

# BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

**2014**

ABRIL 2015

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 2014.

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 2014, seguido de uma síntese das atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano, com indicação dos resultados alcançados e, sempre que possível, com informação comparativa com anos anteriores.

A **Parte III** apresenta uma síntese sobre recursos materiais, humanos e financeiros, assim como do Balanço Social.

I	NOTA INTRODUTÓRIA	4
1	<b>Breve análise conjuntural</b>	5
2	<b>Orientações estratégicas</b>	8
II	AUTOAVALIAÇÃO	10
1	<b>Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados</b>	11
1.1	Objetivos, metas e resultados do QUAR para 2014	12
1.2	Autoavaliação	16
1.3	Relatório detalhado do cumprimento dos objetivos	17
1.4	Informação adicional	24
2	<b>Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano</b>	33
2.1	Serviços prestados pela Agência Bibliográfica Nacional	34
2.2	Desenvolvimento das coleções	34
2.3	Processamento bibliográfico	36
2.4	Serviços de acesso às coleções	37
2.5	Preservação e conservação	39
2.6	Porbase – Base Nacional de Dados Bibliográficos	40
2.7	Normalização e qualidade	41
2.8	BND – Biblioteca Nacional Digital e serviços conexos	42
2.9	Extensão cultural, investigação e divulgação	45
2.10	Cooperação internacional	50
2.11	Biblioteca Pública de Évora	51
2.12	Grau de cumprimento dos objetivos do Plano	53
3	<b>Análise da afetação de recursos materiais, humanos e financeiros</b>	55
3.1	Infraestrutura informática	56
3.2	Edifício, instalações e equipamentos	58
3.3	Recursos humanos	59
3.4	Recursos financeiros	60
III	BALANÇO SOCIAL	63
	ANEXO – PLANO E GRAU DE CUMPRIMENTO DAS UNIDADES ORGÂNICAS	65

## I NOTA INTRODUTÓRIA

## NOTA INTRODUTÓRIA

### 1 BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

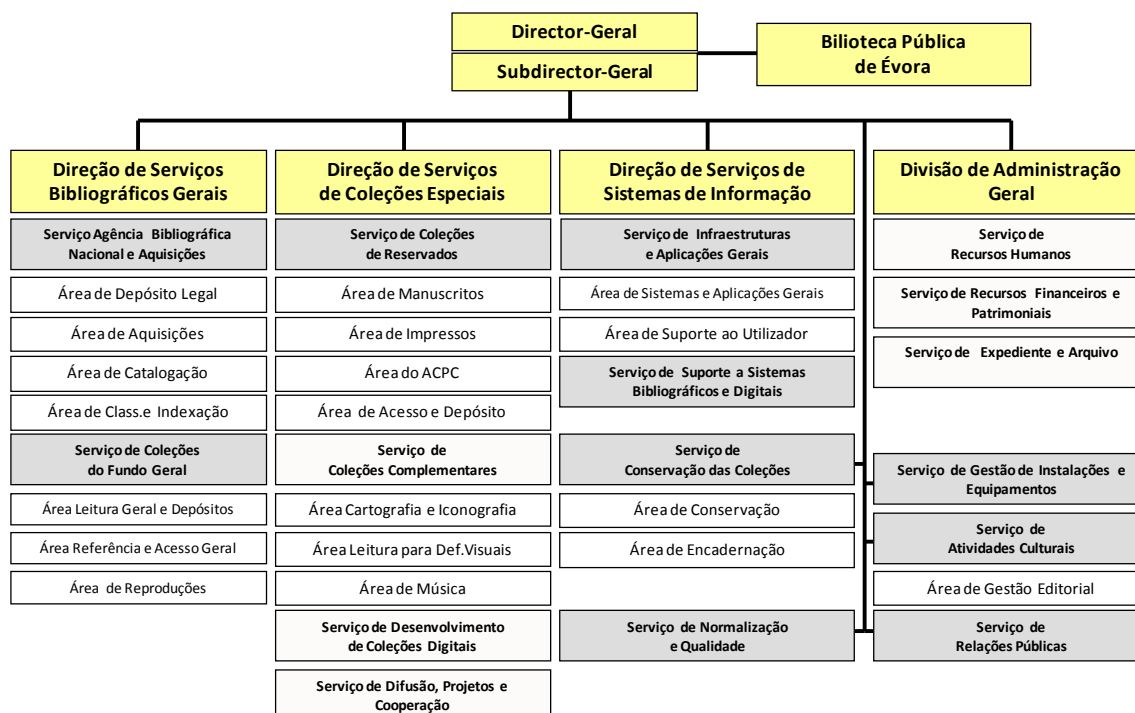
#### 1.1 Missão, legislação e estrutura orgânica

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.

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

Pelos Despachos nº 5/DGBNP/2012, de 30 de junho, e nº 12/DGBNP/2012, de 30 de julho, são definidas as unidades funcionais de nível inferior a Direção de Serviços e Divisão, respetivamente.

Em 2014, o organograma da BNP foi alterado ao nível do Serviço de Conservação das Coleções, tendo sido suprimida a Área de Microfilmagem, por se ter descontinuado a produção de microfilmes. A gestão do acervo de microfilmes, quer em termos de serviços de acesso quer no que respeita a reproduções, passou a integrar os respetivos serviços no âmbito do Serviço de Coleções do Fundo Geral.



## 1.2 Valores e cultura organizacional

Na prossecução dos seus objetivos, e de acordo com o definido no documento *Visão e Plano Estratégico da Biblioteca Nacional de Portugal, 2007-2010* (que neste aspeto se manteve em 2014), 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

Em 2014 os fatores do ambiente externo não apresentaram alterações substanciais face a 2013. 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 no que respeita aos projetos e atividades relacionados com o acesso digital aos recursos culturais europeus, sobretudo no âmbito da *Europeana* e projetos e iniciativas afins. A digitalização continuou a destacar-se como a principal área de prioridade no desenvolvimento de serviços ao público, tanto a nível nacional como internacional. A contrastar, continuou a sentir-se, com maior acuidade, a carência de programas de investimento / fontes de financiamento para esta atividade, não permitindo corresponder às expectativas, na medida desejável.

2014 foi também um ano em que continuou a crescer o aprofundamento da relação institucional com projetos de investigação e iniciativas culturais, com uma crescente procura da colaboração da BNP por agentes externos.

No âmbito das atribuições clássicas duma biblioteca nacional, mantiveram-se as exigências relativamente ao universo, também sempre crescente, das publicações analógicas, da gestão e conservação do imenso património físico à sua guarda e à continuação dos serviços tradicionais para os utilizadores locais, cuja afluência aumentou, relativamente ao ano transato. Em matéria de responsabilidades específicas dos serviços para profissionais, manteve-se uma baixa procura de formação/estágios, e valores de procura constante dos serviços que a BNP presta e desenvolve relacionados com o setor da edição.

O contexto económico e administrativo manteve-se muito pouco favorável ao desenvolvimento das ações que seriam necessárias para novos empreendimentos desejáveis, quer pela redução das condições orçamentais quer pelo aumento da carga burocrática, cada vez mais exigente nos processos correntes de gestão de recursos.

Dois anos decorridos sobre a conclusão de todos os processos inerentes à Obra de Ampliação e Remodelação da Torre de Depósitos, que obrigou a um retrocesso na procura por parte dos leitores, em 2014 a BNP recuperou e ultrapassou os melhores valores dos últimos dez anos, em termos de procura de serviços locais: mais de 44.000 leitores atendidos e 500.000 espécies consultadas.

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

Na caracterização dos clientes e público-alvo da BNP continuam a distinguir-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 cerca de 6.000 leitores ativos, isto é, que frequentam a Biblioteca, em cada ano. Mais difícil de caracterizar, mas certamente muito mais variada, é a população que usa a BNP remotamente através dos serviços disponíveis em linha, especialmente no que se refere ao volume crescente de conteúdos integralmente acessíveis na Biblioteca Nacional Digital. Esta população abrange qualquer cidadão, português ou estrangeiro, que procure informação diretamente nos serviços da BNP ou que chegue a esses serviços por outras vias, como a PORBASE, o *Google Scholar*, o portal TEL – *The European Library*, ou a *Europeana*.

##### **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. Mantém-se a perspetiva de, no quadro duma futura reformulação da legislação de depósito legal, poderem ser criados mecanismos mais simplificados e eficazes de comunicação com essas entidades, na continuação da modernização já implementada desde 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 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 2014, uma estratégia de reduzir a sua intervenção a algumas áreas prioritárias, como foi o caso da normalização, através da CT7 – Comissão Técnica de Normalização em Informação e Documentação; da criação de mecanismos de cooperação no âmbito dos serviços de conteúdos digitais, com o RNOD – Registo Nacional de Objetos Digitais; e do estímulo à reutilização desses recursos através, designadamente, de atuação conjunta com a Rede de Bibliotecas Escolares, através do Projeto REATAR – *Recursos Educativos Abertos, tecnologias e aprendizagem em rede*, lançado em 2014.

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

- Desenvolvimento sistemático das suas coleções, especialmente no que respeita às publicações portuguesas, ou de valor e interesse para a cultura portuguesa, por Depósito Legal, compra, oferta ou permuta;
- Atribuição e administração do Depósito Legal; distribuição do Depósito Legal às bibliotecas beneficiárias (atualmente 9);

- Atribuição do ISSN (Número Internacional Normalizado das Publicações em Série) e do ISMN (Número Internacional Normalizado para a Música Impressa);
- Fornecimento de registos CIP (Cataloguing in Publication) aos editores;
- Conservação e preservação das suas coleções e apoio a outros organismos, nesse âmbito.
- Constituição e disponibilização em linha de instrumentos de pesquisa e acesso às coleções;
- Disponibilização em linha da Bibliografia Nacional Portuguesa;
- Gestão do Catálogo Coletivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas consubstanciado na Base Nacional de Dados Bibliográficos – PORBASE; fornecimento de informação bibliográfica automatizada a outras instituições e projetos;
- Serviços, locais e à distância, de orientação dos leitores, de prestação de informação de referência e de pesquisas bibliográficas a pedido;
- Serviços de leitura presencial, incluindo para deficientes visuais;
- Serviço de empréstimo interbibliotecas e de empréstimos para exposições;
- Serviço de 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;
- Apoio a projetos de investigação com base nas suas coleções;
- Edição de catálogos, inventários, bibliografias, publicações técnicas e outras obras de investigação ou divulgação, relevantes para a valorização e difusão das coleções da BNP ou temas da cultura portuguesa, bem como a difusão nacional e nos PALOP de versões em língua portuguesa de normas internacionais nas áreas de biblioteconomia e preservação e conservação. Edição de publicações em suportes e formatos acessíveis a deficientes visuais.

## **2 ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS**

No cumprimento das suas atribuições fundamentais, tendo em conta o contexto atrás caracterizado e em consonância com a prossecução dos objetivos que haviam sido definidos nas cartas de missão para 2010-2013, a BNP manteve em 2014 as seguintes orientações estratégicas gerais:

- Reforçar o suporte à gestão, salvaguarda e valorização do património documental à sua guarda, melhorando as condições logísticas e técnicas do seu armazenamento, segurança e preservação, e intensificando os meios da sua acessibilidade e difusão.



- Ampliar o esforço de requalificação das condições e serviços de acesso público à informação e acervos da BNP, modernizando e desburocratizando os serviços públicos locais e expandindo os serviços e conteúdos disponibilizados em linha;
- Revitalizar os serviços de cooperação profissional com outras bibliotecas portuguesas no âmbito da reutilização de dados bibliográficos e dos projetos de digitalização;
- Incrementar a internacionalização dos recursos e serviços da BNP, diversificando e intensificando a sua participação em projetos e redes internacionais;
- Aprofundar e acrescentar relevância à relação com outras instituições, através da realização conjunta de projetos de investigação e iniciativas culturais;
- Otimizar a gestão dos recursos de funcionamento, reduzindo custos de operação, incrementando a produtividade através da melhoria dos sistemas de controlo interno de desempenho e procurando contrariar a tendência decrescente das receitas próprias.

## II AUTOAVALIAÇÃO

## 1 ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS

## **1.1 OBJETIVOS, METAS E RESULTADOS DE 2014**

## QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO: 2014

Presidência do Conselho de Ministros / Secretário de Estado da Cultura

Entidade: BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL (Despacho de aprovação de 09.05.2014)

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

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO	METAS 2014	Taxa Realização
OE1: Manter atualizados os serviços bibliográficos nacionais	Processam.de DL em 45-55 dias; implem. novas funcionalidades do catálogo	109%
OE2: Desenvolver as coleções digitais e diversificar os seus canais de difusão e acesso	9-15% de crescimento BND e 20-24 novos participantes RNOD	108%
OE3: Reforçar a participação da BNP em organizações e em redes internacionais de informação	7-9 iniciativas e 8-10 projetos e redes	110%
OE4: Aumentar a sustentabilidade financeira	5-9 mecenatos /parcerias	144%
OE5: Desenvolver os conteúdos, serviços e projetos de extensão cultural e científica	18-22 exp./mostras; 60-70 eventos; 6-8 proj invest. apoiados; 11-13 edições	113%

Objectivos Operacionais

Eficácia

PESO											40%	
001. Manter em dia o processamento de Depósito Legal (OE1)												35%
INDICADORES		2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação	
1.	Tempo de processamento de DL corrente (entre 45-55 dias)	na	40,5	50	5	34 dias	100%		41	109%	S	
002. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)												30%
INDICADORES		2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação	
2.	% de aumento de conteúdos da BND (entre 9-15%; valor de referência 1.800.000)	12% (150.000)	18% (277.697)	12%	3%	18,75%	100%		16,22% (292.135)	108%	S	
003. Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação (OE3)												35%
INDICADORES		2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação	
3.	N.º de iniciativas (entre 7-9)	5	6	8	1	11	50%		8	100%	C	
4.	N.º de projetos e redes (entre 8-10)	6	9	9	1	12	50%		12	120%	S	

Eficiência

PESO											25%	
004. Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas (OE4)												50%
INDICADORES		2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação	
5.	N.º de mecenatos e parcerias (5-9)	N.a.	N.a.	7	2	11	100%		13	144%	S	
005. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)												50%
INDICADORES		2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação	
6.	N.º de organizações participantes (entre 20 e 24)	12	20	22	2	30	100%		26	108%	S	

Qualidade

PESO											35%	
006. Implementar funcionalidades comunicação c/ o público e novo interface Web no Catálogo da BNP (OE1)												40%
INDICADORES		2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação	
7.	Prazo de execução (entre 30 outubro e 31 dez.)	na	na	334	30	228 dias	100%		345	100%	C	
007. Assegurar as actividades de extensão cultural (OE5)												60%
INDICADORES		2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação	
8.	N.º de exposições e mostras (entre 18-22)	29	29	20	2	27	25%		27	123%	S	
9.	N.º de outros eventos (60-70 lançamentos, conf's, cursos, seminários, etc.)	77	89	65	5	87	25%		80	114%	S	
10.	N.º de projetos de investigação apoiados (entre 6-8 projetos)	na	9	7	1	10	25%		8	100%	C	
11.	N.º de edições (entre 11-13)	15	12	12	1	15	25%		15	115%	S	

NOTAS EXPLICATIVAS

Recursos Humanos						
DESIGNAÇÃO	Pontuação o CCAS	Quadro pessoal aprovado	Pontos planeados	Realizado		
				UERHE	Pontuação	DESVIOS
Dirigentes - Direção Superior	20	2	40	209	19,9	20,1
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	5	80	1040	79,2	0,8
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	71	852	12964	744	108
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9	210	9	
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	56	448	9 120	352	96
Encarregado geral operacional	7	0	0			
Encarregado operacional	6	0	0			
Assistente operacional	5	52	260	8272	197	63
<b>Total</b>		<b>187</b>	<b>1689</b>		<b>1401,1</b>	<b>287,9</b>

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS: O lugar de dirigente superior de 2º grau não foi provido. Durante o ano saíram 3 técnicos superiores, 4 assistentes técnicos e 4 assistentes operacionais. Verificaram-se 5.787,5 dias de ausência, 77% das quais por doença.

Recursos Financeiros			
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIOS
Despesas com Pessoal	4.132.902,00	4.472.490 €	339.588,00 €
Aquisições de Bens e Serviços	873.929,00	1.078.136 €	204.207,00 €
Outras despesas	24.500,00	396.518 €	340.018,00 €
Despesas restantes	32.000,00		
<b>Orçamento de Investimento</b>	<b>- €</b>		
<b>Outros</b>	<b>- €</b>		
<b>TOTAL (OF+Orçamento Investimento+Outros)</b>	<b>5.063.331,00 €</b>	<b>5.947.143,75 €</b>	<b>883.813,00 €</b>

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS: O Orçamento de Funcionamento atribuído inicialmente em 2014 foi claramente deficitário, i.e., substancialmente inferior ao executado nos anos anteriores (2013: 6.021.713€; 2012: 5.217.941€; 2011: 5.928.632€; 2010: 7.017.233,55€). O défice afetou quer as despesas com pessoal quer as aquisições de bens e serviços e foi corrigido através de reforços por des cativação e gestão flexível no final do ano.

AVALIAÇÃO FINAL		Taxa Realização	Classificação
<b>Eficácia</b>			
OO1. Manter em dia o processamento de Depósito Legal (OE1)		109%	Superado
OO2. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)		108%	Superado
OO3. Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação (OE3)		110%	Superado
<b>Eficiência</b>			
OO4. Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas (OE4)		144%	Superado
OO5. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)		108%	Superado
<b>Qualidade</b>			
OO6. Implementar funcionalidades comunicação c/ o público e novo interface Web no Catálogo da BNP (OE1)		100%	Cumprido
OO7. Assegurar as actividades de extensão cultural (OE5)		113%	Superado

Indicadores		Fontes de Verificação
<b>Eficácia</b>		
1	Tempo de processamento de DL corrente (entre 45-55 dias)	Relatório de execução e dados do sistema de gestão bibliográfica
2	% de aumento de conteúdos da BND (entre 9-15%; valor de referência 1.800.000)	Relatório de evolução (dados estatísticos do sistema PURL) e observação do sistema em linha
3	N.º de iniciativas (entre 7-9)	Relatório de Actividades
4	N.º de iniciativas (entre 7-9)	Relatório de Actividades
<b>Eficiência</b>		
5	N.º de mecenatos e parcerias (5-9)	Relatório de atividades / dados da receita e outras informações contabilísticas
6	N.º de organizações participantes (entre 20 e 24)	Relatório de evolução (dados estatísticos do sistema RNOD) e observação do sistema em linha
<b>Qualidade</b>		
7	Prazo de execução (entre 30 outubro e 31 dez.)	Relatório de atividades e observação do sistema em linha
8	N.º de exposições e mostras (entre 18-22)	Relatório de Actividades e informação do Portal BNP
9	N.º de outros eventos (60-70 lançamentos, conf's, cursos, seminários, etc.)	Relatório de Actividades e informação do Portal BNP
10	N.º de projetos de investigação apoiados (entre 6-8 projetos)	Relatório de atividades
11	N.º de edições (entre 11-13)	Relatório de Actividades e informação da Livraria Online

**QUAR BNP 2014 - ANÁLISE POR PARÂMETROS E TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL**

Eficácia					40%	Eficiência					25%	Qualidade					35%	Taxa de Realização global
Obj.	Peso Obj/Dim	pi	Ind.	%Robj	Aval.	Obj.	Peso Obj/Dim	pi	Ind.	%Robj	Aval.	Obj.	Peso Obj/Dim	pi	Ind.	%Robj	Aval.	
OBJ 1	35,0%	14,00%	Ind 1	109,00%	Superou	OBJ 4	50%	12,5%	Ind 5	144,00%	Superou	OBJ 6	50%	14,00%	Ind 7	100,00%	Cumpriu	112,40%
OBJ 2	30,0%	12,00%	Ind 2	108,00%	Superou	OBJ 5	50%	12,5%	Ind 6	108,00%	Superou	OBJ 7	50%	21,00%	Ind 8-11	113,00%	Superou	
OBJ 3	35,0%	14,0%	Ind 3-4	110,00%	Superou						126,00%						106,50%	
					109,05%													

2014		QUAR BNP - ANÁLISE POR PERSPETIVAS E AVALIAÇÃO GLOBAL							AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspetiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJETIVO	INDICADOR	META	Ponde ração	Resultado	Tx. Realiz.	Classificacão	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação Utilizadores/ Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	6 - Implementar funcionalidades comunicação c/ o público e interface Web no Catálogo da BNP (OE1)	Prazo de execução (dias)	[300-364]	14,00%	353	100,00%	3	1,628	4,878	
				7. Assegurar as actividades de extensão cultural (OE5)	Nº de exposições e mostras	[18-22]	5,25%	27	123,00%	5			
					Nº eventos (lançamentos, conf's, colóquios, etc.)	[60-70]	5,25%	80	114,00%	5			
					Nº de projetos de investigação apoiados	[6-8]	5,25%	8	100,00%	3			
					Nº de edições	[11-13]	5,25%	15	113,00%	5			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	1 - Manter em dia o processamento de DL corrente (OE1)	Prazo de execução (dias)	[45-55]	14,00%	41	109,00%	5	2,625		
			EF	2- Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nac.Digital (OE2)	% crescimento (valor refº 1.800.000)	[9-15%]	12,00%	16,22% (292.135)	108,00%	5			
			EF	3 - Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento normativo ou técnico-científico e em projetos e redes europeias (OE3)	N.º de iniciativas	[7-9]	7,0%	6	108,00%	5			
					N.º de projetos e redes	[8-10]	7,0%	10	125,00%	5			
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	4. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)	N.º de organizações participantes (entre 20 e 24)	[20-24]	12,50%	26	108,00%	5			
				4. Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas (OE4)	Nº de mecenatos e parcerias	[5-9]	12,5%	13,0	144,00%	5	0,625		
							100,00%				AVALIAÇÃO	4,878	

## 1.2 AUTOAVALIAÇÃO

A realização dos objetivos no ano de 2013 foi a seguinte:

### Grau de cumprimento dos objetivos

- Foram **superados todos (100%)** os 6 objetivos estratégicos;
- Foram **superados 6 (85,7%)** dos 7 objetivos operacionais, incluindo todos os objetivos de maior peso;
- Foram **superados 9 (81,81%)** dos 11 indicadores;
- A **taxa ponderada de realização** foi de **112,40%**.
- A classificação final obtida em autoavaliação é de **4,878**, conforme quadros apresentados na página anterior 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 -17%;
- A percentagem de indicadores com desvio superior a 25% (apenas 1) foi de 9%.

#### b) Análise custo-eficácia

- Globalmente, o desempenho foi acima do planeado e a execução dos recursos financeiros foi de **99,1%**.

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

Todos os indicadores de atividades continuadas **(8)** dispõem de histórico e apresentam cumprimento sensivelmente idêntico ou evolução positiva face ao ano anterior.

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

#### d) Superação 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 registada no ponto seguinte, para cada objetivo.

**Eficácia: 9,05%**

**Eficiência: 26%**

**Qualidade: 6,5%**



### 1.3 RELATÓRIO DETALHADO DO CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

#### OBJETIVO OPERACIONAL 1 (EFICÁCIA)

##### Manter em dia o processamento de Depósito Legal

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

Ind. 1	2013	Meta	Resultado 2014	Taxa de realização	Classificação	Desvio
Tempo de processamento de DL corrente	40,5 dias	45-55 dias	<b>41 dias</b>	<b>109%</b>	<b>Superado</b>	<b>9%</b>

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

**Objetivos específicos:** Concluir o processamento no intervalo de tempo estipulado contado desde a data de entrada das obras, sem acumular qualquer atraso

Ações	Datas de realização
Monitorização contínua das rotinas e imediata aplicação dos ajustamentos necessários na distribuição das tarefas, em função dos volumes de obras entradas e do pessoal disponível	Janeiro-dezembro
<b>Impacto</b> Disponibilização mais rápida das obras à leitura e dos registos bibliográficos na base de dados o que possibilita a reutilização dos mesmos, por quaisquer entidades, sobretudo bibliotecas, em tempo oportuno, poupando grande parte do trabalho de catalogação e classificação. O cumprimento destes prazos de execução permite conferir o indispensável grau de atualidade ao serviço.	

#### OBJETIVO OPERACIONAL 2 (EFICÁCIA)

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

Fonte de verificação : Dados estatísticos da BND

Ind.2	2013	Meta	Resultado em 31 dez. 2014		Taxa de realização	Classificação	Desvio
% de aumento de conteúdos da BND (entre 9-15%; valor de refª 1.800.000)	18,48% (284.113)	9-15%	<b>16,22%</b>	<b>292.135</b>	<b>108%</b>	<b>Superado</b>	<b>8%</b>

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

**Objetivos específicos:** Aumento de produtividade das rotinas do SGCD

Ações	Datas de realização
Monitorização contínua das rotinas e imediata aplicação dos ajustamentos necessários na distribuição das tarefas, em função dos equipamentos e pessoal disponível	Janeiro - dezembro
<b>Impacto</b> No final do ano a BND continha <b>26.650 títulos/ 2.113.103</b> páginas. O volume de acessos aos objetos digitais foi de <b>5.950.246 /ano</b> e uma média mensal de cerca de 500.000 acessos. O número de acesso é muito inferior a 2013 pois, por limitações de infraestrutura, tiveram que ser bloqueados os acessos por robots.	

## OBJETIVO OPERACIONAL 3 (EFICÁCIA)

### Participar em iniciativas internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação

Fonte de verificação : Programas e relatórios de iniciativas e projetos

	2013	Meta	Peso	Resultado 2014	Taxa de realização	Classificação	Desvio
<b>Ind. 3</b> Nº de iniciativas	6	7-9	50%	<b>8</b>	100%	C	0
<b>Ind. 5</b> Nº de proj. e redes	10	8-10	50%	<b>12</b>	120%	S	20%
<b>Resultado global</b>					<b>110%</b>	<b>Superado</b>	<b>10%</b>

**Processos:** garantir a presença da BNP em iniciativas e projetos internacionais, novos ou em continuação. Incluem-se os que tiveram atividade no ano.

