

BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2016

ABRIL 2017

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 2016.

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 2016, 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.

Em **ANEXO** dão-se os mapas SIADAP 2, com o plano e grau de cumprimento das unidades orgânicas relativamente ao biénio 2015-16.

I	NOTA INTRODUTÓRIA	4
1	Breve análise conjuntural	5
2	Orientações estratégicas	9
II	AUTOAVALIAÇÃO	10
1	Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados	11
1.1	Objetivos, metas e resultados do QUAR para 2016	12
1.2	Autoavaliação	16
1.3	Relatório detalhado do cumprimento dos objetivos	17
1.4	Informação adicional	25
2	Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano	36
2.1	Serviços prestados pela Agência Bibliográfica Nacional	37
2.2	Desenvolvimento das coleções	37
2.3	Processamento bibliográfico	39
2.4	Serviços de acesso às coleções	40
2.5	Preservação e conservação	42
2.6	Porbase – Base Nacional de Dados Bibliográficos	43
2.7	Normalização e qualidade	44
2.8	BND – Biblioteca Nacional Digital e serviços conexos	45
2.9	Extensão cultural, investigação e divulgação	48
2.10	Cooperação internacional	53
2.11	Biblioteca Pública de Évora	55
2.12	Grau de cumprimento dos objetivos do Plano	57
3	Análise da afetação de recursos materiais, humanos e financeiros	59
3.1	Infraestrutura informática	60
3.2	Edifício, instalações e equipamentos	61
3.3	Recursos humanos	62
3.4	Recursos financeiros	64
III	BALANÇO SOCIAL	65
	ANEXO – PLANO E GRAU DE CUMPRIMENTO DAS UNIDADES ORGÂNICAS	68

I NOTA INTRODUTÓRIA

NOTA INTRODUTÓRIA

1 BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

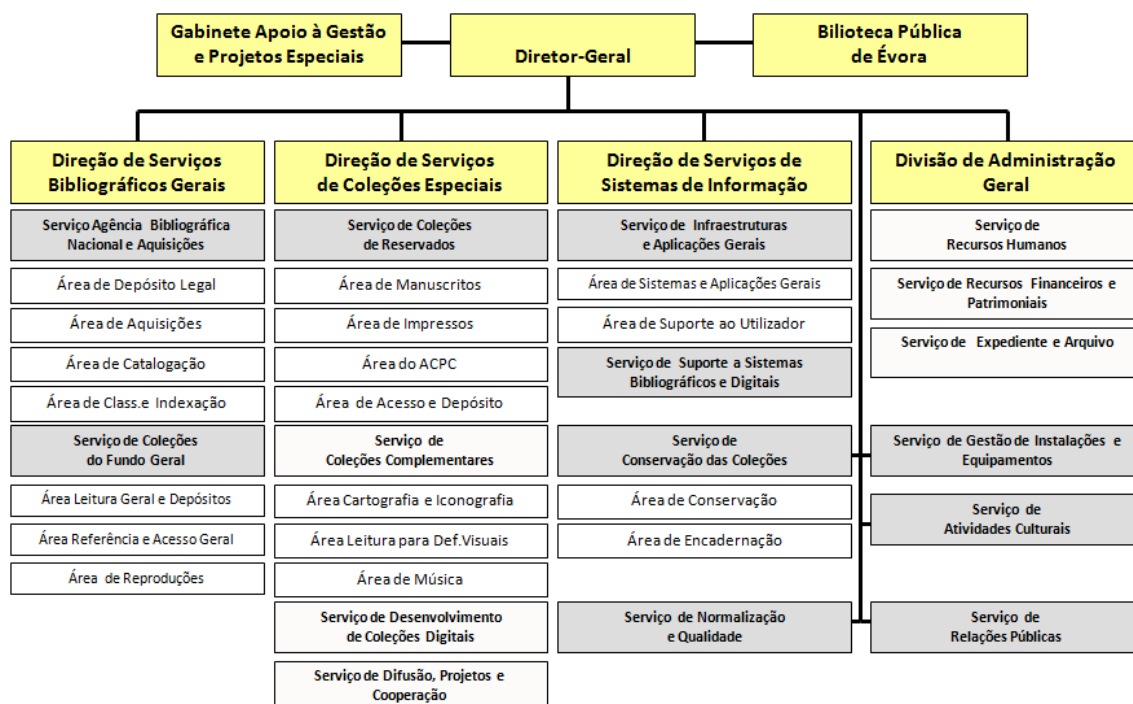
1.1 Missão, legislação e estrutura orgânica

A BNP é um organismo da administração direta do Estado dotado de autonomia administrativa, sob tutela do Ministro 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.

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, foi extinta a Área de Microfilmagem, por se ter descontinuado a produção de microfílm, passando a gestão do acervo de microfílm a integrar o Serviço de Coleções do Fundo Geral. Em 2015, foi criado o Gabinete de Apoio à Gestão e Projetos Especiais, junto da Direção. Em 2016 foi extinta a Área de Gestão Editorial, mantendo-se a respetiva produção no Serviço de Atividades Culturais.



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, 2015-2020*, 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 2016 os fatores do ambiente externo não apresentaram alterações substanciais face a 2015. Continuou a destacar-se a procura dos serviços de acesso em linha aos próprios conteúdos bibliográficos, e serviços conexos, e a digitalização continuou a ser a principal área de prioridade no desenvolvimento de serviços ao público, tanto a nível nacional como internacional. No entanto, manteve-se a inexistência de programas de investimento / fontes de financiamento para esta atividade, o que continuou a não permitir corresponder às necessidades e expectativas, na medida desejável.

Na relação institucional com projetos de investigação e iniciativas culturais, manteve-se a crescente procura da colaboração da BNP por parte de agentes externos, sobretudo do âmbito académico, favorecendo a ligação às universidades.

As dificuldades em matéria de recursos, tanto financeiros como humanos, foram agravadas em 2016. Devido a insuficiência orçamental, não pôde ser preenchido na totalidade o mapa de pessoal aprovado, e o défice orçamental para aquisições de bens e serviços, superior a 60% das necessidades, só pôde ser resolvido em novembro o que prejudicou muitíssimo o funcionamento e a gestão interna, durante praticamente todo o ano.

Do mesmo modo se continuaram a fazer sentir gravosamente os efeitos da crescente complexidade burocrática na administração pública, geradora, muitas vezes, de custos desproporcionados dos processos administrativos, quer decorrentes do controlo de processos de despesa (pareceres prévios), quer da centralização de alguns aspectos da gestão de recursos, que continuou a decorrer sem qualquer otimização de procedimentos.

Tal como em 2015, todos estes fatores concorreram para um elevado grau de incerteza quanto à manutenção das capacidades que permitam corresponder, de forma adequada, às atribuições da BNP, à sustentabilidade do seu funcionamento corrente e às necessidades e expectativas dum público utilizador que é cada vez mais exigente, mais alargado e de perfis cada vez mais variados.

Neste contexto, ficou também prejudicada a capacidade para investir, na medida desejável, em inovação de serviços ao público, designadamente na virtualização de serviços através da digitalização e desenvolvimento significativo de conteúdos online, e em novos projetos de colaboração que dependam de contrapartidas que a BNP deva assegurar.

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, principalmente 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 que ronda os 6.000 leitores ativos, isto é, que frequentam a Biblioteca, em cada ano.

Mais difícil de caracterizar, e 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*, o portal VIAF – *Virtual International Authority File*, a *Biblioteca Digital do Património Iberoamericano*, ou a *Biblioteca Digital Luso-Brasileira*.

A ligação à comunidade académica, através de colaboração com investigadores e projetos individuais, bem como centros de investigação tem constituído um dos eixos privilegiados e em expansão da relação entre a BNP e utilizadores finais, com resultados evidentes para a qualificação dessa relação e para as próprias atividades culturais da Instituição.

Utilizadores profissionais

Dada a diversidade de serviços que a BNP presta neste âmbito, os utilizadores profissionais abrangem um vasto leque de clientes, tanto pessoas individuais como organizações.

Nas suas funções de Agência Bibliográfica Nacional, a BNP relaciona-se com entidades editoras, comerciais ou não, e com tipografias. A procura é ditada essencialmente por imperativos legais e os serviços fornecidos são sobretudo de carácter administrativo. No entanto, existe potencial para incentivar a participação destes clientes na melhoria dos 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.

Nesse sentido, a BNP prossegue as atividades de normalização, principalmente através da CT7 – Comissão Técnica de Normalização em Informação e Documentação e da participação em atividades de normalização da IFLA, resultando na disponibilização em português das normas de informação e documentação quer daquela associação internacional.

No âmbito dos serviços de conteúdos digitais, a BNP promove quer a cooperação e coordenação através do RNOD - Registo Nacional de Objetos Digitais, quer o estímulo à reutilização desses recursos através, designadamente, da difusão de dados de bibliotecas portuguesas para a *Europeana* e outros portais internacionais; e da 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;
- Disponibilização em linha dos dados das suas bases de dados bibliográficos e de autoridade, através de conjuntos de dados abertos, reutilizáveis por pessoas e aplicações, em diversos formatos e protocolos;
- 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;
- Serviços de produção e de empréstimo, a cidadãos deficientes visuais e a instituições especializadas nessa área, de publicações em suportes e formatos acessíveis;
- 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 em áreas técnicas da sua especialidade, através de estágios e seminários profissionais;
- Serviços de registo de obras órfãs, na base de dados do European Union Intellectual Property Office, na qualidade de entidade nacional competente;
- Instrução de processos de classificação e de expedição e exportação de bens bibliográficos;
- 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;
- Edição e difusão nacional e nos PALOP de versões em língua portuguesa de normas internacionais nas áreas de biblioteconomia e preservação e conservação.

