%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[3a6]	15,0%	250%	3	0,450	
								100%	AVALIAÇÃO 3,700			

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2010	DSCA - ÁREA DE MÚSICA						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%	100,00%	3	0,5	3,580
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	ef	Controlar e melhorar o tempo de resposta a pedidos de informação bibliográfica e de apoio à investigação	Tempo médio de resposta de pedidos de informação	[4 a 5 dias úteis]	14,0%	175,00%	5	2,4	
			OE3	EF	Melhorar os serviços de pesquisa e de acesso, contribuindo para o aumento de obras catalogadas	N.º de registos novos	545	14,0%	105,50%	3		
			OE3	EF	Assegurar as funções da Agência Nacional de ISMN mantendo o controlo das editoras aderentes, das publicações de música produzidas e respeitando os compromissos para com a Agência Internacional, designadamente organização do ISMN Panel Meeting 2010	Prazo de apresentação do Relatório	Setembro	14,0%	100%	3		
			OE4	EF	Contribuir para a melhoria dos serviços de pesquisa e acesso, assegurando a actualização completata dos dados relevantes de registos bibliográficos e de autoridade já existentes	N.º de registos completados	[500 a 600]	14,0%	100%	3		
			OE4	EF	Assegurar o levantamento dos fundos e obras que necessitem de intervenção e conservação	N.º de metros lineares	[70 a 80]	14,0%	141,25%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[3 a 6]	15,0%	300%	5	0,8	

100%

AVALIAÇÃO 3,580

## OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	DSCA - ÁREA DE LEITURA DEFICIENTES VISUAIS							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	ef	Manter ou melhorar os padrões de fornecimento dos serviços de leitura à distância para deficientes visuais	Tempo médio de disponibilização para envio de obras em braille, após solicitação	1 dia útil	10,625%	100,00%	3	3,0	3,425
						Tempo médio de disponibilização para envio de obras em audiocassete ou cd (áudio), após solicitação	5 dias úteis	10,625%	100%	3		
						N.º de incidentes/falhas na produção dos boletins bibliográficos	2 incidentes/falhas	10,625%	200%	5		
			OE3	EF	Melhorar os níveis de produção de itens bibliográficos em braille, áudio e electrónicos	N.º de páginas em braille produzidas	[3500 a 4000]	10,625%	312,50%	5		
						N.º de horas-audio produzidas	[200h a 250h]	10,625%	100,00%	3		
						N.º de volumes braille convertidos para e-book	[80 a 90]	10,625%	100%	3		
						N.º de incidentes/falhas na produção do Boletim "Ponto e Som"	1 incidente/falha	10,625%	100%	3		
			OE2	EF	Assegurar um levantamento exaustivo dos serviços para cegos/ambliopes disponíveis em Portugal, incluindo editoras de e-books e audiolivros e suas edições, de forma a se proceder à sua disponibilização em linha	Prazo de apresentação da base de dados	[15 a 31 de Dezembro]	10,625%	100%	3		
			Financeira	Eficiência económico-financeira		ef						
	Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[1 a 2]	15,0%	100%	3	0,5
								100%	AVALIAÇÃO 3,425			

## OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal																		
2010		Divisão de Preservação e Conservação							AVALIAÇÃO FINAL									
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META		Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO					
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE3	Q	Aferição de satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores externos e internos	[3,5 a 3,7]		10,0%	127,80%	5	0,500	3,975					
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 4	EF	Embalar, por sistema de vácuo, periódicos microfilmados até 30 de Junho de 2010	Nº de Volumes embalados	45 caixas, correspondentes a 540 volumes		10%	172,96%	5	3,100						
				EF	Embalar, por sistema de vácuo, periódicos microfilmados depositados no 10º piso e no corredor da DPC a partir de Julho	N.º de Volumes embalados	1000 volumes		10%	95,10%	1							
				EF	Retirar os periódicos microfilmados do 10º piso	Prazo de execução	Até data limite de ocupação do 10º piso		10%	100,00%	3							
				ef	Garantir a resposta adequada aos pedidos de digitalização de imagens microfilmadas	Percentagem de respostas no prazo definido (Amostra)	[80% a 90%]		2,5%	111,11,1%	5							
			OE1	EF	Reorganizar e consolidar as recolhas de informação das armadilhas multi – insectos e de Temperatura e Humidade Relativa	Nº de vistorias às armadilhas multi – insectos (excluindo BA)	640		2,5%	100,00%	3							
						Nº de controlos realizados (excluindo BA)	2009 48 2010 128	2,5%	100,00%	3								
			OE 2	ef	Realizar intervenções de conservação e restauro em suporte papel	Nº Bifólios restaurados (formato A4)	3003	2364	10%	151,31%	5							
				ef	Aumentar a produtividade da AC em 7% face ao ano anterior (restauro de encadernação)	Nº de Encadernações	27	29	10%	120,69%	3							
					Realizar os acondicionamentos necessários para obras registadas na DPC (acondicionamentos de recuperação)	Nº de acondicionamentos realizados	1590	5457	5%	156,00%	5							
			OE 3	ef	Aumentar a produtividade da AEC em 30% face ao ano anterior (incluindo a encadernação de teses)	Nº de obras encadernadas	449	500	5%	222,60%	5							
				ef	Aumentar o acondicionamento de manutenção e a sua gravação em 10% face ao ano anterior	Nº de acondicionamentos realizados	2627	1000	2,5%	196,30%	5							
			OE 4	EF	Assegurar a preparação dos periodicos a microfilm no exterior até 31 de Outubro de 2010	N.º de Imagens preparadas	100000	100000	7%	160,12%	5							
				EF	Manter a produção de fotogramas obtida em 2009 na AM, em 2010	Nº de Fotogramas	63760	63760	2,5%	118,62%	3							
				EF	Finalizar as intervenções de conservação e restauro no Espólio de Fernando Pessoa	N.º de Documentos intervencionados		400	2,5%	107,00%	3							
				Financeira	Eficiência económico-financeira		ef											
			Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Implementar práticas de Desenvolvimento de Pessoas	Nº de visitas (acções de formação)	1				5,0%	200%	5	0,375	
							Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]				2,5%	400%	5		
														100%	AVALIAÇÃO 3,975			



**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2010	DIVISÃO DE PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO - Área de Conservação						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Implementar uma metodologia de aferição de satisfação dos utilizadores (Restauro :Exposição e particulares)	Nível de satisfação dos utilizadores (Restauro: Exposição e particulares)	[3,5 a 3,7]	12,0%	127,80%	5	0,600	3,930	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Reorganizar e consolidar as recolhas de informação das armadilhas multi - insectos e de Temperatura e humidade Relativa	Nº de vistoria às armadilhas multi - insectos (excluindo BA)	640	12%	100,00%	3	1,800		
					Nº de controlos realizados (excluindo BA)	128	12%	100,00%	3			
			ef	Realizar intervenções de conservação e restauro (suporte de papel)	Nº de Bifólios restaurados (formato A4)	2.364	15%	151,31%	5			
				Realizar os acondicionamentos necessários para obras registadas na DPC (acondicionamentos de recuperação)	Nº de acondicionamentos realizados	5.457	12%	156,00%	5			
				Aumentar a produtividade da AC em 7% face ao ano anterior (restauro de encadernação)	Nº de encadernações	29	11%	120,69%	3			
			ef	Realizar intervenções de conservação e restauro no Espólio de Fernando Pessoa	Nº de documentos intervencionados	400	11%	107,00%	3			
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef									
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Implementar práticas de Desenvolvimento de Pessoas	Nº de visitas (acções de formação)	1	7,5%	200%	5	0,600		
			Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[4-8]	7,5%	100%	3			
							100%			AVALIAÇÃO		3,930

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
	2010	DIVISÃO DE PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO - Área de Microfilmagem						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Implementar uma metodologia de aferição de satisfação dos clientes internos	Nível de satisfação dos clientes internos e externos	[3,5 a 3,7]	12,0%	121,6%	5	0,600	3,940
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Garantir a resposta aadequada aos pedidos de digitalização de imagens microfilmadas	Percentagem de respostas no prazo definido (Amostra)	[80% a 90%]	17,5%	100,00%	3	2.890	
			EF	Assegurar a preparação dos periódicos a microfilmar no exterior até 31 de Outubro de 2010	N.º de Imagens preparadas	100.000	17,5%	160,12%	5		
			EF	Embalar, por sistema de vácuo, periódicos microfilmados até 30 de Junho de 2010	Nº de Volumes embalados	45 caixas, correspondentes a 540 volumes	17,5%	172,96%	5		
			Ef	Manter a produção de fotogramas obtida em 2009 na AM, em 2010	Nº de Fotogramas	63.760	20,5%	118,62%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Deserv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Implementar práticas de Desenvolvimento de Pessoas	Nº de visitas (acções de formação)	1	7,5%	100%	3	0,450	
			Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	7,5%	100%	3		
							100%	AVALIAÇÃO 3,940			