**Objetivos específicos:** Garantir a presença e colaboração internacional da BNP

#### INICIATIVAS

Entidade/ Iniciativa	<b>MSEG – Member States Expert Group</b>
Tipo participação	Participação nas reuniões promovidas pela Comissão Europeia (em articulação com outros organismos patrimoniais da SEC) e fornecimento de informação relativa a Portugal.
Âmbito temporal	Desde 2007
Objetivos	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, Partilhar informação e boas práticas de política e estratégia de digitalização e preservação digital dos estados membros. Mais inf.: <a href="https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/member-states-expert-group-digitisation-and-digital-preservation-mseg">https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/member-states-expert-group-digitisation-and-digital-preservation-mseg</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Fornecimento de dados (v.g. Europeana Content RoadMap) e divulgação de informação. Participação em reunião em novembro de 2014
Entidade/Iniciativa	<b>European RDA Interest Group – EURIG</b>
Tipo participação	Membro, colaboração estratégica e técnica
Âmbito temporal	Desde 2010
Objetivos / Resultados	Grupo europeu constituído em 2010 que visa a colaboração na implementação do código de catalogação internacional Resource Description and Access (RDA). Mais Inf. : <a href="http://www.slainte.org.uk/eurig/index.htm">http://www.slainte.org.uk/eurig/index.htm</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Acompanhamento do desenvolvimento da discussão e documentação do RDA
Entidade/Iniciativa	<b>Universal Decimal Classification Summary Online – UDCs</b>
Tipo de participação	Membro, fornecedor de versão portuguesa
Âmbito temporal	Desde 2010
Objetivos / Resultados	Iniciativa do UDC Consortium de um serviço online que oferece uma versão abreviada do sistema de Classificação Decimal Universal em mais de 50 línguas e em diversas escritas, em que se inclui o português. Mais inf.: <a href="http://www.udcc.org/udcsummary/">http://www.udcc.org/udcsummary/</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Manutenção da versão portuguesa. Atualizações
Entidade/Iniciativa	<b>IFLA UNIMARC Strategic Programme / Permanent UNIMARC Committee (PUC)</b>
Tipo de participação	Presidente do Programa e membro do PUC
Âmbito temporal	Desde 2003
Objetivos / Resultados	Coordenação da manutenção das normas UNIMARC e atividades e projetos inerentes. , em nome da IFLA, Mais inf.: <a href="http://www.ifla.org/en/unimarc">http://www.ifla.org/en/unimarc</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Preparação da sessão na Conferência Geral da IFLA; coordenação de reuniões do PUC e do 4th UNIMARC Users Group Meeting, realizadas em Maribor. Realização de um questionário internacional sobre o uso dos formatos UNIMARC.

Entidade/Iniciativa	<b>Répertoire internationale des sources musicales (RISM)</b>
Tipo de participação	Membro, representante de Portugal
Âmbito temporal	Desde 2013
Objetivos / Resultados	Fornecimento de informação sobre fontes musicais para repertório online internacional. Mais inf.: <a href="http://www.rism.info/en/home.html">http://www.rism.info/en/home.html</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Planeamento para a formação de um grupo português RISM, em colaboração com membros do CESEM e de guia de coleções musicais portuguesas.
Entidade / Projeto	<b>Consórcio DAISY (Digital Accessible Information System)</b>
Tipo de participação	Membro
Âmbito temporal	Desde 2013
Objetivos / Resultados	Manutenção e promoção do standard DAISY para a produção de livros digitais acessíveis a pessoas com deficiência visual. Mais inf.: <a href="http://www.daisy.org/">http://www.daisy.org/</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Estudo da norma, traduções, procedimentos e início da implementação em Portugal.
Entidade / Projeto	<b>TIGAR (Trusted Intermediary Global Accessible Resources Project)</b>
Tipo de participação	Membro
Âmbito temporal	Desde 2013
Objetivos / Resultados	Troca internacional de ficheiros digitais em formato Daisy ou Braille electrónico com outras bibliotecas/arquivos signatários, para utilização de pessoas com deficiência visual.
<b>Atividade em 2014</b>	Planeamento do trabalho de preparação dos registos bibliográficos de obras produzidas na ALDV, para disponibilização na base de dados TIGAR
Entidade / Projeto	<b>OpenGLAM (Galleries, Libraries, Archives and Museums)</b>
Tipo de participação	Representação nacional
Âmbito temporal	Desde 2014
Objetivos / Resultados	Iniciativa da Open Knowledge Foundation para a promoção do acesso livre e aberto ao património cultural digitalizado
<b>Atividade em 2014</b>	Tradução de inquérito

## PROJETOS E REDES

Projeto/rede	<b>The European Library - TEL</b>
Tipo de participação	Membro do consórcio, fornecedor de conteúdos
Âmbito temporal	Desde 2005
Objetivos / Resultados	Serviço online que permite a pesquisa nos catálogos de 48 bibliotecas nacionais da Europa, em 35 línguas. Inclui o acesso a toda a informação das coleções da BNP. Mais inf.: <a href="http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/index.html">http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/index.html</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Exportação/atualização regular dos dados dos sistemas de informação da BNP.
Projeto/rede	<b>Portal Europeana</b>
Tipo de participação	Participante como fornecedor de conteúdos digitais e digitalizados portugueses.
Âmbito temporal	Desde 2008
Objetivos / Resultados	Para além de fornecedora de conteúdos a BNP é representante nacional para as bibliotecas e produz a versão portuguesa do Portal Europeana. <a href="http://europeana.eu/portal/aboutus.html">http://europeana.eu/portal/aboutus.html</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Traduções, divulgação em <a href="http://www.culturadigital.pt">http://www.culturadigital.pt</a> e atualização regular de dados da BNP e do RNOD na Europeana (3 atualizações anuais).

Projeto/rede	<b>International Virtual Authority File – VIAF</b>
Tipo de participação	Membro, fornecedor de conteúdos portugueses
Âmbito temporal	Desde 2010
Objetivos / Resultados	Base de dados internacional de partilha de informação de autoridade de nomes próprios e informação bibliográfica associada. Mais inf.: <a href="http://viaf.org/">http://viaf.org/</a> .
<b>Atividade em 2014</b>	Exportação/atualização regular dos dados dos sistemas de informação da BNP.
Projeto/rede	<b>World Digital Library</b>
Tipo de participação	Membro, fornecedor de conteúdos portugueses, da BNP
Âmbito temporal	Desde 2009
Objetivos / Resultados	A WDL (UNESCO) disponibiliza o acesso a conteúdos digitais relativos a importantes fontes de países e culturas de todo o mundo. Mais inf.: <a href="http://www.wdl.org/pt">http://www.wdl.org/pt</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Fornecimento de conteúdos. Revisão das traduções explicativas em inglês
Projeto/rede	<b>Biblioteca Digital do Património Ibero-Americano</b>
Tipo de participação	Membro, fornecedor de conteúdos portugueses
Âmbito temporal	Desde 2012
Objetivos / Resultados	Portal multilingue que disponibiliza acesso aos recursos digitais das bibliotecas nacionais do Brasil, Chile, Colômbia, Espanha, Panamá e Portugal. Mais inf.: <a href="http://www.wdl.org/pt">http://www.wdl.org/pt</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Fornecimento dos conteúdos da BND e respetivas atualizações.
Projeto/rede	<b>Projecto EoD – Ebooks on Demand</b>
Tipo de participação	Parceiro da Rede, fornecendo serviços de digitalização de conteúdos portugueses, a pedido. Projeto financiado pelo Programa Culture 2007-2013.
Âmbito temporal	Maior 2009 – abril 2014
Objetivos / Resultados	Fornecimento de serviços de digitalização e/ou impressão a pedido, online e completamente transaccional. <a href="http://books2ebooks.eu/">http://books2ebooks.eu/</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Organização de dois “Open Day EOD”, apresentações do EOD em centros de investigação da Universidade do Porto e da Universidade de Lisboa. Participação na Assembleia Geral do Consórcio EOD, em 11-12 Abril 2014 - Innsbruck - Áustria.
Projeto/rede	<b>Projeto Enumerate</b>
Tipo de participação	Coordenação nacional do ENUMERATE, cujo objetivo principal consiste em reunir dados estatísticos fiáveis sobre digitalização, preservação digital e acesso ao património cultural da Europa. Mais inf.: <a href="http://www.enumerate.eu/">http://www.enumerate.eu/</a>
Âmbito temporal	Desde 2011
<b>Atividade em 2014</b>	Preparação e tradução do novo inquérito para 2015.
Projeto/rede	<b>Europeana Awareness</b>
Tipo de participação	Parceiro
Âmbito temporal	2012-2014
Objetivos / Resultados	Divulgação da Europeana visando estimular a utilização e partilha de conteúdos. , Participação em reunião do projeto em Madrid, a 30/31 Outubro 2014. Mais inf. <a href="http://pro.europeana.eu/web/europeana-awareness">http://pro.europeana.eu/web/europeana-awareness</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Colaboração nas atividades de divulgação promovidas pelo projeto
Projeto/rede	<b>Projeto Europeana Newspapers</b>
Tipo de participação	Membro associado do projeto, cujo principal objetivo consiste na agregação e no incremento da quantidade/qualidade de jornais disponíveis na Europeana. Mais inf. <a href="http://www.europeana-newspapers.eu/">http://www.europeana-newspapers.eu/</a>

Âmbito temporal	2013-2015
<b>Atividade em 2014</b>	Disponibilização de 93 títulos de jornais das coleções da BNP (no final de 2014, ainda em testes)
Projeto/rede	<b>International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres- IAML</b>
Tipo de participação	Membro
Âmbito temporal	Desde 2013
Objetivos / Resultados	Acompanhamento e desenvolvimento de aspetos técnicos de gestão de fundos musicais. Mais inf.: <a href="http://www.iaml.info/">http://www.iaml.info/</a>
<b>Atividade em 2014</b>	Ações preparatórias da formação de uma secção portuguesa da IAML.
Entidade / Projeto	<b>BDLB - Biblioteca Digital Luso-Brasileira</b>
Tipo de participação	Membro fundador (em parceria com a Biblioteca Nacional do Brasil), fornecedor de conteúdos portugueses
Âmbito temporal	Desde 2014
<b>Atividade em 2014</b>	Planeamento geral do projeto e colaboração na execução técnica do portal.
Objetivos / Resultados	Portal para disponibilização integrada das bibliotecas digitais da BNP e da Biblioteca Nacional do Brasil, com partilha de responsabilidades e colaboração na digitalização em massa de jornais, a partir do original (200.000 imagens) ou a partir de microfimes (1 milhão de imagens).
Entidade / Projeto	<b>Macau-China: Fontes séculos XVI-XIX</b>
Tipo de participação	Membro fundador (em parceria com a Fundação Macau, Observatório da China, e UCCLA) e fornecedor de conteúdos
Âmbito temporal	2014-2015
<b>Atividade em 2014</b>	Programação e preparação metodológica
Objetivos / Resultados	Digitalização e publicação em linha de documentos dos séculos XVI a XIX fundamentais para a História de Macau e para o estudo do relacionamento entre o Ocidente e a China, disponibilizados livre e gratuitamente em Portal a constituir para o efeito.

#### OBJETIVO OPERACIONAL 4 (EFICIÊNCIA)

##### **Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas**

Fonte de verificação: Relatório de atividades / dados da receita e outras informações contabilísticas

<b>Ind. 5</b> Nº mecenatos e parcerias (5-9)	2013	Meta	Resultado 2014	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	NA	5-9	<b>13</b>	<b>144%</b>	<b>Superado</b>	<b>44%</b>

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

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

<b>Ações</b>	<b>Datas de realização</b>
Procura e angariação de apoios: obtido apoio mecenático pontual da Secose para os seguros de várias mostras e exposições; efetuado protocolo com a CIN para desconto de 60% em tintas; protocolo com o CEPESE para financiamento da digitalização de manuscritos da Livraria de Alcobaça. Concretizadas parcerias e apoios, de pessoas e organizações diversas, que permitiram custear integralmente a impressão de 10 das edições realizadas no ano.	Janeiro-dezembro
<b>Impacto</b> Viabilização de exposições e mostras, edições e disponibilização online de parte substancial dos manuscritos de Alcobaça, contribuindo substancialmente para a estratégia de reforço da visibilidade cultural da BNP.	

## OBJETIVO OPERACIONAL 5 (EFICIÊNCIA)

### Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD)

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

Ind.6 N.º de organizações participantes	2013	Meta	Resultado em 2014	Taxa de realização	Classificaç ão	Desvio
	20	20-24	<b>26</b>	<b>108%</b>	<b>S</b>	<b>8%</b>

**Processos:** Captação de adesões ao sistema RNOD entre as instituições com conteúdos digitais já disponíveis na Internet.

**Objetivos específicos:** Aumentar a visibilidade e acessibilidade em linha de conteúdos digitais de instituições portuguesas e viabilizar a sua inclusão na Europeia.

Ações	Datas de realização
Sessões de divulgação e esclarecimento; testes de importação de metadados; conversão de metadados em casos especiais; assinatura de protocolos e implementação.	Janeiro – dezembro
<b>Impacto</b> No final do ano existiam 26 instituições aderentes (mais 30% que em 2013) e o sistema continha 133.039 registos (mais 19,98% que em 2013), aumentando a acessibilidade e visibilidade dos recursos bibliográficos digitais online de instituições portuguesas.	

## OBJETIVO OPERACIONAL 6 (QUALIDADE)

### Implementar funcionalidades comunicação c/ o público e novo interface Web no Catálogo da BNP

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

Ind.7 Prazo de execução (de 30 out. a 31 dez.)	2013	Meta	Resultado em 2014	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	NA	304-364	<b>353</b>	<b>100%</b>	<b>Cumprido</b>	

**Processos:** Análise e definição dos requisitos gerais; seleção, programação e implementação das funcionalidades.

**Objetivos específicos:** Dotar o Catálogo de funcionalidades adicionais de transferência de pesquisas para outros sistemas e de comunicação com os utilizadores do sistema.

Ações	Datas de realização
Definição geral dos objetivos. Seleção dos serviços de pesquisa externa e das funcionalidades de comunicação. Especificação, testes e implementação Elaboração final da documentação, terminada a 19 de dezembro. Não pode ser implementado novo interface por falta de capacidade financeira para o SW de base do servidor.	Junho-setembro Outubro-dezembro
<b>Impacto</b> A transferência de pesquisas para outros sistemas permite uma navegação mais fácil entre recursos diferentes, acrescentando valor aos serviços do Catálogo. As funcionalidades de comunicação permitem a um utilizador enviar notas de adições ou correções a cada registo bibliográfico. Dada a dimensão da base de dados, e as diferentes gerações de dados que encerra, esta facilidade pode contribuir muito positivamente para melhorar o nível de qualidade dos dados.	

## OBJETIVO OPERACIONAL 7 (QUALIDADE)

### Assegurar as atividades de extensão cultural

Fonte de verificação : Relatório de Atividades; informação do Portal BNP

	2013	Meta	Peso	Resultado 2014	Taxa de realização	Classificação	Desvio
<b>Ind. 8</b> Nº exp. e mostras	29	<b>18-22</b>	25%	<b>27</b>	123%	Superado	22%
<b>Ind. 9</b> Nº de eventos	89	<b>60-70</b>	25%	<b>80</b>	114%	Superado	14%
<b>Ind. 10</b> Nº proj. apoiados	9	<b>6-8</b>	25%	<b>8</b>	100%	Cumprido	-
<b>Ind. 11</b> Nº de edições	12	<b>11-13</b>	25%	<b>15</b>	115%	Superado	15%
Total					<b>113%</b>	<b>Superado</b>	<b>13%</b>

**Processos:** Realizar exposições e mostras; organizar eventos e apoiar grupos/projetos de investigação baseada nas coleções da BNP.

**Objetivos específicos:** Aumentar os públicos e a interação com comunidades externas.

Ações	Datas de realização
Para a lista de atividades (exposições e mostras, concertos e outros eventos), assim como dos projetos de investigação apoiados e edições, ver Parte II, 2.9.	Janeiro-dezembro
<b>Impacto</b> Visibilidade cultural da BNP e interação com entidades culturais e científicas externas.	

## 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 quer aos serviços disponibilizados em linha (Biblioteca Nacional Digital e Portal BNP).

Os resultados mantêm os mesmos padrões globais de avaliação média (satisfeito/bom) face a 2009 - 2012, verificando-se uma melhoria em todos os aspetos da avaliação dos serviços locais da BNP e na avaliação global do Portal da BNP. Apenas apresenta um ligeiro decréscimo na avaliação da Biblioteca Nacional Digital, mantendo-se, no entanto, a avaliação global neste caso dentro dos parâmetros qualitativos de Satisfeito/Bom.

#### a) Avaliação dos serviços locais da BNP

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.

**Período de realização:** de 14.11.2014 a 20.03.2015.

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

**Dimensão da amostra:** 156 respondentes (+ 9% que em 2013)

**Taxa de resposta / respondente:** 88% (+ 3% que em 2013)

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

Grau de satisfação \ Serviços	Serv. Átrio	Referência	Leitura Geral	Reproduções	Micro filmes	Reservados	Carto Grafia / iconografia	Música	ALDV	BPE	TOTAL Respostas / média geral	
Mto. Insatisf. Mau -1	23	121	132	25	24	15	16	12	0	14	382	8,23%
Insatisf. Fraco- 2	53	225	134	51	53	39	11	7	0	17	590	12,72%
Satisf. Bom - 3	160	606	377	199	182	120	175	127	3	104	2053	44,26%
Mto. Satisf. Bom, Excelente - 4	187	463	300	99	135	244	61	33	8	83	1613	34,77%
<b>Avaliação média</b>	<b>3,21</b>	<b>3,00</b>	<b>2,90</b>	<b>2,99</b>	<b>3,09</b>	<b>3,42</b>	<b>3,07</b>	<b>3,01</b>	<b>3,73</b>	<b>3,17</b>	<b>3,16</b>	

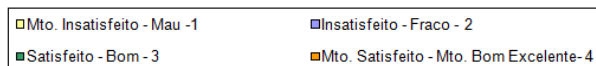
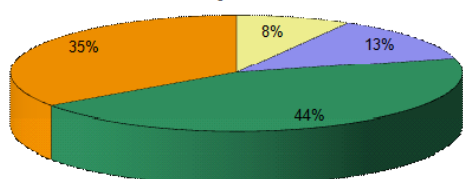
- Média geral de satisfação: **3,16** (Satisfeito/Bom), diminuindo 0,08% face a 2013
- Respostas **entre 3-4** (Satisfeito/Muito satisfeito – Bom/Muito bom/Excelente): **79,03%**, diminuindo 3,97 face a 2013
- Satisfação com instalações e equipamentos – média global de **2,80** (Insatisfeito/fraco) melhorando em **0,17** face a 2013
- Satisfação com a qualidade do atendimento - média de **3,28** (Satisfeito/Bom), diminuindo **0,16** face a 2013.



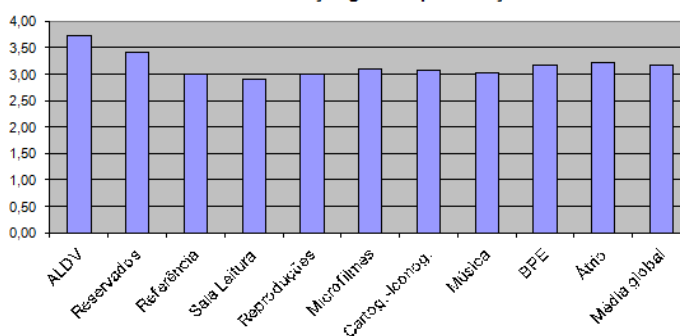
## SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES - 2014

### SERVIÇOS LOCAIS DA BNP

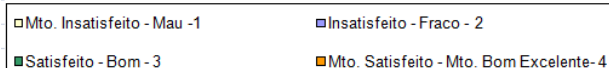
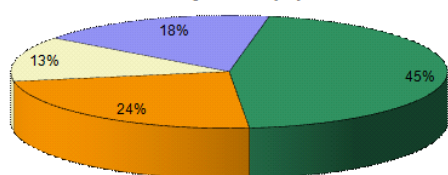
**Satisfação Global Leitores**



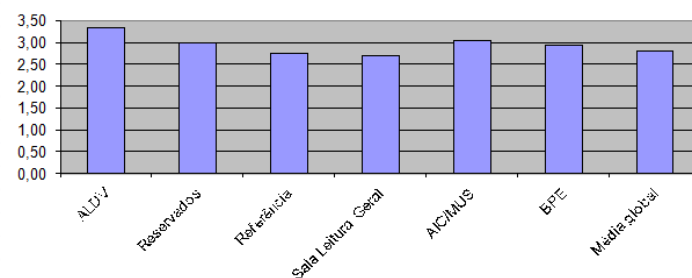
**Média de avaliação global e por serviço**



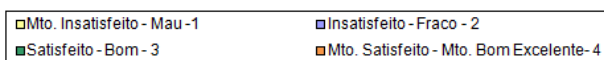
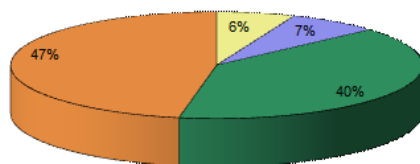
**Instalações e equipamentos**



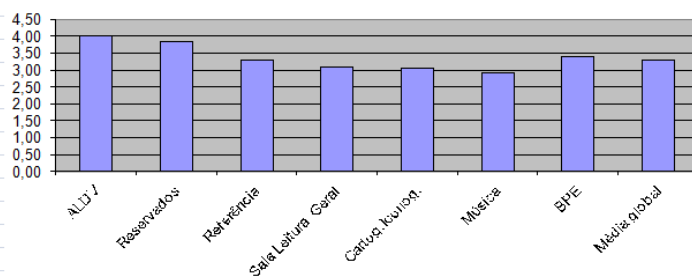
**Instalações e equipamentos**



**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.

**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 14.11.2014 a 20.03.2015.

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

**Dimensão da amostra:** **431** respondentes (BND-267; Portal BNP - 164). A amostra aumentou 67,28% face a 2013.

**Taxa de resposta/respondente:**

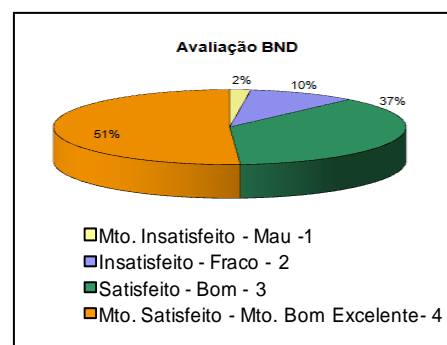
BND – **83%** (+2% face a 2013); Portal BNP – **90%** (+ 8% face a 2013)

**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	4	4	2	17	1,91%
2 - Insatisf. Fraco - 2	19	29	27	13	88	9,92%
3 - Satisf. Bom	101	99	83	47	330	37,20%
4-Mto.Satisf. Mto. Bom Excelente	96	89	110	157	452	50,95%
<b>Média</b>	<b>3,28</b>	<b>3,24</b>	<b>3,33</b>	<b>3,64</b>	<b>3,37</b>	

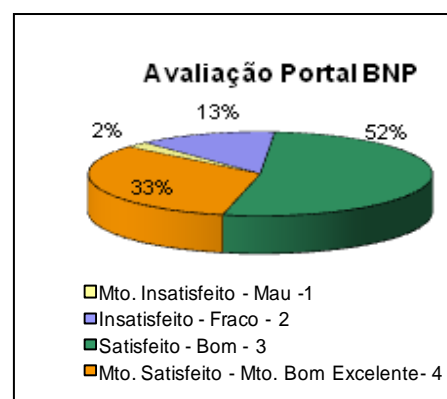
**3,37** (Satisfeito/Bom), diminuindo 0,01 face a 2013.

- Respostas entre 3-4 (Satisf./Muito satisf.; Bom/Muito bom): **88,15%**  
Diminuindo 0,10% face a 2013.



- Média geral de satisfação:

PORTAL BNP	Organização de conteúdos	Atualidade	Apres. gráfica funcionalidade	Satisf. c/ inf. on sultada	Média global	
1 - Mto. Insatisf. Mau	5	4	6	16	31	2,18%
2 - Insatisf. Fraco - 2	10	14	17	144	185	13,03%
3 - Satisf. Bom	56	57	49	578	740	52,14%
4-Mto.Satisf. Mto. Bom Excelente	72	67	69	255	463	32,62%
<b>Média</b>	<b>3,36</b>	<b>3,32</b>	<b>3,28</b>	<b>3,08</b>	<b>3,15</b>	



- Média geral de satisfação: **3,15** (Satisfeito/Bom), diminuindo 0,08% face a 2013.
- Respostas **entre 3-4** (Satisfeito/Muito satisfeito – Bom/Muito bom): **84,76%**, diminuindo 4,42% face a 2013.

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

Em 2014 as atividades da BNP observaram maioritariamente uma manutenção dos resultados obtidos em 2013 apesar de se ter verificado redução de recursos humanos.

São de destacar as **variações positivas face a 2013** atingidas nas seguintes atividades:

#### Processamento bibliográfico

- aumento de 0,6% do número total de obras processadas para o Fundo Geral;
- aumento de 45% do número total de obras processadas nas Coleções Especiais;
- aumento de 2280% do número de obras processadas na Biblioteca Pública de Évora;

#### Leitura para invisuais

- aumento de 125% na produção de livros Braille;

#### Serviços bibliográficos ao público

- aumento de 46% de novos leitores inscritos na Biblioteca Pública de Évora;
- aumento de 1,73% do número de leitores atendidos;
- aumento de 12,14% no número de espécies consultadas, sem prejuízo do tempo médio de fornecimento da leitura (15m)

#### Serviços online

- aumento de mais de 500% de novas adesões à PORBASE (3 em 2013, 16 em 2014);
- aumento de 30% do sistema RNOD, em termos de entidades participantes; e 20% em termos dos conteúdos disponibilizados
- aumento de 138% no número de publicações no Facebook da BNP; de 81%, no número de seguidores e de 16% no alcance total;

#### Atividades culturais

- aumento de 25% no número de edições;
- aumento de 49% no número de eventos realizados na Biblioteca Pública de Évora;
- aumento de 20% no número total de eventos realizados na BNP;
- aumento de 11% no número de visitas guiadas na BNP;
- aumento de 13% no público de eventos na BNP;
- aumento de 60% no público de eventos da biblioteca Pública de Évora;

#### Atividades internacionais

- aumento de 20% no número de associações, consórcios, projetos e iniciativas participadas.

#### Em termos de qualidade, há que referir

- manutenção da avaliação maioritariamente entre Bom e Muito Bom, dos serviços ao público, tanto dos serviços locais como dos serviços online;
- uma diminuição de 66,6% de reclamações (3 em 2013, 1 em 2014).

#### 1.4.2 Avaliação do sistema de controlo interno

No ciclo 2013-2014, a BNP continuou a aplicar um modelo integral de gestão por objetivos inspirado em perspetivas do EFQM e de *balanced score card*, que serviu como metodologia base para a gestão de desempenho. Foi efetuado controlo de execução dos objetivos das unidades orgânicas através de monitorização intercalar nos diferentes serviços, o que permitiu um acompanhamento eficaz do cumprimento das atividades previstas no plano.

Em 2014 prosseguiu a consolidação dos sistemas internos de modernização administrativa introduzidos no final de 2012, designadamente o sistema de workflow/gestão documental EdocLink, estando em curso a definição de um sistema de classificação articulado com a MEF (macroestrutura Funcional); e o sistema de gestão contabilística e patrimonial GERFIP.

Foi atualizado o Plano de Prevenção da Corrupção, consolidado o Manual de Procedimentos de Aquisições de Bens e Serviços, incluindo a definição de novos instrumentos de informação e controlo.