2 ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

No cumprimento das suas atribuições fundamentais, tendo em conta o contexto atrás referido e a *Visão e Plano Estratégico da Biblioteca Nacional de Portugal, 2015-2020*, a BNP assumiu, em 2016, as seguintes orientações estratégicas gerais, de que se assinalam os principais resultados:

- **Atualizar as competências nucleares, nas áreas biblioteconómicas e tecnológicas**, considerando que é indispensável o alinhamento com os desenvolvimentos dos últimos anos quer na área de descrição de recursos, com o modelo FRBR e o código RDA, quer na arquitetura de sistemas de informação face, nomeadamente, às potencialidades da web semântica.

Neste aspeto, durante o ano de 2016 completou-se a tradução base do código RDA, foi providenciada formação, interna e aberta ao exterior, em FRBR e RDA; aprofundou-se o estudo de normas e práticas de interoperabilidade da web e dados ligados; implementou-se o portal de dados abertos da BNP (OpenData.bnportugal.pt); e realizaram-se 16 Seminários Profissionais, abertos ao exterior.

- **Aprofundar o conhecimento das coleções patrimoniais**, e os respetivos instrumentos de acesso, considerando indispensável a prossecução de objetivos de cobertura completa no controlo e disponibilização dos acervos.

Prosseguiu o mapeamento das coleções não cobertas pelo catálogo online e desenvolveram-se estratégias visando a exequibilidade dos objetivo traçado para 2020, designadamente através da revisão das políticas de catalogação, que se iniciou em 2016.

- **Reforçar a ligação com as comunidades externas de utilizadores e instituições**, considerando que as parcerias e iniciativas e projetos conjuntos viabilizam resultados com impacto de outro modo não alcançável.

Durante o ano de 2016, foram apoiados 15 projetos envolvendo investigadores e centros de investigação; celebraram-se 4 novos protocolos nesse âmbito e as iniciativas culturais da BNP beneficiaram de 17 apoios externos à sua realização. A BNP participou, ainda, de dois grupos de trabalho no âmbito da definição da Política Nacional de Ciência Aberta.

- **Aumentar a presença e impacto dos serviços e conteúdos disponibilizados na internet**, considerando a importância de explorar todas as oportunidades de novos canais de difusão e reutilização.

Neste âmbito, as realizações mais importantes em 2016 foram os lançamentos do portal de dados abertos Opendata.bnportugal.pt e do novo portal da Bibliografia Nacional Portuguesa online.

- **Desenvolver a infraestrutura e a massa crítica de conteúdos digitais**, considerando que é esta a vertente atualmente mais exigente, quer em termos de recursos, quer de expectativas e procura.

Continuou em 2016 o desenvolvimento, em fase de testes finais, de nova ferramenta de produção da Biblioteca Nacional Digital. Para além da prossecução do trabalho de produção com recursos próprios, foi elaborada uma candidatura ao SAMA visando o co-financiamento da digitalização integral dos manuscritos da Biblioteca Pública de Évora e dos fundos mais significativos de manuscritos de Reservados da BNP.

- **Prosseguir a reabilitação dos edifícios e o reforço da segurança das coleções**, considerando a necessidade de continuar a renovação logística dos serviços e a oportunidade de cofinanciamento por parte do Ministério das Finanças/DGTF.

Em 2016 prosseguiu a transferência de coleções patrimoniais mais relevantes para a nova Casa Forte da BNP, foram concretizadas três empreitadas, de remodelação de sistemas AVAC e iluminação, no edifício da BNP; e executado e aprovado pelas instâncias competentes o projeto de Remodelação de fachadas e coberturas do edifício da Biblioteca Pública de Évora.

II AUTOAVALIAÇÃO

1 ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS

1.1 OBJETIVOS, METAS E RESULTADOS DE 2016

QUAR – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

ANO:2016

Ministro da Cultura

Entidade: BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL

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

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO

- OE1: Manter atualizados os serviços bibliográficos nacionais
OE2: Desenvolver as coleções digitais e diversificar os seus canais de difusão e acesso
OE3: Reforçar a participação da BNP em organizações e redes nacionais e internacionais de informação
OE4: Aumentar a sustentabilidade financeira
OE5: Desenvolver os conteúdos, serviços e projetos de extensão cultural e científica
OE6: Aumentar os níveis de utilização dos serviços da BNP, locais e online

Objectivos Operacionais

Eficácia PESO 40%

001. Manter em dia o processamento de Depósito Legal (OE1) 35%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
1. Tempo de processamento de DL corrente (entre 45-55 dias)	41	52,3	50	5	34 dias	100%		52	100,00%	C

002. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2) 30%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
2. % de aumento de conteúdos da BND (entre 12-16%; valor de referência 2.289.606)	16,22% (292.135)	8,35% (176.503)	14% (320.545)	2%	20%	100%		13,72% (314.159)	100,00%	C

003. Participar em iniciativas nacionais e internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação (OE3) 20%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
3. N.º de iniciativas (entre 10-14)	8	10	12	2	17	50%		13	100,00%	C
4. N.º de projectos e redes (entre 14-18)	12	16	16	2	22	50%		15	100,00%	C

004. Aumentar os níveis de utilização dos serviços da BNP, locais e online (OE6) 15%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
5. N.º total de visitantes/utlizadores (entre 11.074.000 e 11.126.000)	na	10469407	11100000	26000	13.875.000	100%		11.310.310	101,66%	S

Eficiência PESO 25%

005. Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas (OE4) 60%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
6. N.º de mecenatos e parcerias (10-14)	13	18	12	2	17	100,00%		17	121,43%	S

006. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2) 40%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
7. N.º de organizações participantes (entre 32-)	26	29	33	1	42	100,00%		36	105,89%	S

Qualidade PESO 35%

007. Assegurar as actividades de extensão cultural (OE5) 100%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
8. N.º de exposições e mostras (entre 20-24)	27	29	22	2	30	25%		27	112,50%	S
9. N.º de outros eventos (71-81 lançamentos, conf's, cursos, seminários, etc.)	80	95	76	5	95	25%		96	118,52%	S
10. N.º de projetos de investigação apoiados (entre 12-14 projetos)	8	16	13	1	16	25%		15	107,14%	S
11. N.º de edições (entre 11-13)	15	14	12	1	16	25%		16	123,08%	S

NOTAS EXPLICATIVAS

Objectivos Relevantes :1, 5, 6, 7.

CrITÉRIOS de seleção: O n.º de objetivos relevantes escolhidos (4) é superior ao n.º de objetivos relevantes exigidos (pelo menos metade dos objetivos operacionais). A soma da percentagem de contribuição para a avaliação final destes 4 objetivos operacionais é de 74% (superior aos 50% exigidos).

Recursos Humanos						
DESIGNAÇÃO	Pontuação o CCAS	Quadro pessoal aprovado	Pontos planeados	Realizado		
				UERHE	Pontuação	DESVIOS
Dirigentes - Direcção Superior	20	1	20	225	20,00	0
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	5	80	1.101,50	78,33	-1,67
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	74	888	15.713,00	838,03	-49,97
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9	225	9,00	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	53	424	11.038,50	392,48	-31,52
Encarregado geral operacional	7	0	0			
Encarregado operacional	6	1	6	225	6,00	0
Assistente operacional	5	50	250	10.347,50	229,94	-20,06
Total		185	1677	38.875,50	1.573,78	-103,22

Notas:

Recursos Financeiros			
DESIGNAÇÃO	PLANEADO \$	REALIZADOS	DESVIOS
Orçamento de funcionamento	#####	5.632.700,94 €	581.510,94 €
Despesas com Pessoal	#####	4.360.619,00	55.009,00 €
Aquisições de Bens e Serviços	#####	1.065.255,00 €	408.115,00 €
Outras despesas correntes	38.710,00 €	38.289,35 €	- 420,65 €
Despesas restantes	49.730,00 €	168.537,59 €	118.807,59 €
Orçamento de Investimento	#####	413.033,47 €	- 2.236,53 €
Outros	- €	- €	- €
TOTAL (OF+Orçamento Investimento+Outros)	#####	6.045.734,41 €	579.274,41 €

Notas: O Orçamento de Funcionamento atribuído inicialmente em 2015 foi claramente deficitário, i.e., substancialmente inferior ao executado nos anos anteriores. O défice afetou essencialmente as aquisições de bens e serviços e foi corrigido através de reforços por descativação e gestão flexível que no seu total ascenderam a 723.469,00€. O Orçamento de Investimento inclui 311.078,00€ provenientes do Fundo de Reabilitação e Conservação Patrimonial (DGTf)

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

AV	Taxa	Classificação
Eficácia		
001. Manter em dia o processamento de Depósito Legal (OE1)	100,00%	Cumprido
002. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)	100,00%	Cumprido
003. Participar em iniciativas nacionais e internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação (OE3)	100,00%	Cumprido
004. Aumentar os níveis de utilização dos serviços da BNP, locais e online (OE6)	101,66%	Superado
Eficiência		
005. Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas (OE4)	121,43%	Superado
006. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)	105,89%	Superado
Qualidade		
007. Assegurar as actividades de extensão cultural (OE5)	115,31%	Superado

Ind	Fontes de
1	Tempo de processamento de DL corrente (entre 45-55 dias)
2	% de aumento de conteúdos da BND (entre 12-16%; valor de referência 2.289.606)
3	N.º de iniciativas (entre 10-14)
4	N.º de projectos e redes (entre 14-18)
5	N.º total de visitantes/utlizadores (entre 11.074.000 e 11.126.000)
6	N.º de mecenatos e parcerias (10-14)
7	N.º de organizações participantes (entre 32-34)
8	N.º de exposições e mostras (entre 20-24)
9	N.º de outros eventos (71-81 lançamentos, conf's, cursos, seminários, etc.)
10	N.º de projetos de investigação apoiados (entre 12-14 projetos)
11	N.º de edições (entre 11-13)

