

# BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

**2011**

15 ABRIL 2012

O presente Relatório reúne as informações necessárias a uma visão e apreciação geral das atividades desenvolvidas pela Biblioteca Nacional de Portugal (BNP) no ano de 2011.

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

A **Parte II** compreende a autoavaliação do grau de cumprimento dos objetivos 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 atividades desenvolvidas em 2011, 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 objetivos das unidades orgânicas e respetivo grau de cumprimento. Inclui, ainda, uma análise da afetação 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 prospetivas.

I	NOTA INTRODUTÓRIA	4
<b>1</b>	<b>Breve análise conjuntural</b>	5
<b>2</b>	<b>Estratégia e objetivos para 2011</b>	8
II	AUTOAVALIAÇÃO	10
<b>1</b>	<b>Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR</b>	11
1.1	Objetivos, metas e resultados do QUAR para 2011	12
1.2	Autoavaliação	19
1.3	Relatório detalhado do cumprimento dos objetivos	20
1.4	Informação adicional	27
<b>2</b>	<b>Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano</b>	35
2.1	Serviços prestados pela Agência Bibliográfica Nacional	36
2.2	Desenvolvimento das coleções	36
2.3	Processamento bibliográfico	38
2.4	Serviços de acesso às coleções	39
2.5	Preservação e conservação	42
2.6	Porbase – Base Nacional de Dados Bibliográficos	43
2.7	Desenvolvimentos normativos	44
2.8	BND – Biblioteca Nacional Digital e serviços conexos	45
2.9	Extensão cultural, investigação e divulgação	47
2.10	Cooperação internacional	51
2.11	Biblioteca da Ajuda	52
2.12	Grau de cumprimento dos objetivos do Plano	53
<b>3</b>	<b>Análise da afetação de recursos materiais, humanos e financeiros</b>	55
3.1	Infraestrutura informática	56
3.2	Edifício, instalações e equipamentos	57
3.3	Recursos humanos	59
3.4	Recursos financeiros	60
III	BALANÇO SOCIAL	61
IV	AVALIAÇÃO FINAL	64
	ANEXO: PLANO E GRAU DE CUMPRIMENTO	68

## I NOTA INTRODUTÓRIA

## NOTA INTRODUTÓRIA

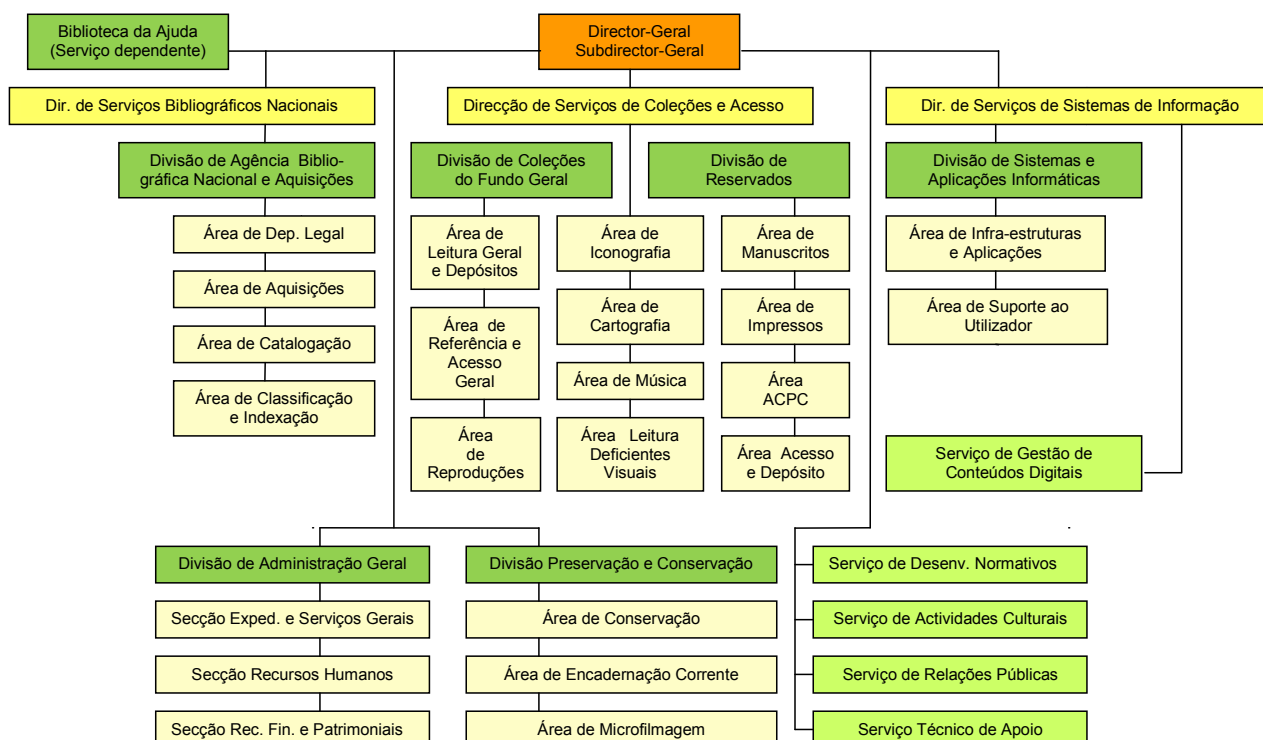
### 1 BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

#### 1.1 Missão, legislação e estrutura orgânica

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

A BNP rege-se pelo Decreto-Lei n.º 90/2007, de 29 de março, sendo a estrutura nuclear dos seus serviços, e respetivas 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 otimização de recursos humanos, designadamente o reforço do Serviço de Gestão de Conteúdos Digitais, verificou-se, em 2011, uma pequena alteração na estrutura organizacional. Foi extinta o Serviço de Cooperação e Normalização tendo as suas funções passado a integrar aquele serviço. Por motivos de redução e racionalização de pessoal foram reunidas sob uma mesma coordenação as áreas de Cartografia e Iconografia, que serão formalmente fundidas em 2012.



## 1.2 Valores e cultura organizacional

Na prossecução dos seus objetivos, e de acordo com o definido no documento *Visão e Plano Estratégico da Biblioteca Nacional de Portugal, 2007-2010* (que se manteve em 2011, aguardando prévia definição de alterações orgânicas previstas), a BNP orienta as suas atividades, e constrói a sua cultura organizacional, com base nos seguintes valores:

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

## 1.3 Fatores do ambiente externo

Os fatores do ambiente externo não apresentaram, para o ano de 2011, alterações substanciais face a 2010. Continuou a destacar-se, como vertente mais marcante, o aumento da procura dos serviços de acesso em linha aos próprios conteúdos bibliográficos, e serviços conexos, não só por parte dos utilizadores mas também a nível de projetos de colaboração em rede, em especial pelo estímulo político ao desenvolvimento dos recursos culturais europeus em linha, sobretudo no âmbito da *Europeana*. A digitalização continuou, assim, a ser uma área de principal prioridade no desenvolvimento de serviços ao público, tanto a nível nacional como internacional. No entanto, continuou a verificar-se no caso de Portugal e, mais especificamente da BNP, carência de programas de investimento / fontes de financiamento para esta área, que não permitem corresponder às expectativas, na medida desejável.

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, continuou a tendência para uma menor procura de serviços relacionados com as atividades da área de gestão de documentação e informação, designadamente no que respeita a formação contínua, sendo que, em contrapartida, se manteve o interesse e a procura dos serviços que a BNP presta e desenvolve, ou pode vir a desenvolver, relacionados com o setor da edição.

O contexto económico e administrativo, por outro lado, manteve-se pouco favorável ao desenvolvimento das ações que seriam necessárias para fazer face a todas as solicitações ou a novos empreendimentos desejáveis. A mudança de Direção e o início de uma nova fase de reestruturação, assim como a diminuição drástica de apoios mecenáticos, foram aspetos marcantes do ano de 2011.

O estágio de concretização da segunda fase da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos da BNP, que obrigou ao encerramento parcial temporário dos serviços de leitura até final de novembro, foi outro aspeto que modificou profundamente o ambiente de serviço público prestado pela Instituição. Sem o Fundo Geral disponível durante a maior parte do ano, a BNP coordenou alternativas com outras instituições e reforçou serviços excecionais de apoio a investigadores que lhes satisfizeram as necessidades inadiáveis.

Por fim, deve salientar-se que se aprofundou a relação institucional com projetos de investigação e iniciativas culturais, acentuando-se uma cada vez maior procura da colaboração da BNP por agentes externos para realizações conjuntas.

#### **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 atividades individuais de estudo e investigação, e os utilizadores profissionais, que se relacionam com a BNP no contexto das atividades das respetivas 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 ativos, isto é, que frequentam a Biblioteca, em cada ano. Mais difícil de caracterizar, mas certamente muito mais variada, é a população que usa a BNP remotamente através dos serviços disponíveis em linha, especialmente no que se refere ao volume crescente de conteúdos integralmente acessíveis na Biblioteca Nacional Digital. Esta população abrange qualquer cidadão, português ou estrangeiro, que procure informação diretamente nos serviços da BNP ou que chegue a esses serviços por outras vias, como a PORBASE, o *Google Scholar*, o portal TEL – *The European Library*, 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 atividade 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 caráter administrativo. No entanto, existe potencial para incentivar a participação destes clientes na melhoria dos objetivos que estão na base desses requisitos legais, como o de depósito legal, no quadro duma futura reformulação da legislação respetiva e através da criação, por parte da BNP, de mecanismos mais simplificados e eficazes de comunicação com essas entidades e cuja implementação se iniciou em 2010.

Enquanto entidade gestora da Bibliografia Nacional e do Catálogo Coletivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas e, ainda, prestadora de serviços de fornecimento de informação bibliográfica automatizada, de apoio técnico, formação contínua e orientação normativa na área biblioteconómica e outras áreas complementares, a BNP opera um interface fundamental com o universo das bibliotecas portuguesas e seus profissionais. Neste âmbito, o público alvo tem sido tão diversificado como o tipo de ações prestadas ao longo dos anos. No sentido de continuar a otimizar a sua atuação e mais eficazmente corresponder ao contexto atual, a BNP prosseguiu, em 2011, a redefinição das suas atividades neste âmbito, reduzindo a sua atuação às áreas prioritárias, como é o caso da normalização.

#### **1.5 Tipificação dos serviços prestados pela BNP**

- Desenvolvimento sistemático das suas coleções, especialmente no que respeita às publicações portuguesas, ou de valor e interesse para a cultura portuguesa, por Depósito Legal, compra, oferta ou permuta;
- Atribuição e administração do Depósito Legal; distribuição do Depósito Legal às bibliotecas beneficiárias (atualmente 9);
- Atribuição do ISSN (Número Internacional Normalizado das Publicações em Série) e do ISMN (Número Internacional Normalizado para a Música Impressa);
- Fornecimento de registos CIP (Cataloguing in Publication);

- Conservação e preservação das suas coleções e apoio a outros organismos, nesse âmbito.
- Constituição e disponibilização em linha de instrumentos de pesquisa e acesso às coleções;
- Disponibilização em linha da Bibliografia Nacional Portuguesa;
- Gestão do Catálogo Coletivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas consubstanciado na Base Nacional de Dados Bibliográficos – PORBASE; fornecimento de informação bibliográfica automatizada a outras instituições e projetos;
- Serviços, locais e à distância, de orientação dos leitores, de prestação de informação de referência e de pesquisas bibliográficas a pedido;
- Serviços de leitura presencial, incluindo para deficientes visuais;
- Serviço de empréstimo interbibliotecas e de empréstimos para exposições;
- Serviço de leitura e empréstimo a cidadãos deficientes visuais e a instituições especializadas nessa área;
- Serviços de acesso local e remoto a conteúdos digitais e digitalizados;
- Serviços de reprodução de documentos das coleções 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 atividade normativa nacional no âmbito da Informação e Documentação.
- Participação em atividades e projetos de cooperação internacional, nomeadamente com outras bibliotecas nacionais.
- Organização de exposições, mostras bibliográficas e outros eventos culturais relacionados com as suas coleções ou atribuições;
- Edição de catálogos, inventários, bibliografias, publicações técnicas e outras obras de investigação ou divulgação, relevantes para a valorização e difusão das coleções da BNP ou temas da cultura portuguesa, bem como a difusão nacional e nos PALOP de versões em língua portuguesa de normas internacionais nas áreas de biblioteconomia e preservação e conservação. Edição de publicações em suportes e formatos acessíveis a deficientes visuais.

## **2 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS PARA 2011**

### **2.1. Orientações estratégicas**

No cumprimento das suas atribuições fundamentais, tendo em conta o contexto atrás caracterizado e em consonância com as cartas de missão definidas dos dirigentes da BNP para 2010-2013, são definidas as seguintes orientações estratégicas gerais para a Instituição:

- Reforçar o suporte à gestão, salvaguarda e valorização do património documental à sua guarda, melhorando as condições logísticas e técnicas do seu armazenamento, segurança e preservação, e intensificando os meios da sua acessibilidade e difusão.
- Ampliar o esforço de requalificação das condições e serviços de acesso público à informação e acervos da BNP, modernizando e desburocratizando os serviços públicos locais e expandindo os serviços e conteúdos disponibilizados em linha;
- Prosseguir a estratégia de atualização e densificação da função normativa da BNP em informação e documentação e revitalizar os serviços de cooperação profissional com outras bibliotecas portuguesas no âmbito da PORBASE e dos projetos de digitalização;



- Incrementar a internacionalização dos recursos e serviços da BNP, diversificando e intensificando a sua participação em projetos e redes internacionais no âmbito da Sociedade da Informação e do Conhecimento, com destaque para os planos europeu e dos PALOP;
- Aprofundar e acrescentar relevância à relação profissional com a indústria da edição, estabelecendo parcerias para a criação de serviços integrados no âmbito do controlo bibliográfico (depósito legal; CIP e agências ISBN, ISSN, ISMN) e outros projetos de colaboração;
- Otimizar a gestão dos recursos de funcionamento, reduzindo custos de operação, aumentando as receitas próprias através de mecenato, e incrementando a produtividade através da melhoria dos sistemas de controlo interno de desempenho.

## 2.2 Objetivos estratégicos e operacionais para 2011

Tendo em conta as orientações estratégicas acima referidas, propõem-se os seguintes objetivos estratégicos/operacionais para 2011:

- **OE1** - Prosseguir a atualização dos serviços bibliográficos nacionais  
Recuperar atraso no processamento de DL, aumentando entre 20-30% a catalogação (Eficácia)
- **OE2** - Assegurar o contínuo desenvolvimento das coleções, analógicas e digitais  
Aumentar em 30-35% os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (Eficácia)  
Aumentar as coleções da BNP com 2 novos espólios de escritores/personalidades (Eficácia)
- **OE3** - Reforçar a participação da BNP em organizações internacionais e em redes europeias de informação  
Assegurar a participação em 2-3 iniciativas; 3-4 projetos e redes (Eficácia)
- **OE4** - Incrementar as receitas próprias  
Obter 50% da verba de mecenato conseguida em 2010 (Eficiência)
- **OE5** - Ampliar e requalificar as instalações de depósito das coleções  
Garantir o cumprimento das datas previstas de reabertura das Salas de Leitura (Eficiência)  
Concluir até 31 Dez, a Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos (Eficiência)  
Executar nos prazos legais o Programa de Gestão do Património Imobiliário do Estado (Eficiência)
- **OE6** - Desenvolver os conteúdos e serviços profissionais  
Angariar a participação de 5 organizações no RNOD - Registo Nacional de Objetos Digitais (Qualidade)  
Editar 2 novas publicações técnicas/normativas (Qualidade)  
Intensificar a formação profissional contínua, abrangendo 17,5% dos funcionários (Qualidade)

## II AUTOAVALIAÇÃO

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

## **1.1 OBJETIVOS, METAS E RESULTADOS DO QUAR 2011**

## QUAR: 2011

### SECRETÁRIO DE ESTADO DA CULTURA

#### IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO - BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL

**MISSÃO:** A BNP tem por missão proceder à recolha, tratamento e conservação do património documental português, em língua portuguesa e sobre Portugal, nos vários tipos de suporte em que este se apresente, bem como assegurar o seu estudo, divulgação e as condições para a sua fruição e garantir a classificação e inventariação do património bibliográfico nacional.

#### Objetivos Estratégicos

OE1: Atualizar os serviços bibliográficos nacionais	25%-30% de aumento de obras de DL catalogadas
OE2: Assegurar o contínuo desenvolvimento das coleções, analógicas e digitais	30%-35% de crescimento da BND; 2-3 espólios adquiridos
OE3: Reforçar a participação da BNP em organizações internacionais e em redes europeias de informação	2-3 iniciativas; 3-4 projetos e redes
OE4: Incrementar as receitas próprias	Angariar 40-60% do mecenato de 2010
OE5: Ampliar e requalificar as instalações de depósito das coleções	Reabrir Salas Leitura de 25 ago.-10 de set.; <u>Concluir a Obra de 15-31 dez.</u>
OE6: Desenvolver os conteúdos e serviços profissionais	Angariar 4 a 6 organizações para o RNOD; editar 1-2 publicações técnicas

#### Objetivos Operacionais

<b>EFICÁCIA</b>										<b>35,0%</b>
<b>O1. Recuperar o atraso no processamento de Depósito Legal (OE1)</b>										Ponderação: 20,0%
Indicadores	2009	2010	Meta 2011	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. % de aumento de obras catalogadas no ano	14%	12%	27,5%	2,5%	37,5%	100,0%	50,46%	120,46%	5	20,46%
<b>O2. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)</b>										Ponderação: 30,0%
Indicadores	2009	2010	Meta 2011	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. % de aumento de conteúdos publicados na BND	39%	35%	32,5%	2,5%	43,7%	100,0%	51,29%	145,71%	5	45,71%

<b>O3. Aumentar as coleções da BNP com novos espólios de escritores/personalidades (OE2)</b>									Ponderação:	30,0%
<b>Indicadores</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Taxa de Realização (%)</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind 3. N.º de novos espólios	8	3	2,0	1	4	100,0%	6	200%	5	100,00%
<b>O4. Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento normativo ou técnico-científico e em redes europeias (OE3)</b>									Ponderação:	20,0%
<b>Indicadores</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Taxa de Realização (%)</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind 4. N.º de iniciativas	2	3	2,0	1	4	50,0%	5	166,00%	5	66,00%
Ind 5. N.º de projetos e redes	4	4	3,0	1	5	50,0%	6	150,00%	5	50,00%
<b>EFICIÊNCIA</b>										<b>30,0%</b>
<b>O5. Angariar receitas de mecenato (OE4)</b>									Ponderação:	25,0%
<b>Indicadores</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Taxa de Realização (%)</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind 6. Percentagem de verbas de mecenato obtido em relação ao ano anterior	na	na	50%	10,0%	75,0%	100,0%	45,16%	100,00%	3	0,00%
<b>O6. Garantir o cumprimento das datas de reabertura das Salas de leitura ao público (OE5)</b>									Ponderação:	30,0%
<b>Indicadores</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Taxa de Realização (%)</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind 7. Prazo de Execução (25 de Agosto a 10 de Setembro)	na	na	245 dias	7 dias	183 dias	100,0%	245	100%	3	0
<b>O7. Concluir a totalidade da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos (OE5)</b>									Ponderação:	25,0%
<b>Indicadores</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Taxa de Realização (%)</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind 8. Prazo de Execução (15 a 31 de Dezembro)	na	na	357 dias	7 dias	268 dias	100,0%	394,00	91,75%	1	-8,25%
<b>O8. Executar o Programa de Gestão do Património Imobiliário do Estado (Dec-Lei 280/2007) (OE5)</b>									Ponderação:	20,0%
<b>Indicadores</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Taxa de Realização (%)</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind 9. N.º de dias para enviar a informação necessária à elaboração do Plano de Ocupação de Espaço à Unidade	na	na	53	5 dias	N.A.	100,0%	31	146,55%	5	35,41%

QUALIDADE									35,0%	
O9. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Obras Digitalizadas (RNOD) (OE6)									Ponderação: 35,0%	
Indicadores	2009	2010	Meta 2011	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10. N.º de Organizações participantes	na	na	5	1	7	100,0%	7	116,60%	5	16,60%
O10. Editar novas publicações técnicas/normativas (OE6)									Ponderação: 35,0%	
Indicadores	2009	2010	Meta 2011	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 11. N.º de publicações	1	1	2	1	3	100,0%	3	125,00%	5	25,00%
O11. Intensificar a formação profissional contínua (OE6)									Ponderação: 30,0%	
Indicadores	2009	2010	Meta 2011	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 12. Percentagem de colaboradores em efetividade em 2011 abrangidos por formação profissional	na	na	17,5%	2,5%	25%	100,0%	25,77%	128,85%	5	28,85%
Os objectivos mais relevantes são: 2, 3, 6 e 7										
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			1020				876		-144
Coordenador Técnico	8			24				16		-8
Assistente Técnico	8			528				464		-64
Assistente Operacional	5			330				285		-45
Total				2102				1825		-277
Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2010							31-12-2011		
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	229							225		

Recursos Financeiros (euros) - 2011 (orçamento corrigido)		Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento		6.328.914,00 €	5.928.632,00 €	- 400.282,00 €
Aquisição de bens e serviços		1.058.175,00 €	1.004.304,00 €	- 53.871,00 €
Despesas com o Pessoal		5.180.154,00 €	4.841.842,00 €	- 338.312,00 €
Outras despesas correntes		90.585,00 €	82.486,00 €	- 8.099,00 €
PIDDAC		3.675.000,00 €	3.490.894,00 €	- 184.106,00 €
Outros				- €
<b>Total</b>		<b>10.003.914,00 €</b>	<b>9.419.526,00 €</b>	<b>- 984.670,00 €</b>
Indicadores		Fonte de Verificação		
Ind 1. % de aumento de obras catalogadas no ano		Relatório de execução e dados do sistema de gestão bibliográfica		
Ind 2. % de aumento de conteúdos publicados na BND		Dados estatístico da BND		
Ind 3. N.º de novos espólios		Relatório de Actividades/Informação Portal BNP		
Ind 4. N.º de iniciativas		Relatório de Actividades		
Ind 5. N.º de projetos e redes		Relatório de Actividades		
Ind 6. Percentagem de verbas de mecenato obtido em relação ao ano anterior		Dados contabilísticos da execução orçamental da BNP		
Ind 7. Prazo de Execução (25 de Agosto a 10 de Setembro)		Relatório de Execução da Obra		
Ind 8. Prazo de Execução (15 a 31 de Dezembro)		Relatório de Execução da Obra		
Ind 9. N.º de dias para enviar a informação necessária à elaboração do Plano de Ocupação de Espaço à Unidade de Gestão Patrimonial do Ministério da Cultura		Comunicação contendo informação		
Ind 10. N.º de Organizações participantes		Relatório de implementação RNOD e observação do sistema em linha		
Ind 11. N.º de publicações		Relatório de actividade editorial e anúncio na livraria online		
Ind 12. Percentagem de colaboradores em efetividade em 2011 abrangidos por formação profissional		Relatório de Actividades de Formação e Balanço Social		