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
	2010	DIVISÃO DE PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO - Área de Encadernação Corrente						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Implementar uma metodologia de aferição de satisfação dos clientes internos	Nível de satisfação dos clientes internos	[3,5 a 3,7]	12,0%	121,6%	5	0,600	4,420
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Contribuir para o aumento da produtividade da AEC em 30% face ao ano anterior (incluindo a encadernação de teses)	Nº de obras encadernadas	500	14,0%	222,60%	5	3,370	
			ef	Realizar os acondicionamento de manutenção e sua gravação com margem de erro menor que 1%	Nº de acondicionamentos realizados	1000	14,0%	196,30%	5		
			EF	Embalar, por sistema de vácuo, periódicos microfilmados depositados no 10º piso e no corredor da DPC a partir de Julho	N.º de Volumes embalados	1000 volumes	17,0%	340,90%	5		
			EF	Retirar os periódicos microfilmados do 10º piso	Prazo de execução	Até data limite de ocupação do 10º piso	14,0%	100,00%	3		
			EF	Contribuir para a recuperação dos expoentes inseridos em miscelâneas, durante o ano de 2010	Nº de Miscelânea desmembrada	40	14,0%	180%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Implementar práticas de Desenvolvimento de Pessoas	Nº de visitas (acções de formação)	1	7,5%	100%	3	0,450	
			Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	7,5%	100%	3		
							100%			AVALIAÇÃO	

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2010	Serviço de Desenvolvimentos Normativos						AVALIAÇÃO FINAL						
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO			
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE 1	EF	Implementar a página Web do SDN	Prazo de publicação	[15 a 30 Abril]	7,5%	100,00%	3	0,450	3,560			
					Publicar Newsletter SDN	Prazo de apresentação à Direcção	[15 a 31 de Dezembro]	7,5%	100,00%	3					
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1	EF	Finalizar a Colectânea de Normas da CT7	Prazo de finalização para impressão	[1 a 15 Março]	7,0%	100,00%	3	2,660				
					Elaborar a revisão técnica do <i>FRAD – Funct. Requirements for Authority Data</i>	Prazo de finalização para impressão	[15 a 31 Dezembro]	7,0%	100,00%	5					
					Elaborar a revisão técnica do <i>UNIMARC Manual Authorities Format</i>	Prazo de finalização para impressão	[15 a 30 Novembro]	7,0%	100%	3					
					Elaborar a revisão técnica do <i>ISBD, preliminary consolidated ed.</i>	Prazo de finalização da revisão do Draft	1 a 30 de Novembro	7,0%	100%	3					
			OE 2	ef	Assegurar os procedimentos de funcionamento administrativo da CT7	Nº de erros / falhas de procedimento	[1 a 3]	7,0%	200%	5					
					Elaborar proposta de plano e relatórios da actividade da CT7	Prazo de execução	[1 a 15 Abril]	7,0%	100%	3					
					Elaboração de memorando com proposta de objectivos, metodologia, fontes principais, critérios de formação de grupo(s) e termos de referência do projecto	Prazo de execução	[15 a 30 Setembro]	7,0%	100%	3					
					Constituição de grupo(s), distribuição de tarefas e calendarização do projecto	Prazo de apresentação da proposta de constituição de grupos	[15 a 30 de Outubro]	7,0%	108,7%	5					
		OE 3	ef	Elaboração de bibliografia sobre RDA, incluindo documentação RDA, materiais treino, artigos, blogs, etc	Prazo de execução	[15 a 30 Novembro] (1ª versão)	7,0%	100%	3						
				Tradução de glossário RDA	Prazo de execução	[15 a 30 Dezembro] (1ª versão)	7,0%	130,4%	5						
				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	Nº de Propostas de Melhoria	[3 a 6]	15,0%	150%	3	0,450				