QUAR BNP 2016 - 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%	14,0%	Ind 1	100,00%	Cumpriu	OBJ 5	60%	15,0%	Ind 6	121,43%	Superou	OBJ 7	100%	14,00%	Ind 8-11	115,31%	Superou		109,26%
OBJ 2	30,0%	12,0%	Ind 2	100,00%	Cumpriu	OBJ 6	40%	10,0%	Ind 7	105,89%	Superou						115,31%		
OBJ 3	20,0%	8,0%	Ind 3-4	100,00%	Cumpriu						115,21%								
OBJ 4	15,0%	6,0%	Ind 5	101,66%	Superou														
					100,25%														

2016		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	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação Utilizadores/ Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	4 - Aumentar os níveis de utilização dos serviços da BNP, locais e online (OE6)	N.º total de visitantes/utilizadores	(11.074K-11.126K)	6,00%	101,66%	5	2,488		
			Q	7. Assegurar as actividades de extensão cultural (OE5)	Nº de exposições e mostras	[20-24]	8,75%	112,50%	5			
					Nº eventos (lançamentos, conf's, colóquios, etc.)	[71-81]	8,75%	118,52%	5			
					Nº de projetos de investigação apoiados	[12-14]	8,75%	107,14%	5			
					Nº de edições	[11-13]	8,75%	123,08%	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%	100,00%	3	1,520		
			EF	2- Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nac. Digital (OE2)	% crescimento (valor refº 2.113.103)	[12-16%]	12,00%	100,00%	3			
			EF	3 - Participar em iniciativas nacionais e internacionais de desenvolvimento normativo ou técnico-científico e em projetos e redes europeias (OE3)	N.º de iniciativas	[10-14]	4,00%	100,00%	3			
					N.º de projetos e redes	[14-18]	4,00%	100,00%	3			
			ef	6. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)	N.º de organizações participantes	[32-34]	10,00%	105,89%	5			
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	4. Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas (OE4)	Nº de mecenatos e parcerias	[10-14]	15,0%	121,43%	5	0,750		
							100,00%		AVALIAÇÃO		4,878	
								Taxa realização ponderada		109,26%		

1.2 AUTOAVALIAÇÃO

A realização dos objetivos no ano de 2016 foi a seguinte:

Grau de cumprimento dos objetivos

- Foram **superados 4 (67%) dos 6** objetivos estratégicos;
- Foram **superados 4 (57%)** dos 7 objetivos operacionais;
- Foram **superados 7 (64%)** dos 11 indicadores;
- A **taxa ponderada de realização** foi de **109,64%**.
- 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 -6,16%;
- Não se verificaram indicadores com desvio superior a 25%.

b) Análise custo-eficácia

- Globalmente, o desempenho foi acima do planeado e a execução dos recursos financeiros foi de **99,68%**.

c) Evolução dos resultados obtidos por comparação com anos anteriores

Todos os indicadores de atividades continuadas **(10)** 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: 0,25%

Eficiência: 15,21%

Qualidade: 16,41%

Face aos resultados obtidos, propõe-se a classificação de **"Bom"**.

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 Tempo de processamento de DL corrente	2015	Meta	Resultado 2016	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	52,3 dias	45-55 dias	52 dias	100%	Cumprido	0

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
Revisão da política de catalogação corrente.	Maio-dezembro
Impacto Disponibilização atempada 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 % de aumento de conteúdos da BND (entre 12-16%; valor de refª 2.289.606)	2015	Meta	Resultado 2016		Taxa de realização	Classificação	Desvio
	8,35% (176.503)	12-16%	13,72%	314.159	100%	Cumprido	0

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
Impacto No final do ano a BND continha 29.634 títulos/ 2.603.765 páginas. O volume de acessos aos objetos digitais foi de 8.780.609 /ano e uma média mensal de mais de 730.000 acessos, aumentando 18% relativamente a 2015.	

OBJETIVO OPERACIONAL 3 (EFICÁCIA)

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

Fonte de verificação : Programas e relatórios de iniciativas e projetos

Ind. 3 Nº de iniciativas	2015	Meta	Peso	Resultado 2016	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	10	10-14	50%	13	100%	C	0
Ind. 5 Nº de proj. e redes	16	14-18	50%	15	100%	C	0
Resultado global					100%	Cumprido	0%

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	MSEG – Member States Expert Group
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. Mais inf.: https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/member-states-expert-group-digitisation-and-digital-preservation-mseg
Atividade em 2016	Acompanhamento das atividades e divulgação de informação.
Entidade/Iniciativa	European RDA Interest Group – EURIG
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. : http://www.slainte.org.uk/eurig/index.htm
Atividade em 2016	Acompanhamento do desenvolvimento e implementação do RDA
Entidade/Iniciativa	Universal Decimal Classification Summary Online – UDCs
Tipo de participação	Membro, fornecedor de versão portuguesa
Âmbito temporal	Desde 2010
Objetivos / Resultados	Iniciativa online do UDC Consortium 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.: http://www.udcc.org/udcsummary/
Atividade em 2016	Manutenção da versão portuguesa. Atualizações.
Entidade/Iniciativa	IFLA UNIMARC Strategic Programme / Permanent UNIMARC Committee (PUC)
Tipo de participação	Presidência 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.: http://www.ifla.org/en/unimarc
Atividade em 2016	Coordenação da reunião do PUC realizada em Lisboa, 4-6 abril.

Entidade/Iniciativa	Répertoire internationale des sources musicales (RISM)
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.: http://www.rism.info/en/home.html
Atividade em 2016	Tradução da brochura de apresentação. Preparação de Seminário Profissional realizado em janeiro de 2017. Atualização do diretório de bibliotecas e arquivos musicais (RISM-Series C) em colaboração com Grupo de Trabalho da IAML.
Entidade / Projeto	Consórcio DAISY (Digital Accessible Information System)
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.: http://www.daisy.org/
Atividade em 2016	Continuação do processo de implementação em Portugal.
Entidade / Projeto	TIGAR (Trusted Intermediary Global Accessible Resources Project) (nova designação Accessible Books Consortium)
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.
Atividade em 2016	Continuação de testes e mapeamento de registos para os vários formatos de recursos.
Entidade / Projeto	OpenGLAM (Galleries, Libraries, Archives and Museums)
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
Atividade em 2016	Atividades de divulgação em Portugal.
Entidade / Projeto	REAtar – Recursos Educativos Abertos, tecnologias e aprendizagens em rede
Tipo de participação	Parceria
Âmbito temporal	Desde 2013
Objetivos / Resultados	Parceria com a RBE-Rede de Bibliotecas Escolares, com vista a promoção da reutilização dos conteúdos digitais disponíveis na BND
Atividade em 2016	4 Workshops de apresentação da BND, abrangendo um total de 80 pessoas.
Entidade / Projeto	Google Earth - Coleções georreferenciadas da BNP
Tipo de participação	Parceria
Âmbito temporal	Desde 2015
Objetivos / Resultados	Disponibilização de recursos georeferenciados da BND
Atividade em 2016	Seleção e georreferenciação de recursos; realização do Seminário <i>Georreferenciação de conteúdos com o Google Earth</i>
Projeto/rede	Projeto Enumerate
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.: http://www.enumerate.eu/
Âmbito temporal	Desde 2011
Atividade em 2016	Seminário de divulgação dos resultados e atividades EUMERATE.

Entidade / Projeto	Open Preservation Foundation (OPF)
Tipo de participação	Membro desde 2015
Âmbito temporal	2015-
Objetivos / Resultados	A OPF tem como objetivo partilhar soluções open-source para a gestão e preservação digital de recursos do património cultural, promovendo boas práticas através de grupos de interesse, eventos e formação.
Atividade em 2016	Participação na reunião anual da fundação e em workshops por ela promovidos.
Entidade / Projeto	EUIPO – Base de Dados de Obras Órfãs
Tipo de participação	Autoridade Nacional competente para as Obras Órfãs
Âmbito temporal	2015-
Objetivos / Resultados	Coligir informações referentes a obras órfãs que integrem as coleções de organismos públicos dos Estados Membros da EU e dos países do Espaço Económico Europeu
Atividade em 2016	Participação nas reuniões promovidas pelo EUIPO; registo e validação de obras órfãs na base de dados do EUIPO

PROJETOS E REDES

Projeto/rede	The European Library - TEL
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.: http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/index.html
Atividade em 2016	Exportação/atualização regular dos dados dos sistemas de informação da BNP.
Projeto/rede	Portal Europeana
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. http://europeana.eu/portal/aboutus.html
Atividade em 2016	Atualização regular de dados da BNP e do RNOD na Europeana (2 atualizações).
Projeto/rede	International Virtual Authority File – VIAF
Tipo de participação	Membro, fornecedor de conteúdos portugueses
Âmbito temporal	Desde 2010
Objetivos / Resultados	Base de dados internacional de partilha de informação de autoridade e informação bibliográfica associada. Mais inf.: http://viaf.org/ .
Atividade em 2016	Exportação/atualização regular dos dados dos sistemas de informação da BNP.
Projeto/rede	World Digital Library
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.: http://www.wdl.org/pt
Atividade em 2016	Fornecimento de conteúdos