	2011	BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL						AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspetiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação Utilizadores/ Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Angariar a participação de outras organizações no RNOD	N.º de participantes	[5 a6]	12,25%	7	116,60%	5	0,613	4,370
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Recuperar o atraso no processamento de Depósito Legal	% de aumento de obras catalogadas no ano (valor de ref.a = 17.203)	[25-30% ]	7,0%	50%	120,46%	5	3,008	
			EF	Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital	% de aumento de conteúdos publicados na BND	[30 a 35%]	10,5%	51%	145,70%	5		
			EF	Aumentar as coleções da BNP com novos espólios de escritores / personalidades	N.º de novos espólios	[2 a 3]	10,50%	6	200,00%	5		
			EF	Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento normativo ou técnico-científico e em projetos e redes europeias	N.º de iniciativas	[2 a 3]	3,5%	5	166,67%	5		
					N.º de projetos e redes	[3 a 4]	3,5%	6	150,00%	5		
			ef	Garantir o cumprimento das datas de reabertura das Salas de leitura ao público	Tempo de execução (dias)	[237-252]	9,0%	245 dias	100,00%	3		
			ef	Concluir a totalidade da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos	Tempo de execução (dias)	[350-364]	7,50%	394 dias	91,75%	1		
			ef	Executar o Programa de Gestão do Património Imobiliário do Estado (Dec-Lei 280/2007)	Tempo de execução (dias)	[48-58]	6,00%	31	146,55%	5		
			Q	Editar novas publicações técnicas/normativas	Nº de publicações	[1 a 2]	12,25%	3	125,00%	5		
Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	Angariar receitas de mecenato	% de verbas de mecenato em relação ao ano anterior (Valor de referência = 170.969,94€)	[40 a 60%]	7,5%	45,16%	100,00%	3	0,225		
Satisfação dos Colaboradores	Aprend. e Desenv. Organiz.	Recursos Humanos	Q	Intensificar a formação profissional contínua	% de colaboradores em efetividade abrangidos por formação profissional	[15 a 20%]	10,5%	25,77%	128,85%	5	0,525	
DIRIGENTE:	Pedro Dias	Data: 13.04.2012					100%			AVALIAÇÃO		4,370
								Taxa realização ponderada				131,11%

**2011 - BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL - ANÁLISE POR PARÂMETROS**

Eficácia								35%	Eficiência								30%	Qualidade								35%	Taxa de Realização
Obj.	Peso Obj/Dim	pi	Ind.	%Rind	Peso Ind.	%Robj	Aval.		Obj.	Peso Obj/Dim	pi	Ind.	%Rind	Peso Ind.	%Robj	Aval.		Obj.	Peso Obj/Dim	pi	Ind.	%Rind	Peso Ind.	%Robj	Aval.		
OBJ 1	20,0%	7,0%	Ind 1	120,46%	100%	120,46%	Superou		OBJ 5	25%	7,5%	Ind 6	100,00%	100%	100,00%	Cumpriu		OBJ 9	35%	12,25%	Ind 9	116,60%	100,00%	116,60%	Superou		131,11%
OBJ 2	30,0%	10,5%	Ind 2	145,70%	100%	145,70%	Superou		OBJ 6	30%	9,0%	Ind 7	100,00%	100%	100,00%	Cumpriu		OBJ10	35%	12,25%	Ind 10	125,00%	100,00%	125,00%	Superou		
OBJ 3	30,0%	10,5%	Ind 3	200,00%	100%	200,00%	Superou		OBJ 7	25%	7,5%	ind 8	91,75%	100%	91,75%	Não atingiu		OBJ 11	30%	10,5%	Ind 11	128,85%	100,00%	128,85%	Superou		
OBJ 4	20,0%	7,0%	Ind 4-5	158,33%	100%	158,33%	Superou		OBJ 8	20%	6,0%	ind 9	146,55%	100%	146,55%	Superou										123,22%	
							159,47%									107,25%											

## 1.2 AUTOAVALIAÇÃO

A realização do QUAR no ano de 2011 foi a seguinte:

### Grau de cumprimento dos objetivos

- Foram **superados 9 indicadores (75%)**, incluindo os indicadores dos 3 objetivos de maior peso (9, 10, 2, 3 e 11);
- Foram **cumpridos 2 indicadores (17%)**.
- **1** objetivo/indicador **não totalmente atingido (8%)**, mas por razões exógenas à BNP (ver adiante o detalhe do cumprimento dos objetivos).
- A **taxa ponderada de realização** foi de **131,11%**.
- A classificação final é de **4,370**, que se propõe, conforme quadros apresentados nas páginas anteriores e justificado no ponto 1.3 - Relatório detalhado do cumprimento dos objetivos.

#### a) Análise da produtividade

- A utilização dos recursos humanos foi abaixo do planeado, em -10,79%;
- A percentagem de indicadores com desvio > 25% foi de 50%.

#### b) Análise custo-eficácia

- Globalmente, o desempenho foi acima do planeado e a execução dos recursos financeiros foi de 94,15%.

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

Todos os indicadores de atividades continuadas **(6)** dispõem de histórico e apresentam evolução positiva, à exceção do O5 – Angariar receitas de mecenato, cujo indicador, devido às perspetivas de crise, foi definido como uma percentagem de verbas de mecenato obtido em relação ao ano anterior. Neste caso, não se tratando de um indicador de produtividade, ou de eficácia que dependa apenas da atuação da BNP, a evolução positiva não um valor crescente face a anos anteriores.

Existe um **(1)** indicador (ind. 12: % de efetivos com formação) de atividade continuada para o qual não foi possível obter em tempo o histórico de 2010, uma vez que o dado correspondente do Balanço Social não é calculado da mesma forma que este indicador do QUAR.

Existem cinco **(5)** indicadores de objetivos que constituem atividades ou iniciativas singulares, isto é, que só ocorrem em 2011, que não são passíveis de histórico.

A informação do Relatório de *Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no Plano*, contém informação histórica, maioritariamente com evolução positiva, de praticamente todas as atividades continuadas da Instituição. Na maioria dos casos, o histórico é, no mínimo, de cinco anos.

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

Todos os parâmetros de avaliação foram superados, com as seguintes taxas de superação, sendo a justificação dos desvios encontra-se registada no ponto seguinte, para cada objetivo.

**Eficácia: 59,47%   Eficiência: 7,25%   Qualidade: 23,22%**

### 1.3 RELATÓRIO DETALHADO DO CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

#### OBJETIVO 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	2010	Meta	Resultado 2011	Taxa de realização	Classificação	Desvio
Percentagem de aumento de obras DL catalogadas no ano (valor ref. <sup>a</sup> 17.203)	12%	25-30%	25.885 50,46%	<b>120,46%</b>	<b>Superado</b>	<b>20,46%</b>

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

**Objetivos específicos:** Aumento cadência de processamento de DL

Ações	Datas de realização
Redefinição de prioridades e definição mais exigente dos objetivos de produtividade individual.	Março
Formação em contexto de trabalho (10 ações/87 horas e 12 estágios práticos) visando a eficiência dos processos	Abril-junho; agosto-outubro
Monitorização das rotinas e recolha dados estatísticos	Janeiro-Dezembro
<b>Impacto</b> Em 2011 foram recuperados oito dos 14 meses de atraso de processamento de DL que se verificavam no final de 2010. Disponibilização mais rápida das obras à leitura e dos registos bibliográficos na base de dados.	

#### OBJETIVO OPERACIONAL 2 (EFICÁCIA)

##### Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital

Fonte de verificação : Dados estatísticos da BND

Ind.1	2010	Meta	Resultado em 31 Dez 2011	Taxa de realização	Classificação	Desvio
% crescimento (valor referência 917.033)	35%	30-35%	1.387.454 <b>51,29%</b>	<b>116,29%</b>	<b>Superado</b>	<b>16,29%</b>

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

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

Ações	Datas de realização
Nova reformulação dos recursos dos espaços de trabalho em rede com ligação direta ao data center, para otimização dos processos	Janeiro – abril
Aquisição de novo sw de produção de pdfs, compressão e ocr	Setembro- dezembro
Definição mais exigente dos objetivos de produtividade individual	Março
Monitorização das rotinas e recolha mensal de dados de produtividade	Janeiro-dezembro

#### Justificação do desvio positivo

Verificou-se um volume de publicação muito maior do que o previsto devido à aquisição e implementação, no último trimestre, de nova ferramenta de conversão/compressão/ocr de pdfs, o que tornou os processos substancialmente mais rápidos.

#### Impacto

Aumento do volume (**51%** em número de páginas; **49,8%** em número de títulos) e da cadência de atualizações da BND (19,5 para 37,2 na média de obras publicadas por dia). O volume de acessos aos objetos digitais da BND **cresceu 8,92%** relativamente a 2010, atingindo praticamente os **oito milhões de consultas/ano** e uma média mensal de cerca de 660.000.

### OBJETIVO OPERACIONAL 3 (EFICÁCIA)

#### Aumentar as coleções da BNP com novos espólios de escritores e personalidades

Fonte de verificação : Dados estatísticos da BND

Ind.1	2010	Meta	Resultado em 2011	Taxa de realização	Classificação	Desvio
Nº de novos espólios	7	2-3	6	<b>200%</b>	<b>Superado</b>	<b>100%</b>

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

Ações	Datas de realização
Doação do espólio de Sofia de Mello Breyner	Janeiro de 2011
Doação do espólio de Ruy Coelho (1889-1986)	Maio 2011
Doação do espólio de João Rui de Sousa	Maio 2011
Doação do espólio de Raul de Campos (1883-1947)	Junho 2011
Doação do espólio de Delfim Santos (1907-1966)	Junho 2011
Doação de Espólio do General Vassalo e Silva	Dezembro 2011

#### Justificação do desvio positivo

Foram concluídos mais processos de acordo que o previsto, sendo que a sua concretização, sobretudo no caso das doações, depende quase exclusivamente de fatores externos à BNP. Apesar de ser um objetivo com resultados dificilmente controláveis pela BNP, pela sua importância foi incluído no QUAR a pedido da tutela.

#### Impacto

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

### OBJETIVO OPERACIONAL 4 (EFICÁCIA)

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

Fonte de verificação : Programas e relatórios de iniciativas e projetos

Ind. 1	Meta	Peso	Resultado 2011	Taxa de realização	Classificação	Desvio
Nº de iniciativas	<b>2 a 3</b>	50%	<b>5</b>	166%	Superado	66%
<b>Ind. 1</b>	<b>3 a 4</b>	50%	<b>6</b>	150%	Superado	50%
Nº de projetos e redes						
Total				<b>158%</b>	<b>Superado</b>	<b>58%</b>

**Processos:** Participação em iniciativas e projetos, novos ou em continuação: colaboração nos trabalhos, eventos e contribuição de conteúdos portugueses a partir dos sistemas de informação da BNP. Incluem-se os que tiveram atividade no ano.

**Objetivos específicos:** Garantir a presença e colaboração da BNP em iniciativas e projetos 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 correpresentação do MC (articulado com outros organismos do MC). Ativ. 2011: reunião no Luxemburgo em junho
<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. Ativ. 2011: jan.-dez.; participação em workshop destinado a agregadores, Haia, janeiro
<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/udccsummary/">http://www.udcc.org/udccsummary/</a> .	Desde 2010 Membro, fornecedor de versão portuguesa Ativ. 2011: jan.-junho, com atualizações online
<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 Ativ. 2011- Org. e participação em duas reuniões técnicas e um evento público internacional (março e agosto); elab. planos e relatórios; atualiz. de website
<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. Ativ. 2011 - Participação em reunião em agosto

PROJETOS E REDES	Tipo participação
<b>Projeto EoD – Ebooks on Demand</b> – Projeto europeu financiado pelo Programa Culture, que implementou uma rede de serviços de fornecimento de conteúdos digitalizados a pedido, a partir dos catálogos das bibliotecas, incluindo pagamento online. A partir de 2009 desenvolveu um serviço de impressão a pedido (POD). 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>	Desde 2007. Membro parceiro da Rede. Ativ. 2011: jan.-dez. na gestão e prestação do serviço; realização de workshop do projeto em Lisboa, 3-4 novembro; implementação de POD

<p><b>Portal Europeana / Europeana V1.0 – Thematic Network</b> – Projeto financiado pelo programa <i>eContentplus</i>, 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. Fornecedor de conteúdos e representante nacional; resp. pela versão portuguesa do Portal Europeana. Ativ. 2011: jan.-dez., atualizações do portal e da versão portuguesa;</p>
<p><b>Europeana Connect</b> – Projeto financiado pelo Programa <i>eContentplus</i> (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 infraestrutura 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://europeanconnect.eu/results-and-resources.php">http://europeanconnect.eu/results-and-resources.php</a></p>	<p>Projeto aprovado no final de 2009. Participação efetiva desde 2010 Parceiro, colaboração técnica Ativ. 2011: jan.-outubro (o projeto terminou a 30 desse mês)</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 coleções 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  Membro, fornecedor de conteúdos Ativ. 2011: jan.-dez., atualização 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 coletividades) 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  Membro, fornecedor de conteúdos portugueses  Ativ. 2011: jan.-dez., com atualização de conteúdos; participação em reunião de gestão em agosto</p>
<p><b>Europeana Awareness</b> – Projeto candidato a financiamento do programa CIP (Competitiveness and Innovation Framework) visando a divulgação do portal, promoção junto do grande público e o desenvolvimento da cooperação entre instituições dos vários setores culturais.</p>	<p>Projeto candidato em 2011 Ativ. 2011: participação na elaboração da candidatura ao Programa CIP</p>

## OBJETIVO OPERACIONAL 5 (EFICIÊNCIA)

### Obter receitas de mecenato

Fonte de verificação: Sistema de Informação Contabilística da BNP

Ind. % de receita	2010	Meta	Resultado 2011		Taxa de realização	Classifica ção	Desvio
	170.969,94 €	40-60%	77.563,08€	45,36%	100%	<b>Cumprido</b>	<b>0</b>

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

**Objetivos específicos:** Viabilizar atividades culturais sem dotação própria

Projetos	Mecenas	Apoios
Projeto "Portuguese Culture" e Dicionário Historiadores	FLAD	38.000,00 €
Apoio edição "Amato Lusitano"	Avedon Soc. Imobiliária, S.A.	750,00€
	Balvil- Gestão de Empreendimentos Turísticos, L.da	500,00€
Apoio à edição de "Marcos Portugal- Música religiosa"	Fundação Cupertino de Miranda	3.000,00€
	CESEM, UNL	6.000,00€
Patrocínio das iniciativas editoriais e expositivas do Centenário de Orlando Ribeiro	Fundação INATEL	3.000,00€
	Turismo de Portugal, I. P.	10.000,00€
	IGOT, UL(1)	10.473,00€
Patrocínio edição "Das partes do Sião"	Inst. Sup. Ciên. Soc. Políticas (1)	1.508,38€
Patrocínio edição "Charles Dickens em Portugal"	Centro Est. Anglísticos, UL (1)	1.531,70€
Patrocínio de desenvolvimento da plataforma de ebooks para as edições BNP	Metatheke (1)	1.200,00€
	Marka (1)	1.200,00€
(1) Apoios pagos diretamente às gráficas e outros prestadores	TOTAL	77.163,08€

#### Impacto

Os resultados permitiram a realização de um número de iniciativas para as quais a BNP não dispunha de orçamento próprio.

### OBJETIVO OPERACIONAL 6 (EFICIÊNCIA)

#### Garantir o cumprimento das datas de reabertura das salas de leitura

Fonte de verificação: Relatório de execução da obra

Ind. Tempo de execução (dias)	Meta	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	245	100	245	100%	Cumprido	0%

**Processos:** Coordenação e controlo da execução dos contratos da Obra e da logística das coleções

**Objetivos específicos:** Assegurar o cumprimento do calendário de reabertura previsto

Ações	Datas de realização / finalização
Controlo de execução da obra de remodelação e dos calendários fixados para as mudanças/reposições das coleções, bem como das contratações das limpezas. Alocação de pessoal extra da BNP, para resolução de problemas técnicos e conferência /reordenação das espécies, à medida das necessidades.	2 janeiro-29 agosto 1 setembro-29 novembro
<b>Impacto</b> A abertura das salas foi garantida nas datas previstas, conforme consta de relatório da obra e anúncio público, disponíveis no portal BNP.	

### OBJETIVO OPERACIONAL 7 (EFICIÊNCIA)

#### Concluir a totalidade da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos

Fonte de verificação: Relatório de execução da Obra

Ind. Tempo de execução (dias)	2010	Meta	Peso	Resultado em 31 Dez. 2009	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	N/A	357 a 364	100	394	91,75%	Não atingido	-8,25%



**Processos:** Controlo de execução do contrato de empreitada da Obra

**Objetivos específicos:** Cumprimento dos prazos contratados

Ações	Datas de realização / finalização
Controlo e coordenação das fiscalizações e da execução física e financeira	Jan.-dezembro
<p><b>Justificação do desvio</b></p> <p>O desvio <u>negativo</u> <u>deveu-se inteiramente a fatores exógenos não controláveis pela BNP</u>: por um lado, trabalhos a mais não previsíveis e relacionados com remoção de amianto só detetado na obra em execução; por outro, as crescentes dificuldades de tesouraria da empresa adjudicatária, por falta de financiamento bancário, devido à crise, agravadas pela falência de vários subempreiteiros. Por fim, a não autorização do compromisso financeiro para aqueles trabalhos a mais, apesar de estar autorizado um reforço do Orçamento de PIDDAC para o efeito. Todos estes fatores motivaram prorrogações do prazo do contrato para <b>30 janeiro de 2012</b>, numa fase já tardia (novembro) para solicitar alteração deste objetivo do QUAR.</p> <p><b>Impacto</b></p> <p>Apesar dos atrasos, em 31 dez. era de 99% a taxa de realização da obra, em termos de construção civil, e de 97% a realização em termos das especialidades. O atraso verificado não teve repercussões negativas no funcionamento da Instituição.</p>	

## OBJETIVO OPERACIONAL 8 (EFICIÊNCIA)

### Executar o Programa de Gestão do Património Imobiliário do Estado (Dec-Lei 280/2007)

Fonte de verificação: Comunicação da informação à Secretaria-Geral

Ind. Tempo de execução (dias)	2010	Meta	Peso	Resultado	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	N/A	48-58	100	31	135,41%	<b>Superado</b>	<b>35,41%</b>

**Processos:** Elaboração do Plano de Ocupação de Espaços/ Unidade de Gestão Patrimonial do Ministério da Cultura

Ações	Datas de realização / finalização
Elaboração e envio da informação necessária à elaboração do Plano de Ocupação de Espaço à Unidade de Gestão Patrimonial do Ministério da Cultura	31 janeiro

## OBJETIVO OPERACIONAL 9 (QUALIDADE)

### Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Obras Digitalizadas (RNOD)

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

Ind. N.º de Org. Parti- cipantes	2010	Meta	Peso	Resultado em 31 Dez. 2011	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	N/A	4-6	100	7	116,6%	<b>Superado</b>	<b>16,6%</b>

**Processos:** Divulgação, testes, formalização das adesões e carregamento de dados

**Objetivos específicos:** Angariar informação sobre espécies digitalizadas de outras entidades

Ações	Datas de realização / finalização
Convites, testes, carregamento de dados e disponibilização; sessão de lançamento	Janeiro-maio
Reuniões técnicas, acompanhamento de novas adesões	Junho-dezembro
<b>Impacto</b> Foram consideradas apenas as entidades aderentes com dados já carregados no RNOD. No final do ano o sistema estava a ser efetivamente utilizado por 7 organizações aderentes e os dados a ser canalizados para a Europeana, oferecendo assim uma maior exposição na Internet da informação e links de acesso aos respetivos objetos digitais.	

## OBJETIVO OPERACIONAL 10 (QUALIDADE)

### Editar novas publicações técnicas/normativas

Fonte de verificação: Relatório de atividade editorial e anúncio na livraria online

Ind. Nº de publicações	2010	Meta	Peso	Resultado em 31 Dez. 2011	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	1	1-2	100	3	125%*	<b>Superado</b>	<b>25%</b>

\* Dada a natureza do objetivo e valor da meta, não é passível de aplicação o critério normal de valor crítico, pelo que foi adotada a taxa de realização de 125%.

**Processos:** Tradução e adaptação e/ou elaboração de textos técnicos/normativos

**Objetivos específicos:** Disponibilizar documentação atualizada à comunidade profissional, no âmbito das funções normativas da BNP

Ações	Datas de realização / finalização
<i>Manual de Utilização do Sistema RNOD</i> . Lisboa, BNP, 2011	Maio
IFLA - <i>Requisitos funcionais para dados de autoridade: um modelo conceptual</i> . Lisboa: BNP, 2011	Dezembro
IFLA - <i>Manual UNIMARC Autoridades</i> . Trad. Portuguesa. 3ª ed. Lisboa: BNP, 2011	Dezembro

## OBJETIVO OPERACIONAL 11 (QUALIDADE)

### Intensificar a formação profissional contínua

Fonte de verificação: Relatório de Atividades de Formação e Balanço Social

Ind. % de efetivos com formação	2010	Meta	Peso	Resultado em 31 Dez. 2011	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	na	15-20%	100	25,77%	128,85%	<b>Superado</b>	<b>28,85%</b>

**Processos:** Identificação de necessidades, preparação e execução de plano de formação

**Objetivos específicos:** Atualizar conhecimentos e aumentar as competências dos recursos humanos

Ações	Datas de realização / finalização
Foram abrangidos com formação 58 trabalhadores de um total de 225.	Maio-dezembro

## 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 efetuados 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 e 2010, com uma subida da classificação em todos os itens (0,27 na média global), o que é bastante significativo tendo em consideração o encerramento temporário parcial de serviços de leitura que ocorreu de janeiro a setembro, decorrente da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, e que em 2010 gerou alguma polémica.

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

Este inquérito compreendeu vários aspetos 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 29 de novembro de 2011 e 11 de janeiro de 2012.