100%

AVALIAÇÃO 3,560

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal															
		2010	Serviço de Actividades Culturais						AVALIAÇÃO FINAL						
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR		META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO			
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Promover a divulgação dos fundos bibliográficos.	% de exposições ou mostras realizadas, face ao n.º programado (13)		100%	15,0%	330,77%	5	0,750	3,711			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Actividades Editoriais	Prazo de publicação da edição e actualização no GoogleBooks		Actualização geral até 30 Setembro 15 dias em 75% dos casos	5,00%	100,00%	1	2,211				
					N.º de propostas de anúncio e difusão da informação sobre as edições da BNP.		1 a 2	6,88%	100,00%	3					
			EF	Garantir a realização das edições programadas	% de edições realizadas, face ao n.º programado		100%	13,4%	100,00%	3					
			ef	Agilizar a disponibilização Web de eventos BNP/SAC	Prazo de antecipação da notícia em 'Próximos eventos', face à data do evento		100% com 45 dias antecipação	7,4%	100,00%	3					
					Prazo de antecipação da entrega dos textos/ imagens para os artigos respectivos, face à data do evento		100% com 5 dias antecipação	7,4%	100,00%	3					
			ef	Agilizar a disponibilização Web sobre edições BNP	Prazo de antecipação de anúncio em 'Obras no prelo', face à data do lançamento		100% com 45 dias antecipação	7,4%	100,00%	3					
					Prazo de antecipação da entrega dos textos/ imagens para os artigos respectivos, face à data do lançamento		100% com 5 dias antecipação	7,4%	100,00%	3					
			ef	Optimizar a ocupação de espaços expositivos da BNP.	% média anual de ocupação de espaços		85%	13,4%	117,65%	5					
				Financeira	Eficiência económico-financeira										
			Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria		[1 a 2]			15,0%	1100%	5
								98%			AVALIAÇÃO	3,711			

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
	2010	Serviço de Relações Públicas						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Melhorar a qualidade das visitas através da apresentação de fichas informativas	N.º de fichas informativas	[2 a 4]	15,0%	150,00%	5	1,500	3,048
			Q	Implementar uma metodologia de satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação das acções de formação	[3,5 a 3,7]	15,00%	5			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Assegurar com qualidade e atempadamente os procedimentos de organização e controlo das acções levadas a cabo pela BNP em 2010	Percentagem de eventos com ficha em conformidade (por amostragem)	[90% a 95%]	27,5%	90%	3	1,098	
					N.º de Não Conformidades (por amostragem)	[0 a 1]	27,3%	100%	1		
	Financeira	Eficiência económico-financeira									
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.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	15,0%	100%	3	0,450	
							100%			AVALIAÇÃO	

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2010		Direção de Serviços de Sistemas de Informação							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BA e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	EF	Implementar o novo sistema de Service Desk, definindo os respectivos procedimentos e indicadores de monitorização e controlo	Prazo de execução	[10 a 30 Novembro]	7,5%	100,00%	3,00	0,600	
				EF	Assegurar a qualidade de prestação de serviço de acesso a obras digitais na internet	Nível de satisfação dos utilizadores de BND	[3,5 a 3,7]	7,5%	102,16%	5		
			OE1	EF	Concluir o processo de publicação em linha de 16 % das obras impressas em Portugal no século XVI	N.º de imagens publicadas	29000	4,00%	100,78%	3	2,555	3,755
			OE1	EF	Publicar em linha o remanescente das obras digitalizadas a pedido em 2009 e reduzir em 25% cbacklog de imagens do Projecto BND 2004	N.º de imagens publicadas	70000	4,00%	231,75%	5		
			OE1	EF	Digitalizar e nomear 150,000 imagens de obras da BNP	N.º de imagens digitalizadas	150000	4,00%	100,00%	3		
			OE1	ef	Definir e documentar o perfil de metadados da BND, tendo em conta as alterações das normas de nomeação, a adopção de novos formatos e o novo modelo de dados decorrente do novo sistema de armazenamento	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	5,00%	100,00%	3,00		
			OE1	ef	Concluir o processo de adaptação das ferramentas Contente e PURL à publicação e armazenamento de conteúdos digitais no novo sistema de armazenamento	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	5,00%	100,00%	3,00		
			OE1	ef	Concluir o processo de migração das obras da BND para o novo sistema de armazenamento digital	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	5,00%	100,00%	3,00		
			OE1	ef	Garantir um tempo médio de resposta de 8 dias na digitalização a pedido do leitor	Tempo médio de resposta	8 dias	3,00%	100%	3		
				ef	Assegurar a manutenção do Portal da BNP	Tempo máximo de resposta	4 horas	3,00%	100,0%	3		
			OE2	ef	Renovar o equipamento activo da rede informática através da implementação e operacionalização de um novo switch control	Prazo de execução	[15 a 31 de Maio]	3,00%	133%	5		
			OE2	EF	Renovar o sistema de backup através da instalação e operacionalização de um novo sistema	Prazo de execução	[15 a 31 de Outubro]	3,00%	100%	5		
						N.º de rotinas de backup	6 rotinas de backup operacionais (BND, Horizon, Email, DSAI)	3,00%	167%	5		
			OE2	ef	Implementar um sistema de monitorização do equipamento da rede informática e dos servidores	Prazo de execução	[15 a 30 de Novembro]	4,00%	114,40%	5		
			OE2	ef	Reorganização do repositório de ficheiros da BNP, definindo espaços e políticas de armazenamento de dados partilhados por serviços da BNP	Prazo de execução	[15 a 30 de Novembro]	3,00%	158%	3		
			OE2	ef	Reformular e actualizar o inventário, interno à DSAI, de equipamento informático, estabelecendo procedimentos para actualização progressiva no futuro	Prazo de execução	[15 a 31 Dezembro]	3,00%	104%	5		
			OE2	ef	Implementar e reorganizar um repositório online de software e documentação de suporte à actividade da DSSI	Prazo de execução	[15 a 30 de Agosto]	3,50%	124%	5		