Projeto/rede	Biblioteca Digital do Património Ibero-Americano
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.: http://www.wdl.org/pt
Atividade em 2016	Fornecimento dos conteúdos da BND e respetivas atualizações.
Projeto/rede	Rede EoD – Ebooks on Demand
Tipo de participação	Parceiro da Rede, fornecendo serviços de digitalização de conteúdos portugueses, a pedido. Projeto financiado pelo Programa Culture 2007-2013.
Âmbito temporal	Desde Maio 2009
Objetivos / Resultados	Fornecimento de serviços de digitalização e/ou impressão a pedido, online e completamente transacional. http://books2ebooks.eu/
Atividade em 2016	Resposta a pedidos no âmbito do serviço de Rede EOD
Projeto/rede	International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres- IAML
Tipo de participação	Membro
Âmbito temporal	Desde 2013
Objetivos / Resultados	Acompanhamento e desenvolvimento de aspetos técnicos de gestão de fundos musicais. Mais inf.: http://www.iaml.info/
Atividade em 2016	Participação no congresso da IAML (Roma, 3-8 julho). Participação no Grupo de Trabalho para Acesso aos Arquivos Musicais (AMA-WG/IAML) em colaboração com o RISM.
Entidade / Projeto	BDLB - Biblioteca Digital Luso-Brasileira
Tipo de participação	Membro fundador (em parceria com a Biblioteca Nacional do Brasil), fornecedor de conteúdos portugueses
Âmbito temporal	Desde 2014
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).
Atividade em 2016	Lançamento do portal em linha em maio de 2016, em http://bdlb.bn.gov.br/
Entidade / Projeto	Macau-China: Fontes séculos XVI-XIX
Tipo de participação	Membro fundador (em parceria com a Fundação Macau, Observatório da China, e UCCLA) e fornecedor de conteúdos
Âmbito temporal	Desde 2014
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.
Atividade em 2016	Atualização com nova documentação; disponibilização da versão em chinês do portal
Entidade / Projeto	Dicionário de Historiadores Portugueses
Tipo de participação	Apoio, através do desenvolvimento do site e sua disponibilização no portal da BND
Âmbito temporal	Desde 2011
Objetivos / Resultados	Dicionário acessível online, visa alargar o conhecimento sobre os historiadores que escreveram sobre o passado nacional, suas perspetivas do conhecimento histórico, correntes historiográficas, instituições científicas e jornais e revistas a que estiveram ligados.
Atividade em 2016	Atualização e carregamento regular das entradas do site do <i>Dicionário</i>

Entidade / Projeto	Manuscriptorium
Tipo de participação	Participante como fornecedor de conteúdos digitais e digitalizados portugueses
Âmbito temporal	2015-
Objetivos / Resultados	Portal que disponibiliza o acesso integrado a recursos digitais de valor histórico, através de ferramentas de pesquisa específicas. Este portal reúne recursos de diversas instituições, estendendo-se para além dos países da União Europeia. Sub-agregador para a Europeia.
Atividade em 2016	Fornecimento de conteúdos relevantes da BNP
Entidade / Projeto	Clavis Bibliothecarum (plataforma online)
Tipo de participação	Apoio, através da digitalização de fontes e desenvolvimento da plataforma e sua disponibilização do site no portal da BND
Âmbito temporal	Desde 2015
Objetivos / Resultados	Complemento do livro <i>Clavis Bibliothecarum</i> - levantamento exaustivo de catálogos e inventários de bibliotecas de instituições religiosas portuguesas -, o site tem como objetivo facilitar o acesso à cópia digital integral de catálogos, inventários e outros documentos afins existentes nas coleções da BNP e da Biblioteca Pública de Évora.
Atividade em 2016	Digitalização e publicação da documentação. Lançamento do site Clavis Bibliothecarum em março 2016, disponível em http://clavisbibliothecarum.bn.pt/
Entidade / Projeto	Projeto Editorial OCP – Obras Pioneiras da Cultura Portuguesa
Tipo de participação	Apoio, na digitalização de fontes selecionadas dos acervos da BNP
Âmbito temporal	Desde 2016
Objetivos / Resultados	Edição crítica, em 30 volumes, de um conjunto de obras pioneiras da cultura portuguesa, dos séc. XIII a XVIII, sob a direção de J. Eduardo Franco e Carlos Fiolhais,
Atividade em 2016	Digitalização de todas as fontes necessárias ao projeto.
Entidade / Projeto	Grupo de Trabalho para a Política Nacional de Ciência Aberta (MCTES)
Tipo de participação	Participação em dois sub-grupos de trabalho e na Comissão Consultiva
Âmbito temporal	Desde abril de 2016
Objetivos / Resultados	Elaborar estudos de diagnóstico e recomendações de implementação da PNCA
Atividade em 2016	Participação em estudos, reuniões de avaliação e atividades de divulgação e discussão pública
Entidade / Projeto	Projeto Estranhar Pessoa (Inv. Resp. Prof. António Feijó)
Tipo de participação	Apoio, na cedência de digitalizações e co-organização de seminário de investigação
Âmbito temporal	Desde 2013
Objetivos / Resultados	Revisão exaustiva da discussão em torno de obra de Fernando Pessoa, tomando como ponto de acesso e noção de heterónimo; realização de seminários e colóquios abertos
Atividade em 2016	Fornecimento de imagens para o projeto

OBJETIVO OPERACIONAL 4 (EFICÁCIA)

Aumentar os níveis de utilização dos serviços da BNP, locais e online

Fonte de verificação: Relatório de atividades / dados dos sisemas de informação

Ind. 5	2015	Meta	Resultado 2016	Taxa de realização	Classificação	Desvio
Nº total de visitantes/ utilizadores	10.469.407	11.074K- 11.126K	11.310.310	101,66%	Superado	1,66%

Processos: Serviços de difusão online; recolha de dados estatísticos

Objetivos específicos: Aumentar o número de acessos/serviço prestado

Ações	Datas de realização
Intensificação da difusão de serviços online; sistematização da recolha de dados estatísticos	Janeiro-dezembro
Impacto Melhor visibilidade dos resultados globais e melhor conhecimento dos diferentes tipos de audiência da BNP	

OBJETIVO OPERACIONAL 5 (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

Ind. 6	2015	Meta	Resultado 2016	Taxa de realização	Classificação	Desvio
Nº mecenatos e parcerias (10-14)	18	12	17	121,43%	Superado	21,43%

Processos: Angariação de apoios para projetos especiais

Objetivos específicos: Viabilizar atividades culturais sem dotação própria

Ações	Datas de realização
Procura e angariação de apoios: apoio mecenático da Secose para os seguros de várias mostras e exposições (1); protocolo com a CIN para desconto de 60% em tintas (1); protocolo com o Observatório da China e a Fundação Oriente para a realização do portal Macau-China (1); protocolo com a CML para diversas atividades de colaboração e apoios (1). Parcerias diversas para a realização de concertos na BNP (4); protocolo com o Centro Português de Serigrafia permitindo angaria gravuras de autores portugueses (1). Concretizadas parcerias e apoios, de pessoas e organizações diversas, que permitiram custear integralmente a impressão de 8 das edições realizadas no ano.	Janeiro-dezembro
Impacto Viabilização de exposições, mostras, edições e iniciativas online, contribuindo substancialmente para a estratégia de reforço da visibilidade cultural da BNP. Redução de custos de determinadas atividades.	

OBJETIVO OPERACIONAL 6 (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. 7 N.º de organizações participantes (32-34)	2015	Meta	Resultado em 2016	Taxa de realização	Classificação	Desvio
	29	33	36	105,89%	Superado	5, 89%

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
Impacto No final do ano existiam 36 instituições aderentes (mais 24% que em 2015) e o sistema continha 126.747 registos. A diminuição do número de registos deve-se a uma consolidação da qualidade dos registos, tendo sido retirados do RNOD c. de 11.000 registos com links quebrados.	

OBJETIVO OPERACIONAL 7 (QUALIDADE)

Assegurar as atividades de extensão cultural

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

	2015	Meta	Peso	Resultado 2016	Taxa de realização	Classificação	Desvio
Ind. 8 Nº exp. e mostras	29	20-24	25%	27	112,50%	Superado	12,50%
Ind. 9 Nº de eventos	95	71-81	25%	96	118,52%	Superado	18,52%
Ind. 10 Nº proj. apoiados	16	12-14	25%	15	107,14%	Superado	7,14%
Ind. 11 Nº de edições	14	11-13	25%	16	123,08%	Superado	23,08%
Total					115,31%	Superado	15,31%

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
Impacto 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 e da BPE quer aos serviços disponibilizados em linha (Biblioteca Nacional Digital e Portal BNP). Foram, ainda, realizados inquéritos de satisfação junto das entidades externas com quem a BNP desenvolveu atividades de parceria.

Com ligeiras variações face a 2015, os resultados mantêm os mesmos padrões globais de avaliação média de satisfeito/bom ou superior face ao verificado de 2009 a 2015.

Em todos os questionários a avaliação de Satisfeito/Muito satisfeito - Bom/Muito bom/Excelente mantém-se igual ou acima de 80%.

a) Avaliação dos serviços locais da BNP e da BPE

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 10.11.2016 a 13.01.2017.