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

**Dimensão da amostra:** 110 respondentes (-16,7% que em 2010)

**Taxa de resposta / respondente – 93,9%** (+6,05% que em 2010)

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

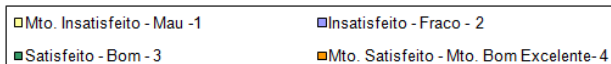
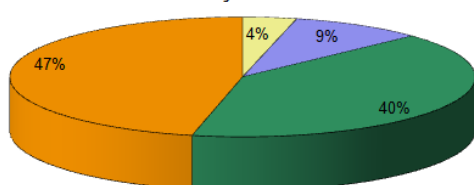
Serviços Grau de satisfação	Serv. Átrio	Refe- rência	Leitura Geral	Repro- duções	Micro filmes	Reser- vados	Carto- grafia	Icono- grafia	Música	Bib. Ajuda	TOTAL resposta s/média geral	
Mto. Insatisfeito. Mau -1	2	28	11	7	13	52	0	3	0	1	117	4%
Insatisfeito. Fraco- 2	14	87	63	23	11	56	13	12	7	3	289	9%
Satisfeito. Bom - 3	113	451	211	106	92	153	13	20	9	27	1265	47%
Mto. Satisfeito. Mto Bom, Excelente - 4	171	434	299	124	102	231	16	35	15	27	1454	40%
<b>Avaliação média</b>	<b>3,51</b>	<b>3,29</b>	<b>3,37</b>	<b>3,33</b>	<b>3,30</b>	<b>3,14</b>	<b>3,07</b>	<b>3,24</b>	<b>3,27</b>	<b>3,38</b>	<b>3,29</b>	

- Média geral de satisfação: **3,29** (Satisfeito/Bom), **crescendo 0,27** face a 2010 (3,02)
- Respostas **entre 3-4** (Satisfeito/Muito satisfeito – Bom/Muito bom/Excelente): **87%**, **crescendo 13%** face a 2010 (74%)
- Satisfação com instalações e equipamentos – média global de **2,97** (Insatisfeito/fraco) **crescendo 0,21** face a 2010 (2,76)
- Satisfação com a qualidade do atendimento - média de **3,51** (Satisfeito/Bom), **crescendo 0,26** face a 2010 (3,25).

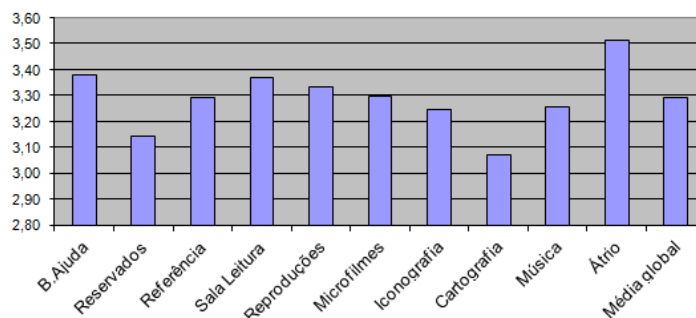
## SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES - 2011

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

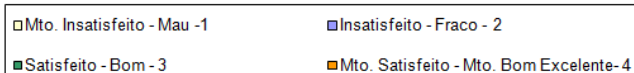
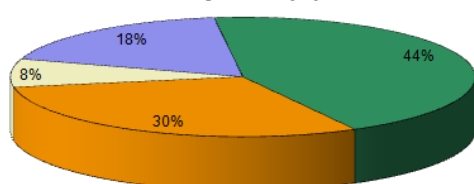
**Satisfação Global Leitores**



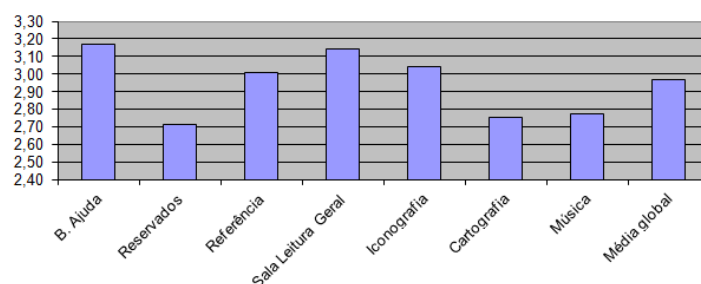
**Média de avaliação global e por serviço**



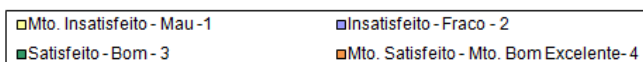
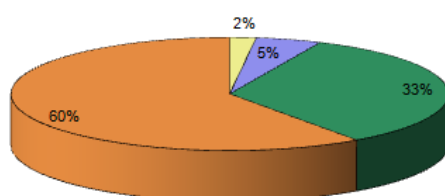
**Instalações e equipamentos**



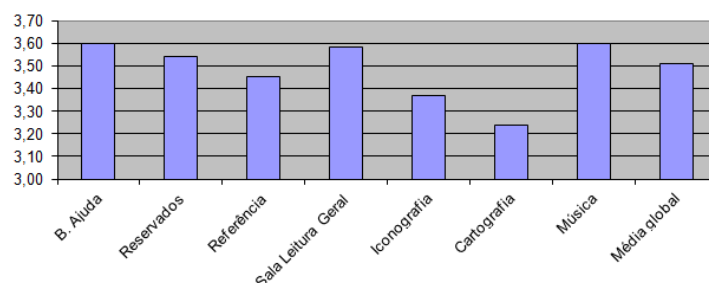
**Instalações e equipamentos**



**Qualidade do atendimento**



**Qualidade do atendimento**



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

Foram efetuados 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 7 de dezembro de 2011 e 11 de fevereiro de 2012.

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

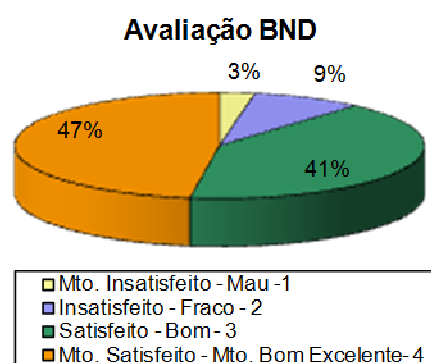
**Dimensão da amostra:** 929 respondentes (BND-308; Portal BNP - 621). A amostra aumentou 75% face a 2010 (228).

**Taxa de resposta/respondente:**

BND – **78,2** (+4,2% face a 2010); Portal BNP – **73,1%** (-8,9% face a 2010)

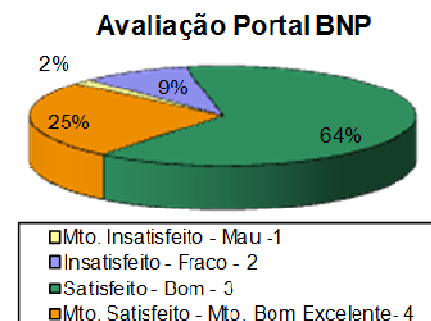
**Principais resultados** (escala de 1-4):

BND	Organização de conteúdos	Apres. gráfica e funcionalidade	Relevância conteúdos	Qual. Imagens	Média global	
1 - Mto. Insatisf. Mau	7	9	6	5	27	2,76%
2 - Insatisf. Fraco - 2	27	25	23	10	85	8,71%
3 - Satisf. Bom	109	115	103	71	398	40,82%
4-Mto.Satisf. Mto. Bom Excelente	102	98	113	152	465	47,69%
<b>Média</b>	<b>3,25</b>	<b>3,22</b>	<b>3,32</b>	<b>3,55</b>	<b>3,33</b>	



- Média geral de satisfação - **3,33** (Satisfeito/Bom), subindo 0,02 face a 2010 (3,31).
- Respostas entre 3-4 (Satisf./Muito satisf.; Bom/Muito bom) – **88,51%**, subindo 3,01% face a 2010 (85,5%).

PORTAL BNP	Organização de conteúdos	Atualidade	Apres. gráfica funcionalidade	Satisf. c/ inf. on sultada	Média global	
1 - Mto. Insatisf. Mau	3	4	9	56	72	1,75%
2 - Insatisf. Fraco - 2	29	35	28	279	371	9,03%
3 - Satisf. Bom	197	191	204	2025	2617	63,75%
4-Mto.Satisf. Mto. Bom Excelente	182	168	171	524	1045	25,45%
<b>Média</b>	<b>3,36</b>	<b>3,31</b>	<b>3,30</b>	<b>3,05</b>	<b>3,13</b>	



- Média geral de satisfação - **3,13** (Satisfeito/Bom), decrescendo 0,03 face a 2010 (3,16)
- Respostas **entre 3-4** (Satisfeito/Muito satisfeito - Bom/Muito bom) – **89,2%**, subindo 2,8% face a 2010 (86,4%).

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

Devido à circunstância excecional de encerramento temporário de serviço de leitura geral da BNP durante oito meses, não se verificaram aumentos na generalidade dos serviços presenciais prestados ao público.

Por outro lado, devido à recuperação de atrasos, desde 2009, nos serviços prestados pela Agência Bibliográfica Nacional, no que respeita ao processamento e fornecimento de dados aos editores e tipografias, onde a procura tem 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 que, em 2011, são de assinalar:

- **aumento de 51%** de conteúdos publicados na Biblioteca Nacional Digital (BND);
- **aumento de 9%** nos acessos às obras contidas na BND. O total de acessos em 2011 ascendeu a **7.995.117**;
- **aumento de 7,4% de público** nas exposições, conferências, visitas guiadas e outros eventos;
- **Diminuição das reclamações em 25%** (apenas se verificaram 3 reclamações em 2011, contra 4 em 2010);
- **Variação positiva global** nos questionários anuais de satisfação, tanto do público como dos trabalhadores.

#### 1.4.2 Avaliação do sistema de controlo interno

Em 2011, a BNP continuou a aplicar um modelo integral de gestão por objetivos inspirado no *balanced score card*, que serviu como metodologia base para a gestão de desempenho. Foi efetuado controlo de execução dos objetivos através de monitorizações efetuadas periodicamente nos diferentes serviços, o que permitiu um acompanhamento eficaz do cumprimento do plano de atividades.

De acordo com o Anexo A do Anexo 2 de GT CCAS. Rede GPEARI - *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 efetuada internamente uma verificação efetiva 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
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Elementos do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			

1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X		Em anos anteriores: 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 ação de formação?	X		26%
<b>3 – Atividades 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		Diretor-Geral e Subdiretora-Geral, nas ausências e impedimentos
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		Levantamento de necessidades e subsequente participação nos procedimentos centralizados existentes
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 infrações conexas?	X		Entregue no TC e na IGF
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações 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 ativos 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 ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

Em 2011, apenas um objetivo do QUAR não foi atingido, mas por razões totalmente alheias à BNP, como fica explicado no ponto 1.3 *Relatório detalhado do cumprimento dos objetivos*.

A avaliação das unidades orgânicas apresenta melhorias sensíveis. Do total de objetivos definidos para as unidades orgânicas foram atingidos **44,67%** (contra 47,68 em 2010) e **superados 51,22%** (contra 50,88% em 2010). Em 2011, apenas **4,09%** dos objetivos das unidades orgânicas não foram cumpridos, mas sem grande impacto na organização.

Avaliação das unidades orgânicas:

- **65.6%** das unidades orgânicas foram avaliadas com grau de superação [avaliação entre 4 e 5] (contra 46,35%, em 2010).
- **34.4%** das unidades orgânicas foram avaliadas com grau de cumprimento [avaliação entre 2 e 3,999] (contra 53,65%, em 2010).

#### 1.4.4 Medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem 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 financeiros para as áreas i) de gestão e manutenção do edifício e seus equipamentos, ii) transferência de suporte, nomeadamente digitalização; iii) manutenção e atualização da infraestrutura informática de suporte às atividades e iv) atividades 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 efetuar um estudo comparativo com outra(s) biblioteca(s) nacional(ais) 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. A existência de outras prioridades mais urgentes no ano transato não permitiu ainda o investimento organizacional necessário nessa matéria.



#### 1.4.6 Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço

As chefias e elementos de coordenação intermédia foram ouvidos para efeitos da elaboração do Relatório de Atividades e autoavaliação do QUAR, em todos os aspetos que se relacionam com as suas atividades e responsabilidades. Não foi necessário elaborar nenhum questionário especificamente para o efeito.

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

#### BNP - SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES – 2011

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

**Período de realização:** Entre 5 de dezembro de 2011 e 3 de janeiro de 2012.

**Universo de inquirição:** 227 pessoas

**Dimensão da amostra:** 89 (39,2%), menos 0,5% face a 2010.

**Taxa de resposta / respondente – 96%** (mais 4% face a 2010)

Aspetos 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	32	30	44	3	56	165	14,49%
Insatisfeito- 2	52	19	45	13	40	169	
Pouco Satisfeito - 3	88	71	95	31	76	361	15,666%
Satisfeito - 4	335	228	190	211	215	1179	69,84%
Mto. Satisfeito - 5	102	79	45	171	34	431	
Avaliação média	3,69	3,72	3,35	4,24	3,31	3,66	

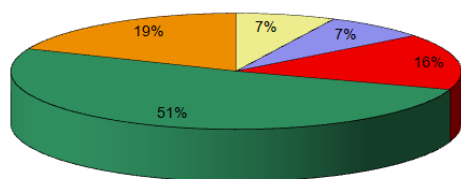
**Face a 2010, o grau de satisfação dos trabalhadores melhorou em todos os aspetos inquiridos.**

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

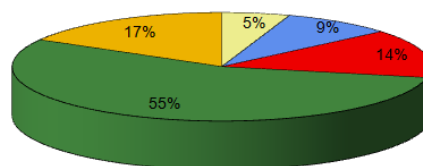
- Média geral de satisfação - **3,66** (Pouco satisfeito), com mais 0,10 pontos que em 2010
- Respostas **entre 4-5** (Satisf./Muito satisf.) - **69,84%**, com mais 3,24 % que em 2010
- Aspetos menos satisfatórios
  - Desenvolvimento da carreira – **3,35**, subindo no entanto 0,11 pontos face a 2010
  - Higiene, segurança e equipamentos – **3,31**, subindo no entanto 0,21 pontos face a 2010
- Aspeto mais satisfatório: Motivação- **4,24**, com mais 0,10 pontos que em 2010.

## SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES – 2011

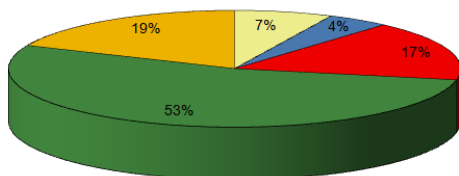
**Resultados Globais**



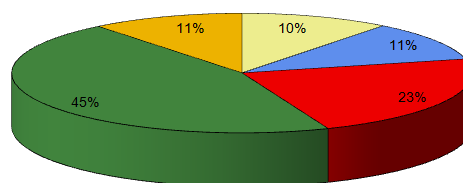
**Satisfação global com a Organização**



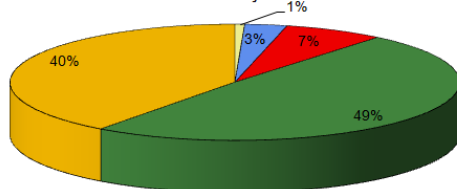
**Condições de Trabalho**



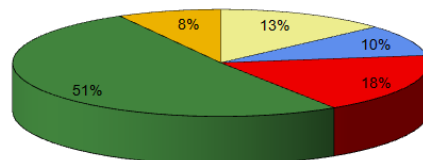
**Carreira**



**Motivação**



**Higiene, Segurança, Equipamento**



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

## 2.1 SERVIÇOS PRESTADOS PELA AGÊNCIA BIBLIOGRÁFICA NACIONAL

Comparativamente a 2010, em 2011 a atribuição de número de Depósito Legal **diminuiu 2,11%** e o fornecimento de dados de catalogação na publicação (CIP) **diminuiu 12%**. Em 2011,  **aumentou 4,33%** o número de **ISSN** atribuídos, e foi atualizada a base ISSN internacional com os dados das publicações portuguesas (envio de 2545 registos: 390 novos e 2155 corrigidos).

### Serviços de registo e identificação de publicações

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Atribuição de nº DL	15.339	17.097	17.778	17.015	17.203	<b>16.839</b>
Fornecimento de dados CIP	190	222	716	808	708	<b>623</b>
Atribuição de ISSN	298	236	290	465	438	<b>457</b>
Atribuição de ISMN	1	-	1	2	490*	<b>303</b>

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

Tempo médio de resposta			
	2009	2010	2011
Atribuição de nº DL	0,052 dias	0,22 dias	<b>0,02 dias</b>
Fornecimento de dados CIP	2,2 dias	2,1 dias	<b>1,3 dias</b>
Atribuição de ISSN	0,8 dias	0,5 dias	<b>0,5 dias</b>
Atribuição de ISMN	1 dia	1 dia	<b>1 dia</b>

Espécies recebidas ao abrigo de Depósito Legal					
2006	2007	2008	2009	2010	2011
679.876	694.706	769.385	596.931	460.184	<b>489.505</b>

A BNP desempacotou e conferiu **489.505** espécies (média mensal de **43.504**), das quais **105.241** se destinaram a integração nas suas coleções. As restantes **384.264** espécies foram organizadas para envio às bibliotecas beneficiárias. Foram igualmente oferecidos a outras instituições **3.659** exemplares excedentários do depósito legal.

Durante 2011, foram organizados **40.679** fascículos de publicações em série (média mensal de 3390) e **34.663** teses e outros trabalhos académicos. Foram organizados todos os fascículos recebidos por Depósito Legal até ao mês de novembro de 2011 (inclusive).

## 2.2 DESENVOLVIMENTO DAS COLEÇÕES DA BNP

### 2.2.1 Depósito legal

Deram entrada nas coleções da BNP, por depósito legal, **10.119 títulos** (no caso das monografias, volumes, uma vez que cada título pode ter mais de um volume depositado em momentos diferentes), dos quais:

- **14.443** de monografias,
- **683** títulos novos de publicações em série,
- **18.191** títulos de teses e outras provas académicos (16.375 dissertações de mestrado, 1631 teses de doutoramento e 185 provas de aptidão), correspondentes a **34.663 exemplares** em suporte digital e em papel e
- **330** documentos de tipologia especial (177 de iconografia, 117 de cartografia e 36 obras de música).

No total, foram integradas **137.788** espécies e **40.679** fascículos de publicações em série (**9.316** revistas, **29.980** jornais e **1383** suplementos).

## 2.2.2 Compras e ofertas

Em 2011 foram adquiridas **102** obras de bibliografia corrente (menos 2,85% que em 2010) e **135** (menos 92,79% que em 2010) no âmbito de leilões, espólios e raridades. Foram processadas 363 obras adquiridas por compra, das quais 9 destinados ao ACPC, 2 à Cartografia, 2 à Iconografia, 15 à Música, 5 aos Reservados Manuscritos, 5 aos Reservados Impressos e 325 ao Fundo Geral.

A BNP participou em **7 leilões**, de livreiros-antiquários (mais 46,15% que em 2010), tendo adquirido espécies bibliográficas em todos eles.

2006	2007	2008	2009	2010	2011
92.220,83 €	136.604,10 € *	92.762,50 € **	102.288,56 € ***	79,186,56 €	<b>43,285,90 €</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€ (coleção 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

- **Doação de Espólio do General Vassallo e Silva**  
Doação, pela Família do General Vassallo e Silva, de documentos do último Governador-Geral do Estado Português da Índia.
- **Doação de manuscrito de David Perez (1711-1778)**  
Doação à BNP, pelo Prof. David Cranmer, dum manuscrito musical intitulado *Variações para Bandolim* de David Perez, datado de 1773 e que constitui a mais antiga fonte portuguesa conhecida de música para bandolim.
- **Aquisição de obra rara de Ciência impressa em Évora em 1758**  
Aquisição, em leilão, de uma espécie de assinalada raridade da autoria do jesuíta João Leitão (1715-1733). De salientar a sua importância para os estudos matemáticos e físicos, com destaque para a Dinâmica e a Astronomia.
- **Espólio do filósofo Delfim Santos doado à BNP**  
Doação, pelos herdeiros do escritor representados pela viúva, Doutora Maria Manuela Hanemann Saavedra de Sousa Marques Pinto dos Santos, do espólio do filósofo e pedagogo Delfim Santos (1907-1966).
- **Doação do Espólio de Raul de Campos**  
Doação, por Ana Maria de Campos Mourão, do espólio de Raul de Campos, composto por manuscritos (autógrafos e cópias), impressos musicais e ainda algum material de arquivo relacionado com a atividade profissional do compositor.
- **Doação do Espólio de João Rui de Sousa**  
Doação, pelo próprio, do espólio literário do poeta, ensaísta e crítico literário João Rui de Sousa.
- **Doação do Espólio de Ruy Coelho**  
Doação, pelos herdeiros, do Espólio do compositor Ruy Coelho. O Espólio inclui maioritariamente manuscritos (autógrafos e cópias), materiais de orquestra e impressos da sua obra musical, e ainda programas de concerto, fotografias e correspondência, vindo enriquecer a coleção de Música da BNP que integra os espólios de grandes
- **Aquisição de cartas autógrafas e revistas**  
Aquisição, à Livraria Telles da Silva, de um significativo conjunto de cartas autógrafas, datadas do período compreendido entre 1800 e 1948, escritas por personalidades como João Henriques de Sequeira, Ismael Gracias, D. José Pessanha, e Joaquim de Carvalho.
- **Aquisição de manuscrito de Gonçalves Crespo**  
Aquisição, em leilão, de dois sonetos autógrafos do poeta luso-brasileiro de influência parnasiana Gonçalves Crespo – *Na igreja das Chagas e Trinta annos depois*.

- **Aquisição de álbum fotográfico da Biblioteca Nacional de Lisboa no Convento de S. Francisco (1949)**  
Aquisição, em leilão organizado pelo Palácio do Correio Velho, de um conjunto de cinquenta e seis fotografias referentes à história da Biblioteca Nacional de Lisboa.
- **Aquisição de importante mapa manuscrito da Região Diamantina (Minas Gerais, Brasil) datado de 1776**  
Aquisição, em leilão, do "Mapa da demarcação Diamantina", sem autor atribuído, datado de 1776.
- **Aquisição de um conjunto de passionários quinhentistas bracarenses**  
Aquisição, em leilão, de um conjunto de 3 passionários quinhentistas, que pertenceram à biblioteca do colecionador António Capucho. Destinados ao ofício da Paixão, os 3 livros estiveram em uso num Convento de Nossa Senhora em Braga.
- **Aquisição de carta de Fernando Pessoa a Pierre Hourcade**  
Aquisição, em leilão de uma das três cartas que Fernando Pessoa enviou a Pierre Hourcade.
- **Doação do Espólio de Sophia de Mello Breyner Andresen**  
Doação, pelos filhos da Poeta, do espólio de Sophia de Mello Breyner Andresen.

### 2.2.3 Coleções 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 coleções 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 coleção 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 eletrónico com 406 exemplares.

### 2.3. PROCESSAMENTO BIBLIOGRÁFICO

Em 2010, foram catalogados **36.048** títulos de monografias e **683** novos títulos de jornais e revistas. O volume de obras catalogadas destinadas ao Fundo Geral diminuiu assim 2,03% no caso das monografias e diminuiu 3,53% no caso das publicações periódicas, relativamente a 2010. Foram ainda classificadas **20.001** obras e indexadas **913**, significando um **aumento de 2,37%** de obras processadas neste âmbito.