No final do ano, a BNP foi integrada na GAF – Gestão Administrativa e Financeira da Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros.

Informação 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<sup>1</sup>:

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 Elementos do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Em 2013: Auditoria ordinária da IGF, ainda sem conclusão. Em anos anteriores: Auditoria ordinária do IGAC, em 2012; 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.

<sup>1</sup> Disponível em [http://www.gpp.pt/O\\_GPP/Docs\\_apoio/Manual\\_apoio\\_SIADAP1\\_2010.pdf](http://www.gpp.pt/O_GPP/Docs_apoio/Manual_apoio_SIADAP1_2010.pdf).

<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
<b>2.1</b> A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	x			Lei Orgânica, Portarias complementares e Despachos relativos às unidades orgânicas flexíveis publicados em DR.
<b>2.2</b> Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	x			100% de todos os trabalhadores nas condições
<b>2.3</b> Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	x			25,12%
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
<b>3.1</b> Existem manuais de procedimentos internos?	x			
<b>3.2</b> A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x			Diretor-Geral, nas competências próprias
<b>3.3</b> É elaborado anualmente um plano de compras?	x			Levantamento de necessidades e subsequente participação nos procedimentos centralizados existentes
<b>3.4</b> Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	x			Iniciado em 2009 nas áreas de RH e de Orçamento e Compras. Com a redução de RH nestas áreas, na prática tem-se tornado difícil de aplicar
<b>3.5</b> As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	x			Sim, em especial na área administrativa, no que respeita a aquisições de bens e serviços e gestão de fundo de manuseio.
<b>3.6</b> Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	x			
<b>3.7</b> Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	x			
<b>3.8</b> Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	x			Sim, criado em 2009; última atualizado em 2012.
<b>3.9</b> O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x			
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
<b>4.1</b> Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	x			Aplicações fornecidas pela DGO, IGCP, ESPAP, DGAEP e GERAP.
<b>4.2</b> As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	x			Em parte
<b>4.3</b> Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
<b>4.4</b> A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
<b>4.5</b> Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
<b>4.6</b> A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			
<b>4.7</b> A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

#### **1.4.3 Medidas de modernização administrativa (Dec.-Lei 73/2014, de 13 de maio e Dec.-Lei 135/99, de 22 abril, republicado naquele diploma)**

As principais ações de modernização e simplificação administrativa desenvolvidas em 2014 realizaram-se na Biblioteca Pública de Évora, que durante o ano sofreu profunda remodelação e de que salientam as seguintes medidas:

- Simplificação das regras de empréstimo de documentos, abolindo sanções por atrasos;
- Criação de uma rede de pólos em juntas de freguesia e outras organizações, de modo a facilitar o acesso à documentação em locais mais próximos do cidadão;
- Implementação de um novo sistema informático que permite a gestão integrada dos polos e da biblioteca central, em tempo real;
- Simplificação do registo de utente, com base apenas no Cartão de Cidadão;
- Alargamento do horário, deixando de fechar à hora de almoço e abrindo aos sábados.

#### **1.4.4 Causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes**

Em 2014 foram atingidos todos os objetivos definidos ao nível da organização (SIADAP1). Ao nível das unidades orgânicas não foram atingidos apenas 8 objetivos (3,21% do total de objetivos), maioritariamente por razões de redução de recursos humanos.

#### **1.4.5 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, à semelhança de 2013, essencialmente, de:

No domínio dos meios:

- reforço 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;

- reforço de recursos humanos para as áreas administrativa e de desenvolvimento de serviços digitais;

No domínio da gestão de recursos humanos:

- reforço da formação interna para maior flexibilidade e agilidade na colaboração entre as equipas, e reafetação temporária de RH para suprimento de necessidades pontuais.

#### **1.4.6 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.

Nos anos de 2012-13 iniciou-se a definição de uma metodologia para a comparação com outra biblioteca congénere. Com a saída da técnica que estava a realizar esse trabalho, e tendo-se agudizado em 2014 a redução de pessoal, não foi possível, ainda, retomá-lo.

#### 1.4.7 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 cujos resultados não se afastam com significado dos valores obtidos em 2013.

#### BNP - SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES – 2014

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

**Período de realização:** Entre 14.11.2014 a 20.03.2015.

**Universo de inquirição:** 194 pessoas

**Dimensão da amostra:** **81 (41,75%)**, menos 1,24% face a 2013.

**Taxa de resposta / respondente –95%**, aumentando 10% face a 2013.

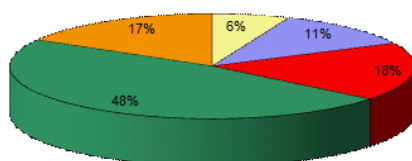
**Principais resultados** (escala de 1-5):

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	16	27	39	8	41	131	17,76%
Insatisfeito- 2	45	64	53	15	67	244	
Pouco Satisfeito - 3	101	73	100	15	92	381	18,04%
Satisfeito - 4	291	171	174	204	164	1004	64,18%
Mto. Satisfeito - 5	96	56	26	146	27	351	
Avaliação média	3,74	3,42	3,24	4,20	3,18	3,57	

- Média geral de satisfação: **3,57** (Pouco satisfeito), com menos 0,07 pontos que em 2013
- Respostas **entre 4-5** (Satisf./Muito satisf.): **68,83%**, com mais 4,45 % que em 2013
- Aspetos menos satisfatórios
  - Higiene, segurança e equipamentos: **3,18**, diminuindo 0,16 pontos face a 2013
  - Desenvolvimento da carreira: **3,24**, com menos 0,13 pontos face a 2013
- Aspeto mais satisfatório: Motivação: **4,20**, com mais 0,09 pontos que em 2013.

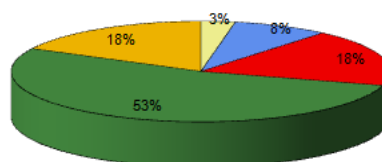
## SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES – 2014

Resultados Globais



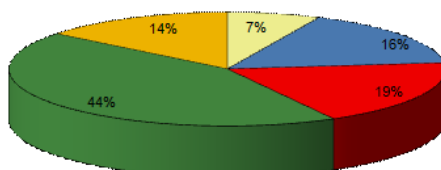
Mto. Insatisfeito - 1 Insatisfeito - 2 Pouco Satisfeito - 3 Satisfeito - 4 Mto. Satisfeito - 5

Satisfação global com a Organização



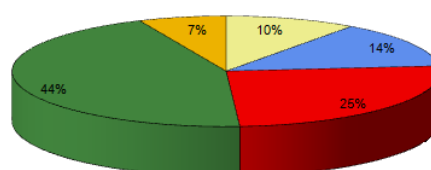
Mto. Insatisfeito - 1 Insatisfeito - 2 Pouco Satisfeito - 3 Satisfeito - 4 Mto. Satisfeito - 5

Condições de Trabalho



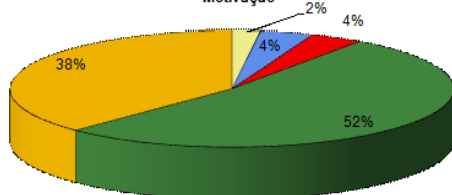
Mto. Insatisfeito - 1 Insatisfeito - 2 Pouco Satisfeito - 3 Satisfeito - 4 Mto. Satisfeito - 5

Carreira



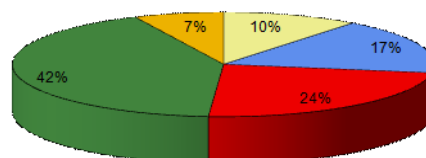
Mto. Insatisfeito - 1 Insatisfeito - 2 Pouco Satisfeito - 3 Satisfeito - 4 Mto. Satisfeito - 5

Motivação



Mto. Insatisfeito - 1 Insatisfeito - 2 Pouco Satisfeito - 3 Satisfeito - 4 Mto. Satisfeito - 5

Higiene, Segurança, Equipamento



Mto. Insatisfeito - 1 Insatisfeito - 2 Pouco Satisfeito - 3 Satisfeito - 4 Mto. Satisfeito - 5



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

## 2.1 SERVIÇOS PRESTADOS PELA AGÊNCIA BIBLIOGRÁFICA NACIONAL

Comparativamente a 2013, em 2014 a atribuição de número de Depósito Legal **aumentou 9,70%** e o fornecimento de dados de catalogação na publicação (CIP) **diminuiu 5,28%**. Em 2014 **diminuiu 19,23%** o número de **ISSN** atribuídos e foi atualizada a base ISSN internacional com os dados das publicações portuguesas (envio de 995 registos: 438 novos e 557 corrigidos). O volume de serviços prestados depende da procura por parte de tipografias e editores.

Serviços de registo e identificação de publicações						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Atribuição de nº DL	17.015	17.203	16.839	15.051	15.700	<b>17.223</b>
Fornecimento de dados CIP	808	708	623	628	625	<b>592</b>
Atribuição de ISSN	465	438	457	370	390	<b>315</b>
Atribuição de ISMN	2	490*	303	721	257	<b>408</b>

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

Tempo médio de resposta (dias)						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Atribuição de nº DL	0,052	0,22	0,02	0,003	0,003	<b>0,011</b>
Fornecimento de dados CIP	2,2	2,1	1,3	1,59	1,779	<b>1,25</b>
Atribuição de ISSN	0,8	0,5	0,5	0,5	0,49	<b>0,50</b>
Atribuição de ISMN	1	1	1	1	1	<b>5</b>

Espécies recebidas ao abrigo de Depósito Legal					
2009	2010	2011	2012	2013	2014
596.931	460.184	489.505	463.367	488.349	<b>473.426</b>

A BNP desempacotou e conferiu **473.426** espécies (média mensal de **39.452**), das quais **99.053** destinadas a integrar as suas coleções. As restantes **374.373** espécies foram organizadas para envio às bibliotecas beneficiárias. Foram igualmente oferecidos a outras instituições **3.037** exemplares excedentários do depósito legal.

Durante 2014 foram organizados **34.902** fascículos de publicações em série (média mensal de 2.909) e **7.772** teses e outros trabalhos académicos. Foram organizados todos os fascículos recebidos por Depósito Legal até ao mês de Novembro de 2014 (inclusive).

## 2.2 DESENVOLVIMENTO DAS COLEÇÕES DA BNP

### 2.2.1 Depósito legal

Durante 2014 deram entrada nas coleções da BNP, por depósito legal, **21.900** títulos, dos quais:

- **19.050** títulos de monografias,
- **440** títulos novos de publicações em série,
- **2.148** teses de doutoramento e outras provas académicas,
- **262** documentos de tipologia especial (66 de iconografia, 103 de cartografia, 2 livros em Braille, 2 áudio livros e 89 obras de música).

No total, foram integradas **37.426** espécies monográficas e **34.821** fascículos de publicações em série.

## 2.2.2 Compras e ofertas

Em 2014 não foram adquiridas obras de bibliografia corrente, tendo sido suspensa a assinatura de publicações periódicas estrangeiras. No entanto, adquiriram-se **53** (mais 43 que em 2013) no âmbito de leilões, espólios e raridades; 38 destes documentos foram provenientes de um leilão realizado em 2009, cuja decisão judicial a favor da BNP foi tomada apenas em 2014.

Foram processadas 50 obras adquiridas por compra, das quais 1 destinada à Iconografia, 1 à Música, 4 aos Reservados Manuscritos, 1 aos Reservados Impressos e 43 ao Fundo Geral.

A BNP participou em **2 leilões** de livreiros-antiquários (menos 66,6% que em 2013), tendo neles adquirido espécies bibliográficas. Para além disso, analisou ainda os catálogos de outros 9 leilões, nos quais não participou.

2009*	2010	2011	2012**	2013***	2014****
102.288,56€	79,186,56 €	43,285,90€	6.954,09€	10.068,00 €	<b>1.757,45 €</b>

2009 \* Acresce o valor de 616,00€ pago pela Associação de Amigos da BNP e de 14.260,00€ pago pelo Fundo de Fomento Cultural

2012\*\* Acresce o valor de 26.390,50€ suportado pelo Fundo de Fomento Cultural.

2013\*\*\* Acresce o valor de 5.827,20 € suportado por mecenato.

2014\*\*\*\* Acresce o valor de 100.000,00€ suportado pelo Fundo de Fomento Cultural.

Em 2014 deram entrada na BNP, por oferta, **1848** publicações.

### 2.2.2.1 Principais aquisições de espólios e raridades

#### Espólios

- Doação do Espólio de **Rui Chianca** (1891-1931), por Teresa Pinto Correia;
- Aquisição, por compra, do espólio de **Eduardo Lourenço**;
- Doação de documentos de Espólio de **Artur Botelho** (1883-1940), pelos herdeiros;
- Doação de documentos de Espólio de **Carlos Amaro** (1879-1946), por Júlia Coutinho;
- Doação de manuscrito autógrafo de *A Noite e o Riso*, de **Nuno Bragança**, pela família
- Doação do espólio de **Raúl Serra e Villa** e da coleção de **Laura Wake Marques**, pela Academia de Música de Santa Cecília;
- Foram, ainda, incorporados novos lotes nos espólios de **Urbano Tavares Rodrigues**, **M.S. Lourenço**, **Luís Amaro** e **Al Berto**.

#### Livro antigo e manuscritos

- Doação de gradual franciscano iluminado do século XVI, por Simone Weil (L.C. 349)
- Aquisição, por compra, de 26 Cartas de D. Pedro V e de 13 Cartas de D. Maria II para Rodrigo da Fonseca Magalhães (1843-1853);
- Aquisição, por compra, de 13 cartas de Júlio de Vilhena para Fontes Pereira de Melo (1876-1877)

### 2.2.3 Coleções para invisuais

No ano de 2014 foram produzidos **17 títulos/99 volumes em Braille, 27 em áudio e 29 ebooks**, sendo nestas últimas duas tipologias que se continua a verificar maior crescimento.

#### Obras entradas nas coleções para invisuais

2014	Braille		Áudio		eBook
	Títulos	Volumes	Títulos	Horas	Títulos
Produção própria	17	99	27	390	29
Outros (cópias ou ofertas)	21	106	*	*	*
Total da coleção em 2014	3.534	11.753	2.199	21.813	1.011
Variação face a 2014	1,09%	1,78%	1,24%	1,82%	2,95%

\* A partir de 2013, todos os títulos áudio e ebooks entrados por oferta são objeto de reprocessamento pela ALDV, pelo que são contabilizados como produção própria

Foram produzidos e distribuídos **12 boletins** de difusão mensal de informação bibliográfica sobre novas aquisições em 4.272 exemplares. Foi preparado e distribuído 1 **número** da revista **Ponto e Som**, em Braille e em formato eletrónico, com 384 exemplares.

## 2.3. PROCESSAMENTO BIBLIOGRÁFICO

Em 2014, foram catalogados **28.725** títulos de monografias e **2.426** títulos de jornais e revistas. O volume de obras catalogadas destinadas ao Fundo Geral aumentou assim 0,54% no caso das monografias e 1,84% no caso das publicações periódicas, relativamente a 2013. Foram ainda classificadas **22.596** obras e indexadas **21**, significando uma **diminuição de 9,09%** de obras processadas neste âmbito.

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

2009		2010		2011		2012		2013		2014	
Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias*	Jornais revistas	Mono grafias**
808	36.292	708	36.798	683	36.048	2.564	26.797	2.382	28.569	<b>2.426</b>	<b>28.725</b>

\* Das quais **1.921** são teses

\*\* Das quais **2.148** são teses

Foram ainda efetuadas **31.542** ações de correção/normalização de registos (bibliográficos e de autoridade).

No âmbito das coleções especiais foram catalogados 9.668 documentos, o que corresponde a um acréscimo de 9% relativamente a 2013, e revista a catalogação existente de 10.984 registos (mais cerca de 36% que em 2013).

#### Processamento bibliográfico de coleções especiais

	2010		2011		2012		2013		2014	
	Catalog. nova	Catalog. corrigida	Catalog. nova	Catalog. corrigida	Catalog. nova	Catalog. corrigida	Catalog. nova	Catalog. corrigida	Catalog. nova	Catalog. corrigida
Reservados	4.031	6.067	3.704	4.693	3.752	1.144	5.898	5.818	<b>5.998</b>	<b>8.882</b>
Música	575	313	227	291	674	353	1.230	1.074	<b>1.334</b>	<b>932</b>
Iconografia	1.286	2.617	1.368	2.032	1.894	748	1.621	1.119	<b>2.244</b>	<b>831</b>
Cartografia	144	385	327	227						
ALDV	5	10	72	19	140	148	99	35	<b>92</b>	<b>339</b>
<b>Totais</b>	<b>6.041</b>	<b>9.392</b>	<b>5.698</b>	<b>7.262</b>	<b>6.460</b>	<b>2.393</b>	<b>8.848</b>	<b>8.046</b>	<b>9.668</b>	<b>10.984</b>

## 2.4. SERVIÇOS DE ACESSO ÀS COLEÇÕES

Face a 2012, registou-se um aumento muito significativo no registo de leitores e nos serviços prestados devido, essencialmente, ao fato de ter sido inteiramente retomado o serviço de Leitura Geral e de Reservados, interrompidos durante 8 e 5 meses, respetivamente, no ano anterior.

### 2.4.1 Leitores e atendimento de referência geral

Em 2014 verificou-se uma ligeira diminuição do número de leitores com inscrição nova ou renovada. No entanto, como se pode ver no ponto seguinte, sem impacto na procura dos serviços de leitura local, em sala.

#### Número de novos leitores

2009	2010	2011	2012	2013	<b>2014</b>
3.689	3.019	1.175	3.027	2.795	<b>2.471</b>
Variação face a 2013					-11,59%

#### Renovações de cartão de leitor

2009	2010	2011	2012	2013	<b>2014</b>
2.739	2.244	1.100	2.363	2.495	<b>1.821</b>
Variação face a 2013					-25%

#### Atos de atendimento de referência geral

2009	2010	2011	2012	2013	<b>2014</b>
42.274	28.031	18.047	19.171	23.676	<b>22.027</b>
Variação face a 2013					-6,96%

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

### 2.4.2 Serviços de Leitura

Em 2014 verificou-se um aumento dos serviços de leitura prestados, quer no que respeita ao número de leitores atendidos quer no total de espécies requisitadas para leitura. Em média, o tempo de entrega de leitura não excedeu os 15m.

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

	2009		2010		2011		2012		2013		<b>2014</b>	
	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies
L. Geral	41.487	344.263	41.235	286.953	10.551	69.969	36.916	208.868	40.034	275.252	<b>40.711</b>	<b>313.017</b>
Reserv.	3.025	80.850	3.373	100.572	1.932	91.347	2.400	103.853	2.238	110.300	<b>2.322</b>	<b>122.510</b>
Iconog.	276	10.527	249	2.321	128	1.715	395	2.405	324	1.604	<b>318</b>	<b>4.558</b>
Cartog.	197	907	147	774	87	331						
Música	800	8.686	740	7.380	521	4.697	533	4.360	457	4.974	<b>414</b>	<b>2.478</b>
ALDV	665	5.118	758	5.898	660	5.094	2.441	6.649	603	4.717	<b>650</b>	<b>2.463</b>
Totais	46.450	450.351	46.502	403.898	13.879	173.153	42.685	326.135	43.656	396.847	<b>44.415</b>	<b>445.026</b>
Variação face a 2013											+1,73%	+12.14%

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

Verificou-se uma diminuição de 18,86% de pedidos de EIB em relação a 2013. O tempo médio de resposta foi de 1,25 dias.

#### Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas

2009	2010	2011	2012	2013	<b>2014</b>
974	879	1.094	1.002	1.039	<b>843</b>

2014 – Pedidos dirigidos à BNP		Emitidos pela BNP
De bibl. portuguesas	De bibl. estrangeiras	
<b>113</b>	<b>157</b>	<b>573</b>

Os pedidos de informação bibliográfica mantiveram sensivelmente o mesmo movimento que em 2013. O tempo médio de resposta neste serviço manteve-se em 1 dia.

#### Pedidos de Informação Bibliográfica

2009	2010	2011	2012	2013	<b>2014</b>
443	470	225	393	380	<b>379</b>

Nos serviços de Coleções Especiais, foi ainda dada resposta a 184 pedidos de acompanhamento presencial a investigadores e de participação na organização de mostras, exposições e outras iniciativas culturais externas ou internas, que representaram o equivalente a 380 dias de trabalho.

### 2.4.4 Serviços de reprodução

Em 2014 verificou-se um decréscimo global de 19,36% no total de cópias fornecidas face a 2013. Globalmente, foram fornecidas 192.028 cópias de recursos das coleções da BNP, nos tipos principais de serviços que a seguir se apresentam.

- 26% - Reprodução presencial a pedido;
- 32% - Reprodução presencial em autosserviço;
- 9% - Reprodução por fotocópias, em diferido;
- 33% - Reprodução digital, em diferido.

#### Serviços de Reprodução em 2014

Reprodução presencial	A pedido		Em autosserviço
	originais	microfilmes	Orig. /ou microfilmes
Leit. Geral	30.065	20.576	59.679
Iconografia	652		
Cartografia			
Música	292		
<b>Totais</b>	<b>31.009</b>	<b>20.576</b>	<b>59.679</b>

Reprodução em diferido	Nº pedidos	Nº cópias
Fotocópias (orig./microf.)	219	17.313
Digitalizações	745	63.451
	<b>964</b>	<b>80.764</b>
<b>Total geral</b>		<b>192.028</b>

## 2.4.5 Sugestões e reclamações

Relativamente a 2013, as sugestões aumentaram 182,35% e as reclamações diminuíram 66,66%.

### Sugestões e Reclamações

2009		2010		2011		2012		2013		2014	
Sug.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.
25	9	25	4	4	3	24	5	17	3	48	1

Face ao número de utilizadores / volume de serviços prestados, a taxa de sugestões e reclamações não tem expressão significativa. Na sua maioria, as sugestões e reclamações relacionam-se com deficiência de instalações e equipamentos.

	Sugestões						Reclamações					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2009	2010	2011	2012	2013	2014
coleções	2	4	0	4	7	16	0	0	0	-	-	-
Instalações / Equipamentos	8	8	3	11	6	19	2	0	0	-	-	1
serviços prestados	8	5	0	4	2	3	1	2	0	3	2	-
catálogo / recursos inform.	2	0	1	-	-	5	0	0	0	-	-	-
regulamentos / preçários	3	4	0	-	-	1	2	1	1	1	1	-
estacionamento	0	1	0	1	1	-	0	1	1	-	-	-
restrições de acesso	0	0	0	2	-	-	3	0	1	-	-	-
segurança	0	0	0	1	-	-	1	0	0	-	-	-
Elogios à BNP	2	3	3	1	1	1	-	-	-	-	-	-
Outro				-		3				1	-	-
Total	25	25	4	24	17	48	9	4	3	5	3	1

## 2.5. PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO

### 2.5.1 Controlo ambiental e Controlo de Pragas

O programa de controlo de pragas por expurgo foi interrompido por avaria da câmara e restrições orçamentais que não permitiram a sua resolução. A monitorização das armadilhas multi-insetos foi realizada contabilizando-se 440 monitorizações/piso das armadilhas multi-insetos, num total **4.543 monitorizações** (10 pisos incluindo piso da ALDV/onze meses).

### 2.5.2 Microfilmagem

Durante o ano de 2014 foram digitalizados **63.924 fotogramas**. A média de tempo de resposta aos pedidos externos foi de **1,89 dias**.

### 2.5.3 Acondicionamento e encadernação

Através das intervenções de encadernação de biblioteca foram realizadas **848 encadernações** completas e foram **acondicionadas 958 espécies** pelas Áreas de Encadernação e Conservação.

#### Intervenções de encadernação e acondicionamento

Tipo de intervenção	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Acondicionamento	3.303	10.312*	1007	1.709	10.228	958
Encadernações completas	1.317	1.113	480	1.353	1.303	848
Douração e gravação	3.529	3.076	379	853	1.185	676
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 foram intervencionadas **85 espécies** (livro e documento avulso).

**Intervenções de restauro – nº de espécies tratadas**

2009	2010		2011		2012		2013		2014	
	Livro	Avulso	Livro	Avulso	Livro	Avulso	Livro	Avulso	Livro	Avulso
1.102	307	8.519	26	626	70	101	274	55	65	20

## 2.5.5 Outras atividades

Foi providenciado o apoio a **45 exposições**, das quais 29 na BNP. Foi assegurada a presença de obras do acervo da BNP em 16 exposições externas, sendo 2 no estrangeiro. No total, foram preparadas para esse fim 198 obras, dos séculos XVI a XX.

A responsável do Serviço de Conservação manteve a sua participação na tradução de normas ISO, no âmbito da CT7, e a colaboração na preparação de resumos de artigos publicados no *Journal American Institute of Conservation*. Participou, ainda, nos projetos *Paleta Nuclear*, *Eneias* e *Escritas Ocultas*, para leitura de textos ocultos em manuscritos, através de espectrometria de fluorescência de raio-x.

Foi prestado apoio técnico e colaboração presencial a tarefas de acondicionamento e transferência de fundos patrimoniais da Biblioteca Pública de Évora, para além de consultoria a outras entidades externas que o solicitaram.

## 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 2014 o número de cooperantes efetivos era de **201**, tendo ocorrido 16 novas adesões.

Em 2014 foram submetidos por **16 bibliotecas** cooperantes **64.838** registos bibliográficos para análise e integração em diferido, tendo sido integrados na base **28.157** registos (**4.665 novos** e **23.492** adiões de cotas).

No final de 2014 existiam na PORBASE **1.794.698 registos bibliográficos**, **1.442.062** registos de autoridade e **3.688.698 registos de exemplar** (itens):

	1 Janeiro 2014	31 Dez. 2014	Crescimento	
<b>Bibliográficos</b>	1.762.217	1.794.698	32.481	1,8 %
<b>Autoridades</b>	1.326.523	1.442.062	115.539	8,7 %
<b>Itens</b>	3.618.485	3.688.698	70.213	1,9 %



## 2.7. NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE

Em 2014, as atividades em matéria de desenvolvimentos normativos prosseguiram em três eixos principais: as atividades no âmbito do IFLA UNIMARC Strategic Programme e de outras normas emanadas da IFLA e de organizações congêneres; a produção normativa nacional, do âmbito da CT7, e as iniciativas de difusão. As atividades no âmbito da qualidade de procedimentos centraram-se essencialmente em estudos e recolha de informação.

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

Em termos das normas **UNIMARC** foram asseguradas as seguintes atividades:

- Acompanhamento e discussão das propostas de atualização apresentadas ao Permanent UNIMARC Committee (PUC);
- Disponibilização no sítio web do UNIMARC Strategic Programme (USP) de atualizações aos formatos bibliográfico e autoridades.
- Participação na reunião do PUC realizada em Maribor (Eslovénia) a 12-13 de Maio.
- Participação no 4th UNIMARC Users Group Meeting realizado em Maribor (Eslovénia) a 14 de Maio.
- Tradução das atualizações ao formato bibliográfico aprovadas entre 2009 e 2012.