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AValiação
			OE3		Manter actualizada a síntese descritiva dos projectos e redes em que a BNP é parceira, organizando e disponibilizando ao público documentação sobre os resultados alcançados	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	3,50%	100,0%	3		
			OE3		Apresentar propostas de colaboração com entidades nacionais	N.º de Projectos	2	3,50%	100,0%	3		
			OE4		Criar e testar um protótipo de serviço de registo nacional de obras digitalizadas	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	4,00%	100,0%	3		
			OE4	ef	Melhorar a rapidez e qualidade do serviço de suporte ao utilizador, assegurando a resolução de problemas num tempo máximo inferior a 11 horas úteis, em 90% dos casos	Tempo máximo de resolução	11 horas úteis	3,00%	100,00%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira										
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[14 a 28]	7,5%		5	0,600	
				Q	Realizar formação em TI para os utilizadores internos da BNP	N.º de Acções de Formação	3	7,5%	100%	3		

100%

AValiação

3,755



**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2010	DSSI - Divisão Sistemas Aplicações Informáticas					AVALIAÇÃO FINAL								
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO				
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE 2	EF	Implementar o novo sistema de Service Desk, definindo os respectivos procedimentos e indicadores de monitorização e controlo	Prazo de execução	[10 a 30 Novembro]	15,0%	100,00%	3,00	0,5	4,084				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1	ef	Concluir o processo de migração das obras da BND para o novo sistema de armazenamento digital	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	7,78%	100,00%	3	3,0					
					Renovar o equipamento activo da rede informática através da implementação e operacionalização de um novo switch central	Prazo de execução	[15 a 31 de Maio]	7,78%	133%	5						
			OE 2	EF	Renovar o sistema de backup através da instalação e operacionalização de um novo sistema	Prazo de execução	[15 a 31 de Outubro]	7,78%	100%	5			5			
						N.º de rotinas de backup	6 rotinas de backup operacionais (BND, Horizon, Email, DSAI, Portal Web, BD não-bibliográficas)	7,78%	167%	5						
				Implementar um sistema de monitorização do equipamento da rede informática e dos servidores	Prazo de execução	[15 a 30 de Novembro]	7,78%	114,40%	5							
				Reorganização do repositório de ficheiros da BNP, definindo espaços e políticas de armazenamento de dados partilhados por serviços da BNP	Prazo de execução	[15 a 30 de Novembro]	7,78%	158,00%	3							
				Reformular e actualizar o inventário, interno à DSAI, de equipamento informático, estabelecendo procedimentos para actualização progressiva no futuro	Prazo de execução	[15 a 31 Dezembro]	7,78%	104,30%	5							
				Implementar e reorganizar um repositório online de software e documentação de suporte à actividade da DSSI	Prazo de execução	[15 a 30 de Agosto]	7,78%	124,30%	5							
				Melhorar a rapidez e qualidade do serviço de suporte ao utilizador, assegurando a resolução de problemas num tempo máximo inferior a 11 horas úteis, em 90% dos casos	Tempo máximo de resolução	11 horas úteis	7,78%	100,00%	3							
			Financeira	Eficiência económico-financeira												
			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.	N.º de propostas de melhoria	[7 a 14]			7,5%		5	0,6
						OE 2		Realizar formação em TI para os utilizadores internos da BNP	N.º de Acções de Formação	3			7,5%	100%	3	