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

2006		2007		2008		2009		2010		2011	
Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias
919	17.176	713	26.649	1.614	29.840	808	36.292	708	36.798	<b>683</b>	<b>36.048</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 coleções especiais foram catalogados 5.698 documentos (menos cerca de 5% que em 2010) e revista a catalogação existente de 7.262 (menos cerca de 23% que em 2010). A redução deve-se, essencialmente, às tarefas de encerramento, transferência e reposição das coleções, no âmbito da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos da BNP, que envolveram não só todo o pessoal de Reservados mas também parte do pessoal de outras coleções especiais.

#### Processamento bibliográfico de coleções especiais

	2009		2010		2011	
	Catalogação nova	Catalogação corrigida	Catalogação nova	Catalogação corrigida	Catalogação nova	Catalogação corrigida
Reservados	5.064	3.182	4.031	6.067	<b>3.704</b>	<b>4.693</b>
Música	1.780	1.323	575	313	<b>227</b>	<b>291</b>
Iconografia	1.292	5.000	1.286	2.617	<b>1.368</b>	<b>2.032</b>
Cartografia	303	1.262	144	385	<b>327</b>	<b>227</b>
ALDV	10	27	5	10	<b>72</b>	<b>19</b>
<b>Totais</b>	<b>8.449</b>	<b>10.794</b>	<b>6.041</b>	<b>9.392</b>	<b>5.698</b>	<b>7.262</b>

## 2.4. SERVIÇOS DE ACESSO ÀS COLEÇÕES

Face a 2010, registou-se um decréscimo generalizado quer no número de leitores, registados e ativos, quer na quantidade dos serviços fornecidos de acesso às coleções, em resultado proporcional à percentagem de tempo e coleções que estiveram indisponíveis, até setembro, em virtude das obras de remodelação da parte antiga da Torre de Depósitos.

A Leitura Geral esteve suspensa de 2 de janeiro a 1 de setembro, reabrindo nesse dia com cerca de metade da coleção sendo o restante disponibilizado gradualmente, nas datas previstas, ficando o processo completo, com todas as coleções à leitura, em 30 de novembro. A Leitura de Reservados encerrou a 1 de abril, reabrindo a 1 de setembro, também conforme previsto.

No cômputo geral, este encerramento correspondeu a 8 meses (67%) de serviço indisponível em 2011, no caso da Leitura Geral, e a 5 meses (42%) no caso de Reservados. É à luz deste contexto que deve ser interpretada a diminuição dos indicadores de atividade que a seguir se apresentam.

### 2.4.1 Leitores e atendimento de referência geral

Face a 2010, 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 atos de atendimento de referência geral, que compreendem informações presenciais de orientação, emissão de cartões, pesquisas, respostas a correio eletrónico e atendimento telefónico.

#### Número de novos leitores

2006	* 2007	2008	2009	2010	<b>2011</b>
1.952	2.874	3.621	3.689	3.019	<b>1.175</b>
Variação face a 2010					<b>-61%</b>

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

#### Renovações de cartão de leitor

2006	2007	2008	2009	<b>2010</b>	<b>2011</b>
3.130	2.855	2.832	2.739	<b>2.244</b>	<b>1.100</b>
Variação face a 2010					<b>-51%</b>

#### Atos de atendimento de referência geral

2008	2009	2010	2011
32.590	42.274	<b>28.031</b>	<b>18.047</b>
Variação face a 2010			-36%

### 2.4.2 Serviços de Leitura

Em 2011, o movimento dos serviços de leitura apresentou um decréscimo global de 57%, essencialmente no que respeita à Leitura Geral, devido ao encerramento do serviço durante oito meses.

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

	2007		2008		2009		2010		2011	
	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies
L. Geral	*31.621	*180.823	35.892	271.318	41.487	344.263	41.235	286.953	<b>10.551</b>	<b>69.969</b>
Periód.	**6.388	**26.218								
Reserv.	3.923	41.641	4.955	101.186	3.025	80.850	3.373	100.572	<b>1.932</b>	<b>91.347</b>
Iconog.	178	1.247	306	38.062	276	10.527	249	2.321	<b>128</b>	<b>1.715</b>
Cartog.	168	671	219	669	197	907	147	774	<b>87</b>	<b>331</b>
Música	904	7.710	868	7.816	800	8.686	740	7.380	<b>521</b>	<b>4.697</b>
ALDV	204	***9.066	213	***5.351	665	5.118	758	5.898	<b>660</b>	<b>5.094</b>
Totais	43.386	267.376	42.453	420.134	46.450	450.351	46.502	403.898	<b>13.879</b>	<b>173.153</b>
Variação face a 2010									<b>-70%</b>	<b>-57%</b>

\* Inclui leitura de microfilmes e jornais, a partir de 14 julho; \*\* Inclui leitura de microfilmes 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*

Continuou-se, em 2011, a intervenção nas coleções de Jornais visando melhorar o serviço final ao público, através de reorganização dos espaços, rearrumação, inventário, acondicionamento, 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 3.156 metros de estantes de jornais e inventariadas 1.271 cotas, com especial enfoque nos jornais de formato G.

Durante o período de encerramento foi prestado apoio personalizado a 83 leitores que o solicitaram, facultando-se em gabinetes individuais, a bibliografia retirada para o efeito.

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

Verificou-se um aumento de 24,5% de pedidos de EIB. O tempo médio de resposta foi de 2 dias.

#### Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas

2006	2007	2008	2009	2010	2011
1.319	1091	1062	974	879	<b>1.094</b>

2011 – Pedidos dirigidos à BNP		Emitidos pela BNP
De bibl. portuguesas	De bibl. estrangeiras	
<b>530</b>	<b>184</b>	<b>380</b>



Os pedidos de informação bibliográfica decresceram ca de 43%. O tempo médio de resposta neste serviço manteve-se em 1 dia.

#### Pedidos de Informação Bibliográfica

2006	2007	2008	2009	2010	2011
429	395	340	443	470	225

### 2.4.5 Serviços de reprodução

Relativamente a 2010, verifica-se um decréscimo global de 70% no total de cópias fornecidas, em especial nas fotocópias, que se deve ao encerramento da Sala de Leitura Geral.

Os pedidos de digitalização foram os que registaram menor quebra em 2011.

Globalmente, foram fornecidas 141.996 cópias de recursos das coleções da BNP, nos tipos principais de serviços que a seguir se apresentam.

- 34,13% - Reprodução presencial a pedido;
- 17,37% - Reprodução presencial em autosserviço;
- 12,05% - Reprodução por fotocópias, em diferido;
- 36,43% - Reprodução digital, em diferido.

#### Serviços de Reprodução em 2011

Reprodução presencial	A pedido		Em autosserviço	
	originais	microfilmes	Orig. /ou microfilmes	
Leit. Geral	17.946	27.606	24.674	
Iconografia	129			
Cartografia	202			
Música	2.585			
<b>Totais</b>	20.862	27.606	24.674	<b>73.142</b>

Reprodução em diferido	Nº pedidos	Nº cópias	
Fotocópias (orig./microf.)	165	17.113	
Digitalizações	503	51.741	
	933	68.854	<b>68.854</b>
		<b>Total geral</b>	<b>141.996</b>

### 2.4.6 Sugestões e reclamações

Relativamente a 2010, as sugestões e reclamações diminuíram 84% e 25%, respetivamente.

Face ao número de utilizadores / volume de serviços prestados, a taxa de sugestões e reclamações não tem expressão. Na maioria das situações são focados aspetos menores de regulamentos, alterações de funcionamento / logística sem relação significativa com a qualidade dos serviços prestados.

#### Sugestões e Reclamações

2006		2007		2008		2009		2010		2011	
Sug.	Recl.	Sug.	Sug.	Recl.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.
36	16	33	12	42	4	25	9	25	4	4	3

	Sugestões				Reclamações			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Sobre coleções	2	2	4	0	1	0	0	0
Sobre Instalações / Equipamentos	12	8	8	3	2	2	0	0
Sobre serviços prestados	10	8	5	0	0	1	2	0
Sobre catálogo / recursos informativos	6	2	0	1	0	0	0	0
Sobre regulamentos / preçários	5	3	4	0	1	2	1	1
Sobre estacionamento	3	0	1	0	0	0	1	1
Sobre restrições de acesso	0	0	0	0	0	3	0	1
Sobre segurança	0	0	0	0	0	1	0	0
Elogios à BNP	0	2	3	3	-	-	-	-
Total	42	25	25	4	4	9	4	3

## 2.5. PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO

### 2.5.1 Controlo ambiental

Prosseguiu o programa de controlo de pragas, tendo sido realizadas 4 intervenções por firma especializada. A monitorização das armadilhas multi-insetos e dos parâmetros ambientais foi realizada à medida que os pisos correspondentes eram dados como «abertos à leitura» contabilizando-se 8 monitorizações/ piso das condições ambientais e 160 monitorizações/piso das armadilhas multi-insetos. Não foram detetados casos de pragas a merecer intervenção extraordinária.

### 2.5.2 Microfilmagem

Em 2011, foram microfilmadas 65.000 imagens e preparadas 73.886 imagens de jornais a serem microfilmadas com recurso a aquisição a serviços externos, projeto que não foi possível concretizar. Também foram digitalizados 37.880 fotogramas contabilizando-se, assim, um total de 102.880 fotogramas entre digitalizações e produção de microfimes.

### 2.5.3 Acondicionamento e encadernação

Através das intervenções de encadernação de biblioteca foram realizadas 480 encadernações completas e foram acondicionados 1007 espécies através de acondicionamento de manutenção e de recuperação realizado pelas Áreas de Encadernação Corrente e pela Área de Conservação. O valor obtido, tão distinto do ano anterior, deve-se à indisponibilidade das coleções originada pelas obras de remodelação e ampliação na Torre.

Durante o ano de 2011 prosseguiu a tarefa de reacondicionamento de jornais microfilmados, tendo sido embalados 6.659 volumes pelo sistema de embalagem em vácuo.

#### Intervenções de encadernação e acondicionamento

Tipo de intervenção	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Acondicionamento	262	616	4.814	3.203	3.303	10.312*	1007
Encadernações completas	2.529	2.196	1.896	2.018	1.317	1.113	480
Douração e gravação	3.220	5.115	3.652	4.742	3.529	3.076	379
Embalagem em vácuo						4.332	6.659

\*- Valor que incluiu os projetos de higienização e acondicionamento do Espólio de Fernando Pessoa e de Manuscritos de Viana da Motta, entre outros.

## 2.5.4 Conservação e restauro

Nesta área da BNP foram intervencionadas 652 espécies (livro e documento avulso). A diminuição deste número face ao do ano anterior deve-se ao maior grau de complexidade e ao maior número de fólios de cada obra intervencionada.

### Intervenções de restauro

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

## 2.5.5 Outras atividades

Foi providenciado o apoio a **21 exposições**, das quais 15 na BNP. Foi assegurada a presença de obras do acervo da BNP em 6 exposições externas, sendo 1 no estrangeiro (New York) e 5 em Portugal, correspondendo a um total (exposições internas e externas) de 446 obras intervencionadas para esse fim, dos séculos XVI a XX.

No âmbito da transferência das coleções motivada pela Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, a Divisão de Preservação e Conservação deu apoio inicial à definição de metodologias e formação dos elementos da empresa de logística, em articulação com a Divisão de Coleções do Fundo Geral e de Reservados.

No mesmo contexto, preparou a recolocação de armadilhas e respetivos procedimentos de monitorização, incluindo ações de formação ao pessoal dos depósitos. Grande parte do pessoal da Divisão esteve igualmente envolvido, durante cerca de dois meses, na reposição das coleções nos depósitos, auxiliando a conferência e reordenação na estante.

## 2.6 PORBASE – BASE NACIONAL DE DADOS BIBLIOGRÁFICOS

A PORBASE é uma base de dados coletiva que inclui registos da BNP e de outras bibliotecas portuguesas. No final de 2011 o número de cooperantes efetivos era de **181**, tendo ocorrido 2 novas adesões e 2 fusões num único cooperante (catálogo coletivo)

Em 2011 foi submetido por **23 bibliotecas** cooperantes um total de **331.757** registos bibliográficos para análise e integração em diferido, tendo sido integrados na base **155.629** registos (48.737 novos e 106.892 adições de cotas).

No final de 2011 existiam na PORBASE **2.455.934 registos bibliográficos**, **1.686.040 registos de autoridade** e **5.582.104 registos de exemplar** (itens):

	1 janeiro 2011	31 dez. 2011	Crescimento	
<b>Bibliográficos</b>	2.376.649	2.455.934	79.285	3%
<b>Autoridades</b>	1.656.200	1.686.040	29.840	2%
<b>Itens</b>	5.452.974	5.582.104	129.130	2%

## 2.7. DESENVOLVIMENTOS NORMATIVOS

Em 2011, as atividades em matéria de desenvolvimentos normativos prosseguiram em três eixos principais: as atividades 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 Atividades normativas do âmbito da IFLA e outras associações

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

- Continuação da elaboração de uma diretiva 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 atualização dos formatos e participação nas reuniões do PUC (março e agosto);
- Tradução de novos campos e de elementos de dados de campos atualizados do formato UNIMARC;
- Conclusão da versão portuguesa, para edição, do Manual UNIMARC Autoridades, ed. atualizada;
- Atualização da bibliografia sobre o UNIMARC.

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

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

Relativamente a outras normas internacionais do âmbito bibliográfico, destaca-se a continuação das traduções de ***RDA – Resource Description and Access***, publicado em 2010, de que foi concretizada a tradução preliminar da maioria dos capítulos.

### 2.7.2 Atividades 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 respetivos Plano e Relatório, apresentados ao Instituto Português da Qualidade, concretizaram-se as seguintes atividades:

- Grupos de Trabalho ativos: 2, para as seguintes normas:
  - ISO 14416:2003 *Information and documentation -- Requirements for binding of books, periodicals, serials and other paper documents for archive and library use – Methods and materials*;
  - ISO 9706:1994 *Information and documentation -- Paper for documents -- Requirements for permanence*.
- Normas em processo de validação final, para envio ao IPQ,
  - NP ISO 11798 *Informação e documentação – Permanência e durabilidade da escrita, da impressão de fotocópia em papel – Requisitos e métodos de teste*;
  - NP ISO 11799 *Informação e Documentação – Requisitos para armazenamento de materiais de arquivo e bibliotecas*;
  - NP ISO 999 *Informação e Documentação – Princípios diretores para a elaboração, estrutura e apresentação de índices*.

- Normas com tradução base em processo de constituição de GT ou em trabalho
- ISO 9707:2008 – *Information and documentation – Statistics on the production and distribution of books, newspapers, periodicals and electronic publications*
- ISO 10957:2009 – *Information and documentation – International Standard Music Number (ISMN)*
- ISO 15511:2003 – *Information and documentation -- International Standard Identifier for Libraries and Related Organizations (ISIL)* (Já foi editada nova versão da ISO 15511:2011 publicada a 2011/08/22)
- ISO 25577:2008 – *Information and documentation – MarcXchange*
- ISO 690:2010 – *Information and documentation -- Guidelines for bibliographic references and citations to information resources*
- ISO 9706:1994 – *Information and documentation -- Paper for documents -- Requirements for permanence*

Com o objetivo de apoiar os Grupos de Trabalho da CT7 responsáveis pela tradução e redação das futuras NP foi elaborada uma publicação *Regras e procedimentos para a escrita de Normas Portuguesas*, baseada e em concordância com as RPNP 40, 41, 42 de 2010 emanadas pelo IPQ, onde se estabelece um conjunto de regras básicas a observar na tradução, redação e apresentação das Normas Portuguesas. Este documento será objeto de avaliação para posterior disponibilização aos GT

### 2.7.3 Atividades de difusão normativa

Neste aspeto, foram concretizadas as seguintes realizações:

- Organização e coordenação da sessão pública do UNIMARC na Conferência anual da IFLA (San Juan, agosto de 2011);
- Publicação do primeiro número do boletim informativo “Desenvolvimentos de Normalização em Informação e Documentação”.

## 2.8. BIBLIOTECA NACIONAL DIGITAL E SERVIÇOS CONEXOS

### 2.8.1 Desenvolvimento da BND

Durante o ano de 2011, verificou-se um crescimento de **51%** de conteúdos publicados na BND. Os principais projetos que contribuíram para o crescimento da BND foram a Tipografia Portuguesa dos séc. XVI e XVII (29%) e o Portuguese Culture (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>
<b>Crescimento em 2011</b>	7.819	470.421
Totais publicados em 31 Dez 2011	<b>23.504</b>	<b>1.387.454</b>

A produção respeitante a pedidos de utilizadores internos e externos cresceu 57% face a 2010. Este crescimento deve-se em grande medida ao apoio prestado aos leitores no contexto do encerramento da Torre de Depósitos, que representou 27% do total dos pedidos de leitor e a que corresponderam 35.552 imagens (347 títulos) digitalizadas gratuitamente.

**Digitalização a pedido, interno e externo**

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Total imagens	5160	19.200	49.088	75.467	84.231	<b>132.268</b>
Média mensal	430	1600	4.091	6.289	7.019	<b>11.022</b>

O serviço de digitalização a pedido **EoD – eBooks On Demand** esteve suspenso durante grande parte do ano 2011, dada a interrupção do acesso às coleções, em virtude da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos. O serviço foi reposto em dezembro de 2011, tendo-se nesse mês respondido a 12 pedidos/569 imagens digitalizadas.

## 2.8.2 Desenvolvimento da infraestrutura de produção e publicação

A capacidade do sistema de arquivo digital adquirido em 2009 foi reforçada, com a aquisição e instalação de mais 4 TB no espaço de backup. No final de 2011, a capacidade deste sistema era de 72 TB, distribuídos da seguinte forma:

Sistema de armazenamento EMC	Capacidade útil
<b>CELERRA</b>	
<b>BND Acesso</b>	11 TB
<b>BND Ingestão</b>	2 TB
<b>BND Backup</b>	8 TB
<b>CENTERA</b>	
<b>BND Matriz</b>	51 TB

Em 2011 foi concluído o desenvolvimento de um novo interface de visualização para os objetos da BND, que se consubstancia na modernização das formas de publicação em linha, que tornará a consulta das imagens mais apelativa e que adicionará funcionalidades novas de navegação e utilização dos objetos digitais.

Neste contexto, foi ainda adquirido software para ocr e otimização de PDF em lote. Iniciou-se o processo de conversão das cópias de consulta para os novos formatos de visualização, tendo-se produzido as novas versões de todos os objetos digitais com uma só imagem (16.414 obras), para além de se ter iniciado a conversão das obras multipágina e o reconhecimento ótico de caracteres dos documentos textuais impressos.

Em maio 2011 foi disponibilizado ao público o serviço **RNOD - Registo Nacional de Objetos Digitais** (<http://rnod.bnportugal.pt>) que funciona como ponto central de pesquisa e coordenação de informação sobre objetos digitais de coleções bibliográficas, públicas ou privadas, disponibilizados na Internet.

Durante o ano de 2011, para além da BNP aderiram ao RNOD mais 10 entidades: Assembleia da República, Universidade de Lisboa, Universidade Católica, Instituto dos Museus e da Conservação, Biblioteca Pública Municipal do Porto, Instituto Camões, Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos, Biblioteca Municipal de Montalegre, Fundação Portuguesa das Comunicações e Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Ainda em 2011, o RNOD agregou e disponibilizou na Europeia 4.288 registos de objetos digitais de entidades RNOD.

### 2.8.3 Sítios Web

Manteve-se, ao longo do ano, com atualizações diárias, o portal da BNP. Foram ainda desenvolvidas e disponibilizadas páginas web para recursos digitalizados publicados na BND, relacionados com exposições ou eventos: *Amato Lusitano*, *Jornais Republicanos*, *Cancioneiros* e *Bordalo n'a Berlinda*.

Foram ainda criados os seguintes sítios Web: *Sophia de Mello Breyner Andresen* (<http://purl.pt/19841>), *Cesário Verde* (<http://purl.pt/22529>) e, em cooperação com o Centro de História da Universidade de Lisboa, o *Dicionário de Historiadores Portugueses* (<http://dichp.bnportugal.pt/>),

Atualizou-se com uma frequência mensal o sítio web CULTURA.PT (<http://www.culturadigital.pt>), dedicado à divulgação de informação sobre a *Europeana* e das políticas e realizações dos organismos patrimoniais do MC (DGARQ, IMC, CP-MC e BNP) neste âmbito.

A 7 de janeiro de 2011, foi criada uma página da BNP no Facebook, que, em 31 de dezembro de 2011, contava com 1.763 seguidores. Durante o ano foram semanalmente publicadas notícias sobre eventos e conteúdos da BNP, que tiveram um total de 112.264 visualizações e suscitaram 1.484 opiniões dos utilizadores ("gostos" e comentários).

Em 2011 foram ainda disponibilizados nas páginas de acesso aos objetos da Biblioteca Nacional Digital botões que possibilitam a partilha desses documentos. Durante o ano foram partilhados 2.387 objetos da BND. Os serviços mais utilizados foram a partilha no Facebook (31%), o Facebook Like (21%) e o Twitter (19%).

### 2.8.4 Estatísticas de acesso

Em 2011, continuou a registar-se um aumento no acesso aos objetos digitais da BND, cujo total quase atingiu os **8 milhões e uma média mensal de consultas superior a 660.000**.

**Acessos externos à BND e BNP**

	2007	2008	2009	2010	2011
Páginas principais do Portal BND	395.545	658.341	610.591	540.277	<b>584.217</b>
Acessos aos objetos digitais (PURL)	dados n/ disp.	4.643.749	7.082.485	7.339.989	<b>7.995.117</b>
Portal BNP*	1.044.903	1.048.083	522.364	543.517	<b>533.637</b>
<b>Total</b>	<b>1.440.448</b>	<b>6.350.173</b>	<b>8.215.440</b>	<b>8.423.783</b>	<b>9.112.971</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 2011 foram os seguintes:

- *Amato Lusitano e a sua obra: séculos XVI e XVII*, João José Alves Dias. Lisboa: BNP, 2011. 184 p.
- *Das partes do Sião: exposição comemorativa do 500.º aniversário das relações luso-tailandesas*, Comis. António Vasconcelos de Saldanha; pesq., sel. e notas António Vasconcelos de Saldanha, Miguel Castelo-Branco. Lisboa: BNP, 2011. 128 p.
- *Até Roma: uma viagem com devoção, longa e árdua: Diário de Frei Joaquim de S. José em 1750*, São José, Joaquim de, 1707-1755, O.F.M. Estudo, transcrição e índices Maria Luísa Cabral. Lisboa: BNP, 2011. 207 p.