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

Dimensão da amostra: 114 respondentes (- 2% que em 2015)

Taxa de resposta / respondente: 83% (-3% que em 2015)

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

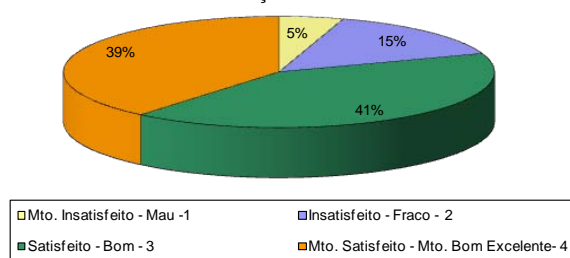
Serviços Grau de satisfação	Serv. Átrio	Refe- rência	Leitura Geral	Repro- duções	Micro filmes	Reser- vados	Cartog- rafia/ Iconog- rafia	Música	ALDV	BPE	TOTAL resposta s/média geral	
Mto. Insatisfeito. Mau -1	10	68	36	1	7	3	4	4	0	9	142	5%
Insatisfeito. Fraco- 2	25	170	97	49	26	15	18	15	0	21	436	15%
Satisfeito. Bom - 3	131	378	191	100	89	45	93	68	9	115	1219	41%
Mto. Satisfeito. Mto Bom, Excelente - 4	91	292	197	55	65	171	42	21	13	200	1147	39%
Avaliação média	3,18	2,98	3,05	3,02	3,13	3,64	3,10	2,98	3,59	3,47	3,22	

- Média geral de satisfação: **3,22** (Satisfeito/Bom), diminuindo 0,11 face a 2015
- Respostas **entre 3-4** (Satisfeito/Muito satisfeito – Bom/Muito bom/Excelente): **80%**, diminuindo 4% face a 2015
- Satisfação com instalações e equipamentos – média global de **2,91** (Insatisfeito/fraco) melhorando em **0,03** face a 2015
- Satisfação com a qualidade do atendimento - média de **3,43** (Satisfeito/Bom), diminuindo **0,05** face a 2015.

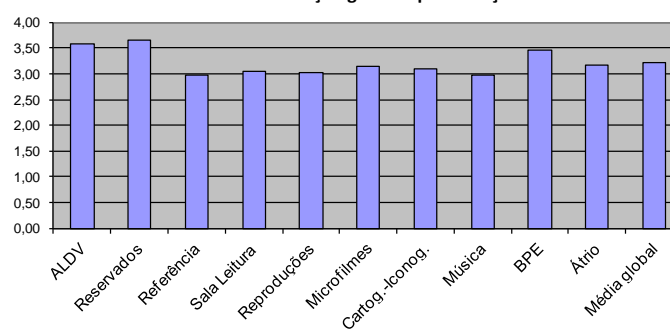
SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES - 2016

SERVIÇOS LOCAIS DA BNP

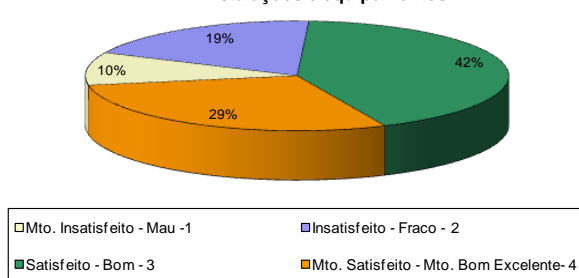
Satisfação Global Leitores



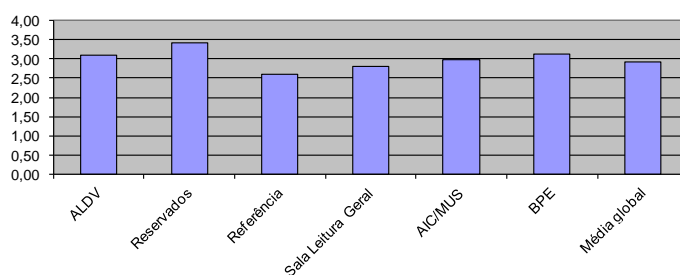
Média de avaliação global e por serviço



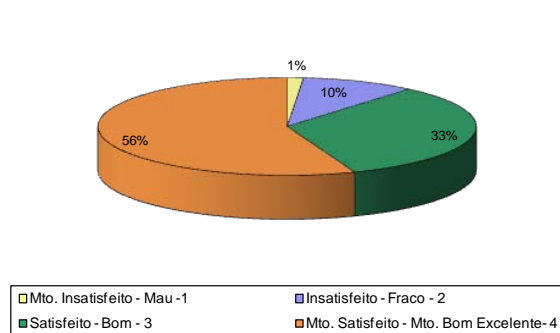
Instalações e equipamentos



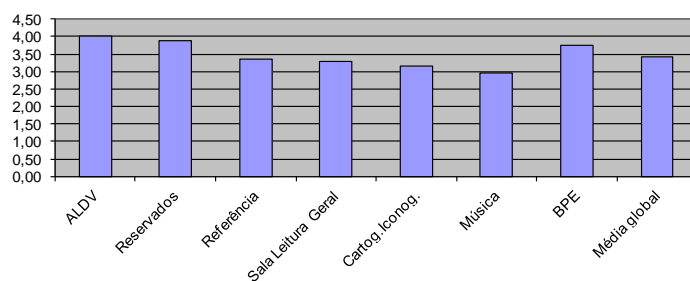
Instalações e equipamentos



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 11.11.2016 e 13.01.2017

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

Dimensão da amostra: **318** respondentes (BND-149; Portal BNP-169). A amostra teve uma diminuição de 25% face a 2015.

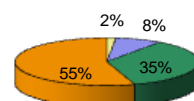
Taxa de resposta/respondente:

BND – **82%** (-2% face a 2015); Portal BNP – **85%** (+ 4% face a 2015)

Principais resultados (escala de 1-4):

BND	Organização conteúdos	Apresentação gráfica e funcionalidade	Relevância conteúdos	Qual. Imgens	Média global	
Mto. Insatisfeito - Mau -1	3	3	1	1	8	1,60%
Insatisfeito - Fraco - 2	9	12	18	2	41	8,18%
Satisfeito - Bom - 3	54	54	45	24	177	35,33%
Mto. Satisfeito - Mto. Bom Excelente- 4	59	58	63	95	275	54,89%
Média	3,35	3,31	3,34	3,75	3,44	

Avaliação BND

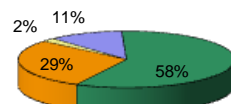


■ Mto. Insatisfeito - Mau -1
 ■ Insatisfeito - Fraco - 2
 ■ Satisfeito - Bom - 3
 ■ Mto. Satisfeito - Mto. Bom Excelente- 4

- Média geral de satisfação: **3,44** (Satisfeito/Bom), aumentado 0,04 face a 2015.
- Respostas entre 3-4 (Satisf./Muito satisf.; Bom/Muito bom): **90,22%**, aumentando 0,34% face a 2015.

PORTAL BNP	Organização conteúdos	Actualidade	Apresent. gráfica e funcionalid.	Satisf. c/ inf. consultada	Média global	
Mto. Insatisfeito - Mau -1	1	1	3	23	28	2,06%
Insatisfeito - Fraco - 2	15	14	18	104	151	11,12%
Satisfeito - Bom - 3	76	73	72	571	792	58,32%
Mto. Satisfeito - Mto. Bom Excelente- 4	51	54	49	233	387	28,50%
Média	3,24	3,27	3,18	3,09	3,13	

Avaliação Portal BNP



■ Mto. Insatisfeito - Mau -1
 ■ Insatisfeito - Fraco - 2
 ■ Satisfeito - Bom - 3
 ■ Mto. Satisfeito - Mto. Bom Excelente- 4

- Média geral de satisfação: **3,13** (Satisfeito/Bom), aumentando 0,05 face a 2015.
- Respostas **entre 3-4** (Satisfeito/Muito satisfeito – Bom/Muito bom): **86,82%**, aumentando 2,21% face a 2015.

c) Avaliação dos serviços ou parcerias com entidades externas

Foram efetuados questionários de satisfação às entidades externas a que a BNP prestou serviços ou realizou ações em parceria ao longo do ano de 2016.

Metodologia utilizada: Questionários realizados em modo Web, enviados por email aos interlocutores das entidades externas junto da BNP.

Período de realização: 02.01.2017 a 17.01.2017

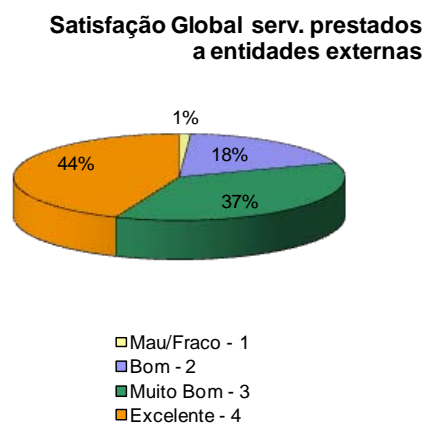
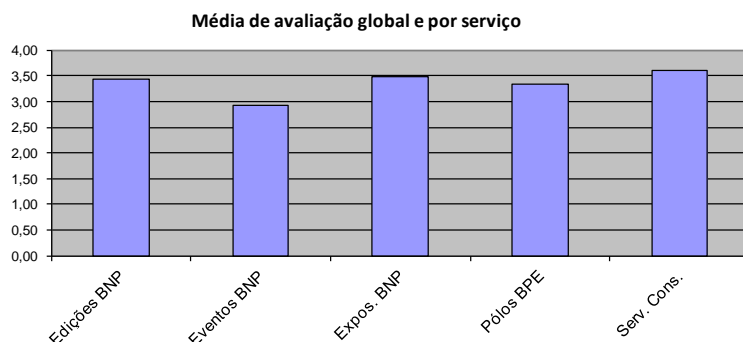
Universo de inquirição: Entidades às quais a BNP prestou serviços durante o ano de 2016, num total de 103 convites para responder ao inquérito.