100%

AVALIAÇÃO 4,084

OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2010		ÁREA DE SUPORTE AO UTILIZADOR (DSSI/DSAI)							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE 2	EF	Implementar o novo sistema de Service Desk, definindo os respectivos procedimentos e indicadores de monitorização e controlo	Prazo de execução	[10 a 30 Novembro]	15,0%	100,00%	3,00	0,5	4,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 2	EF	Reformular e actualizar o inventário, interno à DSAI, de equipamento informático, estabelecendo procedimentos para actualização progressiva no futuro	Prazo de execução	[15 a 31 Dezembro]	35,00%	104,30%	5	2,8	
				ef	Melhorar a rapidez e qualidade do serviço de suporte ao utilizador, assegurando a resolução de problemas num tempo máximo inferior a 11 horas úteis, em 90% dos casos	Tempo máximo de resolução	11 horas úteis	35,00%	100,00%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira										
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.	N.º de propostas de melhoria	[3 a 6]	15,0%		5	0,8	
100,0%									4,00 AVALIAÇÃO 4,000			

OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal													
2010		ÁREA DE INFRA-ESTRUTURAS E APLICAÇÕES (DSSI/DSAI/AIA)							AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1	ef	Concluir o processo de migração das obras da BND para o novo sistema de armazenamento digital	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	12,14%	100,00%	3	3,8	4,513	
					Renovar o equipamento activo da rede informática através da implementação e operacionalização de um novo switch central	Prazo de execução	[15 a 31 de Maio]	12,14%	133%	5			
						Renovar o sistema de backup através da instalação e operacionalização de um novo sistema	Prazo de execução	[15 a 31 de Outubro]	12,14%	100%			5
			N.º de rotinas de backup	6 rotinas de backup operacionais (BND,	12,14%		167%	5					
			OE 2	EF	Implementar um sistema de monitorização do equipamento da rede informática e dos servidores	Prazo de execução	[15 a 30 de Novembro]	12,14%	114,40%	5			
					Reorganização do repositório de ficheiros da BNP, definindo espaços e políticas de armazenamento de dados partilhados por serviços da BNP	Prazo de execução	[15 a 30 de Novembro]	12,14%	158,00%	3			
					Implementar e reorganizar um repositório online de software e documentação de suporte à actividade da DSSI	Prazo de execução	[15 a 30 de Agosto]	12,14%	124%	5			
	Financeira	Eficiência económico-financeira											
	Satisfação dos Colaboradore	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[2 a 4]	15,0%		5		0,8
								100,0%			AVALIAÇÃO 4,513		

OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	DSSI-SERVIÇO GESTÃO CONTEÚDOS DIGITAIS							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BPN e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço		EF	Assegurar a qualidade de prestação de serviço de acesso a obras digitais na internet	Nível de satisfação dos utilizadores de BND	[3,5 a 3,7]	15,0%	102,16%	5	0,8	3,800
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1	EF	Concluir o processo de publicação em linha de 16 % das obras impressas em Portugal no século XVI	N.º de imagens publicadas	29000	10,00%	100,78%	3	2,3	
				EF	Publicar em linha o remanescente das obras digitalizadas a pedido em 2009 e reduzir em 25% cbacklog de imagens do Projecto BND 2004	N.º de imagens publicadas	70000	10,00%	231,75%	5		
				EF	Digitalizar e nomear 150,000 imagens de obras da BNP	N.º de imagens digitalizadas	150000	10,00%	100,00%	3		
				ef	Concluir o processo de adaptação das ferramentas Contente e PURL à publicação e armazenamento de conteúdos digitais no novo sistema de arquivo	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	10,00%	100,00%	3		
				ef	Concluir o processo de migração das obras da BND para o novo sistema de armazenamento digital	Prazo de execução	[15 a 31 de Dezembro]	10,00%	100,00%	3		
				ef	Garantir um tempo médio de resposta de 8 dias na digitalização a pedido do leitor	Tempo médio de resposta	8 dias	10,00%	100%	3		
				ef	Assegurar a manutenção do Portal da BNP	Tempo máximo de resposta	4 horas	10,00%	100,0%	3		
	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.	N.º de propostas de melhoria	[6 a 12]	15,0%		5	0,8	
100,0%									3,29			
									AVALIAÇÃO 3,800			

OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	Divisão de Administração Geral							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (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	OE4	Q	Implementar e acompanhar o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas da BNP	Taxa de execução das actividades previstas no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas da BNP	[80% a 90%]	15,0%	100,00%	3	0,5	3,500
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE1	EF	Acompanhar o sistema de avaliação das Unidades Orgânicas e dos Colaboradores	Taxa de execução das actividades do Projecto SIADAP	[90% a 100%]	17,5%		5	2,5	
			OE2	ef	Assegurar o lançamento dos procedimentos relativos a aquisição de serviços de limpeza e segurança e de restaurante/bar	Prazo de conclusão do lançamento dos procedimentos de aquisição de serviços de limpeza e segurança	[15 a 31 de Dezembro]	17,5%	50%	1		
				ef	Assegurar o lançamento dos procedimentos concursais destinados a preencher os postos de trabalho vagos e orçamentados	Percentagem de procedimentos lançados nos prazos definidos	[80% a 90%]	17,5%	111,11%	5		
			OE4	EF	Dar cumprimento às recomendações da Inspeção-Geral de Finanças	Taxa de implementação da IGF e prazo de implementação	100% [15 a 30 Outubro]	17,5%	100%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação e capacitação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[70% a 80%]	7,5%	100%	3	0,6	
				Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	7,5%	1150%	5		
								100%	AVALIAÇÃO 3,500			

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	Divisão de Administração Geral - Sec. Exp. Serviços Gerais							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (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	OE5	Q	Contribuir para a satisfação dos utilizadores, assegurando o correcto encaminhamento dos pedidos exteriores para os serviços da BNP	Nº de reclamações/Nº de não conformidades/ocorrências detectadas internamente	0 reclamações/ 0 não conformidades/c orrências	15,0%	100,00%	3	0,5	3,840
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE5	EF	Assegurar o controlo das entradas e saídas da correspondência	Taxa de registo efectuadas no próprio dia	[90% a 95%]	14,0%	105,26+%	5	2,9	
				ef	Assegurar a organização de ficheiros de contactos externos por serviço	Prazo de apresentação dos ficheiros	[1 a 15 de Novembro]	14,0%	100%	3		
			OE4	EF	Optimizar a gestão da frota automóvel de serviços gerais com plena satisfação dos serviços requisitantes e no respeito pela legalidade, gerando economias de recursos	Taxa de deslocações com mais do que uma finalidade	[25% a 35%[	14,0%	171,43%	5		
						Taxa de execução do Plano de Saídas previsto de frota automóvel	[80% a 90%]	14,0%	111,11%	5		
					Contribuir para a redução do custo com as chamadas telefónicas através da eliminação de contactos de e para particulares para números de telemóvel	Nº de ocorrências (nº de chamadas) e percentagens de redução	0 ocorrências e [10% a 20%]	14,0%	100,00%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira										
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.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	15,0%	100%	3	0,5	
								100%	AVALIAÇÃO 3,840			

## OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2010		Divisão de Administração Geral - Sec. Rec. Fin. Patrimoniais							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (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	OE4	Q	Implementar e acompanhar o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da BNP	Taxa de execução das actividades previstas no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da BNP	[80% a 90%]	7,5%	111,11%	5	0,6	3,451
			OE 3	Q	Assegurar a actualização dos formulários de aquisição de bens e serviços decorrentes da nova legislação em vigor	Taxa de formulários actualizados e prazo de implementação	[90% a 100%] entre 15 a 31 de Maio	7,5%	100,00%	3		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 2	ef	Assegurar o lançamento dos procedimentos relativos a aquisição de serviços de limpeza e segurança e de restaurante/bar	Prazo de conclusão dos procedimentos de aquisição de serviços de limpeza e segurança	[15 a 31 de Dezembro]	11,67%	50%	1	2,1	
			OE3	ef	Implementar um sistema de informação de gestão em rede/tempo real nos domínios de Gestão Orçamental, Gestão de Stocks e Indicadores de Consumo	Prazo de Implementação no domínio da Gestão Orçamental	[15 a 30 Abril]	11,67%	100%	3		
						Prazo de Implementação no domínio da Gestão de Stocks	[1 a 15 de Outubro]	11,67%	123%	5		
						Prazo de Implementação no domínio dos Indicadores de Consumo	[1 a 15 de Julho]	11,67%	134%	5		
						OE 3	EF	Assegurar o alargamento do uso da facturação electrónica	Taxa de fornecedores habituais com facturação electrónica	[70% a 80%]		
			OE 4	EF	Dar cumprimento às recomendações da Inspeção-Geral de Finanças	Taxa de implementação da IGF e prazo de implementação	100% [15 a 30 Outubro]	11,67%	100%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira										
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.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	15,0%	150%	5	0,8	
								100%	AVALIAÇÃO 3,451			