- *Orlando Ribeiro, 1911-1997: ponto de partida, lugar de encontro*, Coord. comis. cient. Suzanne Daveau; comis. cient. João Carlos Garcia, Maria Fernanda Alegria, Maria Joaquina Feijão. Lisboa: BNP, 2011. 177 p.
- *Uma biblioteca reencontrada: a doação Sibylle Blei – Sarita Halpern na Biblioteca Nacional de Portugal: catálogo (2.ª parte)*, apresent. Jorge Couto; introd. Angela Reinthal. Lisboa: BNP, 2011. 191 p.
- *Jornais republicanos: 1848-1926*, Biblioteca Nacional de Portugal, Assembleia da República; coord., org. e pesquisa Luís Sá, Manuela Rêgo; introd. Jorge Couto. Lisboa: BNP, 2011. 316 p.
- *Bibliografia das obras impressas em Portugal no século XVII: letras S-Z*. Lisboa: BNP, 2011. 452 p.
- *Res publica: Citizenship and Political Representation in Portugal, 1820-1926*, edição de Fernando Catroga e Pedro Tavares de Almeida. Lisboa: Coedição BNP – Assembleia da República, 2011. 335 p.
- *Inocência Francisco da Silva (1810-1876)*. Coord. e pesquisa Gina Rafael, Luís Farinha Franco ; texto Luís Farinha Franco. Lisboa: BNP, 2011. 138p. (Edição apenas em ebook).
- *UNIMARC: Formato Autoridades*. 3ª ed. Portuguesa. Lisboa: BNP, 2011.
- *FRAD: Requisitos funcionais para dados de autoridade*. Lisboa: BNP, 2011.

## 2.9.2 Exposições e outros eventos

Para além do programa de mostras e exposições, a BNP prosseguiu a série de eventos como o **Programa Música na Biblioteca**, que inclui concertos, audições comentadas, conferências e exposições de temática musical.

### Exposições (7)

- *Sophia de Mello Breyner Anfresen – Uma Vida de Poeta*, 26 Jan. a 30 Abr. 2011
- *José Augusto: Retratos, Naturezas Mortas e Jardins Intemporais*, 17 Fev. a 30 Abr. 2011
- Engrácia Cardoso: Enciclopedia, um projeto de desenho, 26 Mai. a 31 Ago. 2011
- *Orlando Ribeiro (1911-1997) – Ponto de partida, lugar de encontro*, 26 Out. 2011 a 29 Fev. 2012
- *Nulla Dies Sine Linea: Desenho Espanhol Contemporâneo*, 17 Nov. 2011 a 3 Jan. 2012
- *A Torre, Fotografias de Duarte Belo*, 23 Nov. 2011 a 3 Mar. 2012
- *Das Partes do Sião*, 7 Dez. 2011 a 29 Fev. 2012

### Mostras (13)

- *Alice Gomes: poesia e prosa de uma vida*, 11 Jan. a 2 Abr. 2011
- *Alves Redol, Manuel da Fonseca e o ciclo histórico do Neorrealismo português*, 12 Abr. a 9 Jul. 2011
- *Vitorino Magalhães Godinho (1918-2011)*, 3 a 30 Mai. 2011
- *Raul de Campos (1883-1947)*, 1 Jun. a 9 Jul. 2011
- *Doação Sibylle Blei – Sara Halpern: Catálogo (2.ª parte): Edição BNP*, 12 Jul. a 20 Ago. 2011
- *Amato Lusitano (1511-1568)*, 18 Jul. a 26 Out. 2011
- *Políbio Gomes dos Santos (1911-1939)*, 1 a 31 Ago. 2011
- *Ruy Coelho (1889-1986)*, 1 Set. a 8 Out. 2011
- *Viagens pela Escrita: 100 Anos de Turismo em Portugal*, 27 Set. 2011 a 7 Jan. 2012
- *Viagens pelo Cartaz: 100 Anos de Turismo em Portugal*, 6 Out. a 30 Nov. 2011
- *Frei Mariano Veloso (1742-1811)*, 11 Out. a 30 Nov. 2011



- *Fado: Património Cultural Imaterial da Humanidade*, 29 Nov. a 31 Dez. 2011
- *David Perez (1711-1778)*, 6 a 31 Dez. 2011

### **Conferências, palestras, lançamentos (25)**

- SESSÃO DE HOMENAGEM por ocasião da DOAÇÃO do Espólio de Sophia de Mello Breyner Andresen – Uma Vida de Poeta, 26 janeiro
- CONFERÊNCIA *Práticas e estilos musicais na obra de Damião Barbosa de Araújo*, 2 março
- WORKSHOP NACIONAL *Estudo da Cartografia Portuguesa Antiga: Diagnóstico e Perspetivas Futuras*, 25 e 26 março
- APRESENTAÇÃO DO SÍTIO WEB dedicado a Sophia de Mello Breyner Andresen, 21 abril
- SESSÃO DE LANÇAMENTO *RNOD – Registo Nacional de Objetos Digitais*, 4 maio
- CONFERÊNCIA A Realização do Baixo Continuo nas Obras de João Lourenço Rebelo: Problemas e Soluções, 5 maio
- SESSÃO EVOCATIVA *Vitorino Magalhães Godinho (1918-2011)*, 16 maio
- SESSÃO ASSINATURA DO TERMO DE DOAÇÃO do *Espólio do Compositor Ruy Coelho*, 18 maio
- JORNADAS *Ciência na "Aula da Esfera"*, 26-:27 maio
- SESSÃO ASSINATURA DO TERMO DE DOAÇÃO do *Espólio Literário de João Rui de Sousa*, 27 maio
- LANÇAMENTO *Orlando Ribeiro. Cadernos de Campo. Guiné 1947*, 7 junho
- LANÇAMENTO *Canções da Ásia*, 15 julho
- APRESENTAÇÃO DE EDIÇÃO *Amato Lusitano – Centúrias de Curas Medicinais*, 8 setembro
- SEMINÁRIO *O lugar de Amato na República Médico-Literária*, 13 setembro
- LANÇAMENTO *Artis: Revista do Instituto de História da Arte: nº 9-10 | 2010/2011*, 22 setembro
- SESSÃO PÚBLICA DE ENTREGA do *Prémio Branco Rodrigues*, 18 outubro
- CONFERÊNCIA *Dom Dinis, Trovador*, 28 outubro
- LANÇAMENTO *Revista Glosas, n.º4*, 5 novembro
- APRESENTAÇÃO DO SÍTIO WEB *Dicionário de Historiadores Portugueses*, 9 novembro
- ENCONTRO *Poetas Ibéricos Hoje*, 16 novembro
- ENCONTRO *Escrituras Próximas: José Luis Peixoto e Marcos Giralt Torrente*, 17 novembro
- LANÇAMENTO *Coleção Klássicos*, 18 novembro
- LANÇAMENTO *Percursos na História do Livro Médico (1450-1800)*, 13 dezembro
- CONFERÊNCIA *David Perez Napolitano: o percurso português de um ilustre compositor setecentista*, 14 dezembro
- LANÇAMENTO Edição fac-similada do manuscrito de "*Variações para bandolim*" de David Perez, 16 dezembro

### **Concertos (6)**

- RECITAL *Ruben Bettencourt interpreta Joaquim Turina, Alberto Ginastera, Konstantin Vassiliev e Napoleon Coste*, 25 maio
- RECITAL *Academia dos Renascidos interpreta Marcos Portugal, David Perez, Lopes-Graça, entre outros*, 28 junho
- CONCERTO pelo *Grupo Vocal Arsis*, 20 outubro
- CONCERTO do *Quarteto Lopes-Graça*, 5 novembro
- CONCERTO *A Besta Humana: Coral Paradoxal*, 19 novembro
- RECITAL DE CRAVO *Homenagem a David Perez*, 21 dezembro

### **Outras realizações**

- *Outono dos Livros: feira de edições da BNP*, 4-11 dezembro
- Mostra no exterior (montras do Ministério da Educação), 1-30 abril
- Itinerância da exposição, *O ano de 1910*, na Escola Secundária de São João da Talha.

#### Resumo das atividades de extensão cultural

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Edições	20	14	16	15 *	9	11
Exposições	4	6	8	9	13	7
Mostras bibliográficas	36	21	21	14	14	13
Conferências, debates	13	3	8	14	18	25
Concertos	-	-	-	5	4	6
Outros eventos	7	8	17	30 *	31*	41*
Visitas guiadas	81	106	102	88	62	46

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

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Público de exposições, visitas, conferências e outros eventos</b>	6.500	8.900	10.014	11.453	12.302

#### Resumo das atividades de difusão eletrónica

	2007	2008	2009	2010	2011
Notas à Comunicação Social	24	32	50	53	22
Difusão pública geral BN-Notícias	23	55	46	63	75

### 2.9.3 Atividades 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 **6 bolseiros** com os seguintes temas:

- David Thomas Orique – *A Ordem dos Pregadores no Império Português e Espanhol sécs XVI – XVIII*
- José Miguel Martinez Torrejón – *Uma selva de Silvas: flores e silvas no Condado de Portalegre séc XVI e XVII*
- Karl Augustinus Kottmann – *Padre António Vieira e a História do futuro (edição em inglês)*
- Liam Matthew Brockey – *Imperial Anxiety. The Portuguese Empire in 17<sup>th</sup> century*
- Marcelo Tadeu Shincariol – *Coleção Veritas e a literatura católica em Portugal*
- Rita Costa Gomes – *Saberes e paisagem na Literatura Cinagética Portuguesa sécs. XIV-XVI*

## 2.10 COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2011, a BNP manteve a sua participação nas seguintes associações internacionais, colaborando, a diversos títulos, nas respetivas atividades:

- **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 atividades de participação na IFLA UNIMARC Core Activity: Presidência da Atividade e manutenção do formato com participação de um elemento da BNP. Planeamento e coordenação do programa UNIMARC na 78ª Conferência Geral da IFLA, que teve lugar em San Juan (Porto Rico).

Pela sua participação em consórcios internacionais de bibliotecas, que manteve em 2011, a BNP assegura a difusão de informação sobre o património bibliográfico português, contribuindo para os seguintes serviços coletivos 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 coletividades) e informação bibliográfica associada. A BNP é membro desde 2010.

A BNP participou como parceiro nos trabalhos dos seguintes projetos 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 projeto, cuja primeira fase terminou em 2008, foi prolongado até 2013.
- **EuropeanaConnect** (2009-2011) – projeto orientado para o desenvolvimento de novas funcionalidades e conteúdos multimédia da Europeana.
- **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).

Durante o ano de 2011, 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, designadamente na candidatura do **Europeana Awareness** – Projeto candidato a financiamento do programa CIP (Competitiveness and Innovation Framework) visando a divulgação do portal Europeana, a sua promoção junto do grande público e o desenvolvimento da cooperação entre instituições dos vários setores culturais.

## 2.11 BIBLIOTECA DA AJUDA

A partir da publicação da sua atual 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 coleções e processamento bibliográfico

O processamento bibliográfico compreende, a catalogação de entradas correntes bem como atividades de tratamento sistemático de diferentes núcleos:

#### Atividades de processamento bibliográfico

Núcleos	Nº docs.
Catalogação de entradas correntes (monografias e periódicos entrados por oferta)	46
Col. Fotografia (400); col. álbuns de Cartografia (33); Col. álbuns de Arquitetura (7); col. Iconografia impressa (106); Col. de libretos (81); Col. Álbuns de Iconog. (223);	850
Catalogação do 2.º vol. da correspondência de D. João de Sousa, com os resp. índices	203
Catalogação da correspondência de Salvador Taborda Portugal, com os respetivos índices	143
Índice onomástico e temático da coleção de manuscritos avulsos - estante 54, com base no respetivos catálogo	33
Catalogação de obras de Medicina	12
Col. Genealogias Manuscritas	81
Desenvolvimento de descrições bibliográficas dos manuscritos da Casa Real Portuguesa, para elaboração de Catálogos Temáticos	3.500
Desenvolvimento da catalogação de cartas anuas da col. Jesuítas na Ásia	95

### 2.11.2 Serviços de acesso às coleções

Em 2011 foram admitidos **140** novos leitores e atendidos **887** (541 nacionais e 347 estrangeiros) que consultaram **4.452 documentos**. Foi fornecido apoio na pesquisa, presencial, a **145** leitores e **176** pedidos por mail.

### 2.11.3 Preservação e conservação. Digitalização

Controlo das condições ambientais, através de intervenções regulares de restauro, foi efetuada a limpeza sistemática, colagens e colocação de capas, salvaguarda das encadernações em **922 volumes**. Foi efetuado um total de **22.537 novas imagens digitalizadas**, das quais foram fornecidas **16.925** a leitores.

Digitalizações a pedidos de leitores	16.925
Inquérito às escolas em 1862 (escolas publicas)	585
Fotografias (TIFF 300 dpi)	21
Iconografia (TIFF 300 dpi)	31
Catálogos de documentação Avulsa	4.975

### 2.11.4 Extensão cultural, investigação e divulgação

Exposições preparadas e realizadas na Biblioteca da Ajuda:

- Dia dos Monumentos e Sítios: "Água: cultura e património nas coleções da BA", 18 abril
- Jornadas Europeias do Património: "Paisagem urbana na Biblioteca da Ajuda", 23-25 Set.
- 2.ª Conferencia internacional de Macaologia: 19 e 20 Out.

Trabalhos de investigação / preparação para edição e divulgação do acervo:

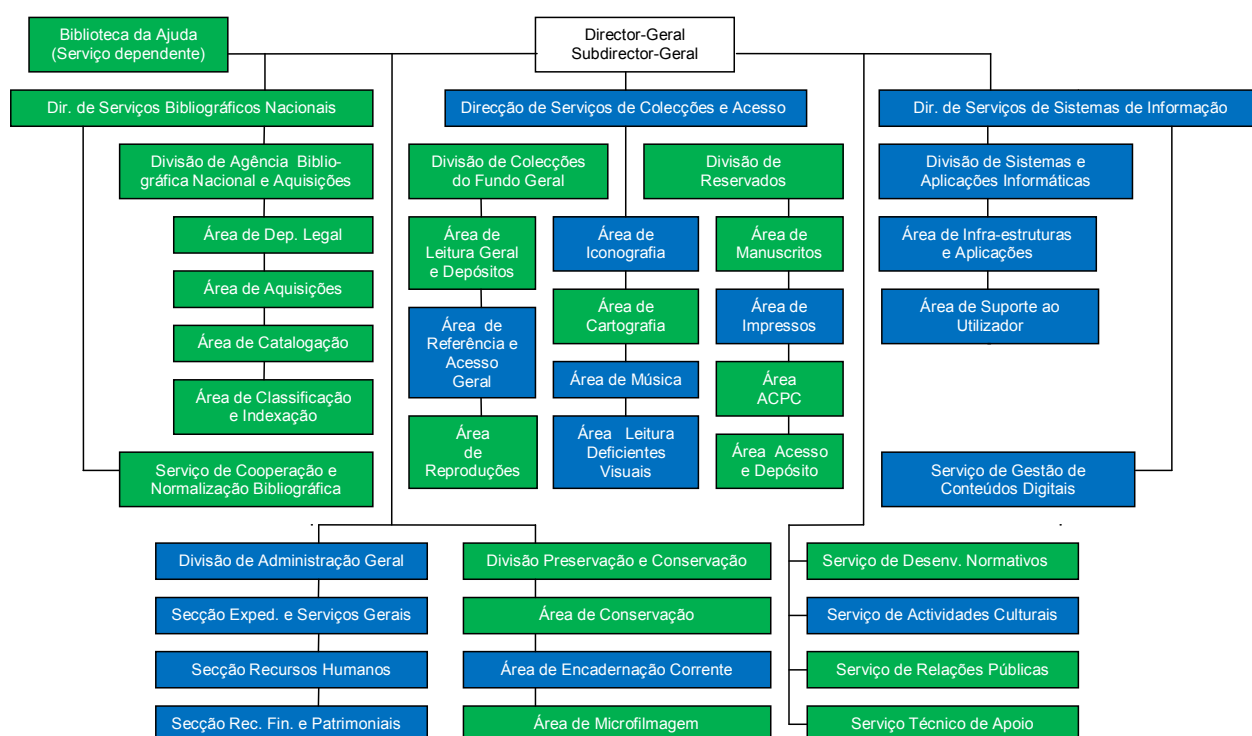
- Colaboração na pesquisa e preparação de 7 exposições (externas)
- Edição interna dos catálogos da correspondência de D. João de Sousa e de Salvador Taborda Portugal
- Manutenção do catálogo em linha e divulgação das atividades no blog da BA

A Biblioteca da Ajuda participou e/ou assegurou o apoio a 4 Visitas de Estudo, com recurso expositivo; 1 conferencia (Macaologia); 1 apresentação de edição.

## 2.12 GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DO PLANO

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

- Unidades orgânicas avaliadas com grau de superação **[entre 4 e 5] – 65,6%**
- Unidades orgânicas avaliadas com grau de cumprimento **[entre 2 e 3,999] – 34,4%**



- Unidades orgânicas avaliadas com grau de superação
- Unidades orgânicas avaliadas com grau de cumprimento

Conforme resumo global da avaliação de objetivos, que se apresenta na tabela da página seguinte, o grau de cumprimento dos objetivos planeados para 2011 foi:

- percentagem de objetivos superados e cumpridos - **95,89%**.
- A avaliação média das unidades orgânicas foi de **4,126**.

**2011 - GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS PLANEADOS  
E AVALIAÇÃO DAS UNIDADES ORGÂNICAS**

Unidade orgânica	Total objetivos	Objetivos superados	Objetivos cumpridos	Não cumpridos		Avaliação
				Causas exógenas	Outras causas	
Dir. Serviços Bibliogr. Nacionais	15	10	5			4,57
Div. Agência Bib. Nacional	13	10	3			4,56
Área de Aquisições	6	5	1			4,8
Área de Depósito Legal	7	6	1			4,4
Área de Catalogação	7	7				5
Área de Classificação	5	3	2			4,2
Área de Cartografia	7	2	5			4,225
Área de Iconografia	8	2	6			3,6
Área de Música	12	4	5	3		3,4
Área Leitura Def. Visuais	3	0	3			3,6
Div. Reservados	6	4	2			4,4
Área Manuscritos	6	4	2			4,2
Área Acesso e Depósito	5	2	3			4
Área de Impressos	5	3	2			3,9
ACPC	6	4	2			4,6
Div. Coleções Fundo Geral	6	4	2			4,625
Área de Ref. e Acesso Geral	6	2	4			3,8
Área Leitura Geral e Depósitos	6	5	1			4,7
Área Reproduções	5	2	3			4,12
Dir. Serviços Sistemas Informação	21	9	9	3		3,91
Divisão Sist. e Aplic. Informáticas	9	4	4	1		3,8
Serviço Gestão Conteúdos Digitais	11	4	5	2		3,66
Div. Administração Geral	7	1	5	1		3,100
Div. Preservação e Conservação	14	8	6			4,125
Área de Encadernação Corrente	4	1	3			3,4
Área de Microfilmagem	7	4	3			4,25
Área de Conservação	5	3	2			4,2
Serviço Desenv. Normativos	9	4	5			4,3
Serviço Atividades Culturais	7	1	6			3,4
Serviço Relações Públicas	3	2	1			4,7
Serviço Técnico Apoio	4	2	2			4,4
Biblioteca da Ajuda	9	3	6			4,1
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>125</b>	<b>109</b>	<b>10</b>		
Taxa cumprimento dos objetivos do Plano		51,22%	44,67%	4,09%		
Avaliação média						<b>4,126</b>

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

## 3.1 INFRAESTRUTURA INFORMÁTICA

### 3.1.1 Recursos existentes

Durante o ano de 2011 a BNP manteve sem significativas alterações o seu parque de recursos tecnológicos e sistemas de informação que suportaram as atividades internas da BNP e os serviços em linha disponibilizados ao exterior:

- Infraestrutura de rede local *Ethernet* com *backbone* de fibra ótica 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 Proteção 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 Objetos 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 Faturação Eletrónica (Wintouch).

### 3.1.2 Principais atividades desenvolvidas em 2011

Para além da gestão e operação correntes dos recursos e sistemas acima mencionados, e das atividades de suporte aos utilizadores, internos e externos, desenvolveram-se em 2011 as seguintes atividades principais:

- Redefinição e implementação de procedimentos e fluxos de trabalho no âmbito da gestão de serviços e sistemas, serviço de apoio ao utilizador e gestão do parque informático.



- Implementação do software de monitorização dos serviços críticos da BNP;
- Aquisição e configuração de servidor para virtualização de serviços críticos, visando a reposição rápida dos mesmos;
- Renovação da infraestrutura de rede do SGCD;
- Configuração e implementação do acesso ao webmail através de Microsoft Webmail, protegido com SSL;
- Criação de novas categorizações para o service desk e implementação de nova metodologia para criação de pedidos de apoio informático;
- Divulgação do service desk junto dos colaboradores da BNP;
- Resolução dos problemas de erros e sincronização entre os domain controllers;
- Criação de diagrama visual de toda a infraestrutura da BNP;
- Definição de novas políticas de atualização e gestão na consola EPO (antivirus);
- Análise dos procedimentos de sincronização entre a base de dados bibliográficos da BNP e a PORBASE;
- Migração do Hip Porbase, RNOD e aplicação Depósito Legal para novo servidor;
- Reforço da capacidade do sistema de armazenamento digital EMC em 4TB, destinados a backup de dados.

### 3.2 EDIFÍCIO, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Durante o ano de 2011, apesar das restrições orçamentais, foram executadas algumas intervenções quer nas instalações quer nos equipamentos. As mais significativas verificaram-se na remodelação duma área (ex-casa do guarda) com cerca de 100 m2, adaptada para:

- a) um espaço tipo Copa onde os funcionários podem ter as suas refeições trazidas de casa (almoço), dado o elevado número de funcionários que precisa e quer recorrer a essa opção;
- b) um gabinete para atendimento Médico e apoio para a Psicóloga e para a Assistente Social
- c) e duas arrecadações.

Estas obras incluíram alteração na compartimentação, substituição de pavimentos, pinturas, substituição de iluminação.

Foram ainda instaladas na casa forte duas portas fortes certificadas pela agência líder de normas europeias ECB.S, de acordo com a EN1143-1 no grau XI(nível máximo de resistência ao arrombamento), com uma certificação KB, traduzida numa proteção extra contra arrombamento através de brocas de diamante, com fechadura Mauer e segredo Moneo, características que correspondem ao grau de segurança exigido para uma Casa Forte.(40 240,93 €, incluído IVA).

Foi uma prioridade a renovação das fechaduras exteriores, dadas as alterações nas equipas responsáveis, designadamente da segurança. Assim, procedeu-se à substituição sistemática dos canhões das fechaduras existentes em todas as portas exteriores por canhões mestrados e patenteados (inibem a cópia sem prévia autorização e identificação da patente), num total de 25 unidades.

Procedeu-se à substituição de todos os extintores existentes nas instalações da Biblioteca Nacional de Portugal, pois segundo a Norma NP 4413:2006 (Manutenção de Extintores), já tinham ultrapassado a vida útil máxima não sendo por isso possível a sua manutenção, tendo também havido um reforço em zonas que não estavam devidamente protegidas, num total de 205 extintores.

Para além do acima mencionado, foram asseguradas as necessidades relativas á manutenção ou resolução de avarias nas instalações elétricas, telefónicas, condicionamento de ar e aquecimento central, elevadores.