Dimensão da amostra: 42 respondentes

Taxa de resposta/respondente: 98% (+ 7% do que em 2015)

Principais resultados (escala de 1-4):

Satisf. serv. a entidades externas	1 - Em geral	2 - Realização material	3 - Colab. Disponib. equipas	Média global	
Mau - Fraco1	0	4	0	4	1,11%
Bom - 2	3	40	24	67	18,56%
Muito Bom - 3	13	75	44	132	36,57%
Excelente- 4	26	61	71	158	43,77%
Média	3,55	3,07	3,34	3,23	



- Média geral de satisfação: **3,23** (Muito Bom), diminuindo 0,04 face a 2015
- Respostas entre 3-4 (Muito Bom ; Excelente): **80,34%**, aumentando 1% face a 2015.

c) Outros indicadores quantidade/qualidade dos serviços prestados

Em 2016 as atividades da BNP observaram maioritariamente uma manutenção dos resultados obtidos em 2015. São de destacar algumas **variações positivas face a 2015** atingidas nas seguintes atividades:

Processamento bibliográfico

- Aumento de 8,46% do número de monografias de depósito legal processadas
- Aumento de 41% de ações de correção de registos
- aumento de 18,15% do número total de obras processadas na BPE;

Serviços de acesso

- aumento de 30% do serviço de informação bibliográfica na BNP, mantendo-se o tempo médio de resposta;
- aumento de 9,6% de novos leitores inscritos na Biblioteca Pública de Évora;
- aumento de 66% de utilizadores ativos na Biblioteca Pública de Évora;
- aumento de 50,4% de documentos consultados na Biblioteca Pública de Évora;
- aumento de 4,11% de reproduções fornecidas na BNP;

Serviços online

- aumento em 75% do ritmo de crescimento da BND;
- aumento em 133% do ritmo de crescimento das adesões ao RNOD;
- aumento de 17% nos acessos aos serviços online;
- aumento de 32% de seguidores no Facebook, e de 156% de alcance total (número de visualizações).

Atividades culturais na BNP

- manutenção dos resultados das atividades culturais, com todos os objetivos superados;
- aumento de 14,2% do número de edições;
- aumento de 8% dos títulos disponíveis na Livraria Online.

Satisfação de utilizadores

- diminuição de 75% do número de reclamações;
- aumento global de 1,27% no grupo de satisfeito/muito satisfeito com os serviços online;
- aumento global de 1% no grupo de satisfeito/muito satisfeito das entidades externas que fizeram parcerias com a BNP.

1.4.2 Avaliação do sistema de controlo interno

Em 2016 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.

A partir de janeiro de 2015, a BNP passou a estar integrada na GAF – Gestão Administrativa e Financeira da Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros, tendo sido contratualizados em protocolo alguns serviços da área financeira e de aprovisionamento. Em consequência, foram redefinidos alguns procedimentos internos e alterada a respetiva documentação, designadamente na área de aquisições de bens e serviços.

Em 2016 todos os setores de atividade da BNP desenvolveram, com maior ou menor completude, instrumentos de definição de políticas, orientação técnica e controlo. Para a área de administração, no âmbito da gestão financeira, foram definidos ou atualizados manuais de gestão e controlo de fundo de maneo, de aquisições de bens e serviços e de gestão e controlo de receita própria.

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 março¹:

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 e no manual de Aquisições de Bens e Serviços
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, e procedimentos locais de verificação nos processos de despesa.
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 2015-2020 Elementos do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção Manual de aquisições de bens e serviços
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			Auditoria ordinária da IGAC à Elaboração e Execução de Planos de Gestão de Riscos de Corrupção, em 2015. Auditoria ordinária da IGF, em 2013 (relatório final em 2015). 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.

¹ Disponível em http://213.30.17.29/o_gpp/Docs_apoio/Manual_apoio_SIADAP1_2010.pdf.

2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	x			Lei Orgânica, Portarias complementares e Despachos relativos às unidades orgânicas flexíveis publicados em DR.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	x			98,11%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	x			10,27%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	x			Sim, nas diversas áreas técnicas e no SRFP
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x			Diretor-Geral, nas competências próprias
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	x			Levantamento de necessidades e subsequente participação nos procedimentos centralizados existentes
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	x			Iniciado em 2009 nas áreas de RH e de Orçamento e Compras. Com a redução de RH nestas áreas, na prática tem sido difícil de aplicar
3.5 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 maneo.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	x			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	x			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	x			Sim, criado em 2009; última atualizado em 2012.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	x			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	x			Em parte
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

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

Em 2016, no que respeita a ações de modernização e simplificação administrativa, salientam-se as seguintes medidas:

BNP

- Criação e disponibilização de um Portal de Dados Abertos (<http://opendata.bnportugal.pt/>), disponibilizando de forma simples, gratuita e anónima, o acesso aos dados não pessoais dos sistemas de informação da BNP, em vários formatos e protocolos alternativos. Esta medida insere-se no âmbito da implementação das medidas preconizadas pela Diretiva 2013/37/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Junho de 2013, e foi contemplada no Programa Simplex.
- Criação e disponibilização de um novo portal para acesso online à Bibliografia Nacional Portuguesa (<http://bibliografia.bnportugal.pt/>), que dá notícia de tudo o que correntemente se publica em Portugal, com facilidades para pesquisas temáticas, por editores, autores e títulos, e possibilidade de constituição de bibliografias e exportação de registos, para sistemas de gestão bibliográfica, profissionais e pessoais. Esta medida foi contemplada no Programa Simplex.
- Implementado um novo sistema de faturação online que veio simplificar as tarefas e o controlo da receita, que com a centralização na SG-PCM haviam passado de tarefas já integradas em Gerfip a tarefas manuais com enorme impacto negativo junto do público e aumentando muito significativamente o trabalho administrativo, incluindo o registo manual no eFatura (AT).
- Implementação de um sistema de gestão e difusão de notícias por listas de correio eletrónico, que veio facilitar as atividades de difusão cultural e permitir a auto-inscrição de interessados, a partir do portal da BNP.
- Iniciada a implementação de um sistema próprio para gestão e acesso de documentos em formatos alternativos para invisuais – RNOFA – Repositório Nacional de Objetos em Formatos Alternativos. Numa segunda fase, após finalizada a implementação para os serviços e leitores da Área de Leitura para Deficientes Visuais da BNP, o sistema será aberto à participação de outras entidades com coleções e/ou produção na área de documentos acessíveis a invisuais.

Na BPE – Biblioteca Pública de Évora:

- Reorganização estrutural do serviço interno de tratamento documental do depósito legal, para controlo e mais rápida disponibilização das obras ao público;
- Inauguração e entrada em funcionamento do Pólo da Freguesia de Canaviais;
- Implementado um núcleo de leitura pública no Colégio dos Salesianos;
- Criada a Iniciativa Pólo a Polo, em colaboração com a associação cultural “É neste País”, para desenvolvimento partilhado de ações de animação e promoção da leitura em todos os pólos e núcleos de leitura da BPE.

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

Em 2016 foram atingidos todos os objetivos definidos ao nível da organização (SIADAP1).

Ao nível das unidades orgânicas, não decorreu qualquer identificação de desvios significativos relativamente aos objetivos definidos.

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

Processos administrativos

A partir de janeiro de 2015 a BNP foi integrada na GAF-PCM, sendo centralizadas algumas operações de recursos humanos e financeiros, designadamente execução de cabimentos, compromissos e pagamentos, e registo de alterações orçamentais.

Do ponto de vista da eficiência e eficácia, em 2016 continuaram a não se verificar resultados positivos. Os circuitos não foram revistos e manteve-se, para cada uma dessas tarefas, o aumento do número de passos, de interlocutores, de tempo de execução dos processos, com mais margem de erros, e a duplicação de toda a sua documentação.

Para um reforço positivo do desempenho da BNP esta situação, ou pelo menos os circuitos e metodologias utilizados, deveriam ser revistos.

Processos Técnicos

Durante o ano de 2016 foi levado a cabo um esforço, geral a todos os serviços, no sentido de rever e documentar sistematicamente políticas e procedimentos dos processos técnicos, tendo em vista agilizá-los e otimizar recursos humanos.

Para alcançar uma maior eficácia e eficiência, é essencial que essa ação prossiga até à sua abrangência completa.

Recursos humanos

Para o cabal cumprimento da sua missão, torna-se essencial que possam ser ocupados todos os postos de trabalho aprovados no mapa de pessoal, o que não tem sido possível nos últimos anos por falta de dotação.

As áreas de trabalho mais afetadas são os dos serviços ao público, gestão do edifício e instalações e serviços de digitalização.

As categorias de assistente técnico e assistente operacional, com especial destaque para esta última, são aquelas em que se verifica maior carência e dificuldade de recrutamento, e onde existe maior rotação.

Recursos financeiros

A exiguidade dos orçamentos iniciais, que desde 2013 apresentam défices muito significativos, tem sido um fator de grande instabilidade e dificuldade de gestão, durante a maior parte do ano, até à concretização de descativos e reforços.

Para um normal desenvolvimento das atividades e regularidade da gestão, torna-se indispensável que os orçamentos iniciais reflitam a execução real do ano anterior.

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.

No entanto, dada a exiguidade de recursos, não foi ainda possível concretizar uma atividade de *benchmarking*.

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 e BPE cujos resultados a seguir se apresentam.

BNP BPE - SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES – 2016

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

Período de realização: Entre 10.11.2016 a 17.01.2017.

Universo de inquirição: 185 pessoas

Dimensão da amostra: 74 (40%), menos 7,6% face a 2015.

Taxa de resposta / respondente: 96%, diminuindo 1% face a 2015.

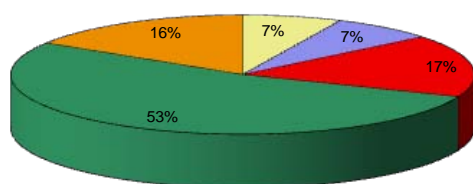
Principais resultados (escala de 1-5):

- Média geral de satisfação: **3,64** (Pouco satisfeito), diminuindo 0,04 pontos face a 2015.
- Respostas **entre 4-5** (Satisf./Muito satisf.): **68,92%**, com menos 1,93 % que em 2015
- Aspeto menos satisfatório: Desenvolvimento da carreira: **3,25**, baixando 0,08 pontos face a 2015
- Aspeto mais satisfatório: Motivação: **4,07**, com menos 0,14 pontos que em 2015.