**OBJECTIVOS 2010**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2010	Divisão de Administração Geral - Sec. Recursos Humanos							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (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	OE3	Q	Assegurar a actualização dos formulários na área dos RH, decorrente da nova legislação em vigor	Taxa de formulários actualizados e implementados	[80% a 90%]	15,0%	100,00%	3	0,5	3,710	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE1	EF	Garantir a plena utilização do sistema informático de apoio ao SIADAP disponibilizado pela DGAEP	Taxa de utilização das funcionalidades do sistema informático SIADAP	[80% a 90%]	14,0%	100,00%	3	2,7		
			OE2	ef	Assegurar o lançamento dos procedimentos concursais destinados a preencher os postos de trabalho vagos e orçamentados	Percentagem de procedimentos lançados nos prazos definidos	[80% a 90%]	14,0%	111,11%	5			
			OE3	EF	Concluir a implementação do sistema biométrico de controlo da assiduidade e pontualidade, assegurando a utilização corrente de todas as suas funcionalidades.	Taxa de cobertura dos procedimentos de controlo pelo novo software	[75% a 90%]	14,0%	100%	3			
			OE3	EF	Proceder à entrega electrónica dos recibos de vencimento a todos os trabalhadores a quem é disponibilizado correio electrónico profissional, bem como aos que dele não dispoem, declarem optar pela mesma via	Taxa de cobertura de colaboradores com disponibilização electrónica dos recibos de vencimento	[80% a 90%]	14,0%	111,11%	5			
			OE4	EF	Dar cumprimento às recomendações da Inspecção-Geral de Finanças	Taxa de implementação da IGF e prazo de implementação	100% [15 a 30 Outubro]	14,0%	100%	3			
	Financeira	Eficiência económico-financeira											
	Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação e capacitação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[70% a 80%]	7,5%	100%	3		0,6
				Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	7,5%	200%	5			
								100%					AVALIAÇÃO



OBJECTIVOS 2010

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2010	Biblioteca da Ajuda							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	OE	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BA e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE1,2 e3	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,5 a 3,7]	15,0%	103,51%	5	0,750	4,300
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE1	EF	Assegurar a catalogação das obras não catalogadas	Taxa de obras catalogadas face as planeadas para 2010	[75% a 85%]	10,00%	117,65%	5	3,100	
			OE3	EF	Garantir a digitalização e criação de instrumentos de acesso dos catálogos manuais de colecções especiais	Taxa de catálogos digitalizados dentro do prazo com índice onomástico (23 volumes)	[90% a 100%] dentro do prazo	10,00%	109%	3		
			OE2	EF	Promover iniciativas de difusão das colecções	N.º de exposições/mostras bibliográficas efectuadas	[1 a 2]	10,00%	100%	5		
			OE3	EF	Assegurar as intervenções de conservação sobre as colecções	N.º de peças com intervenção preventiva	[850 a 1000]	10,00%	168,3%	5		
			OE3	EF	Assegurar a preservação de originais, através da transferência para suporte digital	N.º de imagens digitalizadas	[8000 a 10000]	10,00%	320,00%	5		
			OE2	Ef	Promover a realização de visitas guiadas	N.º de iniciativas	[1 a 2]	10,00%	400%	5		
			OE2	ef	Elaborar o folheto informativo em língua portuguesa sobre a BA e suas colecções	Prazo de apresentação do folheto informativo	[1 a 15 de Agosto]	10,00%	100%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira										
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE 1,2 e 3	Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação e capacitação dos colaboradores	N.º de Acções	[1 a 2]	7,5%	100%	3	0,450	
				Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	7,5%	100%	3		

\*11 Actividades desenvolvidas neste âmbito que não exposições ou mostras bibliográficas