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 de mais um conjunto de 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:

- **Normas enviadas ao Instituto Português de Qualidade (IPQ) para publicação**
  - NP ISO 11798:2014 – *Informação e documentação. Permanência e durabilidade da escrita, impressão e fotocópia em papel. Requisitos e métodos de ensaio.* (Publicada em fevereiro.)
  - NP ISO 2145:2014 – *Documentação. Numeração de divisões e subdivisões em documentos escritos.* (Publicada em abril.)
  - NP ISO 11799:2014 – *Informação e Documentação. Requisitos para armazenamento de materiais de arquivo e bibliotecas.* (Publicada em setembro.)
- **Normas em processo de validação final, para publicação pelo IPQ**
  - NP ISO 999 – *Informação e Documentação. Princípios diretores para a elaboração, estrutura e apresentação de índices*
  - NP EN ISO 9706 – *Informação e Documentação. Papel para documentos. Requisitos de permanência*
  - NP ISO 14416 – *Informação e Documentação. Requisitos para a encadernação de livros, de periódicos, folhetos e outros documentos em papel para uso nas bibliotecas e arquivos. Métodos e materiais*
  - NP ISO 16245 – *Informação e Documentação. Caixas, capas e outros invólucros feitos de materiais celulósicos para acondicionamento de documentos de papel e pergaminho.*

- **Normas com tradução base em processo de constituição de GT ou em trabalho**
  - NP ISO 690 – *Informação e documentação. Diretivas para a redação de referências bibliográficas e de citações de recursos de informação*
  - ISO 2789: 2013 (5ªed.) – *Informação e documentação. Estatísticas internacionais de bibliotecas*
  - NP ISO 5127 – *Informação e documentação. Vocabulário*
  - NP ISO 8601 – *Elementos de dados e formatos de troca – Troca de informação – Representação de datas e horas*
  - NP ISO 9707 – *Informação e documentação. Estatísticas da produção e distribuição de livros, jornais, publicações periódicas e publicações eletrónicas*
  - ISO 11800:1998 – *Information and documentation -- Requirements for binding materials and methods used in the manufacture of books*
  - NP ISO 27729 – *Informação e documentação. Identificador Internacional Normalizado de Nome (ISNI)*
  - ISO 30300:2011 – *Information and documentation. Management systems for records Fundamentals and vocabulary*
  - ISO 30301:2011 – *Information and documentation. Management systems for records. Requirements.*

### 2.7.3 Atividades de difusão, normativa e de qualidade

Neste aspeto, foram concretizadas, no âmbito do Projeto REATAR - *Recursos Educativos Abertos, tecnologias e aprendizagem em rede*, em parceria com a Rede De Bibliotecas Escolares, as seguintes iniciativas:

- Workshops de apresentação da BND
- o seminário *Normalização: instrumentos para o trabalho das bibliotecas escolares*
- um pacote de recursos da BND sobre a temática “primórdios da língua portuguesa escrita”; e outros documentos de apoio ao projeto.

## 2.8. BIBLIOTECA NACIONAL DIGITAL E SERVIÇOS CONEXOS

### 2.8.1 Desenvolvimento da BND

Durante o ano de 2014, verificou-se um crescimento de **16%** de conteúdos publicados na BND.

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

	Nº Títulos	Nº Imagens
<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>
<b>Crescimento em 2012</b>	180	149.401
Totais publicados em 31 Dez 2012	<b>23.684</b>	<b>1.536.855</b>
<b>Crescimento em 2013</b>	619	284.113
Totais publicados em 31 Dez 2013	<b>24.303</b>	<b>1.820.968</b>
<b>Crescimento em 2014</b>	2.347	292.135
Totais publicados em 31 Dez 2014	<b>26.650</b>	<b>2.113.103</b>

A produção respeitante a pedidos de utilizadores internos e externos continuou a apresentar crescimento (cerca de 60% relativamente a 2013).

#### Digitalização a pedido, interno e externo

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total imagens	5160	19.200	49.088	75.467	84.231	132.268	145.913	155.823 *	<b>250.586</b> **
Média mensal	430	1600	4.091	6.289	7.019	11.022	12.159	12.985	<b>20.882</b>

Manteve-se em operação o sistema de digitalização a pedido **EoD – eBooks On Demand**, presente no catálogo da BNP, tendo sido correspondidos por esta via 36 pedidos / 13.524 imagens digitalizadas. No contexto da Rede EOD, houve ainda 10 pedidos de POD (Print On Demand).

## 2.8.2 Desenvolvimento da infraestrutura de produção e publicação

Adicionou-se mais 11TB à componente VNX do sistema de arquivo digital da EMC, duplicando-se assim o espaço disponível para armazenamento de cópias de consulta.

Sistema de armazenamento EMC	Capacidade útil
<b>VNX</b>	
<b>BND Acesso</b>	22 TB
<b>CELERRA</b>	
<b>BND Acesso</b>	11 TB
<b>Ingestão</b>	2 TB
<b>Backup</b>	4 TB
<b>CENTERA</b>	
<b>BND Matriz</b>	101 TB

Durante o ano de 2014 continuaram os teste de implementação da nova ferramenta de gestão dos processos de produção da BND, com novo modelo de dados e novas funcionalidades.

## 2.8.3 Sistema RNOD

O sistema **RNOD - Registo Nacional de Objetos Digitais** (<http://rnod.bnportugal.pt>), lançado em maio de 2011, é um serviço que funciona como ponto central de pesquisa e coordenação de informação sobre atividades de digitalização e objetos digitais de coleções bibliográficas portuguesas, públicas ou privadas, disponibilizados na Internet. Funciona, igualmente, como agregador nacional deste tipo de conteúdos para a Europeia.

Durante o ano de 2014 verificou-se a adesão de mais 6 entidades (30%) e o sistema observou um crescimento de 20% de conteúdos.

#### Evolução do sistema RNOD

	2011	2012	2013	2014	Total
Nº de instituições participantes	11	5	4	<b>6</b>	26
Nº de registos/ objetos	27.792	5.512	77.551	<b>22.184</b>	133.039

## 2.8.4 Sítios Web

Ao longo de 2014 foi mantido o portal da BNP (<http://www.bnportugal.pt/>), com atualizações diárias, sobretudo no que respeita à secção de Agenda, tendo sido produzidas 103 novas páginas. No final de 2014 o portal compunha-se de 992 páginas produzidas desde 2008, 60% das quais com a correspondente tradução em inglês.

Foi atualizado mensalmente 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 da SEC (DGLAB, DGPC, CP-MC e BNP) neste âmbito.

Em colaboração com o Centro de História da Universidade de Lisboa, prosseguiu o desenvolvimento do **Dicionário de Historiadores Portugueses**, lançado em 2011 (<http://dichp.bnportugal.pt/>) e que no final de 2014 contava já com cerca de 100 entradas, em parte já com tradução em inglês e, nalguns casos, com ligação à BND, para acesso a obras em domínio público.

Foi igualmente atualizada, com novas adições, a coleção especial da BND **Portuguese Culture** (<http://purl.pt/index/porCulture/EN/index.html>), vocacionada para a disponibilização de obras de autores portugueses em língua inglesa, bem como outras obras em inglês que abordem Portugal e/ou aspetos da cultura portuguesa.

Foi desenvolvido o novo projeto temático “Diário da Grande Guerra – Testemunhos Portugueses” (<http://grandeguerra.bnportugal.pt/>), sobre a Segunda Guerra Mundial. Através de uma cronologia atualizada mensalmente, até novembro de 2018, são disponibilizadas as notícias da guerra nos jornais diários de há 100 anos, postais e cartazes da época, testemunhos dos portugueses que viveram de perto o desenrolar dos acontecimentos ao longo de 1914-1918. Ao mesmo tempo, foi criada na Biblioteca Nacional Digital uma coleção especial – *A Grande Guerra* (<http://purl.pt/index/IGuerraMundial/PT/index.html>), para toda a documentação da época relacionada com a participação portuguesa na Primeira Guerra Mundial.

, Em 2014, a página da BNP no Facebook, iniciada em janeiro de 2011, foi objeto de 359 publicações de eventos e notícias da BNP (mais 138% que em 2013), atingindo mais de 9.000 seguidores até ao final do ano (crescimento de 81%) e um alcance total de 424.221 visualizações no ano.

### Evolução do Facebook

	N.º Pub.	Alcance total *	Seguidores	
			Crescimento	Total
2011	96	112.264	1.763	1.763
2012	100	228.069	2.255	4.018
2013	259	231.245	2.221	6.239
2014	359	424.221	5.051	9.069

\* N.º de pessoas que viram qualquer conteúdo da página

## 2.8.5 Estatísticas de acesso

Em 2013 verificou-se um acesso de robots, aos objetos digitais da BND, excessivo para a infraestrutura, pelo que foi necessário no final do ano implementar mecanismos de restrição, o que justifica a significativa diminuição no número de acessos em 2014. A redução dos acessos às páginas principais da BND é consequência do aumento de indexação dos objetos digitais em sistemas externos, o que aumenta o acesso direto aos mesmos e a navegação na BND sem passar pelas páginas principais.

Também o Portal BNP continuou a registar uma descida no número de acessos (menos 11%), o que se pode explicar pelo aumento de fontes externas a partir das quais se pode aceder ao conteúdo da BND e dos catálogos, fazendo com que diminua o recurso ao acesso via [www.bnportugal.pt](http://www.bnportugal.pt).

#### Acessos externos à BND e BNP

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Páginas principais do Portal BND	610.591	540.277	584.217	525.218	460.445	<b>368.760</b>
Acessos aos objetos digitais (PURL)	7.082.485	7.339.989	7.995.117	7.249.901	15.002.703	<b>5.950.246</b>
Portal BNP*	522.364	543.517	533.637	473.161	364.161	<b>325.412</b>
<b>Total</b>	<b>8.215.440</b>	<b>8.423.783</b>	<b>9.112.971</b>	<b>8.248.280</b>	<b>15.827.309</b>	<b>6.644.418</b>

## 2.9. EXTENSÃO CULTURAL, INVESTIGAÇÃO E DIVULGAÇÃO

### 2.9.1 Edições

Em 2014 a BNP realizou **15 edições**, das quais 5 apenas em *e-book*. À exceção das publicações realizadas apenas sob a forma de *e-book*, todas as edições tiveram apoio ou parceria financeira para as despesas de impressão.

- *Tratado que fez mestre Jerónimo, médico do papa Bento XIII, contra os judeus*. Moisés Orfali. BNP, 2014, 154 p. (facsimilados). ISBN: 9789725654941
- *Fernando Pessoa em Espanha*. António Sáez Delgado; Jerónimo Pizarro. BNP; Babel, 2014, 144 p. (Catálogos). ISBN: 9789725655078
- *Judaica nas coleções da Biblioteca Nacional de Portugal: séculos XIII a XVIII*. Lúcia Liba Mucznik. BNP, 2014, 179 p. (Catálogos). ISBN: 9789725655115
- *Portugal-China: 500 Anos*. Coord. Miguel Castelo-Branco. BNP; Babel, 2014; 367 p. (Extracoleção). ISBN: 9789725655108
- *Maurício Bensaúde*. Mário Moreau. BNP; Secretaria Regional da Educação, Ciência e Cultura - Direção Regional da Cultura, 2014; 155 p. (Extracoleção). ISBN: 9789725655092
- «Até cair da mão a pena»: *epistolário de Ribeiro dos Santos e Frei Manuel do Cenáculo, 1796-1808*. Manuela D. Domingos, Pesquisa e introdução, BNP, 2014; 95 p. (Fontes). ISBN: 9789725655153
- *David de Almeida, a ética da mão: gravura em retrospectiva*. Comis. João Prates. BNP; Casa das Artes e Cultura do Tejo, 2014; 127 p. (Catálogos). ISBN: 9789725655214
- *A biblioteca do embaixador: os livros de D. García de Silva y Figueroa*. Rui Manuel Loureiro, BNP, 2014. (Catálogos). ISBN: 9789725655337. (Ed. *e-book*)
- *DLM 2014 : Making the information governance landscape in Europe. 7th triennial conference of the DLM Forum*. Ed. José Borbinha, Zoltán Szatucsek, Seamus Ross. BNP, 2014. (Extracoleção). ISBN: 9789725655412. (Ed. *e-book*)
- *A Real Biblioteca e os seus criadores*. Maria Luísa Cabral, BNP, 2014; 534 p. (Estudos). ISBN: 9789725655368
- *D. Luís da Cunha e as negociações de Utreque*. Coord. Abílio Diniz Silva, Ana Leal de Faria, Tiago C. P. dos Reis Miranda. BNP, 2014 (Catálogos). ISBN: 9789725655351. (Ed. *e-book*)
- *As bibliotecas portuguesas na transição para a modernidade: 1800-1850*. Coord. Maria Luísa Cabral, BNP, 2014; 159 p. (Estudos). ISBN 9789725655313
- *As senhoras do Almanaque: catálogo da produção de autoria feminina*. Vania Pinheiro Chaves, Isabel Lousada, Carlos Abreu. BNP; CLEPUL, 2014. (Catálogos). ISBN: 9789725655481. (Ed. *e-book*)
- *Obras matemáticas* / Francisco de Melo, Ed. Crítica e trad. Bernardo Mota e Henrique Leitão. BNP; CEC, 2014; 506 p. (Estudos). ISBN: 9789729376313
- *Discurso sobre a economia política*. Jean-Jacques Rousseau; trad. Luís Augusto Costa Dias. BNP: 2014. (Fontes). ISBN: 9789725655252. (Ed. *e-book*)

No final de 2014, a Livraria Online da BNP, lançada em 2011, contava com 267 edições impressas e 104 edições em e-book.

#### **Evolução da Livraria Online**

	2011	2012	2013	2014	Total
Títulos impressos disp. na plataforma	236	11	10	11	267
Títulos ebook disp. na plataforma	--	81	12	11	104

## **2.9.2 Exposições e outros eventos**

Em 2014, a BNP desenvolveu um vasto programa de exposições, mostras e outros eventos. A grande maioria das iniciativas foi realizada em colaboração ou parceria com investigadores, centros de investigação associados a universidades e outras instituições.

Foram realizadas **27** atividades expositivas e **80** eventos.

### **Exposições (9)**

- *Luís Serrão Pimentel e a Ciência em Portugal no Século XVII*, 28 Fev. - 30 Abr. de 2014
- *Resgatar a memória: a Biblioteca Nacional na gestão e salvaguarda do património artístico dos conventos*, 20 fev. - 31 maio
- *Judaica nas Coleções da Biblioteca Nacional de Portugal - séculos XIII a XVIII*, 26 mar. - 28 jun.
- *Uma história de jardins: a sua arte na tratadística e na literatura*, 15 maio - 31 julho
- *Uma coleção, dois colecionadores: Pereira e Sousa - Mendonça Cortês* - 24 jul.-20 set.
- *David de Almeida: A ética da mão*, 7 agost. a 8 nov
- *A biblioteca do Embaixador: os livros de D. García de Silva y Figueroa (1614-1624)*, 7 out. 2014 - 24 jan. 2015
- *Giambattista Bodoni, 1740-1813: a invenção da simplicidade*, 29 nov. 2014 a 21 fev. 2015
- *40 anos de Arte e Crítica. A Coleção de Maria João Fernandes*, 12 dez. 2014 a 7 fev. 2015

### **Mostras (18)**

- *No bicentenário de Frei Manuel do Cenáculo (1724-1814)*, 9 jan.-8 março
- *Eusébio*, 15 jan. - 1 março
- *Hermann Kellenbenz (1913-1992) ao serviço da História*, 4 fev. - 1 março
- «O dia triunfal». Centenário do Nascimento de Alberto Caeiro, 8-31 março
- *Os tons da Paixão: a singularidade portuguesa nas coleções da BNP*, 3-30 abril
- *Joly Braga Santos (1924-2014)*, 20 mar. - 14 junho
- *Urbano Tavares Rodrigues, 1923-2013*, 1 abr. - 28 junho
- *José Blanc Portugal*, 24 abr. a 31 maio
- *Álvaro Salema - Joaquim Namorado: cultura e intervenção*, 27 jun.-20 setembro
- *Portugal e a Grande Guerra*, 9 mai.-30 agosto
- *Ruy Coelho (1889-1986): o espólio de um compositor*, 4 jul.-4 outubro
- *Duarte Lobo (1564-1646)*, 12 set.-11 outubro
- *António Ramos Rosa: a poesia em diálogo com o Universo*, 15 jul. a 18 outubro
- *Do manuscrito ao espetáculo: a coleção de António José de Oliveira*, 1 out. a 31 dezembro
- *Biografias de Teixeira de Pascoaes*, 15 out. a 31 dezembro
- *José Pedro Machado (1914-2005): uma vida de estudo*, 15 out. a 31 dezembro
- *9000 formas da felicidade: as edições Pulcinoelefante*, 24 out. a 31 janeiro de 2014
- *Muitas e muito estranhas cousas que viu e ouviu... O primeiro século de edições da Peregrinação (1614-1711)*, 4 nov 2014 a 31 janeiro 2015



### Conferências, Palestras, Lançamentos (80)

- Encontro/Lançamento *Comemorações do Dia Mundial do Braille 2014*, 4 jan.
- Seminário *O De Avibus de Alcobaça - uma cópia de Clairvaux?*, 8 jan.
- Colóquio *As bibliotecas portuguesas na transição para a modernidade, 1800-1850. Os seus interpretes e as suas coleções*, 9 jan.
- Lançamento *Glória, Memória e Mito: o periodismo vintista...*, de José A. Santos Alves, 22 jan.
- Lançamento *Revista Glosas*, 1 fev.
- Conferência *Hermann Kellenbenz (1913-1992) ao serviço da História*, 4 fev.
- Seminário de Investigação *Questões de Escala: Lugares, Arquitetura, Paisagem*, 7 fev.
- Colóquio Internacional *Livro de Horas: o imaginário da devoção privada*, 13-14 Fev. de 2014
- Colóquio *O Património Artístico das Ordens Religiosas: entre o Liberalismo e a Atualidade*, 20-21 fev.
- Lançamento do Dicionário *Feminae / CIG*, 7 mar.
- Seminário *A Bíblia de Cervera: um manuscrito sefardita iluminado (1299-1300)*, 12 mar.
- Conferência *Guardador - Génese, espólio, edição*, 20 mar.
- Lançamento *Biblioteca Joanina*, 25 mar.
- Apresentação de *"Vila Real de Santo António em construção: manuscrito inédito de Sande Vasconcelos"*, 27 mar.
- III Workshop Internacional *História da Cartografia Ibérica: do Mediterrâneo ao Mundo*, 27-28 mar.
- Lançamento *Tratado que fez mestre Jerónimo, médico do papa Bento XIII, contra os Judeus, Moisés Orfali (estudo e Transcrição)*, 3 abr.
- Seminário *A letra e o canto trovadoresco: o Cancioneiro da Biblioteca Nacional*, 9 abr.
- Conferência *Os tons da Paixão: a singularidade portuguesa*, 10 abr.
- Lançamento *O Passionário polifónico de Guimarães*, 11 abr.
- Conferência *Luís Serrão Pimentel e a Ciência em Portugal no séc. XVII. À conversa com os Comissários*, 21 abr.
- Lançamento *Portugal-China: 500 anos*, 22 abr.
- Seminário *José Pinto de Azeredo, doutrina e clínica, II*, 23 abr.
- Seminário *Historiografia e Res publica - repensar a escrita da história nos dois últimos séculos*, 29-30 abr.
- Seminário *O iluminado 115: liturgia cisterciense e adições locais*, 05 maio
- International Conference *Philosophy and Film /CFUL*, 10 de maio
- *Conversas às Escuras Letras com aromas | Rui Cardoso Martins, Deixem passar o homem invisível*, 15 maio
- Conferência *Conferências de Primavera em História da Cartografia*, 20 de maio
- Lançamento *A Correspondência de Fradique Mendes (Memórias e notas)*, 21 de maio
- Lançamento *Moeda Marcos Portugal: Série Europa*, 26 maio
- Sessão evocativa de *Urbano Tavares Rodrigues, 1923-2013*, 29 maio
- Conferências de *Primavera em História da Cartografia*, 6 jun.
- Seminário *Crónica do Emperador Clarimundo, donde os Reis de Portugal descendem (1522): factos e fantasias na construção de uma identidade*, 11 jun.
- Lançamento *Medalha das Comemorações dos 8 Séculos da Língua Portuguesa*, 27 jun.
- Lançamento *Sítio Web Diário da Grande Guerra. Testemunhos Portugueses*, 30 jun. Apresentação do prémio *Jovens autores de histórias ilustradas/Nissan/PNL*, 3 julho
- Seminário *Trindades trivulsicas em livros da Biblioteca Nacional*, 9 jul.
- Colóquio *Numa história de jardins: um tratado em contexto*, 16 jul.
- Seminário *Os Livros de Coro quinhentistas de Soror Antónia-o Antifonário L.C. 131*, 10 set.
- Conferência *Advocacy for Libraries / BAD/Goethe/BNP*, 16-17 set.
- Encontro com Cortázar, 22 set.
- Lançamento *«Até cair da mão a pena»: epistolário de Ribeiro dos Santos e Frei Manuel do Cenáculo, 1796-1808*, 23 set.

- Encontro *Uma conversa sobre Joly Braga Santos*, 26 set.
- Apresentação do documentário *Barros Queiroz: Uma figura moral da República*, 1 out.
- II Congresso I República e Republicanismo, 2-3 out.
- Conferência Inaugural da XI reunião da Coluso, 6 out.
- Apresentação *Do manuscrito ao espetáculo: a coleção de António José de Oliveira*, 8 out.
- Seminário *As perfeitíssimas horas da rainha D. Leonor [IL.165]*, 8 out.
- Lançamento *Descrição da Arrábida*, Padre Inácio Monteiro, 13 out.
- Conferência de apresentação de *Os dias da Memória*, 14 out.
- Cerimónia de Doação da obra Gradual franciscano iluminado do séc XVI, 14 out.
- Sessão *Portugal e a Grande Guerra: António Ramos Rosa*, 17 out.
- Sessão *Poesia Presente - António Ramos Rosa*, 17 out.
- Sessão entrega do Prémio Branco Rodrigues 2014, 18 out.
- Conferência *International Coalition of Library Consortia : ICOLC 2014*, 20-23 out.
- Conferência *Tópicos Pessoaanos - A única restança posta nos capitéis do tempo: a Ode I do Livro I de Ricardo Reis, por Nuno Amado*, 23 out.
- Congresso Intern. *As Biografias no Pensamento Português dos séculos XIX-XX*, 29-31 out.
- Demonstração *O Homem do Saco*, 14 nov.
- Seminário de Investigação *O Património industrial: território, paisagem e arquitetura*, 17 nov.
- Seminário *Normalização: instrumentos para o trabalho das bibliotecas escolares*, 18 nov.
- Lançamento *A Real Biblioteca e os seus criadores*, de Maria Luísa Cabral, 19 nov.
- Workshop internacional *Renaissance Craftsmen and Humanistic Scholars: European Circulation of Knowledge between Portugal and Germany*, 20-21 nov.
- IV Encontro Nacional de Investigação em Música, 21-22 nov.
- Encontro sobre *Agostinho da Silva, nos 20 anos da sua morte*, 26 nov.
- Lançamento de *O que disparo em verso/Colibri*, 25 nov.
- Conferência *Tópicos Pessoaanos A primitiva Alétheia e o poeta fingidor*, 27 nov.
- Lançamento da *Revista Glosas#11*, 29 nov.
- Encontro *Conversas sobre Borges*, 11 dez.
- Conferência *Tópicos Pessoaanos - Verdade, aspirina e outros ingredientes da panaceia pessoana, por Madalena Lobo Antunes*, 12 dez.
- Lançamento *Dieta Mediterrânica: uma herança milenar para a humanidade*, 18 dez.

### **Concertos (7)**

- Música na Biblioteca I - Clássicos e Obras Esquecidas / OML, 4 jul.
- Música na Biblioteca II - Clássicos e Obras Esquecidas / OML, 11 jul.
- Música na Biblioteca III - Clássicos e Obras Esquecidas / OML, 18 jul.
- Música na Biblioteca IV - Clássicos e Obras Esquecidas / OML, 25 jul.
- Recital *Sonatas portuguesas do séc. XVIII*, 31 jul.
- Concerto *Ensemble de Música Antiga do Conservatório Nacional*, 1 dez.
- Concerto da Orquestra Metropolitana de Lisboa, 21 dez.

### **Outras iniciativas (3)**

- Visitas *Viagem ao Interior da Biblioteca / dia Int. dos Monumentos e Sítios*, 12 abr.
- Visitas *Casa Aberta: a BNP na Trienal de Arquitetura de Lisboa*, 11 out.
- *Outono dos Livros 2014: Feira de edições na BNP*, 18-22 nov.



### Resumo das atividades de extensão cultural

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Edições	15	9	11	15	12	15
Exposições	9	13	7	9	9	9
Mostras bibliográficas	14	14	13	20	20	18
Confer., semin., debates	14	18	25	37	77	80
Concertos	5	4	6	3	12	7
Outros eventos *	30	31	41	40	16	39
Visitas guiadas	88	62	46	60	71	79

\* Inclui cerimónias de inauguração, assinatura de protocolos, e eventos de outras organizações não incluídos na agenda cultural da BNP

### Público de exposições, visitas, conferências, etc.

2009	2010	2011	2012	2013	2014
10.014	11.453	12.302	13.444	14.925	16.890

### Resumo das atividades de difusão eletrónica

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Notícias à Com. Social	50	53	22	72	131	130
Notícias difusão geral	46	63	75	76	134	132

## 2.9.3 Atividades de apoio à investigação na BNP

Em 2014 prosseguiu o programa de concessão de bolsas de investigação de curta duração para estrangeiros, suportado pela Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento, que abrangeu 6 **bolseiros** com os seguintes temas:

- Fitzgibbon, Vanessa Clare - *Literatura transatlântica: A percepção portuguesa sobre a literatura brasileira no século XX*
- Flaherty-Echevarría, Satty - *A Casa dos Estudantes do Império: articulando uma identidade afrocêntrica*
- Marinesu, Liviu - *As origens da música portuguesa do século XX, "Avant-garde"*
- Schenck, Marcia C. - *Migração e trabalho na época colonial e pós-colonial em Angola e Moçambique*
- Vasconcelos, Ricardo - *Correspondência de Mário de Sá-Carneiro para Fernando Pessoa*
- Vos, Jelmer Antoon - *O café de Angola: produção e consumo 1860-1960*

Ao longo do ano foram, ainda, apoiados diversos outros projetos de investigação que contam com a colaboração da BNP, dos quais se salientam:

- *Seminário Livre de História das Ideias – Estudo e edição eletrónica de revistas portuguesas de ideias e cultura do séc. XX* (FCSH-UNL; Coord. Prof. Luís Crespo).
- *Estudo e inventário do espólio de José Marinho* (Univ Évora; Inv. Resp. Prof. Jorge Croce Rivera).
- *Dicionário do Periodismo Político Português do século XIX* (FCSH, UNL, Inv. Resp. Prof. José Alves).
- *Dicionário de Historiadores Portugueses* (Centro de História, FLUL; Inv. Resp. Prof. Sérgio Campos Matos).
- *Projeto Estranhar Pessoa* (FLUL e FCSH-UNL/ELAB; Inv. Resp. Prof. António Feijó)
- *Projeto Sigilvm – Corpus de Selos Portugueses* (CEHR/UCP; Inv. Resp. Prof. M. Rosário Morujão)
- *Projeto Manuscritos Alcobacenses* (CEPESE, Univ. Porto; Inv. Resp. Profs. Adão da Fonseca, Cristina Pimenta)
- *Projeto Portal Macau-China: Fontes dos Séc. XVI a XVII* (Observatório da China, Fundação de Macau, UCLA; resp. Rui Lourido).