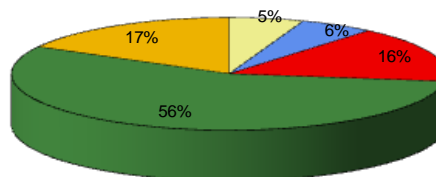
Aspetos Satisfação	Satisf. global com a Organização (9 perguntas)	Cond. Trabalho (5 perguntas)	Des. Carreira (5 perguntas)	Motivação (5 perguntas)	Higiene, segurança, equipamentos (6 perguntas)	TOTAL de respostas e média geral	
Mto. Insatisfeito - 1	28	19	43	12	31	133	14,09%
Insatisfeito - 2	28	17	50	12	31	138	
Pouco Satisfeito - 3	81	61	73	28	84	327	17,00%
Satisfeito - 4	282	207	159	192	176	1016	68,92%
Mto. Satisfeito - 5	86	52	34	112	26	310	
Avaliação média	3,73	3,72	3,25	4,07	3,39	3,64	

SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES – 2016

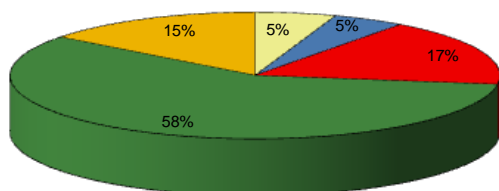
Resultados Globais



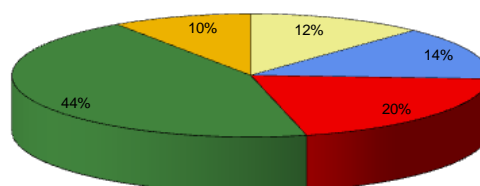
Satisfação global com a Organização



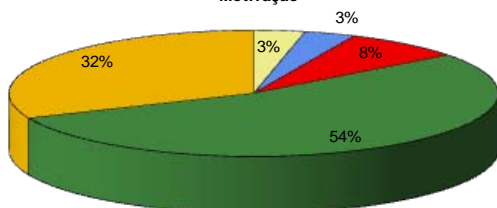
Condições de Trabalho



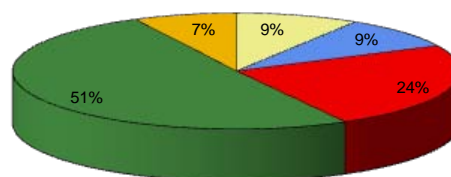
Carreira



Motivação



Higiene, Segurança, Equipamento



2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO

2.1 SERVIÇOS PRESTADOS PELA AGÊNCIA BIBLIOGRÁFICA NACIONAL

Comparativamente a 2015, em 2016 a atribuição de número de Depósito Legal **diminuiu 2,40%** e o fornecimento de dados de catalogação na publicação (CIP) **diminuiu 12,05%**. Em 2016 **diminuiu 21,90%** o número de **ISSN** atribuídos, e foi atualizada a base ISSN internacional com os dados das publicações portuguesas (envio de 855 registos: 258 novos e 597 corrigidos). O volume de serviços prestados depende da procura por parte de tipografias e editores.

Serviços de registo e identificação da publicações

	2012	2013	2014	2015	2016
Atribuição de nº DL	15.051	15.700	17.223	17.007	16.598
Fornecimento de dados CIP	628	625	592	556	489
Atribuição de ISSN	370	390	315	283	221
Atribuição de ISMN	721	257	408	336	374

Tempo médio de resposta (dias)

	2012	2013	2014	2015	2016
Atribuição de nº DL	0,003	0,003	0,011	44min	53min
Fornecimento de dados CIP	1,59	1,779	1,25	0,99 dias	1,127
Atribuição de ISSN	0,5	0,49	0,50	0,73 dias	1,155
Atribuição de ISMN	1	1	5	3,6	4,55

Espécies recebidas ao abrigo de Depósito Legal

2012	2013	2014	2015	2016
463.367	488.349	473.426	444.801	465.017

A BNP desempacotou e conferiu **465.017** espécies (média mensal de **39.078**), das quais **101.912** destinadas a integrar as suas coleções. As restantes **363.105** espécies foram organizadas para envio às bibliotecas beneficiárias. Foram igualmente oferecidos a outras instituições **2.160** exemplares excedentários do depósito legal.

Durante 2016, foram organizados **38.956** fascículos de publicações em série (média mensal de 3.246) e **3.913** teses e outros trabalhos académicos. Foram organizados todos os fascículos recebidos por Depósito Legal até ao mês de Setembro de 2016 (inclusive).

2.2 DESENVOLVIMENTO DAS COLEÇÕES DA BNP

2.2.1 Depósito legal

Deram entrada nas coleções da BNP, por depósito legal, **22.211** títulos, dos quais:

- **19.200** títulos de monografias,
- **414** títulos novos de publicações em série,
- **2.382** teses de doutoramento e outras provas académicas,
- **215** documentos de tipologia especial (76 de iconografia, 54 de cartografia e 85 obras de música).

No total, foram integradas **32.893** espécies monográficas e **32.212** fascículos de publicações em série.

2.2.2 Compras e ofertas

Em 2016 foram adquiridas 40 obras de bibliografia corrente, continuando suspensa a assinatura de publicações periódicas estrangeiras, e adquiriram-se 51 (mais 49 que em 2015) no âmbito de raridades. Foram processadas as obras adquiridas por compra, das quais 49 destinadas às coleções do Fundo Geral e 2 aos Reservados – Arquivo de Cultura Portuguesa Contemporânea.

A BNP analisou os catálogos de 11 leilões de livreiros-antiquários, tendo adquirido espécies bibliográficas em 3 deles.

2012*	2013**	2014	2015	2016
6.954,09€	10.068,00 €	1.757,45 €	1.520,00 €	1.878,04

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.

Em 2016 deram entrada na BNP, por oferta, **19.847** publicações.

2.2.2.1 Principais aquisições de espólios e raridades

Espólios

- Compra de 30 cartas de Eça de Queirós a Jaime Batalha Reis;
- Compra de documentação avulsa de Eça de Queirós (carta, menu, fotografias);
- Compra de Actas da Liga Republicana das Mulheres Portuguesas;
- Doação de documentos de Espólio de **António Ginestal Machado**, por herdeiros;
- Doação de documentos da Coleção **José Coelho Pacheco**, por herdeiros;
- Doação de documentos da Coleção **Família Rey Colaço**, por herdeiros;
- Doação de 46 documentos avulsos de João Pedro Machado, Mário Botas, J. Freitas Branco e L. Pacheco, entre outros;
- Foram, ainda, incorporados novos lotes nos espólios de Jorge de Sena, Delfim Santos, Alice Gomes, Adolfo Casais Monteiro, Luís Amaro, João Pinto de Figueiredo, Raúl Rego, Orlando Ribeiro e José de Saramago.

Livro antigo e manuscritos

- Doação, por Pedro Correia Pinto, de 5 documentos originais, com datas compreendidas entre 1533 e 1853 (carta de arrematação, escritura, carta régia de D. Filipe I, contestação da abadessa do Mosteiro de Odivelas e petição pelo couto das freiras de Odivelas)

Música

- Doação, por José Brandão, do manuscrito da sinfonia “À Pátria”, de Viana da Mota;
- Doação de documentos de Maria da Graça Amado da Cunha, Alexandre Rey Colaço;
- Doação da Coleção Cremilde e Gerhard Doderer;
- Doação da Coleção Maria Teresa Dinis Sampaio;
- Incorporação de novos documentos nos espólios de Joly Braga Santos, Augusto Machado e Nuno Barreiros/Maria Helena de Freitas

Cartografia/Iconografia

- Doação de 32 serigrafias com numeração de edição própria para a BNP, pelo Centro Português de Serigrafia.

2.2.3 Coleções para invisuais

No ano de 2016 foram produzidos **23 títulos/57 volumes em Braille**, **18 em áudio** e **27 ebooks**.

Obras entradas nas coleções para invisuais

2016	Braille		Áudio		eBook
	Títulos	Volumes	Títulos	Horas	Títulos
Produção própria	23	57	18	196	27
Outros (cópias ou ofertas)	25	113	*	*	*
Total da coleção em 2016	3.628	12.116	2.239	22.266	1.065
Variação face a 2015	1,34%	1,42%	0,81%	0,88%	2,60%

* A partir de 2013, todos os títulos áudio e ebooks entrados por oferta são objeto de reproprocessamento 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 5.298 exemplares. Foi preparado e distribuído **4 números** da revista **Ponto e Som**, em Braille e em formato eletrónico, com 2.132 exemplares.

2.3. PROCESSAMENTO BIBLIOGRÁFICO

Em 2016, foram catalogados **26.372** títulos de monografias e **715** títulos de jornais e revistas. O volume de obras catalogadas destinadas ao Fundo Geral **aumentou 8,46%** no caso das monografias e **diminuiu 5,42%** no caso das publicações periódicas, relativamente a 2015. Foram ainda classificadas **21.630** obras e indexadas **90**, significando um **aumento de 0,87%** de obras processadas neste âmbito. Foram ainda efetuadas **19.529** ações de correção/normalização de registos (bibliográficos e de autoridade).

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

2012		2013		2014		2015		2016	
Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias*	Jornais revistas	Mono grafias**	Jornais revistas	Mono grafias	Jornais revistas	Mono grafias
2.564	26.797	2.382	28.569	2.426	28.725	756	24.315	715	26.372

* Das quais **1.921** são teses; ** Das quais **2.148** são teses

No âmbito das coleções especiais foram catalogados 8.781 documentos, o que corresponde a um decréscimo de 20% relativamente a 2015, e revista a catalogação existente de 7.301 registos (menos cerca de 13% que em 2015).