Foram aprovadas as quatro candidaturas apresentadas em 2010 ao Fundo de Conservação e Reabilitação Patrimonial (Quadros Elétricos-Remodelação/atualização, Coberturas - Reparação e impermeabilização das coberturas da Sala de Leitura Geral, Renovação de instalações sanitárias internas, Renovação das instalações de iluminação), e apresentadas

três novas candidaturas ao mesmo Fundo (Impermeabilização da cobertura da Área de Encadernação e Restauro, com a substituição de canaletas tendo na sua composição amianto, e renovação de AVAC em diversos serviços).

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

Em 2011, de acordo com o plano de trabalhos, desenvolveram-se os seguintes trabalhos da empreitada de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, executada pela firma Hagen Engenharia, S. A.:

- Execução da nova impermeabilização da cobertura da torre existente.
- Remoção do amianto das canalizações de todos os pisos de depósito abaixo do 9 e das tubagens existentes na courette que se desenvolve do lado da fachada poente, abrangendo os pisos 3 a 12.
- Montagem da proteção metálica da escada E4, no acesso exterior entre os pisos 0 e 1.
- Transferência do quadro elétrico junto à Área de Referência, permitindo a interligação desta com a nova sala de leitura.
- Remodelação interior de todos os pisos de depósitos da ala existente, incluindo pintura de paredes e tetos e execução de novas redes das especialidades de eletricidade e de avac.
- Conclusão da montagem do novo posto de transformação.
- Na nova sala de leitura foi feita a montagem do balcão de atendimento, da escada de ligação ao piso 0 e, no teto, dos difusores do sistema de avac e executado o pavimento com epóxi.
- Execução do pavimento de pvc no piso 2 e início da montagem de tetos falsos neste piso.
- Conclusão da ligação da rede de água quente à central térmica existente e da instalação do sistema de alarme de intrusão.
- Iniciou-se a pintura exterior da Torre existente, com a prévia picagem e execução de novos rebocos em zonas deterioradas.

Ao longo do ano, foram contratados vários suplementos ao contrato inicial para cobertura de trabalhos a mais e erros e omissões e, ainda, prorrogações de prazo. No final do ano, a obra tinha o prazo prorrogado até 30 janeiro.

No final de 2011, o cômputo geral de realização da obra era de 99% para os trabalhos de construção civil e 97% nos trabalhos das especialidades.

### 3.3 RECURSOS HUMANOS

#### 3.3.1 Notas sobre a 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, foram abertos 5 procedimentos concursais de recrutamento e seleção, cujos resultados a seguir se indicam:

- Técnico superior (Engenheiro eletrotécnico ou mecânico) – 1 lugar, aberto em 25-02-2011, ocupado por um trabalhador externo
- Técnico superior (BD) – 3 lugares, aberto em 28-02-2011 - ocupados por 3 trabalhadores externos
- Assistente técnico – 5 lugares, aberto em 10-03-2011, ocupados por 3 trabalhadores externos e 2 internos
- Assistente operacional (Eletricista) – 1 lugar, aberto em 03-03-2011, ocupado por 1 trabalhador externo
- Assistente operacional – 8 lugares, aberto em 16-03-2011, ocupados por 7 trabalhadores externos, tendo ficado por preencher 1 lugar.

Em 31 de dezembro 2011, **apenas 190** dos 220 postos de trabalho atribuídos (excetuando chefias) se encontravam preenchidos.

#### 3.3.2 Aplicação do SIADAP 2 e 3

Em 2011 foi dado integral e atempado cumprimento ao Sistema de Avaliação do Desempenho (SIADAP), com os seguintes resultados:

<b>SIADAP 2</b>						
	<b>Total</b>	<b>Excelente</b>	<b>Relevante</b>	<b>Adequado</b>	<b>Inadequado</b>	<b>Não avaliados</b>
Dir. Intermédios Grau I	<b>2</b>	-	-	<b>2</b>	-	-
Dir. Intermédios Grau II	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	-	<b>1</b>
Coordenadores Técnicos	<b>2</b>	-	-	<b>2</b>	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	-	<b>1</b>

<b>SIADAP 3</b>						
<b>CARREIRA</b>	<b>Total</b>	<b>Excelente</b>	<b>Relevante</b>	<b>Adequado</b>	<b>Inadequado</b>	<b>Não avaliados</b>
Técnica Superior	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>47</b>	-	<b>7</b>
Informática	<b>9</b>	-	<b>3</b>	<b>5</b>	-	<b>1</b>
Assistente Técnico	<b>55</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>34</b>	-	<b>10</b>
Assistente Operacional	<b>57</b>	-	<b>12</b>	<b>37</b>	-	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>123</b>	-	<b>26</b>

**Notas:**

- Todas as avaliações tiveram preparação da avaliação de 2011 (objetivos definidos)
- Não houve trabalhadores avaliados pelo regime transitório (Artº 80º)
- SIADAP 3 – 1 especialista de informática, que cessou comissão, foi avaliado como dirigente
- Não avaliados: a) por doença – 1 técnico superior; 1 especialista de informática; 6 assistentes técnicos; b) por reforma – 1 assistente técnico; c) por ausência de contacto profissional por mais de seis meses – 1 chefe de divisão; 6 técnicos superiores; 3 assistentes técnicos e 8 assistentes operacionais

Até à presente data (16.04.2012) não foi apresentada nenhuma reclamação nem interposto qualquer recurso relativamente ao SIADAP 2011.

## 3.4 RECURSOS FINANCEIROS

### 3.4.1 Notas sobre a execução financeira

A dotação orçamental de 2011 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.

Uma parcela substancial das despesas de funcionamento e, sobretudo, as atividades culturais (exposições, edições, concertos, etc.) foram asseguradas através de receitas próprias.

#### Receitas próprias/Mecenato (2007-2011)

Apesar da crise, manteve-se um significativo contributo do mecenato que, embora bastante inferior aos anos anteriores, permitiu, em 2011, garantir a realização da maioria das atividades culturais.

Para além dos valores arrecadados como receita de mecenato, foram ainda recebidos apoios no valor superior a 15.000€, através de pagamentos diretos a fornecedores.

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%
<b>2011</b>	<b>238.809,49</b>	<b>61.250,00</b>	<b>25,64%</b>

#### Execução do PIDDAC

O PIDDAC foi quase integralmente (ca de 91%) destinado à obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, num total de 3.351.998€. Em junho de 2011 foi aprovado e inscrito um reforço orçamental para este projeto, no valor de 175.000€ que, no entanto, não foi executado por não ter obtido autorização posterior de compromisso. Por essa razão, a taxa de execução do PIDDAC situou-se nos 94,99%.

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%
<b>2011</b>	<b>3.675.000,00</b>	<b>3.490.894,00</b>	<b>94,99%</b>

### III BALANÇO SOCIAL

## 1 SÍNTESE DO BALANÇO SOCIAL

### 1.1 Número de trabalhadores

Em 31 de dezembro de 2011 estavam ao serviço **227** trabalhadores (menos 4 que em 2010), dos quais **201** (menos 3 que em 2010) com vínculo à função pública, e **26** noutras situações (com predominância para os elementos portadores de deficiência que integram o Enclave de Reabilitação Profissional).

### 1.2 Movimentações

Durante o ano de 2011 entraram ao serviço **23** efetivos (1 Diretor-geral, 1 Chefe Divisão, **7** técnicos superiores (5 recrutamentos externos concursados, 1 mobilidade interna e 1 regresso ao lugar de origem), **1** especialista de informática (regresso da mobilidade), **1** técnico de informática (por mobilidade interna) **4** assistentes técnicos (3 recrutamentos externos concursados e 1 por mobilidade), **8** assistentes operacionais (recrutamentos externos concursados), e saíram **29**, dos quais **16** por aposentação, **2** em mobilidade interna, **5** por procedimento concursal, **4** licença sem remuneração, **1** reforma e **1** falecimento.

### 1.3 Perfil

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

Em 31 de dezembro de 2011, a caracterização geral dos recursos humanos (todos os tipos de vínculo considerados) era a seguinte:

- Têm bacharelato ou grau académico superior **44,28%** (contra 36,36% em 2010) e **25,87%** (contra 35,93% em 2010) têm 9 ou menos anos de escolaridade.
- A idade média é de **51,43** anos (contra 49,07 contra 46,95 em 2010).
- São do sexo feminino **73,13%** (contra 67,97% em 2010).

Os recursos humanos da BNP incluem **57** pessoas com deficiência. No âmbito de um programa específico de emprego protegido para pessoal deficiente, existem **22** pessoas deficientes em contrato, mais **2** monitores 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 Mapa de Pessoal, mais **35** pessoas com deficiência, em que se incluem os invisuais da Área de Leitura para Deficientes Visuais. Globalmente, as pessoas com deficiência representam **26,71%** do total de pessoas ao serviço.

### 1.4 Trabalho extraordinário

Relativamente a 2010, o número total de horas extraordinárias praticadas apresenta um decréscimo de cerca de 1472 horas que se fica a dever ao facto de as Salas de Leitura se encontrarem encerradas no período de 01-10-2010 a 01-09-2011. Praticaram-se **184** horas em trabalho extraordinário (contra **1656** em 2010) e **1711,30** horas em dias de descanso semanal e descanso semanal complementar e feriados (contra **3054.30** em 2010).

### 1.5 Assiduidade

As ausências apresentaram **um decréscimo** face a 2010, que fica a dever-se ao menor uso de ausências por parentalidade e de faltas motivadas por doença prolongada. Embora não tenham atingido níveis de anos anteriores, somaram **6.058** os dias de ausência ao trabalho pelos diversos motivos legalmente tipificados (contra 6.285 em 2008, 7.319 em 2009 e 8.310 em 2010).

## 1.6 Custos

Em matéria de custos com pessoal, regista-se a continuação da descida do peso relativo daquela despesa no orçamento de funcionamento, porquanto os custos com recursos humanos representaram **81,66%** daquele orçamento (contra 86,89% em 2007, 82,65% em 2008, 80,95% em 2009 e 83,88% em 2010).

## 1.7 Formação

Dadas as restrições orçamentais, só em casos muito pontuais se pôde recorrer, em 2011, a qualificação no exterior, optando-se por incrementar uma estratégia de ações internas de formação dos recursos humanos.

No total, **26%** dos trabalhadores foram abrangidos pelo menos por uma ação de formação e despendeu-se um total de **1.201,30** horas em formação.

## 2 BALANÇO SOCIAL COMPLETO

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

## IV AVALIAÇÃO FINAL



## 1. RESULTADOS OBTIDOS NO ÂMBITO DO QUAR

- Foram **superados 9 indicadores (75%)**, incluindo os indicadores dos 3 objetivos de maior peso (9, 10, 2, 3 e 11);
- Foram **cumpridos 2 indicadores (17%)**.
- **1** objetivo/indicador **não totalmente atingido (8%)**, mas por razões exógenas à BNP (ver adiante o detalhe do cumprimento dos objetivos).
- A **taxa ponderada de realização** foi de **131,11%**.
- A classificação final é de **4,370**, que se propõe.

Todos os parâmetros de avaliação foram superados, com as seguintes taxas de superação, sendo a justificação dos desvios encontra-se registada no ponto seguinte, para cada objetivo.

**Eficácia: 59,47%   Eficiência: 7,25%   Qualidade: 23,22%**

## 2. GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DO PLANO

Os objectivos definidos no Plano tiveram um grau de cumprimento de **95,89%** (objetivos superados **51,22%**, e cumpridos **44,67%**), conforme documentado nas páginas 53-54 e no **Anexo – Plano e Grau de Cumprimento**.

## 3. COMENTÁRIO GERAL AOS RESULTADOS OBTIDOS

O ano de 2011 não foi um ano típico nas atividades da BNP, uma vez que se atravessou a fase mais complicada da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, com enorme impacto tanto no serviço ao público como no funcionamento interno.

Com efeito, as operações de transferência e armazenamento provisório das coleções, bem como as operações de retorno e reposição, constituíram um esforço sem paralelo que envolveu grande parte do pessoal. Para a intervenção de remodelação dos depósitos da Torre existente, entre agosto de 2010 e novembro de 2011, foram movimentados por duas vezes (remoção e reposição) cerca de 57kms de documentação, em 15.462 caixas (representando 1.237 toneladas de livros) e cerca de 80.000 prateleiras (350 toneladas de estantaria metálica). No final, foram conferidos e reordenados mais de 3,5 milhões de volumes.

Apesar de ter havido recurso a uma empresa de logística, todo o trabalho de acompanhamento e controlo, assim como parte do trabalho de execução, foi desenvolvido por recursos internos. Uma operação com esta dimensão e condicionalismos, designadamente pelo facto de ter que ser efetuada em ciclos sucessivos dentro de estritos limites de tempo e espaço, significou um esforço que não teve, nem voltará a ter, paralelo na vida da Instituição, significando alterações substanciais às rotinas de muitos dos serviços.

Apesar disso, a BNP não viu prejudicada a sua produção normal nos serviços internos, nem os restantes objetivos traçados para o ano de 2011, apenas apresentando menores resultados no volume de serviços ao público, como não poderia deixar de ser. Pelo contrário, no que respeita às atividades internas, o resultado foi globalmente superior ao do ano anterior.

Por outro lado, é de salientar que, mesmo neste contexto muito mais exigente e adverso, os resultados dos inquéritos de satisfação tanto do público como dos trabalhadores, apresentaram melhorias sensíveis em quase todos os aspetos.

#### 4. PRINCIPAIS CONSTRANGIMENTOS

Os principais constrangimentos que a BNP encontrou, ao longo de 2011, no desempenho das suas funções e cumprimento dos seus objetivos, não foram muito diferentes dos anos anteriores e centraram-se, igualmente, nos aspetos mais críticos para a gestão da Instituição, os meios financeiros de investimento e os recursos humanos.

Um dos aspetos mais gravosos, em termos de custos de funcionamento do edifício, é a sua falta de eficiência energética que apenas pode ser obviada com significativos investimentos. Outro aspeto com carências fundamentais de investimento situa-se ao nível da infraestrutura tecnológica de que cada vez mais dependem todos os serviços ao público, locais e remotos, da Instituição. O desenvolvimento adequado da Biblioteca Nacional Digital, atualmente um dos serviços mais críticos da BNP, encontra sérias limitações no quase inexistente investimento nessa área.

Nos recursos humanos continua a destacar-se a carência de trabalhadores especializados nas áreas de informática, biblioteconomia e preservação e conservação, sendo que nesta última área a situação se agravou em 2011. Trata-se de áreas essenciais para a missão e objetivos 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 atualmente com mais de 50.000m<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 atividades foi reforçada em 2011, mas continua aquém das necessidades para as reais exigências de operacionalidade e segurança de instalações e equipamentos.

#### 5. NOTAS PROSPETIVAS

O ano de 2012 será marcado, essencialmente, pelo regresso à vida institucional normal, após a total conclusão da Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos.

Particular atenção será dada à completa recuperação dos atrasos no processamento de depósito legal, que finalmente se atingirá, e que não acontece há décadas, permitindo lançar um novo serviço online de difusão da produção editorial portuguesa e servir atempadamente as comunidades profissionais das bibliotecas e da indústria da edição. Igualmente estará especialmente em foco a remodelação e desenvolvimento de serviços digitais, designadamente na Biblioteca Nacional Digital,

no sistema RNOD – Registo Nacional de Objetos Digitais e no aumento da presença de conteúdos nacionais na Biblioteca Digital Europeia – Europeana.

Estas orientações seguem também um objetivo central para a BNP, no contexto atual, que é o de contribuir decisivamente para a internacionalização da cultura portuguesa através dos seus serviços online.

## 6. PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO SIADAP 1

Face ao exposto neste Relatório, o Diretor-Geral da BNP propõe a **taxa de realização** de **131,11%** e a classificação final de **4,370**.

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

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal													
2011		Direcção de Serviços Bibliográficos Nacionais (DSBN)								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		Percentagem / prazo de resposta aos pedidos de nº de DL	90% dos pedidos solicitados até 28 de	2,5%	111,11%	5	1,9		
					Garantir a recepção e organização das obras que entram na BNP por depósito legal e a sua distribuição às bibliotecas beneficiárias	Último mês desempacotado	Outubro	2,5%	200%	5			
						Último mês carimbado	Outubro	2,5%	200%	5			
						N.º de fascículos organizados	30000 ou último mês Outubro	2,5%	113,2%	5			
				ef	Desenvolver o sistema de atribuição e controlo de DL	Testar e implementar o sistema de controlo de DL desenvolvido pela Novabase	Até 31 de Dezembro	3,0%	100%	3			
						Criar e testar com a Novabase um formulário para introdução no sistema de gestão do depósito legal, directamente pelas entidades depositantes, dos dados que constam das guias de remessa	Até 31 de Dezembro	3,5%	100%	3			
				ef	Reduzir o tempo médio entre a chegada das obras que entram na BNP por depósito legal e a sua disponibilização ao público: aumentar ca 30% em relação ao total de nºs de DL atribuídos em 2010 (17.203) o número de obras catalogadas e garantir a classificação de 95% do total de nºs de DL atribuídos em 2010	Nº de obras catalogadas	22360	4,5%	138%	5			
						N.º de Obras validades e enviadas aos depósitos	19000	4,5%	173%	5			
						N.º de Fascículos recepcionados e enviados a depósitos	20000 ou último mês recepcionado: Agosto	4,5%	243%	5			
						N.º de Obras classificadas	16343	4,5%	114,33%	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	2,5%	125%*	5			
							CIP - 60% dos pedidos respondidos no prazo máximo de 7 dias	2,5%	166.66%	5			
				Q	Preparar a implementação do novo serviço da Bibliografia Nacional em linha	Tempo de execução		4,5%	100%	3			
				Q	Desenvolver estratégias de melhoria de qualidade da base bibliográfica da BNP	Percentagem de registos bibliográficos processados sujeitos a controle de qualidade (AC)	10% (2.630)	2,5%	343%	5	4,570		
						N.º de registos normalizados							
						N.º de registos processados / corrigidos extra processamento corrente		2,0%					
						Nº de registos processados e / ou correcções efectuadas extra processamento bibliográfico corrente	6000	3,0%	233%	5			
				Q	Elaborar documentos de carácter normativo de suporte ao processamento bibliográfico / aplicação informática (sistema Horizon)	Nº de documentos produzidos	11	4,0%	200,00%	5			
				Q	Contribuir para a tradução portuguesa da RDA – Resource Description and Access	Tempo de execução	Capítulo 2 traduzido até 31 de Dezembro	3,5%	175,00%	5			

Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		EF	Participar em serviços de cooperação bibliográfica nacional e internacional	80% das que forem solicitadas até 30 de Novembro, se inferiores a 300, ou 250 se os pedidos forem superiores a 300	2,5%	221%	5	2,23			
						Nº de correcções de registos antigos na base do Centro Nacional ISSN	750	3,5%	334%		5		
						Nº de classes e divisões traduzidas do sumário CDU (UDC Consortium) / Tempo de execução	1760 até 31 de Outubro	3,0%	108,80%		5		
				EF	Colaborar na definição e implementação técnica do novo modelo da PORBASE (partilhado com DSSI)	Tempo de execução	Protótipo até 31 de Dezembro	2,0%	100%		3		
						EF	Garantir a coordenação das actividades inerentes aos processos de aquisição por compra, oferta e permuta de documentos destinados aos fundos da BNP	Percentagem de leilões preparados	90% dos leilões realizados		2,0%	111,00%	5
								Percentagem de respostas a propostas de aquisição	90% das propostas viáveis recebidas até 31 de Outubro		2,0%	111,00%	5
				Tempo de resposta às ofertas	80% das ofertas agradecidas em 4 dias úteis			2,0%	125,00% em 0,3 dias		5		
					Proceder à higienização e pré-organização dos documentos provenientes do Ministério das Obras Públicas empacotados e armazenados num dos depósitos de arquivo de findos (69 pacotes)	Percentagem / nº de pacotes com obras higienizadas e pré-organizadas	70% / 48 pacotes	3,0%	142,80%		5		
				ef	Processar espécies adquiridas por COP	Nº de obras trabalhadas na AA	5400	4,0%	344,50%		5		
						Nº de obras catalogadas e fascículos recepcionados	4000	4,0%	176%		5		
						N.º de obras classificadas	1100	4,0%	119,63%		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 acções de formação realizadas	8 - 9	3,0%	212,50%	5	0,5
						Nº de estágios realizados	4	3,0%	300%	5	
						Nº de propostas de melhoria	15 - 16	3,0%	220%	5	

100,0%

AValiação 4,570

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2011	DSBN - Divisão da Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições (DABNA)									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	Percentagem / prazo de resposta aos pedidos de nº de DL	90% dos pedidos solicitados até 28 de Dezembro	3,0%	111,11%	5	1,9	
						Último mês despachotado	Outubro	2,5%	200%	5		
						Último mês carimbado	Outubro	2,5%	200%	5		
						N.º de fascículos organizados	30000 ou último mês Outubro	3,5%	113,2%	5		
				ef	Desenvolver o sistema de atribuição e controlo de DL	Testar e implementar o sistema de controlo de DL desenvolvido pela Novabase	Até 31 de Dezembro	4,0%	100%	3		
						Criar e testar com a Novabase um formulário para introdução no sistema de gestão do depósito legal, directamente pelas entidades depositantes, dos dados que constam das guias de remessa	Até 31 de Dezembro	4,5%	100%	3		
				ef	Reduzir o tempo médio entre a chegada das obras que entram na BNP por depósito legal e a sua disponibilização ao público; aumentar ca 30% em relação ao total de nºs de DL atribuídos em 2010 (17.203) o número de obras catalogadas e garantir a classificação de 95% do total de nºs de DL atribuídos em 2010	Nº de obras catalogadas	22360	4,5%	138%	5		
						N.º de Obras validades e enviadas aos depósitos	19000	4,5%	173%	5		
						N.º de Fascículos recepcionados e enviados a depósitos	20000 ou último mês recepcionado: Agosto	4,5%	243%	5		
						N.º de Obras classificadas	16343	4,5%	114,33%	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	2,5%	125%*	5		
							CIP - 60% dos pedidos respondidos no prazo máximo de 7 dias	2,5%	166,66%	5		
				Q	Desenvolver estratégias de melhoria de qualidade da base bibliográfica da BNP	Percentagem de registos bibliográficos processados sujeitos a controle de qualidade (AC)	10%	3,0%	343%	5	4,560	
						N.º de registos normalizados						
						N.º de registos processados / corrigidos extra processamento corrente		2,0%				
						Nº de registos processados e / ou correcções efectuadas extra processamento bibliográfico corrente	6000	3,0%	233%	5		
				Q	Elaborar documentos de carácter normativo de suporte ao processamento bibliográfico / aplicação informática (sistema Horizon)	Nº de documentos produzidos	11	4,0%	200,00%	5		
				Q	Contribuir para a tradução portuguesa da RDA – Resource Description and Acces	Tempo de execução	Capítulo 2 traduzido até 31 de Dezembro	3,5%	175,00%	5		
				EF	Participar em serviços de cooperação bibliográfica nacional e internacional	Percentagem / nº de correcções efectuadas a pedido do Centro Internacional ISSN	80% das que forem solicitadas até 30 de Novembro, se inferiores a 300, ou 250 se os pedidos forem superiores a 300	3,0%	221%	5		

Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		EF	Garantir a coordenação das actividades inerentes aos processos de aquisição por compra, oferta e permuta de documentos destinados aos fundos da BNP	Nº de correcções de registos antigos na base do Centro Nacional ISSN	750	3,5%	334%	5	2,2		
						Nº de classes e divisões traduzidas do sumário CDU (UDC Consortium) / Tempo de execução	1760 até 31 de Outubro	3,0%	108,80%	5			
						Percentagem de leilões preparados	90% dos leilões realizados	3,0%	111,00%	5			
									111,00%	5			
						Percentagem de respostas a propostas de aquisição	90% das propostas viáveis recebidas até 31 de Outubro	3,0%	111,00%	5			
						Tempo de resposta às ofertas	80% das ofertas agradecidas em 4 dias úteis	2,0%	125,00% em 0,3 dias	5			
						Proceder à higienização e pré-organização dos documentos provenientes do Ministério das Obras Públicas empacotados e armazenados num dos depósitos de arquivo de findos (69 pacotes)	Percentagem / nº de pacotes com obras higienizadas e pré-organizadas	70% / 48 pacotes	3,0%	142,80%		5	
						ef	Processar espécies adquiridas por COP	Nº de obras trabalhadas na AA	5400	4,0%		344,50%	5
								Nº de obras catalogadas e fascículos recepcionados	4000	4,0%		176%	5
								N.º de obras classificadas	1100	4,0%		119,63%	3
	Finaceira	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 acções de formação realizadas	8 - 9	3,0%	212,50%	5	0,5		
						Nº de estágios realizados	4	3,0%	300%	5			
						Nº de propostas de melhoria	15 - 16	3,0%	206,66%	5			

100,0%

AValiação 4.560



**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal													
	2011	DSBN - Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Área de Aquisições (AA)								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	Analisar e dar resposta às propostas de oferta e compra recebidas	Prazo (entre a data de expedição do agradecimento e a data de recepção da obra)	80% das ofertas agradecidas em 4 dias úteis	7,5%	125,00% em 0,3 dias	5	0,750	4,800	
					Percentagem de resposta às propostas de aquisição recebidas	90% das propostas viáveis recebidas até 31 de Outubro	7,5%	111,00%	5				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		EF	Seleccionar e organizar as Publicações Periódicas provenientes de COP	Percentagem de títulos recebidos até 30 de Novembro organizados e registados na folha de recolha	90%	10%	111,00%	5	3,750		
				ef	Organizar e executar, no âmbito das suas atribuições, as tarefas inerentes à participação da BNP em leilões	Percentagem de leilões preparados	90% dos leilões realizados	10%	111,00%	5			
				ef	Seleccionar, verificar, organizar e processar no módulo de aquisições espécies entradas por COP	Nº de obras trabalhadas	5400	35%	344,50%	5			
				ef	Proceder à higienização e pré-organização dos documentos provenientes do Ministério das Obras Públicas empacotados e armazenados num dos depósitos de arquivo de findos (69 pacotes)	Percentagem / nº de pacotes com obras higienizadas e pré-organizadas	70% / 48 pacotes	20%	168,29%	5			
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Apresentar 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 / nº de acções de formação	1 a 2	10%	100,00%	3	0,300		
								100%			AVALIAÇÃO	4,800	

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2011	DSBN - Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Área Catalogação (ACAT)							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	Melhorar os serviços prestados pelo Centro ISSN Portugal	Tempo de resposta aos pedidos de atribuição de números ISSN.	80% dos pedidos respondidos no prazo máximo de 5 dias úteis	5,0%	125%*	5	1,500	5,000
				Q	Melhorar os serviços prestados pelo Serviço CIP	Tempo de resposta aos pedidos de Catalogações CIP.	60% dos pedidos respondidos no prazo máximo de 7 dias úteis	5,0%	166,66%	5		
				Q	Melhorar a qualidade dos registos portugueses constantes da Base do Registo do ISSN	% de correcções executadas/Nº de correcções solicitadas	80% das que forem solicitadas até 30 de Novembro, se inferiores a 300, ou 250 se os pedidos forem superiores a 300	5,0%	150,94%	5		
						Número de correcções efectuadas por iniciativa do Centro Nacional ISSN Portugal	750	7,5%	334%	5		
				Q	Elaborar documentos de carácter normativo de suporte ao processamento bibliográfico / aplicação informática (sistema Horizon)	Número de documentos	8	7,5%	213%	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)	22.360	8,00%	138%	5	2,500	
						Nº de obras de D.L. cotadas (monografias e primeiros números de publicações em série).	19000	8,00%	159%	5		
						Nº de registos de D.L. validados	19000	8,00%	173%	5		
						Nº de fascículos de D.L. recepcionados no sistema e enviados a depósitos	20000 ou último mês recepcionado: Agosto	8,00%	243%	5		
						Nº de obras de COP processadas (monografias catalogadas e nº de fascículos recepcionados)	4000	8,00%	176%	5		
				Q	Desenvolver estratégias de melhoria de qualidade da Base Bibliográfica da BNP	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade.	10% (2.630)	5,00%	343%	5		
						Nº de registos processados e / ou correcções efectuadas extra processamento bibliográfico corrente	6.000	5,00%	233%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção / Formação em contexto de trabalho	Nº de acções de formação	4	10,0%	250%	5	0,563	
						Nº de estágios práticos	4	5,0%	300%	5		
						Nº de propostas de melhoria	8	5,0%	238%	5		
								100%	AVALIAÇÃO 5,000			

**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal													
	2011	DSBN - Div. Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições - Área Classificação Indexação (ACI)							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		EF	Melhorar os serviços prestados pelo Serviço CIP	Tempo de resposta aos pedidos de classificação CIP	60% dos pedidos respondidos no prazo máximo de 5 dias úteis	5,0%	166,99%	5	0,250	4,200	
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	8,5% (1500 registos, de um total de 17.443 (16.343 DL+1.100	10,0%	7	150,26%	5	2,800		
					Nº de correcções e acções de normalizaçãosobre os registos bibliográficos e de autoridade (assunto/CDU)	4.500	15,0%		149,48%	5			
					Nº de documentos de carácter normativo de suporte ao processamento bibliográfico / aplicação informática (sistema Horizon)	3	7,5%		166,66%	5			
					EF	Garantir a classificação de 95% do nº de nºs de DL atribuídos em 2010 (17.203)	Nº de obras classificadas DL	16.343	17,5%				114,33%
							Nº de obras classificadas COP	1.100	17,5%		119,63%		3
			EF	Contribuir para a tradução em língua portuguesa do sumário de CDU, desenvolvido no âmbito doUDC Consortium	Nº de classes e divisões traduzidas	1.760 até 31 de Outubro	17,5%		108,80%	5			
		Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção / Formação em contexto de trabalho	Nº de Acções de formação	2	5,0%	100%	3	0,400		
						Nº de propostas de melhoria	3 a 5	5,0%	233,33%	5			
								100%	AVALIAÇÃO 4,200				

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2011		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	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	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%	92,16%	3	0,450	4,225
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 chameiras)	Taxa de execução das actividades de intervenção planeadas	[70% a 80%]	17,5%	219,60%	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%	115,48%	3		
			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%	100,0%	3		
			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%	153,3%	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%	100%	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	[2 a 4]	15,0%	100%	3	0,450	
								100%	AVALIAÇÃO 4,225			

**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal													
	2011	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 BNP e Impacto na Sociedade	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%	129,00%	5	0,75	3,600	
					Assegurar a implementação do empréstimo através do sistema Horizon	Tempo de execução	até final de Dezembro	5,0%	100,00%	3	0,15		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE3	EF	Criação de novos registos bibliográficos	N.º de novos registos bibliográficos criados	782	15,0%	174,94%	5	2,25		
			OE3	EF	Correcção de registos de autoridade C.D.U.	N.º de registos corrigidos	420	10,0%	100,71%	3			
			OE3	EF	Correcção de registos de autoridade de pessoas, séc. XIX	N.º de registos corrigidos	150	15,0%	100,00%	3			
			OE4		Elaborar ponto de situação das colecções em termos de processamento bibliográfico e de digitalização	Tempo de execução	Até final de Agosto	15,0%	100,00%	3			
			OE4	EF	Estabelecer prioridades para o processamento do “Núcleo de transferências”	N.º de elementos avaliados	1.225	10,0%	100,8%	3			
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef									
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Propostas de melhoria organizacional	N.º de propostas	2 a 4	15,0%	100%	3	0,45		
								100,0%					AVALIAÇÃO

Área de Iconografia	
Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais
OE 2. Promover a qualidade dos serviços directos ao público e melhorar as condições para a sua operacionalidade e controlo	Assegurar a implementação do empréstimo através do sistema Horizon
OE 3. Ampliar a cobertura da informação de pesquisa e acesso aos recursos das colecções da BNP	Criação de novos registos bibliográficos
	Correcção de registos de autoridade C.D.U.
	Correcção de registos de autoridade de pessoas, séc. XIX
OE 4. Contribuir para a valorização e difusão das colecções	Elaborar ponto de situação das colecções em termos de processamento bibliográfico e de digitalização
	Estabelecer prioridades para o processamento do "Núcleo de transferências"
OE2. Contribuir para a melhoria organizacional	Apresentar 2 a 4 propostas de melhoramentos

# OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

	2011	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 de realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,5 a 3,7]	10,0%	150,0%	5	0,50	3,400
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE1	ef	Criar registos bibliográficos novos	nº de registos bibliográficos criados	375	10,0%	60,5%	1	1,05	
				ef	Inventariar espécies de espólios da AM	nº de espécies inventariadas	500	7,5%	152,0%	5		
				ef	Rever registos bibliográficos existentes	nº de registos bibliográficos revistos	350	7,5%	83,1%	1		
				ef	Criar registos bibliográficos descritivos de fundos/colecções/espólios com disponibilização dos inventários	nº de registos bibliográficos criados	8	10,0%	150,0%	5		
			OE2	ef	Implementar o controlo de empréstimo das colecções da Área de Música através do sistema Horizon	tempo de implementação	até 31 de Dez. (365 dias)	5,0%	101,2%	3	0,23	
				ef	Manter o tempo de resposta aos pedidos de informação bibliográfica e de apoio à investigação	tempo de resposta	1 dia	7,5%	50,0%	1		
			OE3	ef	Garantir a execução do Programa Música na Biblioteca	nº de eventos	6 eventos	10,0%	266,0%	5	0,80	
				ef	Dar apoio às edições de temática musical da BNP	nº de publicações	2 publicações	5,0%	100,0%	3		
				ef	Iniciar a compilação de um Guia de Espólios de Música	% espólios	draft para 25% espólios	5,0%	100,0%	3		
			OE4	ef	Acondicionar espécies e arrumar/ acondicionar colecções com material fornecido pela DPC	nº de espécies acondicionadas	150	7,5%	244,0%	5	0,60	
				ef		nº de metros lineares arrumados/acondicionados	20 metros lineares	7,5%	112,5%	3		
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]	7,5%	100,0%	3	0,23	
								100,0%			AVALIAÇÃO	3,400

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
2011		DSCA - ÁREA DE LEITURA DEFICIENTES VISUAIS							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
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	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	15,00%	100,00%	3	3,5	3,600
					Tempo médio de disponibilização para envio de obras em audiocassete ou cd (áudio), após solicitação	5 dias úteis	10,00%	100,00%	3		
					N.º de incidentes/falhas na produção dos boletins bibliográficos	2 incidentes/falhas	15,00%	200,00%	5		
			EF	Melhorar os níveis de produção de itens bibliográficos em braille, áudio e electrónicos	N.º de páginas em braille produzidas	[1000 a 1200]	15,00%	100,00%	3		
					N.º de horas-audio produzidas	[200h a 250h]	15,00%	100,00%	3		
					N.º de volumes braille convertidos para e-book	[5-10]	10,00%	100,00%	3		
					N.º de incidentes/falhas na produção do Boletim "Ponto e Som"	1 incidente/falha	15,00%	100,00%	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	[1 a 2]	5,0%	100%	3	0,2	
							100%	AVALIAÇÃO 3.600			



## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2011		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 BNP e Impacto na Sociedade	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	4,400
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1	EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP	Taxa de aumento percentual de novos registos bibliográficos (face 2010)	5% [1714 +330 = 2044]	25,0%		3		
			OE1	EF	Criar novos registos de Arquivos Contemporâneos/Espólios Literários	Taxa de aumento percentual de novos registos (face 2010)	30% [780]	25,0%		5		
			OE4	EF	Realizar a conferência e registo da localização topográfica, e assegurar o acondicionamento e arrumação das Coleções e Fundos de Reservados	Taxa de execução das actividades; prazos de execução para cumprimento das tarefas/solicitações	100%; de execução; 1ª fase -conferência até 31 de Março, acondicionamento até 29 de Abril ; 2ª fase - arrumação até 24 Agosto	30,0%		5		
			OE2	ef	Implementar o módulo de circulação e empréstimo no Sistema <i>Horizon</i> para as Coleções de Reservados	Prazo de implementação do módulo para teste; Prazo de conclusão do processo de implementação	15 a 30 de Novembro; 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	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	5,0%		5	0,250	

100%

AVALIAÇÃO 4,400

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2011 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 BNP e Impacto na Sociedade	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	4,200
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE3	EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP mediante a conversão retrospectiva de catálogos manuais e catalogação de manuscritos de Náutica	Taxa de aumento percentual de novos registos bibliográficos (face 2010)	5% [330]	30,0%	7,62%	3	3,700	
			OE3	EF	Proceder à revisão de registos bibliográficos (melhorar a qualidade da catalogação de manuscritos científicos e de Arquitectura/Engenharia militar)	N.º de registos melhorados	[ 250]	20,0%		5		
			OE2	ef	Realizar a conferência e registo da localização topográfica, e assegurar o acondicionamento e arrumação das Coleções e Fundos de Reservados	Taxa de execução das actividades; prazo de execução para cumprimento das diferentes tarefas/solicitações	100%; de execução; 1ª fase -conferência até 31 de Março, acondicionamento até 29 de Abril ; 2ª fase - arrumação até 31 de Maio	20,0%		5		
			OE2	ef	Efectuar a indexação de manuscritos catalogados (manuscritos científicos e de Arquitectura/Engenharia militar)	N.º de registos indexados	250	10,0%		3		
			OE3	ef	Apresentar proposta de melhoria relativa a metodologia de trabalho para a integração de documentos de arquivo histórico nos fundos da Divisão de Reservados, fundamentando do ponto de vista técnico os procedimentos a adoptar visando a sua descrição integrada	Prazo de apresentação de proposta que evidencie critérios de qualidade e pertinência	[15 a 30 Dezembro]	10,0%		5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q								

100%

AVALIAÇÃO 4,200

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

			2011		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 BNP e Impacto na Sociedade	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	4,000	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	EF	Realizar a conferência e registo da localização topográfica, e assegurar o acondicionamento e arrumação das Coleções e Fundos de Reservados	Taxa de execução das actividades; prazo de execução para cumprimento das diferentes tarefas/solicitações	100%; de execução; 1ª fase -conferência até 31 de Março, acondicionamento até 29 de Abril ; 2ª fase - arrumação até	40,0%		5			
			OE2	EF	Organizar a Coleção de Referência de Reservados (organização e actualização do ficheiro/e descrições da Base de Dados BNP)	N.º de espécies intervencionadas	[300]	25,0%		3			
			OE 2	ef	Implementar o módulo de circulação e empréstimo no sistema Horizon para as Coleções de Reservados	Prazo de implementação do módulo para teste	[15 a 30 de Novembro]	15,0%		3			
						Prazo de conclusão do processo de implementação	[15 a 31 de Dezembro]						
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef									
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	10,0%		3	0,300		
								100%	AVALIAÇÃO 4,000				

OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal																
		2011							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 BNP e Impacto na Sociedade	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	3,900				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 3	ef	Criar registos bibliográficos na Base de Dados BNP mediante a conversão retrospectiva de catálogos impressos e ficheiros manuais	Taxa de crescimento da produção de registos (face a 2010)	10% [ 1122+592=1714]	40,0%	29,11%	3	3,150					
			OE 3	EF	Realizar a conferência e registo da localização topográfica, e assegurar o acondicionamento e arrumação das Colecções e Fundos de Reservados	Taxa de execução das actividades; prazo de execução para cumprimento das diferentes tarefas/solicitações	100%; de execução; 1ª fase -conferência até 31 de Março, acondicionamento até 29 de Abril ; 2ª fase - arrumação até 31 Agosto	30,0%		5						
			OE 2	EF	Efectuar lista actualizada das obras de referência e recursos de informação em linha sobre Livro Antigo	Critérios de qualidade e pertinência do trabalho apresentado	Lista exaustiva e propostas de actualização	15,0%		3						
			OE 2	ef												
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef												
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	5,0%		5	0,250					
								100%	AVALIAÇÃO 3,900							

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2011			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 BNP e Impacto na Sociedade	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	4,600	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 3	EF	Criar novos registos de Arquivos Contemporâneos/Espólios Literários	N.º de registos criados	30% [780]	30,0%		5	3,950		
			OE4	EF	Preparar guias preliminares de Espólios de aquisição recente [acondicionamento e descrição sumária de unidades de instalação -caixas]	N.º de espólios	2 espólios	20,0%		5			
			OE4	EF	Realizar a conferência e registo da localização topográfica, e assegurar o acondicionamento e arrumação das Coleções e Fundos de Reservados	Taxa de execução das actividades; prazo de execução para cumprimento das diferentes tarefas/solicitações	100%; de execução; 1ª fase -conferência até 31 de Março, acondicionamento até 29 de Abril ; 2ª fase - arrumação até 31 Agosto	20,0%		5			
			OE3	EF	Actualizar o sítio <i>web</i> do ACPC relativamente a novos Espólios	Percentagem de Espólios com informação no sítio <i>web</i>	80-90% actualizado	15,0%		3			
	Financeira	Eficiência económico-financeira		ef									
	Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE2	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	5,0%		3		0,150
								100%	AVALIAÇÃO 4,600				

**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2011							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 BNP e Impacto na Sociedade	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	4,625				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	EF	Manter o tempo médio de resposta aos pedidos de reprodução diferidos e presenciais (pré-reprodução)	Tempo médio de processamento de resposta aos pedidos (pré-reprodução) via email (AREP)	2 dias úteis	3,750%	200,00%	5	3,146					
						Tempo médio de processamento de resposta aos pedidos (pré-reprodução) presenciais e via expediente (AREP)	2 dias úteis	3,750%	200,00%	5						
			OE2	EF	Manter o tempo médio de resposta aos pedidos de bibliotecas estrangeiras e utilizadores nos prazos definidos	Tempo médio de resposta a Bibliotecas Estrangeiras e pedidos de leitores da BNP (EIB)	2 dias úteis	3,750%	100,00%	3						
						Tempo médio de resposta a pedidos de utilizadores (IB)	2 dias úteis	3,750%	200,00%	5						
			OE3	EF	Assegurar a coordenação e a realização nos prazos das transferências e retornos das colecções, no âmbito da obra de remodelação da Torre de depósitos	Dentro do prazo previsto e com o mínimo de falhas relevantes (ALGD)	[1 a 3 falhas]	25,0%	Taxa infinita	5						
			OE2	EF	Assegurar o processo do serviço de apoio personalizado criado para minorar os impactos do encerramento temporário do serviço de leitura	Tempo médio de resposta (ARAG)	4 dias úteis	30,0%	400,00%	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	[26 a 52]	15,0%	115,00%	5	0,750					

100%

AVALIAÇÃO 4,625

**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2011		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 BNP e Impacto na Sociedade	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	3,800
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	EF	Assegurar o processo do serviço de apoio personalizado criado para minorar os impactos do encerramento temporário do serviço de leitura	Tempo médio de resposta	4 dias úteis	10,0%	400,00%	5	2,090	
			OE1	EF	Conferir as existências em miscelâneas de jornais	Percentagem da colecção objecto de levantamento (miscelâneas formato B.)	60% (84)	10,0%	100,00%	3		
						Percentagem da colecção objecto de levantamento (miscelâneas formato M.)	60% (245)	10,0%	137,00%	3		
						Percentagem de títulos objecto de levantamento (Nº de cotas de jornais formato V.)	60% (1255)	10,0%	140,00%	3		
			OE2	EF	Manter o tempo médio de resposta aos pedidos de bibliotecas estrangeiras e utilizadores nos tempos definidos	Tempo médio de resposta a Bibliotecas Estrangeiras e pedidos de leitores da BNP (EIB)	2 dias úteis	15,0%	100,00%	3		
						Tempo médio de resposta a pedidos de utilizadores (IB)	2 dias úteis	15,0%	200,00%	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	[7 a 14]	15,0%	157,00%	5	0,750	

100%

AVALIAÇÃO 3,800

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2011	DSCA - DCFG - ÁREA DE LEITURA GERAL E DEPÓSITOS							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	OE2	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	15,0%	102,00%	5	0,750	4,700	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	EF	Assegurar a manutenção do tempo médio de fornecimento de serviços de leitura geral	Tempo médio de disponibilização da obra na sala de leitura (por amostragem)	[15 a 20 minutos]	10%	200,00%	5	3,500		
			OE2	EF	Rever os procedimentos e elaborar proposta de manual interno que reúna toas as funções exercidas no balcão da sala de leitura geral e nos pisos/depósitos da Área de Leitura Geral e Depósitos - Manual de Procedimentos	Prazo de apresentação do documento	31-Dez	10%	347,00%	5			
			OE3	EF	Assegurar a conferência no processo de recolocação das colecções no âmbito da obra de remodelação da Torre dos Depósitos	Processos executados dentro dos prazos previstos e com um mínimo de falhas relevantes (1-3) por parte da BNP	[1 a 3] falhas	30,0%	Taxa infinita	5			
			OE3	EF	Assegurar a organização, reacondicionamento e gestão dos espaços em 50% dos depósitos de jornais	Percentagem de espaço reorganizado	[40% a 60%]	20,0%	150,00%	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	[15 a 30]	15,0%	113,00%	3	0,450		
								100%	AVALIAÇÃO 4,700				