## 2.10 COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2013 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
- **IAML** – International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres (desde 2013)

Destacam-se, especialmente, as atividades de participação na IFLA UNIMARC Core Activity (desde 2013 designada IFLA Strategic Programme): Presidência do Programa e participação no Comité Permanente de manutenção do formato. Planeamento do programa UNIMARC na 80ª Conferência Geral da IFLA, que teve lugar em Lyon, 2014.

Pela sua participação em consórcios internacionais de bibliotecas, que manteve em 2014, 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) – Desde o seu lançamento, em novembro de 2008, a Europeana integra os recursos da Biblioteca Nacional Digital.
- **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.
- **BDPI** – *Biblioteca Digital do Património Iberoamericano*, iniciada em 2012, que agrega num portal os recursos digitalizados das bibliotecas nacionais de Espanha, Portugal e países da América Latina.
- **WDL** – World Digital Library – Site promovido pela UNESCO e Library of Congress para acesso a tesouros de bibliotecas de todo o mundo.

A BNP participou, ainda, nos trabalhos dos seguintes projetos/iniciativas/redes:

- **EuD** – *Ebooks on Demand* (Programa eTEN e Culture), que mantém um serviço de digitalização a pedido gerido centralmente e tornado acessível a partir dos catálogos das instituições participantes.
- **Europeana Awareness** – Projeto que decorreu de 2012-2014, visando a divulgação do portal Europeana, a sua promoção junto do grande público e o desenvolvimento da cooperação entre instituições dos vários setores culturais.
- **ENUMERATE** – Projeto de que a BNP é coordenador nacional e cujo objetivo principal consiste em reunir dados estatísticos fiáveis sobre digitalização, preservação digital e acesso ao património cultural da Europa,
- **MSEG** – *Member States Expert Group on Digitisation and Digital Preservation*, estabelecido por Decisão da Comissão Europeia em março de 2007.
- **Europeana Newspapers** – Projeto que decorre de 2013 a 2015, cujo principal objetivo consiste na agregação e disponibilização de jornais na Europeana.
- **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).
- **Universal Decimal Classification Summary Online – UDCs** – Serviço online que oferece uma versão abreviada do sistema de CDU em mais de 50 línguas e em diversas escritas, em que se inclui o português;
- **RISM – Répertoire internationale des sources musicales**, em que a BNP representa Portugal (desde 2013).
- **Consortio DAISY** – Manutenção e promoção do standard DAISY para a produção de livros digitais acessíveis a pessoas com deficiência visual (desde 2013).

## 2.11 BIBLIOTECA PÚBLICA DE ÉVORA

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 78/2012, de 27 de Março, a Biblioteca Pública de Évora passou a integrar a Biblioteca nacional de Portugal como serviço dependente, com efeitos a partir de 18 de setembro de 2012.

### 2.11.1 Desenvolvimento das coleções e processamento bibliográfico

Durante o ano de 2014, a receção do depósito legal regressou à normalidade e a BPE voltou a receber a totalidade das publicações. Na catalogação de documentação foi dada prioridade à bibliografia corrente.

Coleções - Atividades de processamento bibliográfico	Nº docs.
Empréstimo (depósito legal) *	18.000
Manizola (livro antigo)	120
<b>TOTAL</b>	<b>18.120</b>

\*16570 contabilizados a partir de 01 Abril 2014. Dados estimados para o período entre 01 janeiro e 31 março.

### 2.11.2 Serviços de acesso às coleções

Durante o ano de 2014\* foram contabilizadas **54 272** entradas na Biblioteca Pública de Évora registadas pelo aparelho de segurança situado à entrada da BPE. Estão contabilizadas, as passagens de funcionários, visitantes e utilizadores.

No Serviço de Empréstimo Domiciliário, para o qual é obrigatória a inscrição com vista à obtenção de cartão de utilizador, inscreveram-se **756 novos leitores** no ano de 2013. No final do ano era de **6 596** o total de leitores inscritos.

Em 2014, o número de utilizadores que acederam a documentação das coleções da BPE mediante requisição (eletrónica ou manual) das espécies foi de **3156** utilizadores nos vários serviços. O total de documentos utilizados foi de **17928**.

Durante o mês de agosto os serviços estiveram encerrados ao público para remodelação interna.

Nº utilizadores por serviços		Utilização das coleções		Serviço de Reprodução / Digitalização	
Coleções/serviços	Nº Utilizadores	Requisição	Consulta	Nº requisições	---
Empréstimo Domiciliário	1224	13285	---	Nº doc. reproduzidos	586
Cimérios	123	---	423	Total reproduções	<b>9592</b>
Leitura Geral	1749	---	---		
Hemeroteca	60	---	136		
Coleção de Referência		---	---		
<b>Total</b>	<b>3 156</b>	<b>13285</b>	<b>559</b>		
		<b>13844</b>			

### 2.11.3 Atividades de dinamização cultural. Abertura à comunidade

A Biblioteca realizou, durante o ano de 2014, **112** sessões de atividades que reuniram o total de **3251** espetadores/participantes. Estas atividades resultaram não só da iniciativa própria da Biblioteca como também de propostas de pessoas/agentes culturais da comunidade local e nacional.

Entre as muitas atividades destaca-se a realização das Conferências do Cenáculo, cujo programa abrangeu 8 sessões, entre 24 de setembro e 6 de novembro, realizadas em colaboração com a Direção Regional de Cultura do Alentejo e a Universidade de Évora.

### Atividades de dinamização cultural

Tipo de Atividade	Sessões	Participantes
Visitas (organizadas) à B.P.E.	22	450
Workshops	4	330
Música	3	130
Teatro	12	510
Atividades de promoção da leitura	33	403
Exposições	10	---
Lançamentos/apresentações de livros	15	300
Conferências, colóquios, debates	12	1128
Feira do Livro	1	---
Total	<b>112</b>	<b>3251</b>

## 2.11.4 OUTRAS ATIVIDADES RELEVANTES

Durante o ano de 2014 procedeu-se à reorganização interna da Biblioteca, com o objetivo de reformular fluxos de trabalho e melhorar o serviço prestado à população. Foram também criados serviços de proximidade com o intuito de aproximar os cidadãos da sua Biblioteca.

Fevereiro de 2014:

- Reorganização da zona de entrada para melhorar o acesso às salas e reformulação do serviço de atendimento.
- Primeira etapa de reorganização e redistribuição espacial das estantes do serviço de referência e do balcão de atendimento. Avaliação, desbaste e catalogação da coleção de referência.

Abril de 2014:

- Entrada em funcionamento do novo software de gestão de bibliotecas que permite a criação do catálogo coletivo e a gestão dos serviços em rede.
- Abertura ao público dos pólos de Valverde e Guadalupe, nas respetivas localidades.

Maio de 2014

- Alteração do horário de atendimento ao público, que passou de 38 horas semanais para 45h30, não fechando à ora de almoço e abrindo ao sábado de manhã.

Julho de 2014:

- Abertura ao público dos pólos do Bacelo e Senhora da Saúde, nos respetivos Bairros urbanos, bem como do pólo jurídico no Tribunal da Relação de Évora.

Agosto de 2014:

- Encerramento ao público para reorganização da logística interna dos serviços, a saber:
  - Desmantelamento de uma parede provisória que permitiu acrescentar mais 33%00 de área e mais 360 prateleiras à sala de empréstimo domiciliário. Pintura da sala
  - Segunda etapa de reorganização da sala de referência
  - Redistribuição espacial da sala de leitura geral
  - Criação da sala de catalogação
  - Reorganização dos serviços administrativos e de digitalização
  - Consolidação do fluxo de trabalho interno que vinha sendo implementado desde Fevereiro: abertura e carimbagem do depósito legal, separação por temas, catalogação, etiquetagem e distribuição
  - Avaliação e desbaste da coleção de empréstimo domiciliário.

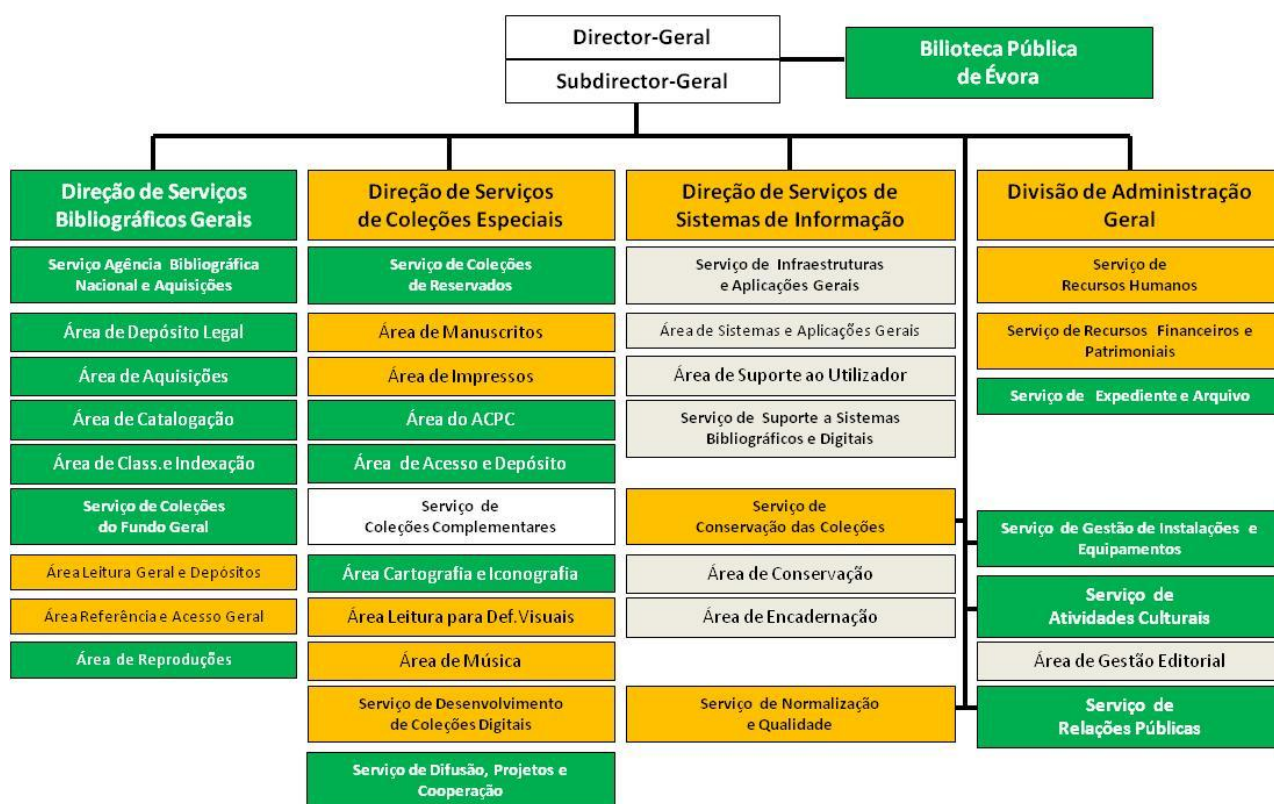
Setembro a Novembro de 2014:

- Conferência e transferência da documentação patrimonial da antiga Casa Forte para as novas instalações.
- Abertura ao público da nova Sala de Leitura de Reservados.

## 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] – **56,25%**
- Unidades orgânicas avaliadas com grau de cumprimento [entre 2 e 3,999] – **43,75%**



- Unidades orgânicas c/ avaliação apenas a outro nível da hierarquia
- 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 2014 foi:

- Percentagem de objetivos superados e cumpridos - **96,79%**.
- Percentagem de objetivos não cumpridos - **3,21%**
- A avaliação média das unidades orgânicas foi de **4,054**.

2014 - GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS PLANEADOS  
E AVALIAÇÃO DAS UNIDADES ORGÂNICAS

Unidade orgânica	Total objetivos	Superados	Cumpridos	Não cumpridos	Classificação
Dir. Serviços Bibliográficos Gerais	11	9	2		4,611
Serviço Agência Bib. Nac. e Aquisições	7	7	-		5,000
Área de Aquisições	7	7	-		5,000
Área de Depósito Legal	7	6	1		4,840
Área de Catalogação	6	6	-		5,000
Área de Classificação e Indexação	5	4	1		4,357
Serviço Coleções do Fundo Geral	6	3	3		4,370
SCFG - Área Leitura Geral e Depósitos	7	3	4		3,800
SCFG - Área Referência e Acesso Geral	6	3	3		3,700
SCFG - Área de Reproduções	3	1	2		4,460
Dir. Serviços de Coleções Especiais	11	2	8	1	3,100
Serviço de Coleções de Reservados	7	3	4		4,750
SCR - Área de Manuscritos	6	2	4		3,700
SCR - Área de Impressos	6	3	3		3,900
SCR - Área ACPC	6	3	3		4,300
SCR - Área de Acesso e Depósito	5	2	3		4,200
SCC - Área Iconografia e Cartografia	11	6	5		4,300
SCC - Área de Música	9	3	5	1	3,400
SCC - Área Leitura Def. Visuais	14	7	7		3,700
Serviço Desenv. de Coleções Digitais	7	3	4		3,700
Serviço Difusão, Projetos Cooperação	12	8	4		4,400
Dir. Serviços Sistemas Informação	8	3	3	2	3,500
Div. Administração Geral	9	1	7	1	3,100
Serviço de Rec. Financ. e Patrimoniais	9	2	7		2,850
Serviço de Recursos Humanos	6	3	2	1	4,000
Serviço de Expediente e Arquivo	6		5	1	2,800
Serviço de Conservação das Coleções	13	5	7	1	3,740
Serviço de Normalização e Qualidade	9	4	5		3,900
Serviço Atividades Culturais	10	9	1		4,850
Serviço Relações Públicas	4	2	2		4,200
Serviço Gestão Inst. e Equipamentos	9	5	4		4,100
Biblioteca Pública de Évora	7	4	3		4,100
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>129</b>	<b>112</b>	<b>8</b>	

<b>Taxa cumprimento dos objetivos do Plano</b>	<b>51,81%</b>	<b>44,98%</b>	<b>3,21%</b>
--	---------------	---------------	--------------

<b>Avaliação média</b>	<b>4,054</b>
------------------------	--------------

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



## 3.1 INFRAESTRUTURA INFORMÁTICA

### 3.1.1 Recursos existentes

Durante o ano de 2014 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 polos técnicos que servem um total de cerca de 550 tomadas (100mbps e 1Gbps); 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;
- Firewall por hardware garantindo uma maior segurança na rede BNP (Intranet, Extranet e DMZ) e entre estas redes e o exterior.
- Parque informático compreendendo cerca de 220 estações de trabalho, das quais mais de 60% é anterior a 2006 e mais de 70% está com sistema operativo desatualizado (Windows XP), 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 em regime de ASP (Application Service Provider):
  - Gib-NET – Software que a Biblioteca Pública de Évora utiliza para tratamento de manutenção do catálogo bibliográfico;
  - Plataforma MARKA da Livraria online;



- Sistemas de gestão administrativa e financeira:
  - SRH – Sistema de Recursos Humanos (RAFE) e SGR;
  - Sistema de Controlo de Assiduidade ( NexusWeb);
  - GERFIP – Sistema de Gestão de Recursos Financeiros, onde se integrou sistema de faturação eletrónica;
  - EDOCLINK – Sistema de Gestão Documental.

### **3.1.2 Principais atividades desenvolvidas em 2014**

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 2014 as seguintes atividades principais:

- Redefinição dos procedimentos e fluxos de trabalho no âmbito da gestão de serviços e sistemas, serviço de apoio ao utilizador e gestão do parque informático;
- Constante monitorização dos serviços críticos da BNP através da plataforma Opmanager, garantindo melhores tempos de resposta a incidentes;
- No âmbito da aquisição de servidores para virtualização são virtualizados periodicamente os seguintes servidores: DCs, Horizon, SQL Server, Lurasrv, Edoclink, Opmanager e ServiceDesk, por forma a garantir menores tempos de downtime na reposição dos serviços inerentes a estes servidores;
- Alteração das políticas de backup para os sistemas críticos da BNP e monitorização da sua implementação através da plataforma EMC Networker;
- Consolidação da utilização do Edoclink como sistema de gestão documental;
- Parametrização do GERFIP para utilização do módulo de faturação eletrónica;
- Alteração da plataforma de gestão das listas de distribuição da BNP;
- Consolidação da utilização da plataforma ServiceDesk como único sistema de gestão de pedidos de helpdesk junto dos colaboradores da BNP;
- Análise mensal dos procedimentos de sincronização entre a base de dados bibliográficos da BNP e a PORBASE;
- Reforço da capacidade do sistema de armazenamento digital EMC através da configuração do novo sistema EMC VNX, com posterior upgrade de espaço;
- Reconfiguração do sistema Wireless da BNP para garantir acesso mais rápido e transparente aos leitores e restantes utilizadores da BNP;
- Resolução de problemas que afetaram o datacenter, no que diz respeito aos sistema de ar condicionado e de alimentação ininterrupta;
- Redefinição da rede estruturada da BPE que permitiu interligação com a rede da BNP e garantir maior segurança na sua própria infraestrutura;
- Início dos procedimentos da locação da central telefónica virtual, com vista à substituição da central telefónica física e dos respetivos telefones, que já se encontravam obsoletos e desadequados à realidade da BNP.

## 3.2 EDIFÍCIO, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Durante o ano de 2014 foram geridos os contratos de serviços de limpeza e segurança, assim como de manutenção de equipamentos. Foram asseguradas internamente a maioria das necessidades relativas à manutenção ou resolução de avarias nas instalações elétricas, telefónicas e, através de empresas contratadas, os trabalhos relativos a condicionamento de ar e aquecimento central, e elevadores.

Ao longo do ano foram realizadas, com recurso a aquisição de bens e serviços, apenas as intervenções mínimas indispensáveis quer nas instalações quer nos equipamentos que as restrições orçamentais da BNP permitiram, num valor aproximado de 50.000€:

- Manutenção e recuperação da área relvada na frente do alçado principal do edifício, no alçado posterior e alçados laterais com corte, e remoção dos resíduos vegetais, executado durante todo o ano pela equipa afeta ao jardim, salientado que a remoção dos resíduos tem sido feita com a colaboração dos serviços de limpeza da Junta de Freguesia de Alvalade.
- Trabalhos de vistoria anual segundo a norma NP 4413:2006 (manutenção de extintores) de acordo com o DL 220/2008 de 12 de novembro, e manutenção dos extintores e carretéis existentes na BNP e BPE, respetivamente em número de 220 e 24.
- Reparação de roturas nas tubagens do sistema de aquecimento no piso 0 com aplicação de todos os materiais e acessórios necessários.
- Reparação de fuga de gás na unidade de climatização da sala dos servidores com substituição do evaporador.
- Realização da medição dos níveis sonoros na sala de Leitura Geral da BNP com a execução do respetivo relatório de avaliação.
- Reparação da unidade de climatização da Sala de Leitura dos Reservados com substituição do gás R22, pelo gás R417 incluindo substituição de isolamentos e respetivos filtros.
- Beneficiação com substituição de luminárias nas salas do 3ºPiso (ex- Cartografia e ex-Musica).
- Reparação e substituição de troços de tubagem do sistema de aquecimento na área dos Reservados e Depósitos anexos a caldeira.
- Realização de trabalhos diversos de construção civil com a execução de acabamentos em tetos e paredes com substituição de aparelhos de iluminação no corredor da Área de Conservação e Restauro do Piso1.
- Fornecimento e colocação de porta de segurança na nova Casa Forte de Reservados do Edifício da BPE.
- Realização de diagnóstico estrutural e construtivo do bloco dos arquivos com avaliação do restante edifício da BPE incluindo trabalho de inspeção, realização de sondagens estruturais, levantamento de anomalias, registos fotográficos com a elaboração de peças escritas e elementos gráficos.

No último trimestre, com financiamento a 100% do Fundo de Conservação e Reabilitação Patrimonial e no âmbito da prioridade à remoção de materiais contendo amianto, realizou-se a empreitada de Impermeabilização/Cobertura da Área de Encadernação e Restauro, com a execução de trabalhos de desmonte e transporte de todos os canaletes de fibrocimento existentes, remoção de telas betuminosas e colocação de nova cobertura em painel sandwich.

## 3.3 RECURSOS HUMANOS

### 3.3.1 Notas sobre a gestão de recursos humanos

No respeito pelos limites orçamentais e pelo Mapa de Pessoal aprovado, foi dada 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 4 procedimentos concursais para provimento de cargos de pessoal dirigente, a saber:

- Direção de Serviços Bibliográficos Gerais, aberto a 18/06/2014 e terminado a 01/08/2014
- Direção de Serviços de Coleções Especiais, aberto a 18/06/2014 e terminado a 18/09/2014
- Direção de Serviços de Sistemas de Informação, aberto a 18/06/2014 e terminado a 15/09/2014
- Divisão de Administração Geral, aberto a 03/09/2014 e terminado em 01/12/2014.

Para além destes procedimentos concursais, também foram recrutados dois trabalhadores por mobilidade interna na categoria de técnico superior.

Em 31 de dezembro 2014, apenas **168** dos 187 postos de trabalho atribuídos (excetuando chefias) se encontravam preenchidos.

### 3.3.2 Aplicação do SIADAP 2 e 3

Em virtude da alteração do ciclo de avaliação para bienal, conforme nova redação do nº 1 do art.º 41º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, produzida pela Lei 66-B/2012, de 31 de dezembro, realizou-se este ano a avaliação de desempenho relativa ao período de 2013 e 2014.

<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>4</b>	-	-	<b>3</b>		<b>1</b>
Dir. Intermédios Grau II	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>		
<b>Total</b>	<b>5</b>	-	-	<b>4</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>71</b>		<b>17</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
Informática	<b>8</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	-	-
Assistente Técnico	<b>52</b>		<b>9</b>	<b>35</b>	-	<b>8</b>
Assistente Operacional	<b>55</b>		<b>13</b>	<b>37</b>	-	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>186</b>		<b>43</b>	<b>123</b>	<b>1</b>	<b>19</b>

**Notas:**

- Todas as avaliações tiveram preparação da avaliação de 2012 (objetivos definidos)
- Avaliação com base nas competências (Art.º 80.º) – 9 trabalhadores
- SIADAP 2 – Não avaliados:
  - a) Por ter iniciado a comissão de serviço em 01.01.2014; será avaliada no final da comissão, nos termos da lei.
- SIADAP 3 – Não avaliados:
  - a) menos de um ano de serviço efetivo – 1 técnico superior, 4 assistentes técnicos;
  - b) aposentados – 3 técnicos superiores, 2 assistentes técnicos, 4 assistentes operacionais;
  - c) licença s/remuneração – 1 assistente técnico;
  - d) rescisão – 1 técnico superior, 1 assistente técnico;
  - e) falecimento – 1 técnico superior, 1 assistente operacional.

## 3.4 RECURSOS FINANCEIROS

### Notas sobre a execução financeira

A execução financeira de 2014 foi a seguinte:

	FF 111 - OE		FF 123 RP + Outras fontes		Total corrig. (2+4)	EXECUTADO	Taxa de Execução
	Inicial (1)	Corrigido (2)	Inicial (3)	Corrigido (4)			
01 DESPESAS COM O PESSOAL	4.126.402,00 €	4.474.985,00 €	6.500,00 €	13.716,00 €	4.488.701,00 €	4.472.489,93 €	99,64%
02 AQUIS. BENS ESERV. CORRENTES	823.838,00 €	945.717,00 €	200.168,00 €	166.035,00 €	1.111.752,00 €	1.078.135,80 €	96,98%
03 JUROS E OUTROS ENCARGOS	- €	714,00 €	- €	42,00 €	756,00 €	754,85 €	99,85%
04 TRANSFERÊNCIAS CORRENTES	24.500,00 €	20.099,00 €	- €	4.954,00 €	25.053,00 €	23.801,23 €	95,00%
06 OUTRAS DESPESAS CORRENTES	- €	- €	37.479,00 €	23.306,00 €	23.306,00 €	23.305,46 €	100,00%
07 AQUISIÇÃO DE BENS DE CAPITAL	- €	164.930,00 €	- €	184.922,00 €	349.852,00 €	348.656,48 €	99,66%
<b>Totais</b>	<b>4.974.740,00 €</b>	<b>5.606.445,00 €</b>	<b>244.147,00 €</b>	<b>392.975,00 €</b>	<b>5.999.420,00 €</b>	<b>5.947.143,75 €</b>	<b>99,13%</b>

O ano de 2014 foi novamente marcado por fortes restrições financeiras e orçamentais no que respeita ao financiamento das atividades da BNP, contribuíram para tal facto essencialmente 2 fatores:

1. As determinações de política de controlo orçamental, com vista à contenção de despesa pública, nomeadamente através das cativações previstas em sede de Lei de Orçamento - Lei n.º 83-C/2013, de 31 de dezembro, aplicadas sobre um orçamento inicial que já era largamente deficitário face aos valores da execução registados em 2013;
2. A insuficiência da receita gerada pela atividade própria da BNP, a saber:
  - a) Continuação da redução acentuada na receita gerada pela atividade da BNP em 2014, à semelhança do que já havia sido verificado em 2013;
  - b) Continuação da redução acentuada de mecenato e apoios; a maioria dos apoios passou a ser em género, designadamente através do pagamento direto de faturas a empresas externas, o que aconteceu essencialmente no caso das edições impressas.