**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

	2011	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 BNP e Impacto na Sociedade	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	4,120
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE2	EF	Manter o tempo médio de resposta aos pedidos de reprodução diferidos e presenciais (pré-reprodução) e da emissão dos recibos de pagamento	Tempo médio de processamento de resposta aos pedidos (pré-reprodução) via email	2 dias úteis	14,0%	200,00%	5	3,220	
						Tempo médio de processamento de resposta aos pedidos (pré-reprodução) presenciais e via expediente	2 dias úteis	14,0%	200,00%	5		
						Tempo médio de emissão dos recibos de pagamento	2 dias úteis	14,0%	200,00%	5		
			OE2	EF	Garantir o tempo médio do envio dos pedidos de reprodução pelo correio	Tempo médio de envio dos pedidos de reprodução por correio	3 dias úteis	14,0%	300,00%	5		
			OE2	EF	Assegurar a notificação de pedidos pendentes por falta de pagamento dos titulares de facturas	Frequência da notificação	Quinzenal por pedido pendente	14,0%	100,00%	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	[4 a 8]	15,0%	100,00%	3	0,450	

100%

AVALIAÇÃO 4,120

**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2011		Direcção de Serviço 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 BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE 2		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]	4,0%	95,00%	3	0,1	
					Definir e implementar um conjunto de regras de utilização de TI na BNP	Prazo de definição	Até 31 de Julho	2,0%	125,00%	5	0,1	
Resultados-Chave do	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1		Digitalizar e nomear 200.000 imagens de obras da BNP	Nº de Imagens digitalizadas	200000	10,0%	100,00%	3		
					Publicar em linha 200.000 imagens de obras da BNP	Nº de Imagens publicadas	200000	10,0%	235,00%	5		
					Publicar em linha 100.000 imagens de jornais do século XIX	Nº de Imagens publicadas	100000	5,0%	100,00%	3		
					Garantir um tempo médio de resposta de 4 dias na digitalização a pedido do leitor	Tempo médio de resposta	4 dias	4,0%		1		
					Assegurar a manutenção do Portal da BNP e da página no Facebook	Tempo máximo de resposta	4 horas	2,0%	200,00%	5		
					Assegurar a actualização permanente do sítio Web da BND	Prazo máximo de verificação de indexação automática	Dois dias após actualização dos índices	2,0%	200,00%	5		
				Prazo máximo de actualização manual		1 semana após o evento	2,0%	140,00%	5			
					Concluir a correcção de erros de migração de obras da BND e assegurar um nível mínimo de 90% de qualidade da BND, em 31 de Dezembro	Percentagem de obras isentas de erros	90%	2,5%	111,00%	5		
				Prazo de execução		[15 a 31 Dezembro]	2,5%	100,00%	3			
					Assegurar 98% de disponibilidade dos principais serviços: BND (PURL, BND Acesso e BND Matriz), DC, DNS, Firewall, RNOD, Horizon, HIPs, Correio electrónico, Portal BNP	Disponibilidade = (N.º de horas de disponibilidade efectiva do serviço/N.º de horas de disponibilidade potencial)*100	98% por serviço	5,0%	102,00%	5		
				Máximo tempo de indisponibilidade		24 Horas	5,0%		5			
		Implementar um sistema de registo de indicadores mensais de	Prazo de implementação	Até 31 de Julho	2,0%		3	3,4	3,910			

Serviço/ Actividade			OE2		desempenho e actividade	Prazo de entrega de indicadores	1ª semana de cada mês	2,0%	100,00%	3	0,3
					Melhorar os serviços de apoio ao utilizador, resolvendo 80% dos incidentes de 1ª linha (categoria ASU) no prazo máximo de 48 horas após a ocorrência, sem nunca ultrapassar os 5 dias úteis	Tempo de execução	80% de cumprimento de prazos	5,0%	120,00%	5	
					Melhorar a qualidade dos serviços públicos da BNP (referência, salas de leitura, videovigilância), resolvendo 95% dos incidentes no prazo máximo de 4 horas úteis após o respectivo registo no Service Desk	Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	10,0%	105,00%	5	
					Melhorar a gestão do parque informático, assegurando o cumprimento de 95% dos prazos de entrega, instalação e inventário de hw/sw adquirido pela BNP	Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	4,0%	49,00%	1	
			OE 3		Executar as operações e intervenções planeadas, cumprindo 95% dos prazos definidos	Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	5,0%	101,00%	3	
					Consolidar as funções de registo e agregação RNOD, assegurando a divulgação do serviço e a canalização de dados para a Europeia	N.º de sessões de divulgação	2	1,0%	50,00%	1	
						Prazo de execução conversão ESE e exposição OAI	[15 a 31 Julho]	2,0%	100,00%	3	
					Disponibilizar um serviço de impressão a pedido (POD), a partir da BND e do catálogo bibliográfico	Prazo de execução	[15 a 31 Dezembro]	2,0%	100,00%	3	
					Criar um serviço de venda de eBooks de obras editadas pela BNP e apresentar propostas de extensão do serviço a obras de outros	Prazo de execução	[15 a 31 Dezembro]	2,0%	100,00%	3	
					Corresponder às colaborações solicitadas pelos portais Europeia, TEI, WDL e VIAF	Percentagem de solicitações atempadamente respondidas	80 a 90 % das solicitações	2,0%	111,00%	5	
	Financeira	Eficiência económico-financeira									
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	OE 2	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[13 a 26]	3,0%		3	
					Realizar formação em TI para os utilizadores internos da BNP	Nº de Acções de Formação	4	4,0%	200,00%	5	

100%

AVALIAÇÃO 3,910

OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal																
	2011	DIVISÃO SISTEMAS E APLICAÇÕES INFORMÁTICAS (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 BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE 2	EF	Definir e implementar um conjunto de regras de utilização de TI na BNP	Prazo de definição	Até 31 de Julho	10,0%	125,00%	5	0,5	2,5	3,800			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1	ef	Assegurar 98% de disponibilidade dos principais serviços: BND (PURL, BND Acesso e BND Matriz), DC, DNS, Firewall, RNOD, Horizon, HIPs, Correio electrónico, Portal BNP	Disponibilidade = (N.º de horas de disponibilidade efectiva do serviço/N.º de horas de disponibilidade potencial)*100	98% por serviço	10,0%	102,00%	3						
						Máximo tempo de indisponibilidade	24 Horas	10,0%		5						
			OE 2		Implementar um sistema de registo de indicadores mensais de desempenho e actividade	Prazo de implementação	Até 31 de Julho	7,0%		3						
						Prazo de entrega de indicadores	1ª semana de cada mês	3,0%	100,00%	3						
				EF	Melhorar os serviços de apoio ao utilizador, resolvendo 80% dos incidentes de 1ª linha (categoria ASU) no prazo máximo de 48 horas após a ocorrência, sem nunca ultrapassar os 5 dias úteis	Tempo de execução	80% de cumprimento de prazos	10,0%	120,00%	5						
					Melhorar a qualidade dos serviços públicos da BNP (referência, salas de leitura, videovigilância), resolvendo 95% dos incidentes no prazo máximo de 4 horas úteis após o respectivo registo no Service Desk	Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	10,0%	105,00%	5						
			Melhorar a gestão do parque informático, assegurando o cumprimento de 95% dos prazos de entrega, instalação e inventário de hw/sw adquirido pela BNP		Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	10,0%	49,00%	1							
			Executar as operações e intervenções planeadas, cumprindo 95% dos prazos definidos	Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	10,0%	101,00%	3								
			Financeira	Eficiência económico-financeira												
			Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[5 a 10]	10,0%				3	0,8
		OE 2	Realizar formação em TI para os utilizadores internos da BNP	Nº de Acções de Formação	4	10,0%		200,00%	5							
								100%	AVALIAÇÃO 3,800							

**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2011	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 BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço			Assegurar a qualidade de prestação de Serviço na internet	Nível de Satisfação dos utilizadores de BND	[3,5 a 3,7]	10,0%	95,00%	3	0,3	3,660
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1		Digitalizar e nomear 200.000 imagens de obras da BNP	Nº de Imagens digitalizadas	200000	10,0%	100,00%	3		
					Publicar em linha 200.000 imagens de obras da BNP	Nº de Imagens publicadas	200000	10,0%	235,00%	5		
					Publicar em linha 100.000 imagens de jornais do século XIX	Nº de Imagens publicadas	100000	10,0%	100,00%	3		
					Garantir um tempo médio de resposta de 4 dias na digitalização a pedido do leitor	Tempo médio de resposta	4 dias	10,0%		1		
					Assegurar a manutenção do Portal da BNP e da página no Facebook	Tempo máximo de resposta	4 horas	10,0%	200,00%	5		
					Assegurar a actualização permanente do sítio Web da BND	Prazo máximo de verificação de indexação automática	Dois dias após actualização	3,0%	200,00%	5		
				Prazo máximo de actualização manual		1 semana após o evento	3,0%	140,00%	5			
					Concluir a correcção de erros de migração de obras da BND e assegurar um nível mínimo de 90% de qualidade da BND, em 31 de Dezembro	Percentagem de obras isentas de erros	90%	10,0%	111,00%	5		
				Prazo de execução		[15 a 31 Dezembro]	3,0%	100,00%	3			
					Consolidar as funções de registo e agregação RNOD, assegurando a divulgação do serviço e a canalização de dados para a Europeia	N.º de sessões de divulgação	2	3,0%	50,00%	1		
				Prazo de execução conversão ESE e exposição OAI		[15 a 31 Julho]	3,0%	100,00%	3			
					Corresponder às colaborações solicitadas pelos portais Europeia, TEI, WDL e VIAF	Percentagem de solicitações atempadamente respondidas	80 a 90 % das solicitações	10,0%	111,00%	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 sua área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[8 a 16]	5,0%		3	0,2	

100%

AVALIAÇÃO 3,660

**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2011		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 garantir os procedimentos para controlo/gestão de contratos	Taxa de execução das actividades previstas no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas da BNP	[80% a 90%]	20,0%	100,00%	3	0,6	3,100
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%]	10,0%		3	1,9	
			OE2	ef	Assegurar o lançamento dos procedimentos relativos a aquisição de serviços de limpeza e de restaurante/bar	Prazo de conclusão do lançamento dos procedimentos de aquisição de serviços de limpeza e segurança	[15 a 31 de Dezembro]	15,0%	0%	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%]	15,0%	111,11%	3		
			OE4	EF	Assegurar a execução e controlo do orçamento, propondo as alterações orçamentais necessárias e realizando pagamentos em prazo.	- Tempo de execução de alterações - Tempo máximo de pagamentos	- 48 horas em 95% casos - até 30 dias	20,0%	100%	5		
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%]	10,0%	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]	10,0%	1150%	3		

100%

AVALIAÇÃO 3,100

Divisão de Administração Geral	
Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais
<b>OE 1 Consolidar o processo de implementação do SIADAP</b>	Acompanhar o sistema de avaliação das Unidades Orgânicas e dos Colaboradores
<b>OE 2 Garantir os procedimentos de RH e de Aplicação de Bens e Serviços</b>	Assegurar o lançamento dos procedimentos relativos a aquisição de serviços de limpeza e segurança e de restaurante/bar
<b>OE 3 Garantir a simplificação de processos- Actualizar e optimizar procedimentos e informação para ambiente electrónico</b>	
<b>OE 4 Melhorar o sistema de Contolo Interno</b>	Dar cumprimento às recomendações da Inspeção-Geral de Finanças
<b>OE 5 Garantir a operacionalidade sem falhas dos serviços de Expediente e Apoio Geral</b>	

# Objectivos 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

	2011	DPC - 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. de realização	Classificação	Classif. Média	Avaliação			
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na sociedade	Mercado/ utilizadores	Qualidade e Serviço	OE3		Reimplementar e documentar os mecanismos e procedimentos de conservação preventiva nos Pisos dos Depósitos após as obras de remodelação (armadilhas, medição HR e T, primeiros socorros)	Prazo de execução	até 30 dias após a conclusão da arrumação de cada piso		10%	150%	5	0,5	4,125			
			OE2		Elaborar propostas (até 15 de Maio) e planear e realizar acções de formação sobre conhecimentos básicos de conservação para assistentes técnicos e operacionais do Fundo Geral.	Prazo de apresentação das propostas % de pessoal abrangido	até 15 de Maio 50% do pessoal		10%	150%	5	0,5				
										2010	2011					
			OE4		Assegurar a microfilmagem de periódicos durante o ano de 2011	Nº de fotogramas	235747	138000	10%	100,00%	3	0,3				
					Embalar, por sistema de vácuo, periódicos microfilmados até 30 de Novembro de 2011	Nº de volumes embalados	1874	4400	10%	153,03%	5	0,5				
					Assegurar a produção da revelação de matrizes produzidas na AM ao longo de 2011	Nº de fotogramas revelados		65000	5%	100,00%	3	0,15				
					Garantir a resposta adequada aos pedidos de digitalização de imagens microfilmadas/ reprodução de filmes	Tempo médio de resposta		10 dias úteis	5%	180%	5	0,25				
					Garantir o controlo de todo o processo de microfilmagem realizado quer no exterior quer realizado na AM	Cumprimento integral dos prazos estabelecidos		95%	5%	100%	5	0,25				
						Percentagem de bobinas analisadas através do processo de controlo de qualidade		70-80%	5%	150,00%	5	0,25				
			OE3		Realizar intervenções de C&R (suporte papel e pergaminho)	Nº de bifólios	3577	3000	10%	92,17%	3	0,3				
					Realizar intervenções de C&R nas obras a recuperar com acondicionamento e registadas na AC (coleção cartazes doadas José Viegas)	Nº de acondicionamentos de recuperação	8694	200	10%	150,00%	5	0,5				
					Realizar encadernações de restauro	Nº de encadernações de restauro	35	26	5%	100,00%	3	0,15				
					Realizar encadernações de biblioteca e de recuperação	Nº de encadernações realizadas	1113	288	5%	166,66%	5	0,25				
					Assegurar a gravação de livros durante o ano de 2011	Percentagem de livros gravados	100%	100%	2,50%	100,00%	3	0,08				
		Nº de acondicionamentos gravados			1963	100%	2,50%	100,00%	3	0,08						
Financeira	Eficiência económico-financeira															
Satisfação dos colaboradores	Aprendizagem e Desev. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Implementar práticas de desenvolvimento pessoal	Nº de visitas (acção de formação)	2	1	2,50%	150%	5	0,13				
				Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de propostas de melhoria	7	[1 a 2/ pessoa]	2,50%	57,14%	3	0,08				
									100%		Avaliação	4,125				



Objectivos 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2011	DPC: Área de Encadernação Corrente	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. de realização	Classificação	Classif. Média	Avaliação
---------------------------------	----------------------------------	--------------------------	----	------	---	-----------	------	------------	-------------------	---------------	----------------	-----------

Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na sociedade	Mercado/ utilizadores	Qualidade e Serviço	OE3	Q								3,4
				Q								
					Realizar encadernações de biblioteca	Nº de encadernações	288	30%	166,66%	5	1,5	
					Assegurar a gravação de livros durante o ano de 2011	Percentagem de livros gravados	100%	30%	100,00%	3	0,9	
	Nº de acondicionamentos gravados	100%	30%			100,00%	3	0,9				
	Financeira	Eficiência económico-financeira										
Satisfação dos colaboradores	Aprendizagem e Desev. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Implementar práticas de desenvolvimento pessoal	Nº de visitas (acção de formação)	1	5,00%	100%	3	0,15	
				Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de propostas de melhoria	[1 a 2/ pessoa]	5,00%	0	3	0,15	

100%

Avaliação

3,4

# Objectivos 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2011	DPC: Área de Microfilmagem	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. de realização	Classificação	Classif. Média	Avaliação
---------------------------------	----------------------------------	--------------------------	----	------	---	-----------	------	------------	-------------------	---------------	----------------	-----------

Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na sociedade	Mercado/ utilizadores	Qualidade e Serviço	OE3	Q									4,25	
				Q										
			OE2		Assegurar a microfilmagem de periódicos durante o ano de 2011	Nº de fotogramas	138.000	30%	100,00%	3	0,9			
					Embalar, por sistema de vácuo, periódicos microfilmados até 30 de Novembro de 2011	Nº de volumes embalados	1650	15%	153,03%	5	0,75			
					Assegurar a produção da revelação de matrizes produzidas na AM ao longo de 2011	Nº de fotogramas revelados	65000	15%	100,00%	3	0,45			
					Garantir a resposta adequada aos pedidos de digitalização de imagens microfilmadas/ reprodução de filmes	Tempo médio de resposta	10 dias úteis	15%	180%	5	0,75			
					Garantir o controlo de todo o processo de microfilmagem realizado quer no exterior quer realizado na AM	Cumprimento integral dos prazos estabelecidos	95%	15%	150%	5	0,75			
						Percentagem de bobinas analisadas através do processo de controlo de qualidade	70-80%	5%	150,00%	5	0,25			
	Financeira	Eficiência económico-financeira												
	Satisfação dos colaboradores	Aprendizagem e Desev. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Implementar práticas de desenvolvimento pessoal	Nº de visitas (acção de formação)	2	1	2,50%	200%	5		0,13
				Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de propostas de melhoria	8	[1 a 2/ pessoa]	2,50%	100%	3	0,08		

100%

Avaliação 4,25

## Objectivos 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2011		DPC: Área de 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. de realização	Classificação	Classif. Média	Avaliação
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na sociedade	Mercado/ utilizadores	Qualidade e Serviço	OE3	Q								4,2
				Q								
			OE1		Realizar intervenções de C&R (suporte papel e pergaminho)	Nº de bifólios	3000	40%	143,41%	3	1,2	
					Realizar intervenções de C&R na colecção de cartazes doados por José Vassalo	Nº de intervenções realizadas	200	30%	150,00%	5	1,5	
					Realizar encadernações de restauro completas	Nº de encadernações de restauro	26	15%	100,00%	5	0,45	
	Financeira	Eficiência económico-financeira										
Satisfação dos colaboradores	Aprendizagem e Desev. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Implementar práticas de desenvolvimento pessoal	Nº de visitas (acção de formação)	1	10%	200%	5	0,5	
				Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção	Nº de propostas de melhoria	[1 a 2/ pessoa]	5%	100%	3	0,15	
100%									Avaliação		4,2	

**OBJECTIVOS : 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2011							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 BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	OE 1	EF	Publicar os FRAD - Requisitos funcionais para dados de autoridade	Data de conclusão da preparação para edição	[15 a 31 Dezembro]	5,0%	100,00%	3	0,30					
					Publicar Manual UNIMARC - formato autoridades	Data de conclusão da preparação para edição	[15 a 31 Dezembro]	5,0%	100,00%	3						
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	OE 1	EF	Tradução da ISO 690	Prazo de finalização para revisão por grupo de trabalho	[15 a 30 Dezembro]	10,0%	125,00%	5	3,7	4,300				
					Assegurar os procedimentos de funcionamento administrativo da CT7	Nº de erros / falhas de procedimento	[1 a 3]	10,0%	200%	5						
			OE 2	ef	Elaborar proposta de plano e relatórios da actividade da CT7	Prazo de execução	[1 a 15 Abril]	10,0%	100%	3						
					Constituição de grupo(s) de tradução, distribuição de tarefas e calendarização do projecto	Prazo de execução	[15 a 30 Abril]	5,0%	100%	3						
					Actualização da bibliografia sobre RDA, incluindo documentação RDA, materiais treino, artigos, blogs, etc	Prazo de execução	[15 a 30 Dezembro]	10,0%	125%	5						
					Tradução dos capítulos 5 e 6 de RDA	Nº de páginas traduzidas	[230 a 260 p. traduzidas]	35,0%	138%	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	[1 a 2]	10,0%	90%	3	0,3				

100%

AVALIAÇÃO 4,300

## OBJECTIVOS 2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal													
	2011	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 BNP 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 (12)	100%	20,0%	200,00%	5	1,000	3,400		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Coordenar a aquisição e implementação da sinalética nas áreas públicas da BNP	Prazos de entrega	100%	10,00%	100,00%	3	1,950			
			EF	Garantir a realização das edições programadas	% de edições realizadas, face ao n.º programado	100%	12,5%	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	7,5%	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	7,5%	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	7,5%	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	7,5%	100,00%	3				
			ef	Modernizar alguns espaços expositivos da BNP.	N.º de propostas entregues.	100%	12,5%	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 área de intervenção	Nº de Propostas de Melhoria	[1 a 2]	15,0%	100%	100%		3	0,450
								100%				AVALIAÇÃO	3,400

**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
	2011	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 BNP e impacto na Sociedade	Mercado/Utilizadores		EF	Rever, actualizar e diversificar os canais públicos de difusão das actividades da BNP	10% de incremento das listas de difusão	[3,5 a 3,7]	15,00%	90%	5	0,750	4,700
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%]	35,0%	90%	5	3,500	
					N.º de Não Conformidades (por amostragem)	[0 a 1]	35,0%	100%	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 sua área de intervenção.	N.º de propostas de melhoria	[1 a 2]	15,0%	100%	3	0,450	
							100%	AVALIAÇÃO 4,700			

OBJECTIVOS :2011

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
	2011	Serviço de Apoio Técnico						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	EF	Garantir atempadamente a informação interna necessária ao decorrer dos trabalhos de obra, respondendo a questões e verificando as soluções de obra relacionadas com o edifício existente e infraestruturas exteriores, com principal incidência na área a remodelar.	Nº de erros / falhas de resposta ou problemas não antecipados	1- 5 erros/falhas com consequências no andamento da obra	30,0%	120,00%	5	1,500	4,400	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Apoio à planificação e coordenação dos trabalhos de transferência de colecções para os pisos da Torre com obra pronta, com a prévia coordenação dos trabalhos de higienização dos pisos	Nº de erros / falhas de resposta ou problemas não antecipados	1-5 erros/falhas com consequências no andamento das mudanças	40,0%	120,00%	5	2,900		
			ef	Angariação dos projectos / cadernos de encargos das obras contempladas no Plano de Obras a candidatar ao Fundo de Reabilitação e Conservação Patrimonial	Tempo de execução	No prazo solicitado pela SG	20,0%	100,00%	3			
			ef	Efectuar a triagem de materiais e reorganização de espaços de depósitos de material / oficinas	% espaço reorganizado	70%	10,0%	100,00%	3			
	Financeira	Eficiência económico-financeira										
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q									
							100%			AVALIAÇÃO	4,400	

**OBJECTIVOS 2011**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

		2011	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%	4	0,600	4,100
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 2011	[75% a 85%]	10,00%	117,65%	5	2,900	
			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%	5		
			OE2	EF	Promover iniciativas de difusão das colecções	N.º de exposições/mostras bibliográficas efectuadas	[1 a 2]	15,00%	100%	4		
			OE3	EF	Assegurar as intervenções de conservação sobre as colecções	N.º de peças com intervenção preventiva	[850 a 1000]	10,00%	92,2%	4		
			OE3	EF	Assegurar a preservação de originais, através da transferência para suporte digital	N.º de imagens digitalizadas	[8000 a 10000]	10,00%	85,00%	4		
			OE2	Ef	Promover a realização de visitas guiadas	N.º de iniciativas	[1 a 2]	10,00%	375%	5		
	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]	10,0%	100%	3	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	[1 a 2]	10,0%	100%	3		

100%

AVALIAÇÃO 4,100