ANO	TOTAL RECEITAS	MECENATO	%
2010	573.407,53	170.969,94	29,81%
2011	238.809,49	61.250,00	25,64%
2012	252.462,98	58.049,55	22,99%
2013	259.191,05	25.401,49	9,80%
2014	209.624,99	4.427,00	2,11%

Para a análise da execução de 2014 é de realçar:

1. Na vertente da despesa, a necessidade absoluta da concretização de reforços para garantir o funcionamento, nomeadamente:
  - a) Dois reforços através da gestão flexível proveniente do ICA no montante global de 73.162€;
  - b) Reforço através de descativo da reserva no montante de 83.500€;
  - c) Transição de saldos no montante global de 9.958€ para fazer face a despesas com pessoal e encargos com instalações;
  - d) Reforço de 15.766€ relativos ao rectificativo para contemplar apenas encargos com pessoal;
  - e) Reforço através da gestão flexível proveniente da DG Artes no montante de 6.772€;

- f) Reforço de 380.462€ para despesas com pessoal e encargos com instalações com a seguinte proveniência:
- Descativo da reserva que se encontrava alocada no orçamento da SGPCM no montante de 223 794 €;
  - Gestão flexível através da Direção Geral do Património Cultural no montante de 85 061 € e Direção Geral dos Livros, Arquivos e das Bibliotecas no montante de 71 607 €.
2. Na vertente da receita tal como acima mencionado é de salientar a continuação da queda acentuada ao nível das receitas próprias e a redução dos apoios de mecenato para valores residuais se comparados por exemplo com os montantes registados em 2010.

Em conclusão, face à continuação da tendência de descida do valor executado em receitas próprias, bem como à insuficiência do orçamento inicial para fazer face às despesas básicas, os valores de reforço provenientes essencialmente da Gestão Flexível e reserva da SGPCM contribuíram de forma decisiva para garantir o funcionamento da BNP, mas em moldes mínimos, insatisfatórios e de gestão corrente muito difícil.

### III BALANÇO SOCIAL

## 1 SÍNTESE DO BALANÇO SOCIAL

### 1.1 Número de trabalhadores

A 31 de dezembro de 2014 estavam ao serviço **195** trabalhadores (menos 13 que em 2013), dos quais **174** (menos 11 que em 2013) com vínculo à função pública, e **21** noutras situações, designadamente **21** trabalhadores que integram o Enclave de Reabilitação Profissional.

### 1.2 Movimentações

Durante o ano de 2014 ocorreram as seguintes movimentações:

- **4 entradas** – **2** dirigentes intermédios de 1.º e 2.º grau (1 diretor de serviços e 1 chefe de divisão), **2** técnicos superiores (por mobilidade interna na categoria);
- **16 saídas** – **5** por aposentação, **1** por procedimento concursal, **6** por mobilidade interna,
- **1** rescisão por mútuo acordo, **1** cessação do contrato trabalho, **1** cessação do regime de substituição, **1** licença sem remuneração.

### 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 2014, a caracterização geral dos recursos humanos (todos os tipos de vínculo considerados) era a seguinte:

- Têm bacharelato ou grau académico superior **39,48%** (contra 38,94% em 2013) e **27,69%** (contra 30,76% em 2013) têm 9 ou menos anos de escolaridade.
- A idade média é de **51,31** anos (contra 50,5 em 2013).
- São do sexo feminino **67,17%** (contra 67,30% em 2013).

Os recursos humanos da BNP incluem **54** pessoas com deficiência. No âmbito de um programa específico de emprego protegido para pessoal deficiente, existem **20** pessoas deficientes em contrato, mais **1** monitor que faz 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. A BNP tem ainda, no Mapa de Pessoal, mais **33** pessoas com deficiência, em que se incluem os invisuais da Área de Leitura para Deficientes Visuais. Globalmente, as pessoas com deficiência representam **27,69 %** do total de pessoas ao serviço.

### 1.4 Trabalho extraordinário

Relativamente a 2013, o número total de horas extraordinárias praticadas apresenta um decréscimo de **899** horas.

Praticaram-se, **224** horas de trabalho suplementar em dias de descanso semanal obrigatório e complementar (contra 975 em 2013).

### 1.5 Assiduidade

As ausências apresentaram **um acréscimo**, face a 2013, que fica a dever-se a um aumento significativo do número de faltas por motivo de acidentes em trabalho e de ausências motivadas por doença. Somaram **5.787,5** os dias de ausência ao trabalho pelos diversos motivos legalmente tipificados (contra 6.285 em 2008, 7.319 em 2009, 8.310 em 2010, 6.058 em 2011, 5.862,23 em 2012 e 4.796 em 2013).

## **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 **75,20%%** daquele orçamento (contra 82,65% em 2008, 80,95% em 2009, 83,88% em 2010, 81,66% em 2011, 80,48% em 2012 e 76,41% em 2014).

## **1.7 Formação**

Dadas as restrições orçamentais, só em casos muito pontuais se pôde recorrer, em 2014, a formação no exterior.

No total, **25,12%** dos trabalhadores foram abrangidos por uma ação de formação, face aos 10,81%% do ano anterior, e despendeu-se um total de **886,50** 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.



## ANEXO

### PLANO E GRAU DE CUMPRIMENTO DAS UNIDADES ORGÂNICAS

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2013-2014		Direção de Serviços Bibliográficos Gerais							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	CrITÉrios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores (média)	[3,0 a 3,7]	Supera: ≥3,8 Cumpre: 3,0 a 3,7 Não cumpre: ≤2,8	3,50%	100,00%	3	0,516	
			EF	Assegurar e garantir a qualidade dos serviços bibliográficos prestados pela Agência Bibliográfica Nacional	Tempo médio de resp.aos pedidos de nº de DL (por amostragem)	1 dia útil	Supera: 3 horas Cumpre: 1 dia Não Cumpre: >1,5 dias	2,50%	S	5		
					Tempo médio de resposta aos pedidos de CIP	5 dias úteis (até 60 / mês)	Supera: ≤3 dias úteis Cumpre: 5 dias úteis Não Cumpre: ≥6 dias úteis	3,00%	160,00%	5		
					% de resposta a pedidos da Rede ISSN	90% (das solicitadas até 30 de Novembro de 2014), se <600 ou 540 se >600	Supera: ≥ 95% ou 567 Cumpre: 90% ou 540; Não Cumpre: ≤85% ou 510	2,50%	137,77%	5		
			Q	Implem. da Bibliografia Nacional Port.em Linha (em colab.DSCE e prest. externos)	Prazo de execução / implementação: data de entrega para aprovação	Entregue para aprovação até 30 de setembro de 2013*	Supera: até 31 de maio Cumpre: até 30 de set.2013 Não Cumpre: após set.2013	10,00%	100%	3		
			EF	Manter a atualidade no processamento do depósito legal	Último mês de DL desempacotado, recebido no sistema e carimbado	Novembro iniciado (2 semanas)	Supera: Dez.iniciado Cumpre: Novembro Não Cumpre: Out.não iniciado	7,50%	S	5		
					Tempo médio de processamento / Nº de obras de DL catalogadas e classificadas (monografias e primeiros números de publicações em série)	Tempo médio de catalogação e de classificação de 1 mês de DL: 30 dias / 36.200 até 31 dezembro 2014	Supera: ≥ 43.440 ou nov. em catalog. final de dez. ; Cumpre: TM de 1 mês de DL: 30 dias (out.catalogado a 31 dez.) ou 36.200 até 31 dez.; Não Cumpre: ≤32.580 ou set. em cat.	18,00%	116,66%	5		
			EF	Selecionar, organizar e tornar acessíveis as obras entradas na BNP por compra, oferta e permuta (COP), ou já existentes na BNP mas não catalogadas ou a recatalogar	Nº de títulos catalogados e de fascículos rececionados	21.800 (10.900 / ano)	Supera: ≥ 26.160 Cumpre: 21.800 Não Cumpre: <19.620	6,00%	169,05%	5		
					Nº de publicações classificadas	12.200 (6.100 até 31 de dezembro de 2013)	Supera: ≥ 14.640 Cumpre: 12.200 Não Cumpre: ≤ 10.980	6,00%	120,49%	5		

Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	Q	Melhorar a qualidade da base de dados e o nível de normalização bibliográfica	% registos sujeitos a controlo de qualidade nas áreas de catal. e classif.	(16% ACAT - 9.000 + 10% ACI - 4.840 ; total: 13.840)	Supera: ≥15.500 Cumpre: 13.840 Não Cumpre: ≤ 11.072	3,00%	132,05%	5	3,845	4,611
					Nº de registos corrigidos / normalizados nas áreas de processamento bibliográfico	20.000 (ACAT) 19.240 (ACI) ; total:39.240	Supera: ≥ 24.000 e 23.088 Cumpre: 20.000 e 19.240 (39.240); Não Cumpre: <18.000 e 17.316	4,00%	151,12%	5		
			EF	Assegurar a manutenção do tempo médio de fornecimento de serviços de leitura geral	Tempo médio disponib. da obra na sala de leitura (amostragem)	[15 a 20 minutos]	Supera: ≤ 15 minutos Cumpre: 15 a 20 minutos Não Cumpre: ≥ 21 minutos	4,00%	S	5		
			EF	Manter o tempo médio de fornecimento das reproduções em diferido	Tempo médio de fornecimento de reproduções - fotocópias	[7-8] dias ([168-192h])	Supera: ≤ 6 dias (144h) Cumpre: [7-8] dias (168-192h) Não Cumpre: ≥9 dias úteis (216h)	3,50%	S	5		
			EF	Manter o tempo médio de resposta aos pedidos de bibliotecas estrangeiras e utilizadores nos prazos definidos	Tempo médio resposta a bib. estrangeiras e pedidos de leitores da BNP (ILL)	2 dias úteis	Supera: 1 dia útil Cumpre: 2 dias úteis Não Cumpre: >2 dias úteis	3,50%	C	3		
					Tempo médio de resposta a pedidos Informação Bibliográfica - ARAG	[1/2 dia a 1 dia ]	Supera: < 4 horas Cumpre: [1/2 dia a 1 dia ] Não Cumpre: ≥ 2 dias	3,50%	156,25%	5		
			EF	Melhorar as condições de arrumação, a organização e a gestão das coleções do Fundo Geral	N.º de comboios analisados p/ nventário / estat. /carat.	[38-48]	Supera:49 ; Cumpre: [38-48]; Não Cumpre: <37	4,00%	108,33	5		
					Transf / acondic. dos jornais P. e JE do piso 0 das pub. Per. do AHS	Até 30 de novembro de 2014	Supera: até jun. 2014 Cumpre: até 30 de nov. 2014 ; Não Cumpre: não concl. 2014	4,00%	S	5		
					Tempo de reorganização da coleção de usuais da ÁRAG e SLG	[Set.-Out 2014]	Supera: concl. a 31 Jul.; Cumpre: [Set.-Out]; Não Cumpre: concl. após 8 nov.	3,00%	C	3		
			EF	Contribuir para a implementação e consolidação do sistema documental da BNP	Tempo de execução	30 de junho de 2013	Supera: concl.31 maio; MEF até 31 out 2014; Cumpre: 31 jun. 2013; MEFaté 31 dez 2014 ; Não Cumpre: concluído após jul.2013; MEF - após 2014	3,50%	S	5		
Colaboradore se Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis; e ações de colab.interna ou externa.	Nº de propostas de melhoria / ações de formação / estágios / documentos técnicos	[58-73]	Supera: 88 Cumpre: [58-64] Não Cumpre: ≤44	5,00%	156,25%	5	0,250	

Dirigente: MARIA LUISA SANTOS

100,00%

AVALIAÇÃO

4,611

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2013-2014		Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais - Serviço da Agência Bibliográfica Nacional e Aquisições							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Critérios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Assegurar e garantir a qualidade dos serviços bibliográficos prestados pela Agência Bibliográfica Nacional	Tempo médio de resposta aos pedidos de nº de DL (por amostragem)	1 dia útil	Supera: 3 horas (tempo médio) Cumpre: 1 dia Não Cumpre: >1,5 dias (tempo médio)	5,00%	S	5	0,900	5,000
					Tempo médio de resposta aos pedidos de CIP	5 dias úteis (até 60 pedidos / mês)	Supera: ≤3 dias úteis Cumpre: 5 dias úteis Não Cumpre: >6 dias úteis	7,00%	160,00%	5		
					% de resposta a pedidos de atribuição ou correção de registos ISSN a pedido da Rede ISSN	90% (das solicitadas até 30 de Novembro de 2014), se inferiores a 600 ou 540 se os pedidos forem superiores a 600	Supera: ≥ 95% ou 567 correcções; Cumpre: 90% ou 540; Não Cumpre: ≤85% ou 510	6,00%	137,77%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter a atualidade no processamento do depósito legal	Ultimo mês de DL desempacotado, recebido no sistema e carimbado	Novembro iniciado (2 semanas)	Supera: Dezembro iniciado Cumpre: Novembro Não Cumpre: Outubro não iniciado	10,00%	S	5	3,650	
					Tempo médio de processamento / Nº de obras de DL catalogadas e classificadas (monografias e primeiros números de publicações em série)	Tempo médio de catalogação e de classificação de 1 mês de DL: 30 dias / 36.200 até 31 de dezembro de 2014	Supera:≥ 43.440 ou mês de nov. em catalogação no final de dez.; Cumpre: Tempo médio de catalogação de 1 mês de DL: 30 dias (out.catal.a 31 de dez.) ou 36.200; Não Cumpre: ≤32.580 ou set.em catalogação (últ. mês completo: ago.)	20,00%	116,66%	5		
			Q	Melhorar a qualidade da base de dados e o nível de normalização bibliográfica	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade nas áreas de processamento bibliográfico	(16% ACAT - 9.000 + 10% ACI - 4.840 ; total: 13.840)	Supera: ≥15.500 Cumpre: 13.840 Não Cumpre: ≤ 11.072	5,00%	132,05%	5		
					Nº de registos corrigidos / normalizados nas áreas de processamento bibliográfico	20.000 (ACAT) 19.240 (ACI)	Supera: ≥ 24.000 e 23.088 Cumpre: 20.000 e 19.240 Não Cumpre: <18.000 e 17.316	6,00%	151,12%	5		
			EF	Selecionar, organizar e tornar acessíveis as obras entradas na BNP por compra, oferta e permuta (COP), ou já existentes na BNP mas não catalogadas ou a recatalogar	Nº de monografias organizadas e registadas provenientes de COP	21.000 (AA)	Supera: ≥ 24.000 Cumpre: 21.000 Não Cumpre: <18.000	9,00%	138,71%	5		
					Nº de títulos catalogados e de fascículos rececionados	21.800 (10.900 / ano)	Supera: ≥ 26.160 Cumpre: 21.800 Não Cumpre: <19.620	9,00%	169,05%	5		
					Nº de publicações classificadas	12.200 (6.100 até 31 de dezembro de 2013)	Supera: ≥ 14.640 Cumpre: 12.200 Não Cumpre: ≤ 10.980	9,00%	120,49%	5		
			Q	Contribuir para a implementação e consolidação do sistema documental da BNP	Tempo de execução	30 de junho de 2013	Supera: concluído até 31 de maio de 2013 Cumpre: até 31 de junho de 2013 Não Cumpre: concluído após julho de 2013	5,00%	S	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em ações de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de propostas de melhoria, ações de formação e estágios	[32-38]	Supera: ≥39 Cumpre: [32-38] Não Cumpre: ≤24	9,00%	126,31%	5,00	0,450	
								100,00%			AVALIAÇÃO	

Responsável: DINORA GONÇALVES LAMPREIA

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais - SABNA - Área de Aquisições							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Critérios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Analisar e dar resposta às propostas de oferta e compra recebidas	Percentagem / tempo de execução	80% em menos de 1,5 dias úteis	Supera: ≥95% até 1 dia útil Cumpr: 80% até 1,5 dias úteis Não Cumpr: ≤75% até 1,5dias úteis	8,00%	125,00%	5	0,400	5,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	Q	Selecionar, verificar, organizar e introduzir no módulo de aquisições do sistema Horizon as espécies entradas por COP e a informação a ela relativa (bibliografia corrente)	Percentagem de obras seleccionadas, organizadas e introduzidas no sistema	[80% - 85%] das obras entradas na BNP até 30 de Novembro seleccionadas e organizadas (anual)	Supera: ≥95% Cumpr: 85% Não Cumpr: ≤80%	8,00%	118,00%	5	4,225	
					Percentagem de obras introduzidas no sistema relativamente ao total seleccionado	[80% - 85%] das obras seleccionadas entradas na BNP até 30 de Novembro (anual)	Supera: ≥95% Cumpr: 85% Não Cumpr: ≤80%	7,50%	118,00%	5		
			EF	Registar a 2ª parte da Biblioteca de Jorge de Sena (ca 3 750 itens)	Percentagem / Tempo de execução	100% até 31 de agosto de 2013	Supera: 100% até 30 de junho de 2013 Cumpr: 100% até 31 de agosto de 2013 Não Cumpr: não concluído até 31 de dezembro de 2013	18,00%	150,00%	5		
			EF	Selecionar, organizar e registar a Biblioteca de José Cardoso Pires (ca 770 monografias e 1 cx. de jornais)	Percentagem / tempo de execução	100% seleccionado e organizado até 30 de novembro de 2013 100% registado até 31 de março de 2014	Supera: até 31 de outubro Cumpr: até 30 de novembro de 2013 Não Cumpr: após 31 de dezembro de 2013	13,00%	154,00%	5		
			EF	Selecionar e registar as miscelâneas da Biblioteca Popular ou outros fundos que possam dar entrada até 30 de junho de 2014 e sejam considerados prioritários (10.000 títulos)*	Percentagem	[80-85%]	Supera: ≥95% Cumpr: [80-85%] Não Cumpr: ≤79%	20,00%	336,15%	5		
			EF	Selecionar, organizar e registar a biblioteca brasileira proveniente do Palácio Foz (ca 5660 itens) e a documentação proveniente da Faculdade de Direito em 2012 (ca. 915 itens)	Percentagem / tempo de execução	100% seleccionado, organizado e registado até 31 de dezembro de 2014	Supera: 100% até 30 de setembro de 2014 Cumpr: 100% até 30 de dezembro de 2014 Não Cumpr: não concluídos até 31 de dezembro de 2014	18,00%	170,50%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvinimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção, desenvolver acções para a melhoria do desempenho organizacional e de apoio à formação / estágios de cooperação	Nº de propostas de melhoria ou nº de acções de formação / estágios	[2 -4]	Supera: ≥5 Cumpr: [2 -4] Não Cumpr: ≤1	7,50%	100,00%	5	0,375	
Responsável: AURORA MACHADO								100,00%			AVALIAÇÃO	5,000

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014			Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais - SABNA - Área de Depósito Legal							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Critérios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Garantir a resposta célere aos pedidos de nº de DL	Tempo médio de resposta aos pedidos de nº de DL (por amostragem)	1 dia útil	Supera: 3 horas (tempo médio) Cumpre: 1 dia Não Cumpre: >1,5 dias (tempo médio)	8,00%	S	5	0,800	4,840	
			Q	Reclamar nºs de revistas em falta nas coleções do fundo geral (ca 800 títulos)	Percentagem do total recebido da ALGD	95% sobre o total recebido da ALGD até 15 de novembro de 2014	Supera: 97% Cumpre: 95% Não Cumpre: <90%	8,00%	105,26%	5			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Garantir o desempacotamento, receção no sistema e carimbagem do depósito legal no prazo de um mês após a sua recepção	Ultimo mês desempacotado, recebido no sistema e carimbado (anual)	Novembro iniciado (2 semanas)	Supera: Dezembro iniciado Cumpre: Novembro Não Cumpre: Outubro não iniciado	34,00%	109,09%	5	3,800		
			EF	Organizar para processamento os fascículos de publicações periódicas	Nº de fascículos de publicações periódicas de DL organizados / último mês completo organizado (anual)	60.000 até 31 de dezembro de 2014 ou último mês organizado: outubro (anual)	Supera: ≥ 72.000 ou último mês organizado: novembro Cumpre: 60.000 ou último mês organizado: outubro Não Cumpre: ≤51.000 ou último mês organizado: setembro	17,00%	124,73%	5			
			EF	Seleccionar e encaminhar para depósito ou para processamento teses, dissertações e outros trabalhos académicos	Nº de dissertações e outros trabalhos académicos seleccionadas, organizadas e encaminhadas para processamento bibliográfico ou para depósito / último mês completo organizado (anual)	62.000 até 31 de dezembro de 2014 ou mês de outubro completo	Supera: 74.400 ou último mês organizado novembro Cumpre: 62.000 ou mês de outubro organizado Não Cumpre: 52.700 ou último mês organizado: setembro	15,00%	109,09%	5			
			EF	Seleccionar, organizar e encaminhar para depósito espécies entradas por depósito legal (corrente e retrospectivo)	Último mês de "espécies menores" seleccionadas e organizadas (corrente, anual)	Novembro iniciado (2 semanas)	Supera: Dezembro iniciado Cumpre: Novembro Não Cumpre: Outubro não iniciado	5,00%	104,54%	5			
					Nº de caixas de "espécies menores" organizadas / tempo de execução (retrospetivo)**	174 caixas até 30 de novembro de 2014	Supera: 174 caixas até 30 de setembro de 2014 Cumpre: 174 caixas até 30 de novembro de 2014 Não Cumpre: <156 caixas até 30 de novembro de 2014	5,00%	S	5			
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvinimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção, desenvolver ações para a melhoria do desempenho organizacional e de apoio à formação / estágios de cooperação	Nº de propostas de melhoria	[3-6]	Supera: ≥5 Cumpre: [2-4] Não Cumpre:≤2	4,00%	100,00%	3	0,240		
					Nº de ações de formação / estágios	[2-4]	Supera: ≥5 Cumpre: [2-4] Não Cumpre:≤2	4,00%	100,00%	3			
Responsável: MARIA JOSÉ ROMÃO								100,00%			AVALIAÇÃO		4,840

## Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção de Serviços Bibliográficos Gerais - SABNA - Área de Catalogação							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspetivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Crítérios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Assegurar o serviço CIP	Tempo médio de resposta aos pedidos de CIP	5 dias úteis (até 60 pedidos / mês)	Supera: ≤3 dias úteis Cumpre: 5 dias úteis Não Cumpre: ≥6 dias úteis	8,00%	160,00%	5	0,700	5,000
			Q	Manter as atividades inerentes ao funcionamento do Centro Nacional ISSN	% de resposta a pedidos de atribuição ou correção de registos ISSN a pedido da Rede ISSN	90% (das solicitadas até 30 de Novembro de 2014), se inferiores a 600 ou 540 se os pedidos forem superiores a 600	Supera: ≥ 95% ou 567 correções; Cumpre: 90% ou 540; Não Cumpre: ≤85% ou 510	6,00%	137,77%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o prazo médio de um mês para o processamento do DL	Tempo médio de processamento / Nº de obras de DL catalogadas (monografias e primeiros números de publicações em série)	Tempo médio de catalogação de 1 mês de DL: 30 dias (ou 36.200 até 31 de dezembro 2014)	Supera:≥ 43.440 ou mês de novembro em catalogação no final de dezembro Cumpre: Tempo médio de catalogação de 1 mês de DL: 30 dias (outubro catalogado a 31 de dezembro) ou 36.200 Não Cumpre: ≤32.580 ou setembro em catalogação (último mês completo: agosto)	10,00%	114,12%	5	3,300	
					Nº de fascículos de DL rececionados no sistema.	50.000 ou último mês rececionado: outubro de 2014	Supera: ≥ 60.000 ou último mês a ser rececionado: novembro Cumpre: 50.000 ou outubro a ser rececionado em 31 de dezembro Não Cumpre: ≤45.000 ou último mês completo rececionado: agosto	8,00%	151,13%	5		
					Tempo médio de cotação, digitalização e disponibilização de capas, validação e envio a depósitos	Tempo médio de cotação, digitalização de capas e validação de um mês de DL: 30 dias	Supera: ≥ 38.400 obras ou último mês em cotação, digitalização e validação: outubro Cumpre: 32.000 obras ou último mês: setembro Não Cumpre: ≤ 28.800 obras ou último mês em validação: agosto	16,00%	168,30%	5		
			EF	Garantir o processamento de monografias e publicações em série e a recepção de números em continuação de publicações periódicas entradas na BNP por COP (antigas e correntes) ou existentes no Fundo Geral da BNP e ainda não catalogadas / a recatalogar	Nº de títulos catalogados e fascículos rececionados	21.800 (10.900 / ano)	Supera: ≥ 26.160 Cumpre: 21.800 Não Cumpre: <19.620	10,00%	169,05%	5	3,300	
					Nº de títulos validados	8.500	Supera: ≥ 10.200 Cumpre: 8.500 Não Cumpre:≤7.650	6,00%	155,15%	5		
			Q	Melhorar a qualidade da base de dados	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade.	16% - 9.000	Supera: ≥10.800 Cumpre: 9.000 Não Cumpre: <8.100	6,00%	126,28%	5	3,300	
					Nº de registos corrigidos / normalizados	20.000	Supera: ≥ 24.000 Cumpre: 20.000 Não Cumpre: ≤18.000	10,00%	145,54%	5		
			Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em ações de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de propostas de melhoria, ações de formação e estágios	13	Supera: >16 Cumpre: [13-15] Não cumpre: <12	12,00%	
Nº de documentos técnicos	8	Supera: ≥10 Cumpre:[8-9] Não cumpre: <7						8,00%	137,50%	5		
Responsável: ISABEL MARTINS								100,00%			AVALIAÇÃO	5,000

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal												
2013-2014		Direcção de Serviços Bibliográficos Gerais - SABNA - Área de Classificação e Indexação							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Critérios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Garantir os serviços prestados pelo Serviço CIP	Tempo médio de resposta aos pedidos de classificação CIP	1,5 dias úteis	Supera: ≤ 1 dia útil Cumpre: 1,5 dias úteis Não Cumpre: ≥2,5 dias úteis	7,50%	S	5	0,375	4,357
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o prazo médio de um mês para o processamento do DL	Tempo médio de classificação de um mês de DL (meta anual) / Nº de obras de DL classificadas (monografias e primeiros números de publicações em série)	30 dias / 36.200	Supera: 43.440 ou mês de novembro a ser classificado no final de dezembro Cumpre: 30 dias / 36.200 (outubro classificado) Não Cumpre: ≤32.580 ou setembro ainda não terminado	20,00%	S	5	2,657	
			EF	Classificar publicações entradas na BNP por COP (já catalogadas entre 2009 e 2012 (ca de 14.000) e correntes	Nº de publicações classificadas	12.200 (6.100 até 31 de dezembro de 2013)	Supera: ≥ 14.640 Cumpre: 12.200 Não Cumpre: ≤ 10.980	20,00%	120,49%	5		
			Q	Contribuir para a melhoria da qualidade da Base Bibliográfica da BNP	Percentagem de registos sujeitos a controlo de qualidade	10% (4.840)	Supera: >5.808 Cumpre: 4.840 Não Cumpre: ≤4.356	10,00%	142,78%	5		
					Número de registos bibliográficos e de autoridade (assunto / CDU) normalizados	19240 *	Supera: 23.088 Cumpre: 19.240 Não Cumpre: ≤ 17.316	10,00%	156,92%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em acções de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Número de propostas	8	Supera: ≥10 Cumpre: 8 Não Cumpre: ≤6	7,50%	87,50%	3	1,325	
					Número de acções de formação	2	Supera:≥3 Cumpre: 2 Não Cumpre: ≥2	7,50%	300,00%	5		
					Número de estágios	[2-3]	Supera:≥4 Cumpre: [2-3] Não Cumpre: ≥2	7,50%	100,00%	3		
					Número de documentos	[2-3]	Supera:≥4 Cumpre: [2-3] Não Cumpre: ≥2	10,00%	233,33%	5		
Responsável: MANUELA SANTOS								100,00%			AVALIAÇÃO	



Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		DIREÇÃO DE SERVIÇOS BIBLIOGRÁFICOS GERAIS - SERVIÇO DE COLEÇÕES DO FUNDO GERAL (SCFG)							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspectiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Critérios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	Supera: ≥3,8 Cumpre: [3,0 a 3,7] Não Cumpre: ≤2,9	15,0%	100,00%	3	0,495	4,370
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o tempo médio de fornecimento das reproduções	Tempo médio de fornecimento de reproduções - fotocópias	[7-8] dias ([168-192h])	Supera: ≤ 6 dias (144h) Cumpre: [7-8] dias ([168-192h]) Não Cumpre: ≥9 dias úteis (216h)	3,750%	112,50%	5	3,146	
					Tempo médio de fornecimento de reproduções - digitalizações (pressupõe a entrega das imagens na AREP, por parte dos outros serviços intervenientes, no prazo de 10 dias)	10 dias	Supera:≤8 dias Cumpre: 10 dias Não Cumpre: ≥12 dias	3,750%	140,00%	5		
			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	Supera: 1 dia útil Cumpre: 2 dias úteis Não Cumpre: >2 dias úteis	3,750%		3		
					Tempo médio de resposta elaborada a pedidos de utilizadores (IB) - serviço de referência	[1/2 dia a 1 dia ]	Supera: < 4 horas Cumpre: [1/2 dia a 1 dia ] Não Cumpre: ≥ 2 dias	3,750%	156,25%	5		
			EF	Melhorar a gestão das coleções através da realização de inventário, recolha de dados estatísticos e de caraterização das coleções do Fundo Geral	N.º de comboios analisados	[38-48]	Supera:49 Cumpre: [38-48] Não Cumpre: <37	30,0%	108,33	5		
			EF	Assegurar a coordenação e a realização, nos prazos previstos e com o mínimo de falhas relevantes, da transferência / acondicionamento das coleções de jornais de formato P. e Jornais Estrangeiros do piso 0 para o piso 6	Prazo de execução	1 mês e 3 semanas (7 semanas) após a montagem dos comboios	Supera: 6 semanas após a montagem dos comboios Cumpre: 1 mês e 3 semanas (7 semanas) após a montagem dos comboios Não Cumpre: ≥7,5 semanas após a montagem dos comboios	25,0%	S	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em acções de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de acções / estágios / propostas de melhoria	[26-52]	Supera: ≥53 Cumpre: [26-52] Não Cumpre: ≤23	15,0%	154,44%	3	0,450	
Responsável:LUIS FRANCA DE SA								100%			AVALIAÇÃO	4.370

2013-2014		Direção de Serviços Bibliográficos Gerais - SCFG - Área de Leitura Geral e Depósitos							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Critérios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	Supera: ≥3,8 Cumpre: [3,0 a 3,7] Não Cumpre: ≤2,9	15,0%	100,00%	3	0,450	3,800
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar a manutenção do tempo médio de fornecimento de serviços de Leitura Geral.	Tempo médio de disponibilização da obra na sala de leitura (por amostragem)	[15 a 20 minutos]	Supera: ≤14 minutos Cumpre: [15 a 20 minutos] Não Cumpre: >20 minutos	25,0%	106,66%	5	3,050	
			EF	Garantir a organização de títulos da coleção de miscelâneas de jornais de formato G. em mau estado para posterior catalogação e digitalização. [Projeto F.C.G.]	N.º de títulos de miscelâneas organizados.	[70-80] títulos	Supera: 100 títulos Cumpre: [70-80] títulos Não Cumpre: <68	20,0%	198,75%	5		
			EF	Melhorar a gestão das coleções através da realização de inventário, recolha de dados estatísticos e de caracterização das coleções do Fundo Geral.	N.º de comboios analisados.	[30-40]*	Supera: 43 Cumpre: [30-40] Não Cumpre: ≤28	10,0%	127,50%	5		
			EF	Reorganização da coleção de usuais da Sala de Leitura Geral através da cotação em CDU.	Tempo de execução.	[Set.-Out. 2014]	Supera:Supera: concluído até de 31 Julho de 2014 Cumpre: [Set.-Out. 2014] Não Cumpre: concluído após 8 de novembro de 2014	10,00%	100,00%	3		
			EF	Conferência das existências das coleções do Fundo Geral analisadas no catálogo em linha.	N.º de títulos/cotas analisados.	[18.000 a 24.000]	Supera: 26.250 Cumpre: [18.000 a 24.000] Não Cumpre: ≤17650	10,0%	107,82%	3		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em ações de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de ações / estágios / propostas de melhoria	[12-24]	Supera: >25 Cumpre: [12 a 24] Não Cumpre: ≤12	10,0%	100,00%	3	0,300	
Responsável: MADALENA SOUSA								100%			AVALIAÇÃO	3,800

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção de Serviços Bibliográficos Gerais - SCFG - Área de Referência e Acesso Geral							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Crítérios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	Supera: ≥3,8 Cumpre: [3,0 a 3,7] Não Cumpre: ≤2,9	15,0%	100,00%	3	0,450	3,700
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Levantamento nos vários catálogos da BNP dos títulos de publicações periódicas e respetivas existências e identificação dos que se encontram digitalizados por outras instituições.	N.º de cotas/títulos analisados	[3.600-3.900]	Supera: 4.200 Cumpre: [3.600-3.900] Não Cumpre: ≤3.500	20,0%	100,00%	3	2,750	
			EF	Reorganização da coleção de usuais da Área de Referência através da cotação em CDU	Tempo de execução	[Set.-Out 2014]	Supera: concluído até de 31 Julho de 2014 Cumpre: [Set.-Out 2014] Não Cumpre: concluído após 8 de novembro de 2014	20,0%	100,00%	3		
			EF	Conferir a existência de títulos em listas de oferta e catálogos de leilão nos catálogos da BNP	Percentagem de títulos/ cotas objeto de análise, recebidas até 30 de Novembro de 2014.	[ 80 a 90%]	Supera: 97,5% Cumpre: [ 80 a 90%] Não Cumpre: ≤78%	15,0%	111,11%	5		
			EF	Assegurar o tempo médio de resposta aos pedidos de bibliotecas e utilizadores nos tempos definidos.	Tempo médio de resposta elaborada a pedidos de utilizadores (IB) - serviço de referência	[1/2 dia a 1 dia ]	Supera: < 4 horas Cumpre: [1/2 dia a 1 dia ] Não Cumpre: ≥ 2 dias	10,0%	156,25%	5		
					Tempo médio de resposta a pedidos de EIB	2 dias	Supera: 1 dia Cumpre: 2 dias Não Cumpre: ≥3 dias	10,0%	100,00%	3		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em acções de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação técnica, formação e estágios, etc.).	Nº de acções / estágios ou propostas de melhoria	[4-8]	Supera: ≥12 Cumpre: [4 a 8] Não Cumpre: ≤3	10,0%	250,00%	5	0,500	
Responsável: JOSÉ LUÍS NARCISO								100%		AVALIAÇÃO	3,700	

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção de Serviços Bibliográficos Gerais - SCFG - Área de Reproduções							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Critérios de superação	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7]	Supera: ≥3,8 Cumpre: [3,0 a 3,7] Não Cumpre: ≤2,9	15,0%	100,00%	3	0,450	4,460
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o tempo médio de fornecimento das reproduções e emissão dos recibos de pagamento	Tempo médio de processamento de resposta aos pedidos (pré-reprodução) via email	2 dias úteis	Supera: 1 dia Cumpre: 2 dias Não Cumpre: >2 dias	14,0%	150,00%	5	3,650	
					Tempo médio de fornecimento de reproduções - fotocópias	[7-8] dias ([168-192h])	Supera: ≤ 6 dias (144h) Cumpre: [7-8] dias (168-192h) Não Cumpre: ≥9 dias úteis (216h)	15,0%	112,50%	5		
					Tempo médio de fornecimento de reproduções - digitalizações (pressupõe a entrega das imagens na AREP, por parte dos outros serviços intervenientes, no prazo de 10 dias)	10 dias	Supera:≤8 dias Cumpre: 10 dias Não Cumpre: ≥12 dias	15,0%	140,00%	5		
					Tempo médio de fornecimento de reproduções - digitalizações a partir de microfilme (pressupõe a entrega das imagens na AREP, por parte dos outros serviços intervenientes, no prazo de 10 dias)	10 dias	Supera:≤8 dias Cumpre: 10 dias Não Cumpre: ≥12 dias	15,0%	140,00%	5		
					Tempo médio de emissão dos recibos de pagamento	2 dias úteis	Supera: 1 dia Cumpre: 2 dias Não Cumpre: >2 dias	14,0%	150,00%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção e participar em acções de colaboração interna ou externa para a realização de projetos especiais (políticas e documentação)	Nº de Propostas de Melhoria	[2 a 4]	Supera: ≥5 Cumpre: [2 a 4] Não Cumpre: ≤1	12,0%	100,00%	3	0,360	
Responsável: ANA PAULA SABIDO								100%			AVALIAÇÃO	4,460

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção de Serviços de Coleções Especiais						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
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Média do nível de satisfação dos utilizadores de serviços presenciais e online da DSCE	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	5,0%	100,00%	3	0,2	3,100
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Promover e/ou realizar acções para a re-utilização de conteúdos da BND	Nº de acções por ano	2 [Superação: 3 acções/ano]	5,0%	100,00%	3	2,5	
			EF	Assegurar a publicação em linha de 517.000 imagens de obras da BNP	Nº de Imagens publicadas	517.000[superação em 50%: ]	10,0%	105,00%	3		
			EF	Implementar o novo processo de publicação de obras na BND (formato Dazbook, novo fluxo de trabalho e esquema de metadados)	Prazo de execução	Até 31/03/2014 [Superação: antes de 31/12/2013]	10,0%	80,00%	1		
			Q	Promover a realização de workshops técnicos ou documentação pública sobre assuntos relacionados com conteúdos em suporte digital	Nº de iniciativas	2 por ano [superação: 3/ano]	10%	100,00%	3		
			EF	Proceder à tradução do sw Daisy e definir políticas e procedimentos relativos ao formato	Tempo de execução	31.12.2014 [superação antes de 31.12.2013]	10%	100,00%	3		
			EF	Aumentar em 24% os níveis de processamento bibliográfico, assegurando a criação de 11.000 a 12.000 registos bibliográficos novos	Nº de registos bibliográficos	11.000 a 12.000 registos [superação em 50%]	15,0%	125,00%	3		
			Q	Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos no plano de transferência de coleções complementares para a Torre e de coleções de reservados para a Casa Forte	Prazo de execução da mudança / nº mínimo de falhas	Cumpr: 100% de execução dentro dos prazos, com 1 a 3 falhas [Superação: 0 falhas + 100% de execução c/	10,0%	100,00%	3		
			EF	Definir uma estratégia de tratamento técnico e de disponibilização de instrumentos de pesquisa para espólios e outros documentos de arquivo	Prazo de execução e apresentação de relatório	Execução e apresentação de Relatório até 31 de dezembro de 2014 [Supera – Avaliação qualitativa do Relatório superior ou igual a Muito Bom ]	5,0%	100,00%	3		
			Q	Incrementar a participação de entidades portuguesas no RNOD em 2013, aumentando em 25% o número de membros e os conteúdos disponíveis.	Nº de participantes	20 [Superação: 24]	5%	100,00%	3		
				Nº de conteúdos disponíveis no RNOD	Aumento de 25% no nº de registos no RNOD [superação: 37%]	5%	333,00%	5			
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Promover a participação dos serviços em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos.	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	9 a 18 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	10,0%	S	5	0,500	
					Nº de projectos especiais em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	4 a 8 proj.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]		S			
					Nº de colaborações noutros eventos em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	2 a 3 ev.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]		S			
Dirigente: HELENA PATRÍCIO							100%			AVALIAÇÃO	3,100

**Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal**

2013-2014		Direcção de Serviços de Coleções Especiais - Serviço Desenvolvimento Conteúdos Digitais						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
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade de prestação de Serviço na internet	Nível de Satisfação dos utilizadores de BND	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	5,0%	100,00%	3	0,65	3,700
			Q	Mehorar os níveis de disponibilidade das obras na BND, assegurando a resolução dos problemas no prazo máximo de 48 horas, após receção do relatório de controlo	Nº de reclamações após 48h da receção do relatório de controlo	1 a 3 reclamações anuais (superação: 0 reclamações)	10%	S	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Digitalizar 480.000 imagens de obras da BNP	Nº de Imagens digitalizadas	480000 [superação em 50%]	20,0%	137,00%	3	2,55	
			EF	Publicar em linha 382.000 imagens de obras da BNP, que não sejam jornais navegáveis por calendário	Nº de Imagens publicadas	382000 [superação em 50%]	20,0%	103,00%	3		
			EF	Publicar em linha 75% do total de imagens de jornais navegáveis por calendário	Percentagem de imagens publicadas	135.000 imagens [superação em 100%, 180.000 imagens]	20,0%	108,00%	3		
			EF	Garantir um tempo médio de resposta de 10 dias na digitalização a pedido do leitor	Tempo médio de resposta	10 dias	15,0%	150,00%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Implementar fluxo de conversão para o formato JPEG 2000	Prazo de execução	Até 31.03.2014 (superação: antes de 31/12/2013)	10,0%	150%	5	0,50	
Responsável: ANA PERES							100%			AVALIAÇÃO	3,700

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção de Serviços de Coleções Especiais: Serviço Difusão, Projetos e Cooperação							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	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Melhorar os níveis de disponibilidade das obras na BND, assegurando a resolução dos problemas no prazo máximo de 48 horas, após receção do relatório de controlo	Nº de reclamações após 48h da receção do relatório de controlo	1 a 3 reclamações anuais (superação: 0 reclamações)	5%	150,00%	5	0,4	4,400	
			Q	Assegurar a qualidade de prestação de Serviço na internet	Nível de Satisfação dos utilizadores dos sites da BND e BNP	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	5%	100,00%	3			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e eficiência operacional	Q	Definir o fluxo dos processos de reprodução da BNP, com o objetivo de desenvolver um serviço em linha 100% transaccional.	Prazo de execução	Antes de 31-12-2013 (superação: antes de 31/10/2013)	10%	150,00%	5	3,5		
			Q	Incrementar a participação de entidades portuguesas no RNOD em 2013, aumentando em 25% o número de membros e os conteúdos disponíveis.	Nº de novos participantes em 2013	4 (superação: 8)	5%	100,00%	3			
					Nº de conteúdos disponíveis no RNOD	Aumento de 25% no nº de registos no RNOD	5%	333,00%	5			
			EF	Garantir a sincronização da base de dados bibliográfica da BNP com a PORBASE, a partir do Repox	Prazo de execução	Antes de 31/03/2014 (superação: antes de 31/12/2013)	15%	150,00%	5			
			EF	Acompanhar o processo de alteração gráfica dos sites BNP/BND e a migração dos conteúdos para nova plataforma	Execução dentro dos prazos; número de falhas relevantes	1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	10%	S	5			
			EF	Actualizar informação online relativa a actividades da Agenda da BNP e elaborar os respectivos materiais de divulgação (postais, cartazes, convites, etc), dentro dos prazos e com o mínimo de falhas	Execução dentro dos prazos; número de falhas relevantes	1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	15%	S	5			
			EF	Garantir a actualização dos dados do RNOD na Europeia, com periodicidade anual em 2013 e semestralmente em 2014	Periodicidade de actualização	1 anual em 2013 e 2 em 2014 (supera com 3 actualizações em 2014)	5%	200,00%	5			
			Q	Incrementar a participação da BNP em projetos internacionais e redes de informação	Nº de novos projetos internacionais ou redes de informação em que a BNP participa ativamente	1 projeto novo ou 1 nova rede em 2013 (superação 8 em 2013)	5%	100,00%	3			
Q	Melhorar a qualidade do catálogo da BNP, adicionando novas funcionalidades, API de pesquisa na Europeia e informação web externa, entre outros	Nº de melhorias adicionadas ao catálogo	2 melhorias (superação: 4 melhorias)	5%	100,00%	3						
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar pelo menos duas acções anuais de promoção/divulgação de serviços ou projetos da BNP	Nº de iniciativas	2 iniciativas por ano (superação: 3 por ano)	5%	250,00%	5	0,6		
			Q	Promover a realização de workshops técnicos ou documentação pública sobre digitalização/conteúdos digitais	Nº de iniciativas	2 iniciativas por ano (superação: 3 por ano)	10%	100,00%	3			
Responsável: MARGARIDA LOPES							100%			AVALIAÇÃO	4,400	

		Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal									
2013-2014		Direção Serviços Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados						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
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	5,0%	100,00%	3	0,600	4,750
			Q	Assegurar a verificação dos originais e criar/rever os respectivos registos bibliográficos em obras digitalizadas em 2013 e 2014	Prazo de execução; percentagem de obras verificadas ou catalogadas	Cumprer: 80%, 2 semanas depois de reportada a digitalização mensal [Supera:100%: 1 semana depois de reportado]	15,0%	100,00%	3		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos		EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP	Taxa de aumento percentual de novos registos bibliográficos (face 2012)	5% [AM=1025]+ [AI = 5000] Total=6025 [superação em 50% - 9.037 registos]	15,0%	143,00%	3	3,400	
			EF	Criar novos registos de Arquivos Contemporâneos/Espólios Literários	Taxa de aumento percentual de novos registos (face 2012)	960+5%=1008]-2013 [1008+5% =1058] -2014 Total =1887 [superação 50%]	30,0%	172,00%	5		
			EF	Definir uma estratégia de tratamento técnico e de disponibilização de instrumentos de pesquisa para espólios e outros documentos de arquivo	Prazo de execução e apresentação de relatório	Execução e apresentação de Relatório até 31 de dezembro de 2014 [Supera – Avaliação qualitativa do Relatório superior ou igual a Muito Bom ]	15,0%	100,00%	3		
			EF	Assegurar a transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» da BNP; assegurar a arrumação e conferência sistemática de fundos e coleções de Reservados efetuando a sua ordenação, acondicionamento, organização e mapeamento	Taxa de execução das actividades; nº mínimo de falhas	Cumprer: 100% de execução dentro dos prazos estabelecidos, com 1 a 3 falhas. Supera: 100 % de execução com antecipação dos prazos em 50% e 0 falhas	20,0%	150,00%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as coleções de Reservados	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	6 a 10 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	15,0%	S	5	0,750	
					Nº de projectos especiais em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	4 a 8 proj.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]		S			
					Nº de colaborações noutros eventos em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	2 a 3 ev.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]		S			
Responsável: LIGIA DE AZEVEDO MARTINS							100%			AVALIAÇÃO	4,750



Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
2013-2014		Deriçao Serviços Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados - Área de Acesso e Depósito						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.	Classifica- ção	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%	100,00%	3	0,300	4,200
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Realizar a transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» da BNP e seu mapeamento; assegurar a conferência, ordenação, acondicionamento e registo topográfico das colecções e fundos de Reservados	Taxa de execução das actividades; nº mínimo de falhas	Cumprir: 100% de execução dentro dos prazos estabelecidos, com 1 a 3 falhas. Supera: 100 % de execução com antecipação dos prazos em 50% e 0 falhas	40,0%	S	5	3,300	
			EF	Assegurar a conservação das colecções e fundos de Reservados efetuando o recondicionamento dos Arquivos Históricos e da «Colecção Pereira e Sousa»	Número de unidades de instalação intervencionadas	270 [superação em 50%]	20,0%	259,00%	5		
			EF	Assegurar a organização da Colecção de Referência de Reservados - conferência, rearrumação e actualização do ficheiro/ descrição na Base de Dados BNP e reorganização dos ficheiros manuais da Sala de Leitura de Reservados	N.º de espécies intervencionadas	160 [superação em 50%]	10,0%	100,00%	3		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Melhorar a gestão da informação através da concepção e aplicação de uma metodologia de controlo das transferências de obras do Fundo Geral	Prazo de aplicação da metodologia e de execução para cumprimento das tarefas	[15 a 31 de dezembro de 2013]	20,0%	100,00%	3	0,600	
Responsável: LÍGIA MARTINS							100%			AVALIAÇÃO	4,200

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
2013-2014		Direção de Serviços de Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados - Área de Manuscritos						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.	Classifica ção	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%	100%	3	0,750	3,700
			Q	Proceder à verificação dos originais e criar / rever os respectivos registos bibliográficos em obras digitalizadas em 2013 e 2014	Prazo de execução; percentagem de obras verificadas catalogadas	Cumpre: 80%, 2 semanas depois de reportada a digitalização mensal [Supera:100%: 1 semana depois de reportado]	15,0%	100%	3		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional/ Recursos humanos	EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP	Taxa de aumento percentual de novos registos bibliográficos (face a 2012)	[470-500]- 2013 500+5%=525- 2014 Total= 1025 [superação em 50%: 1537 registos]	30,0%	120%	3	2,200	
			EF	Assegurar a transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» das coleções de manuscritos, e a arrumação, conferência e registo da localização topográfica da totalidade da documentação	Taxa de execução das actividades; nº mínimo de falhas	Cumpre: 100% dentro dos prazos, com 1 a 3 falhas. Supera: 100 % de execução com antecipação dos prazos em 50% e 0 falhas	20,0%	150%	5		
			EF	Atualizar o conjunto de instrumentos de descrição das coleções de manuscritos e arquivos históricos assegurando a elaboração de «Guia» sistematizando e descrevendo a totalidade da documentação	Taxa e prazo de execução	100%; até 31 de dezembro de 2014	10,0%	100%	3		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as coleções de Manuscritos	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 3 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	15,0%	125%	5	0,750	
					Nº de projectos especiais em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	2 a 5 proj.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]		160%			
					Nº de colaborações noutras eventos em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 2 ev.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]		250%			
Responsável: Teresa Maria Duarte Ferreira							100%			AVALIAÇÃO	3,700

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
2013-2014		Direção Serviço Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados - Área de Impressos						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
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%	100,00%	3	0,800	3,900
			Q	Proceder à verificação dos originais e criar / rever os respectivos registos bibliográficos em obras digitalizadas em 2013 e 2014	Prazo de execução; percentagem de obras verificadas catalogadas	Cumpr: 80%, 2 semanas depois de reportada a digitalização mensal [Supera:100%: 1 semana depois de reportado]	10,0%	S	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional/ Recursos Humanos	EF	Criar registos bibliográficos na Base de Dados BNP mediante a conversão retrospectiva de catálogos impressos e ficheiros manuais	Taxa de crescimento da produção de registos (face a 2012)	5.000 registos [superação em 50% - 7.500 registos]	30,0%	147,00%	3	2,350	
			EF	Assegurar a transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» (Livro Antigo), e a arrumação, conferência e registo da localização topográfica das coleções de impressos	Taxa de execução das actividades; nº mínimo de falhas	Cumpr: 100% dentro dos prazos com 1 a 3 falhas. Supera: 100 % de execução com antecipação dos prazos em 50% e 0 falhas	20,0%	150%	5		
			EF	Assegurar o levantamento exaustivo de espécies de Livro Antigo e raras que integram a Coleção Camoniana (formato preto, vermelho e azul) incluindo o registo do estado de conservação	Número de espécies analisadas e prazo de execução	3855 espécies; até 31 de dezembro de 2014	15,0%	100%	3		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as coleções de Impressos	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	3 a 5 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	15,0%	260%	5	0,750	
					Nº de projectos especiais em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 3 proj.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]		300%			
					Nº de colaborações noutros eventos em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 2 ev.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]		100%			
Responsável: MARGARIDA SILVA PINTO							100%			AVALIAÇÃO	3,900

**Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal**

2013-2014		Direção Serviço Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados - Arquivo de Cultura Portuguesa Contemporânea						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.	Classificaçã o	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%	100,00%	3	0,300	4,300
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos		EF	Criar novos registos de Arquivos Contemporâneos/Espólios Literários	N.º de registos criados	960+5%=1008]-2013 [1008+5%=1058] -2014 Total =1887 [superação em 50%]	30,0%	172,00%	5	3,250	
			EF	Preparar guias preliminares de Espólios de aquisição recente assegurando o acondicionamento e descrição sumária de unidades de instalação	N.º de unidades de instalação organizadas e descritas	75 cx. até 31 de dez. 2013; 75 cx. +5%=79 até 31 dez. 2014 Total=154 [superação em 50%]	10,0%	116,00%	3		
			EF	Definir uma estratégia de tratamento técnico e de disponibilização de instrumentos de pesquisa para espólios e outros documentos de arquivo	Prazo de execução e apresentação de relatório	Execução e apresentação de Relatório até 31 de dezembro de 2014 [Supera – Avaliação qualitativa do Relatório superior ou igual a Muito Bom ]	15,0%	100,00%	3		
			EF	Assegurar o processo de transferência para a Casa Forte dos «Tesouros» do ACPC e a conferência e reacondicionamento da documentação no depósito de Reservados	Taxa de execução das actividades; nº mínimo de falhas	Cumpr: 100% de execução dentro dos prazos estabelecidos, com 1 a 3 falhas. Supera: 100 % de execução com antecipação dos prazos em 50% e 0 falhas	20,0%	150,00%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as colecções do ACPC	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	2 a 6 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	15,0%	166,00%	5	0,750	
					Nº de projectos especiais em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 3 proj.; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]		233,00%			
Responsável: FÁTIMA LOPES							100%			AVALIAÇÃO	4,300

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-2014		Direção ServiçosColeções Especiais - Área de Iconografia e Cartografia							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFOM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificaçã	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utiliz	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	5,0%	100,00%	3	0,900	4,300	
			Q	Catalogar ou rever registos já criados de obras digitalizadas em 2013-2014	Prazo de execução; percentagem de obras verificadas ou catalogadas	Cumpre: 80%, 2 semanas depois de reportada a digitalização mensal [Supera:100%: 1 semana depois de reportado]	15,0%	125,00%	5			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos		EF	Tempo de processamento de DL corrente	Prazo de execução	3 semanas [superação: 1 semana e ½]	10,0%	180,00%	5	2,850		
			EF	Criação de registos bibliográficos novos	Nº de registos	2 880 – 3 000 [Superação: 4 500]	10,0%	128,00%	3			
			EF	Correção de registos bibliográficos existentes	Nº de registos	1.500 [Superação 2.200]	5,0%	130,00%	3			
			EF	Transferir para a Torre a coleção de Iconografia e Cartografia (entre 1 e 31 de Maio)	Prazo para apresentação de plano de acção	Até 30 de Abril 2013 [superação antes de 30 de Março 2013]	10,0%	175,0%	5			
					Prazo de execução da mudança / Nº mínimo de falhas	Mudança até 31 de Maio 2013, com 1 a 3 falhas (superação: 0 falhas)	15%	S	5			
			EF	Elaboração de capas ou encapsulamentos	N.º de unidades	2 253 a 2 452 [Superação ≥ 3 678]	5%	138,00%	3			
			EF	Descolagem ou corte de chameiras de documentos e acondicionamento dos mesmos em capas e gavetas de armários horizontais, devidamente	N.º de unidades	1 250 - 1 280 [Superação 1 920]	5%	250,00%	5			
			EF	Reorganização do arquivo de expediente geral da Área de Iconografia (cerca de 200 dossiers, com datas compreendidas entre 1939 e 2012)	Prazo de conclusão	30 de junho 2013 (superação antes de 30 Abril 2013)	5%	126,00%	5			
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Promover e participar na divulgação das coleções e fundos de Cartografia e Iconografia , através da organização ou acompanhamento de exposições e	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	1 a 2 expos. [Supera - 0 falhas]	10,0%	100,00%	3	0,550		
			Q	Receber e dar formação sobre descrição bibliográfica e procedimentos para recuperação de documentos iconográficos e documentos	Elaboração de dossier de procedimentos da Área	Até 30 de Março 2014 (superação antes de 31/12/2013)	5,0%	127,00%	5			
Responsável: JOAQUINA FEIJÃO							100%			AVALIAÇÃO	4,300	

				Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal							
2013-2014		Direção Serviços Coleções Especiais - Área de Música						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx de realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,7] Superação [4 a 5]	10,0%	100,0%	3	0,75	3,400
			Q	Catalogar ou rever registos de obras digitalizadas em 2013-2014	Prazo de execução; percentagem de obras verificadas ou catalogadas	Cumpr: 80%, 2 semanas depois de -reportada a digitalização mensal [Supera:100%: 1 semana depois de reportado]	15,0%	100,0%	3		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Tempo de processamento de DL corrente	Prazo de execução	1 semana (Superação em três dias)	5,0%	500,0%	5	2,15	
			EF	Criar registos bibliográficos novos	nº de registos bibliográficos criados	2500 [superação em 50%]	10,0%	102,0%	3		
			EF	Rever registos bibliográficos existentes	nº de registos bibliográficos revistos	1000 [superação em 50%]	5,0%	200,0%	5		
			EF	Definir uma estratégia de tratamento técnico e de disponibilização de instrumentos de pesquisa para espólios e outros documentos de arquivo	Prazo de execução	Apresentação de Relatório até 31 de dezembro de 2014 [Supera – Avaliação qualitativa do Relatório superior ou igual a Muito Bom ]	10,0%	100,0%	3		
			EF	Terminar o Guia dos Espólios/Coleções de Música	% espólios/Prazo de execução	100% dos espólios/coleções / Antes de 31/12/2014 (superação: 100% antes de 30/07/2014)	10,0%	0,00%	1		
			EF	Acondicionar espécies e arrumar/acondicionar coleções com material fornecido pela DPC	n.º de espécies acondicionadas	2600 [superação em 50%]	5,0%	104,00%	3		
				Transferir para a Torre a coleção de Música (entre 31 de maio e 30 junho)	Prazo para apresentação de plano de acção	Até 30 de Abril 2013 (superação antes de 30 de Março 2013)	10,0%	100,00%	3		
					Prazo de execução da mudança / Nº mínimo de falhas	Mudança até 30 de Junho 2013, com 1 a 3 falhas (superação: 0 falhas)	10,00%	100,00%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Participar em acções de colaboração externa para a realização de exposições, mostras, projetos especiais ou outros eventos, relacionados com as coleções de Música	Nº de exposições/mostras em 2013-2014 / 1 a 3 falhas	2 a 6 exp. ; 1 a 3 falhas [Supera - 0 falhas]	10,0%	266,00%	5	0,5	
Responsável: SILVIA SEQUEIRA							100,0%			AVALIAÇÃO	3,400

**Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal**

2013-2014		Direção de Serviços de Coleções Especiais - Área de Leitura para 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	T.x. Realiz.	Classificaç ão	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Manter ou melhorar os padrões de fornecimento de obras em Braille à distância	Tempo médio de disponibilização para envio de obras em Braille	1 dia (superação se não houver incidentes)	5,0%	150,00%	5	0,8	3,700
				Manter ou melhorar os padrões de fornecimento de obras em áudio à distância em cassete, CD e no servidor Dropbox	Tempo médio de disponibilização para envio de obras áudio	5 dias úteis (superação se não houver incidentes)	5,0%	150,00%	5		
				Manter ou melhorar os padrões de fornecimento de obras em texto digital à distância	Tempo médio de disponibilização	1 dia (superação se não houver incidentes)	5,0%	150,00%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Aumentar a produção de novos conteúdos em Braille	Nº de páginas Braille produzidas por ano	2000-2500 [superação em 50%]	10,0%	241,00%	5		
				Aumentar a produção de novos conteúdos audio	Nº de horas audio produzidas por ano	100-120 [superação em 50%]	10,0%	197,00%	5		
				Aumentar a produção de novos conteúdos texto digital	Nº de títulos produzidos por ano	20-25 [superação em 50%]	10,0%	100,0%	3		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Concluir o processo de conversão de obras textuais em formatos obsoletos, antes de 31 de Dezembro de 2013	Percentagem de obras convertidas/Tempo de execução	100% / 31.12.2013 (superação se o processo terminar antes de 30/09/2013)	5,0%	150,00%	5	2,8	
				Converter 50% dos documentos audio-analógicos em formato digital, até 31.12.2014	Percentagem de obras convertidas/Tempo de execução	50% / 31.12.2014 (superação a 31/12/2013)	5,0%	100,00%	3		
				Proceder à tradução do sw Daisy e definir políticas e procedimentos relativos ao formato, até 31.12.2014	Tempo de execução	31.12.2014 (superação a 31.12.2013)	10,0%	100,00%	3		
				Concluir o processo de transcrição dos registos Braille de obras musicais, até 31.12.2013	Tempo de execução	31.12.2013 (superação a 31.09.2013)	5,0%	100,00%	3		
				Organizar iniciativas/workshops de divulgação de informação técnica	Nº de iniciativas	2 em dois anos (superação: 2 por ano)	10,0%	150,00%	5		
				Concluir o processo de alteração de cotas Braille, até 31/12/2013	Percentagem de execução/tempo de execução	100% / 31.12.2013 (superação se o processo terminar antes de 30/09/2013)	5,0%	100,00%	3		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Realizar 2 acções anuais de promoção e divulgação dos serviços da ALDV e promover 2 encontros "livros e cafés"	Nº de acções	4 divulgações e 2 encontros (superação: mais de 2 acções anuais e mais de 2 "Livros e cafés")	5,0%	100,00%	3	0,2	
				Elaborar projeto de criação de repositório de obras digitais produzidas pela ALDV, a partir do catálogo bibliográfico e/ou da BND, até 31.12.2014	Tempo de execução	31/12/2014 (superação implementação do projeto)	10,0%	100,00%	3		
Responsável: CARLOS SANTOS FERREIRA							100,0%			AVALIAÇÃO	3,700

**Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal**

2013-2014		Direção de Serviços de Sistemas de Informação (DSSI)							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspectiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Definir e implementar um conjunto de regras de utilização de TI na BNP	Prazo de definição	Até 31 de julho	10,0%	0,00%	1	0,10	3,300	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	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	15,0%	100,00%	3	3,10		
					Máximo tempo de indisponibilidade	24 Horas	10,0%	150,00%	5			
				Implementar um sistema de registo de indicadores mensais de desempenho e actividade (Opmanager para servidores e ServiceDesk para pedidos internos)	Prazo de implementação	Até 31 de julho	7,0%	100,00%	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 no prazo máximo de 48 horas após a ocorrência, sem nunca ultrapassar os 5 dias úteis	Tempo de execução	90% de cumprimento de prazos	15,0%	130,00%	5			
					Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	10,0%	120,00%	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%	80,00%	3			
					Executar as operações e intervenções planeadas, cumprindo 95% dos prazos definidos	Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	10,0%	90,00%			3
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Realizar formação em TI para os utilizadores internos da BNP	Nº de Acções de Formação	4	10,0%	0,00%	1	0,10		
Dirigente: VASCO BRITO							100%	AVALIAÇÃO		3,500		



**Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal**

2013-2014		Serviço de Normalização e Qualidade						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Efetuar difusão de notícias sobre normalização e documentação normativa	Nº de ações (boletim, Ws, seminários, cursos) total 2013-14	Cumpre: 2-4 Supera: 6 ou mais	10,0%	100,00%	3	0,300	3,900
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Efetuar traduções de actualizações ao UNIMARC	Nº páginas / ano	Cumpre: 50-60 Supera: 75 ou mais	15,0%	100,00%	3	3,150	
			EF	Tradução base de normas ISO	Nº páginas / ano	Cumpre: 40-50 Supera: 65 ou mais	15,0%	125,00%	5		
			EF	Tradução base de RDA	Nº páginas / ano	Cumpre: 140-160 Supera: 200 ou mais	15,0%	100,00%	3		
			Q	Revisão editorial de normas UNIMARC ou NP	Nº páginas / ano	Cumpre: 40-50 Supera: 65 ou mais	10,0%	200,00%	5		
			EF	Assegurar os procedimentos de funcionamento administrativo da CT7	Nº de erros / falhas de procedimento / ano	Cumpre: 1-3 Supera: 0	10,0%	200%	5		
			EF	Elaborar proposta de plano e relatórios da actividade da CT7	Prazo de execução/ano	Cumpre: 1 a 15 abr. Supera: 15 a 30 mar.	10,0%	125%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar formação sobre novas normas ou atualização de normas em vigor	Nº de ações (total 2013-14)	Cumpre: 2-4 Supera: 6 ou mais	5,0%	100%	3	0,45	
			Q	Concretizar as ações necessárias à formulação e implementação de benchmarking	% de ações cumpridas nos prazos requeridos	Cumpre: 80% Supera: 100%	10,0%	100%	3		
Responsável: ROSA MARIA GALVÃO							100,0%			AVALIAÇÃO	3,900

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
2013-14		Serviço de Conservação das Coleções						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classifica ção	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Satisfação dos utilizadores (chefias e responsáveis) face aos serviços de suporte prestados	Grau de satisfação dos utilizadores manifestado em inquérito anual	Cumpre:aval. 2-3 Supera: aval.4-5	2%	125,00%	5	1,350	3,74
			Q	Garantir a resposta adequada aos pedidos de digitalização de imagens microfilmadas/ reprodução de filmes	Tempo médio de resposta	Cumpre: 3-4 dias Supera: 1-2 dias	15%	133,00%	5		
			Q	Realizar o levantamento dos conteúdos microfilmados face ao catálogo bibliográfico da BNP	Nº Bobines verificada	Cumpre: 6500 Supera: 9750	10%	165,81%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Realizar intervenções de C&R em obras seleccionadas do Serviço de Coleções Complementares (Área de Iconografia e Cartografia, Área de Música)	Nº de obras/ Prazo de execução	Cumpre: 47 obras/ Nov.2014 Supera: 47 obras/ Jul. 2014	10%	157,00%	5	2,080	
			EF	Realizar intervenções de CP em obras a recuperar por acondicionamento do Serviço de Col.Compl.(Área de Música).	Nº de documentos intervencionados	Cumpre:200 Supera:300	5%	100,00%	3		
			EF	Realizar intervenções de C&R nas Coleções da BNP	Nº de bifólios intervencionados	Cumpre: 7500 Supera: 9000	15%	100,00%	3		
			EF	Realizar intervenções de C&R em encadernações de obras registadas na AC	Nº de encadernações	Cumpre:120 Supera: 180	13%	100,00%	3		
			EF	Realizar acondicionamentos de manutenção [outros acondicionamentos]	Nº de acondicionamentos	Cumpre:550 Supera: 825	2%	100,00%	3		
			EF	Realizar encadernações de biblioteca e recuperação de encadernação	Nº de obras encadernadas	Cumpre: 1960 Supera: 2940	13%	100,00%	3		
			EF	Realizar acondicionamentos de manutenção [outros acondicionamentos]	Nº de acondicionamentos	Cumpre: 13.000 Supera: 19.500	5%	82,12%	1		
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	EF	Estudar e propor alternativas de acondicionamento com materiais de fabrico português	Nº de soluções	Cumpre: 1 proposta /ano Supera: 1 proposta + concretização/ano	3%	100,00%	3		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Apresentar propostas de melhoria organizacionais exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção - Área de Conservação e Área de Microfilmagem	Nº de propostas de melhoria	Cumpre:[1 a 2/ pessoa] Supera: >3/pessoa	2%	100,00%	3	0,310	
			Q	Realizar ações de formação no âmbito da Conservação Preventiva.	Nª de ações de formação	Cumpre:1-2 ações Supera: 3-4 ações	5%	150,00%	5		
Responsável: TERESA LANÇA RUIVO							100,0%			AVALIAÇÃO	3,740

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

	2013-2014	Biblioteca Pública de Évora						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	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	Desenvolver mecanismos de comunicação com os utilizadores	Tempo de resposta a contactos	Cumpre: 1 a 3 dias; Supera: No próprio dia	10%	200,00%	5	1,550	4,100
					Reorganização do espaço	Cumpre até 31dez Supera até 30set	10%	100,00%	5		
			EF	Aprofundar as relações com a comunidade local	Protocolos assinados com organismos da comunidade local	Cumpre: 2 Supera: 3	5%	200,00%	5		
					Aumento do número de horas de funcionamento	Cumpre: até 15%; Supera >15 %	10%	133,00%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Facilitar o acesso às coleções	Número de registos de publicações correntes acrescentado à base de dados bibliográficos	Cumpre: 15000 Supera: >15000	10%	120,00%	5	1,750	
					Modernizar o instrumento de acesso à colecção (novo catálogo)	Cumpre: Até 30Junho Supera até 30abril	10%	145,00%	5		
			EF	Melhorar as condições de preservação das coleções	Inventariação e conferência das espécies da colecção patrimonial	Cumpre até 31dez Supera até 30set	10%	100,00%	3		
					Acondicionamento da documentação patrimonial em instalações adequadas	Cumpre até 31dez Supera até 30set	10%	100,00%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	EF	Redução de custos fixos	Redução dos custos de electricidade	Cumpre : Redução até 20% Supera: Redução >20%	5%	100,00%	3		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Grau de satisfação dos colaboradores	Inquérito de satisfação	Média dos resultados	10%	100,00%	3	0,800	
			Q	Reorganização dos RH, melhorando as competências através de formação em contexto de trabalho	Reavaliação e redefinição das funções atribuídas aos recursos humanos	Cumpre até 31dez Supera até 30set	10%	118,00%	5		
Responsável: ZELIA PARREIRA							100,0%			AVALIAÇÃO	4,100

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-14		SAC - Serviço de Atividades Culturais						AVALIAÇÃO FINAL				
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Impacto das atividades na comunicação social	% de iniciativas noticiadas /ano	Cumpre: 40-50% Supera:> 50%	7,5%	100,00%	3	0,6	4,85	
			Q	Reação do público à qualidade e quantidade das iniciativas	% de crescimento anual das adesões no Facebook /ano	Cumpre: 20-30% Supera:> 30%	7,5%	135,00%	5			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar a produção de exposições e mostras	Nº de exposições e mostras realizados /ano	Cumpre: 18-22 Supera: > 22	15,0%	122,00%	5	3,375		
			EF	Realizar outros eventos culturais (seminários, colóquios, lançamento de livros, visitas guiadas, etc.)	Nº de eventos realizados /ano	Cumpre: 60-70 Supera: > 70	15,0%	121,00%	5			
			EF	Realizar novas edições BNP	Nº de novas edições/ano	Cumpre: 11-13 edições Supera: > 13 edições	10,0%	104,00%	5			
			Q	Apoiar a realização de projetos de investigação com participação externa (facilitadores)	Nº de projetos apoiados /ano	Cumpre: 4-6 Supera: >6	7,5%	133,00%	5			
			EF	Garantir a plena ocupação dos espaços expositivos principais	Nº de ocorrências / ano de espaços desocupados por tempo superior a 15 dias	Cumpre: 1-3 ocorrências Supera: < 3 ocorrências	10,0%	125,00%	5			
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	EF	Angariar contributos de mecenato para exposições e edições	Nº de iniciativas / ano com apoio de parcerias ou mecenato	Cumpre: 4-8 Supera: > 8	10,0%	144,00%	5			
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Estimular a participação de outros serviços de coleções da BNP	Nº de outros serviços envolvidos / ano	Cumpre: 3-4 Supera: > 4	7,5%	125,00%	5	0,875		
			Q	Apresentar propostas de melhoria dos processos e espaços expositivos	Nº de propostas de melhoria /ano	Cumpre: 1-2 Supera: > 2	10,0%	150,00%	5			
Responsável: MANUELA REGO								100,0%			AVALIAÇÃO	4,850

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
2013-14		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		Q	Procurar e propor a execução, em modelos sem investimento direto da BNP, de objetos tipo brinde de comunicação e imagem da instituição (2/ano) – objetivo partilhado	Nº de iniciativas concretizadas	Cumpre: 2 Supera: >3	20,00%	100%	3	0,600	4,200
Resultados-Chave do Serviço/Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar com qualidade e atempadamente os procedimentos de organização e controlo de eventos realizados na BNP	Percentagem de eventos com controlo em conformidade	Cumpre: 90% Supera: >90%	20,0%	110%	5	2,000	
					N.º máximo de falhas ou incidentes	Cumpre: 0-3 Supera: 0	20,0%	200%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	EF	Assegurar a disponibilidade para o apoio aos eventos fora de horas em rotatividade, sem horas extraordinárias	Percentagem de eventos com apoio garantido	Cumpre: 90% Supera: >90%	20,0%	110%	5	1,000	
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Apresentar uma a duas propostas de melhoria/ano organizacionais ao seu responsável, exequíveis e respeitantes à sua área de intervenção.	Nº. Propostas de Melhoria	Cumpre: 3 Supera: >3	20,0%	100%	3	0,600	

Responsável: CONCEIÇÃO CHAMBEL e ISABEL ÉVORA

100%

AVALIAÇÃO **4,200**

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal											
2013-14		Serviço de Gestão de Instalações e Equipamentos						AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspectiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Corresponder às necessidades urgentes de reparação e manutenção de instalações e equipamentos realizáveis por pessoal STA ou possíveis por aquisição de serviços	% de execução	Cumpre: 80% Supera: >90%	10,0%	122,00%	5	1,000	
				Assegurar a manutenção e limpeza do jardim e logradouro, e garantir a verificação do funcionamento da rega automática e dos equipamentos e ferramentas de exterior	Nº de erros / falhas de resposta ou problemas não antecipados	Cumpre: 1-3 erros/falhas Supera: 0 erros/falhas	10,0%	125,00%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar 90 a 95% dos procedimentos de aquisição dos materiais e serviços necessários ao plano de mudanças das coleções especiais para a Torre e a Casa Forte	Prazo de execução dos procedimentos e instalações	Cumpre: proced. Entre março e julho 2013. Supera: 100% nas datas previstas e sem falhas	15,0%	125,00%	5	2,800	
			EF	Assegurar em 80 a 90% a atualização das informações e registos relativos ao edifício da BNP e respetivo plano de obras (SIE e DGTF) nos prazos exigidos	% de cumprimento nos prazos	Cumpre: 80% Supera: >90%	10,0%	100,00%	5		
			EF	Assegurar a substituição de iluminação, limpeza /reparação de estores e janelas, funcionamento dos elevadores e monta livros e instalações de AVAC, etc., assim como todas as outras tarefas de apoio solicitadas, designadamente de eventos	Nº de erros / falhas de resposta ou problemas não antecipados	Cumpre: 1-3 erros/falhas Supera: 0 erros/falhas	10,0%	125,00%	5		
			EF	Executar os trabalhos de triagem de materiais e reorganização de 60-70% dos espaços de oficinas e corredores anexos (2013) e arrumos exteriores (2014)	% espaço reorganizado piso 0 e armazéns exteriores	Cumpre: 60-70% Supera: 90-100%	10,0%	100,00%	3		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	EF	Elaborar e implementar um plano de redução de custos de energia	Prazo; e documentação e difusão	Cumpre: até 30 julho 2013 Supera: Prazo cumprido e	15,0%	100,00%	3		
				Assegurar o procedimento de aquisição de nova solução para a central telefónica de modo a permitir o funcionamento sem operadores (pessoal a libertar para a ALDV)	Prazo de realização	Cumpre: proced. até 30.06.14 Supera: impl.até 30 out.	10,0%	100,00%	3		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Efetuar o levantamento e documentação de existências de equipamentos técnicos e a acompanhamento os fornecedores de bens e serviços nessas áreas	% de solicitações cumpridas	Cumpre: 80-90% das solicitações Suoera: 90-100%	10,0%	100,00%	3	0.300	
Responsável: MARIA VIRGÍNIA MOREIRA PAIVA LOPES							100,0%			AVALIAÇÃO	4,100

2013-14		DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço		Fornecer à Direção os instrumentos de controlo financeiro acordados	Nº de meses sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m sem falhas nem atrasos Supera: 12 m sem falhas nem atrasos	15,0%	100,00%	3	0,450	3,100	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		Promover e apoiar a eficácia geral do SRFP	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos SRFP	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,0%	100,00%	3	2,125		
				Promover e apoiar a eficácia geral do SRH	Grau de cumprimento (class final) dos objetivos SRH	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,0%	125,00%	5			
				Assegurar a legalidade e controlar a execução dos processos de aquisições de bens e serviços	Nº de falhas ou erros /ano	Cumpre: 5-8      Supera: < 5	15,0%	100,00%	3			
				Controlar o cumprimento do calendário de reportes e obrigações SRH e SRFP estabelecidos dentro dos prazos definidos	Nº de meses sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m sem falhas nem atrasos Supera: 12 m sem falhas nem atrasos	10,0%	100,00%	3			
				Preparar e conduzir o procedimento de concessão de refeitório/bar	Prazo de execução (2013)	Cumpre: 1 - 30 set Supera: < 30 ago.	10,0%	70,00%	1			
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira		Apresentar proposta e cumprir a monitorização de um plano de redução de custos de correio	Prazo de execução (2013)	Cumpre: 1 - 30 maio Supera: < 30 maio.	7,5%	100,00%	3			
	Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos		Consolidar e otimizar a implementação Edoclink nos processos respeitantes a DAG	Prazo de execução (2013)	Cumpre: 1 - 30 jul Supera: < 1 jul.	7,5%	100,00%	3		0,525
				Consolidar e otimizar a implementação do sistema GERFIP	Prazo para identificação de problemas e constrangimentos (2013) a) Processos contabilísticos e de aquisições b) Processos de receita	a) Cumpre: 15- 30 agosto      Supera: 30 julho 2013 b) Cumpre: 1-15 setembro Supera: 30 agosto 2013	10,0%	100,00%	3			
Responsável: CLÓRIA MONTEIRO LIMA							100,0%			AVALIAÇÃO	3,100	

Responsável: GLÓRIA MONTEIRO LIMA

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-14		DAG - Serviço de Recursos Financeiros e Patrimoniais							AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar o prazo de pagamento de faturas	% de faturas pagas no prazo	Cumpr: 97-100% até 30 dias Supera: prazo médio global inferior a 30 dias	10,0%	100,00%	3	0,300	2,850	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar sem falhas todos os processos de gestão contabilística e orçamental	Grau de execução orçamental OE	Cumpr: 95-98% Supera: 100%	15,0%	100,00%	3	1,950		
			EF	Assegurar o prazo de areecadação de receita	Nº de dias (5-8) após o final de cada mês	Cumpr: 10 m sem falhas nem atrasos Supera: 12 m sem falhas	15,0%	80,00%	1			
			EF	Assegurar a gestão corrente e o controlo dos contratos continuados	a) Prazo de conclusão do processo de controlo e de informação para despacho de renovação b)	Cumpr: a) entre 8-15 abril Supera: b) 100% contratos com informação no prazo legal de renovação	10,0%	100,00%	3			
			EF	Assegurar a execução sem falhas nem atrasos dos processos de aquisições de bens e serviços	Tempo médio de execução das ações requeridas ao SRFP	Cumpr: 2-3 dias Supera: 100% em menos de 3 dias	15,0%	100,00%	3			
			EF	Cumprir o calendário de reportes estabelecidos dentro dos prazos definidos	Nº de meses sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpr: 10 m sem falhas nem atrasos Supera: 12 m sem falhas nem atrasos	10,0%	100,00%	3			
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Diminuir os consumos em material de economato (mat corrente de escritório)	média da % de redução em 2013-14 face a 2012	Cumpr: 8-10% Supera: 10-15%	10,0%	100,00%	3			
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Definir, implementar e difundir normas gerais para os procedimentos de aquisições de bens e serviços	Prazo de conclusão das normas e difusão das normas	Cumpr: 15 out-15 dez Supera: até 30 set.	7,5%	100,00%	3	0,6		
			Q	Consolidar e otimizar a implementação do sistema GERFIP	Prazo para identificação de problemas e constrangimentos a) Processos contabilísticos e de aquisições b) Processos de receita	a) Cumpr: 15- 30 agosto Supera: 30 julho 2013 b) Cumpr: 1-15 setembro Supera: 30 agosto 2013	7,5%	125,00%	5			
Responsável: CARLA LARANJO / GLÓRIA MONTEIRO LIMA							100,0%			AVALIAÇÃO	2,850	

Responsável: CARLA LARANJO / GLÓRIA MONTEIRO LIMA



Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal
--

**Responsável:** PAULO JORGE LEBREIRO ARAGÃO

Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal

2013-14		DAG - Serviço de Expediente e Arquivo						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar o registo e a gestão informatizada do expediente corrente, procedendo à sua receção, classificação, distribuição e arquivo corrente de acordo com os procedimentos	Prazo de execução	Cumpre: 95% no dia Supera: 100% no dia sem falhas	20,0%	100,00%	3	0,600	2,800
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar o serviço de expedição de correio físico	Prazo de execução	Cumpre: 95% no dia Supera: 100% no dia	20,0%	100,00%	3	1,900	
			EF	Gerir os automóveis e o serviço respetivo	% de pedidos atendidos sem queixas ou falhas	Cumpre: 80-90% Supera: 100%	20,0%	100,00%	3		
			EF	Gerir o stock do economato	a) Prazo de fornecimento de pedidos b) avisos de manutenção de stocks mínimos	a) Cumpre: 1-3 dias Supera: 1 dia b) Cumpre: 10 dias Supera: 15 dias	20,0%	100,00%	3		
			EF	Manter atualizado o registo de inventário	Prazo de execução	Cumpre: até 30 dias da aquisição Supera: até 15 dias	10,0%	80%	1		
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	EF	Diminuir os consumos em material de economato (mat corrente de escritório)	média da % de redução em 2013-14 face a 2012	Cumpre: 8-10% Supera: 10-15%	10,0%	100,0%	3	0,300	
Responsável: GLÓRIA MONTEIRO LIMA							100,0%			AVALIAÇÃO	2,800

Responsável: GLÓRIA MONTEIRO LIMA