Processamento bibliográfico de coleções especiais

	2012		2013		2014		2015		2016	
	Catalog. Nova	Catalog. Corrigida	Catalog. Nova	Catalog. Corrigida	Catalog. Nova	Catalog. Corrigida	Catalog. Nova	Catalog. Corrigida	Catalog. Nova	Catalog. Corrigida
Reservados	3.752	1.144	5.898	5.818	5.998	8.882	7008	6557	4.738	4.477
Música	674	353	1.230	1.074	1.334	932	1176	738	1.083	1.064
Iconografia	1.894	748	1.621	1.119	2.244	831	2787	706	2.838	982
Cartografia	144	385								
ALDV	140	148	99	35	92	339	100	389	122	778
Totais	6.460	2.393	8.848	8.046	9.668	10.984	11.071	8.390	8.781	7.301

2.4. SERVIÇOS DE ACESSO ÀS COLEÇÕES

2.4.1 Leitores e atendimento de referência geral

Em 2016 verificou-se uma diminuição do número de leitores com inscrição nova assim como do número de leitores com inscrição renovada.

Número de novos leitores

2012	2013	2014	2015	2016
3.027	2795	2.471	2.334	2.005
Variação face a 2015				-14,10%

Renovações de cartão de leitor

2012	2013	2014	2015	2016
2.363	2.495	1.821	1.862	1.729
Variação face a 2015				-7,14%

Atos de atendimento de referência geral

2012	2013	2014	2015	2016
19.171	23.676	22.027	25.116	24.229
Variação face a 2015				-3,53%

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 2016 verificou-se uma diminuição 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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies	Leitores	Espécies
L. Geral	36.916	208.868	40.034	275.252	40.711	313.017	38.124	246.764	31.821	188.909
Reserv.	2.400	103.853	2.238	110.300	2.322	122.510	2.616	164.794	2.175	132.427
Iconog.	395	2.405	324	1.604	318	4.558	231	2455	244	1.075
Cartog.	147	774								
Música	533	4.360	457	4.974	414	2.478	370	1.775	420	3.091
ALDV	2.441	6.649	603	4.717	650	2.463	2.455	2.455	1.972	1.955
Totais	42.685	326.135	43.656	396.847	44.415	445.026	43.796	418.243	36.632	327.457
Variação face a 2015									-16,36%	-21,71%

2.4.3 Serviços de Empréstimo Interbibliotecas e de Informação Bibliográfica

Verificou-se uma diminuição de 27,13% de pedidos de EIB em relação a 2015. O tempo médio de resposta foi de 1 dia.

Pedidos de Empréstimo Interbibliotecas

2011	2012	2013	2014	2015	2016
1.094	1.002	1.039	843	855	623

2016 – Pedidos dirigidos à BNP		Emitidos pela BNP
De bibl. portuguesas	De bibl. estrangeiras	
79	104	440

Os pedidos de informação bibliográfica aumentaram 30% relativamente a 2015. O tempo médio de resposta neste serviço manteve-se em 1 dia.

Pedidos de Informação Bibliográfica

2011	2012	2013	2014	2015	2016
225	393	380	379	329	428

Nos serviços de Coleções Especiais, foi ainda dada resposta a 135 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 124 dias de trabalho.

2.4.4 Serviços de reprodução

Em 2016 verificou-se um acréscimo global de 4,11% no total de cópias fornecidas face a 2015. Globalmente, foram fornecidas 204.151 cópias de recursos das coleções da BNP, nos tipos principais de serviços que a seguir se apresentam.

- 30% - Reprodução presencial a pedido;
- 21% - Reprodução presencial em autosserviço;
- 7% - Reprodução por fotocópias, em diferido;
- 42% - Reprodução digital, em diferido.

Serviços de Reprodução em 2016

Reprodução presencial - Leitura Geral, Iconografia, Cartografia e Música	A pedido		Em autosserviço	
	originais	microfilmes	orig. /ou microfilmes	
Fotocópias	32.200	12.441	34.369	
Digitalizações	5.411	10.948	9.868	
Totais	37.611	23.389	44.237	105.237

Reprodução em diferido	Nº pedidos	Nº cópias	
Fotocópias (orig./microf.)	125	14.512	
Digitalizações	835	86.442	
	960	100.954	101.914
Total geral			207.151

2.4.5 Sugestões e reclamações

Relativamente a 2015, manteve-se o número de sugestões (26) e diminuiu o número de reclamações.

Face ao número de utilizadores / volume de serviços prestados, a taxa de sugestões e reclamações não tem expressão significativa.

Sugestões e Reclamações

2012		2013		2014		2015		2016	
Sug.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.	Sug.	Recl.
24	5	17	3	48	1	26	4	26	1

	Sugestões					Reclamações				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Coleções	4	7	16	13	6	-	-	-	1	1
Instalações / Equipamentos	11	6	19	9	7	-	-	1	2	-
Serviços prestados	4	2	3	-	-	3	2	-	-	-
Catálogo / recursos inform.	-	-	5	2	-	-	-	-	-	-
Regulamentos / preçários	-	-	1	-	3	1	1	-	-	-
Estacionamento	1	1	-	-	3	-	-	-	-	-
Restrições de acesso	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Segurança	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Elogios à BNP	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-
Outro	-	-	3	2	5	1	-	-	-	-
Total	24	17	48	26	26	5	3	1	4	1

2.5. PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO

2.5.1 Controlo ambiental e Controlo de Pragas

Prosseguiu o **Programa de Controlo de Pragas**, tendo sido realizados 5 fechos da câmara de desinfestação por processo anóxia. A monitorização das armadilhas multi-insetos distribuídas nos depósitos foi realizada regularmente não se tendo detetado ocorrências de insectos bibliófagos.

2.5.2 Acondicionamento e encadernação corrente

Através das intervenções de encadernação de biblioteca foram realizadas **1.956 encadernações** completas e foram **acondicionadas 9.094 espécies**, nas quais se incluem 1.300 capas para acondicionamentos de manutenção de espécies iconográficas e cartográficas.

Intervenções de acondicionamento e encadernação corrente

Tipo de intervenção	2012	2013	2014	2015	2016	* Valor que inclui 9.500
Acondicionamento	1.709	10.228**	958	2899	9094***	
Encadernações completas	1.353	1.303	848	1218	1.956	
Douração e gravação	853	1.185	676	185	0	

capas para acondicionamentos de espécies iconográficas e cartográficas no novo depósito.

** Sem dourador desde 2015.

*** Inclui 7583 acondicionamentos nas Coleções Especiais

2.5.3 Conservação e restauro

Na Área de Conservação foram intervencionadas **211 espécies** (livro e documento avulso), que incluíram 6 intervenções totais de conservação e restauro, em corpo do livro e encadernação. Nas intervenções parciais foram contabilizadas **155 obras intervencionadas**.

Intervenções de restauro

2012		2013		2014		2015		2016	
Livro	Avulso	Livro	Avulso	Livro	Avulso	Livro	Avulso	Livro	Avulso
70	101	274	55	65	20	638	13	144	67

2.5.4 Outras atividades

Foi providenciado o apoio a **42 exposições**, das quais 25 realizadas na BNP. Foi assegurada a presença de obras do acervo da BNP em 17 exposições externas, sendo 3 no estrangeiro e 14 em território nacional, correspondendo a um total de 114 obras intervencionadas para esse fim, dos séculos XVI a XX.

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 2016 o número de cooperantes efetivos era de **194**, tendo ocorrido **2** novas adesões.

Em 2016 foram recebidos de **7 bibliotecas** cooperantes **96.500** registos bibliográficos para análise e integração em diferido: foram integrados na base **43.875** registos (**4.285 novos** e **39.590 adiões de cotas**).

	31 Dez. 2015	31 Dez. 2016	Crescimento	
Bibliográficos	1.883.673	1.925.038	41.365	2,20%
Autoridades	1.470.321	1.486.652	16.331	1,11%
Itens	3.818.145	3.914.220	96.075	2,52%

No final de 2016 existiam na PORBASE 1.925.038 **registos bibliográficos**, 1.486.652 registos de autoridade e 3.914.220 **registos de exemplar** (itens):

2.7. NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE

Em 2016, 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 congéneres; 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 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);
- Participação na reunião do PUC realizada em Lisboa a 4-5 de abril;
- Compilação e publicação no sítio web do UNIMARC Strategic Programme (USP) da bibliografia sobre o UNIMARC;
- Disponibilização no sítio web do USP de atualizações aos formatos bibliográfico e autoridades;
- Preparação e formatação para publicação no sítio web do USP das propostas aprovadas pelo PUC entre 2013 e 2016;
- 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 dos últimos 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 em processo de validação final, para publicação pelo IPQ

- NP ISO 2789 – *Informação e documentação. Estatísticas internacionais de bibliotecas*
- NP EN ISO 9706 – *Informação e Documentação. Papel para documentos. Requisitos de permanência*
- NP ISO 11620 – *Informação e documentação. Indicadores de desempenho em bibliotecas*
- 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*
- ISO 16439:2014 - *Informação e documentação. Métodos e procedimentos para avaliar o impacto das bibliotecas*
- NP ISO 27729 – *Informação e documentação. Identificador Internacional Normalizado de Nome (ISNI)*
- NP ISO 30300 – *Informação e Documentação. Sistemas de gestão para documentos de arquivo. Fundamentos e vocabulário*
- NP ISO 30301 – *Informação e Documentação. Sistemas de gestão para documentos de arquivo. Requisitos*

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*
- 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 11108:1998 - *Informação e documentação. Papel para documentos de arquivo. Requisitos de durabilidade e permanência*
- ISO 11800:1998 - *Information and documentation -- Requirements for binding materials and methods used in the manufacture of books*
- ISO 15511:2011 - *Information and documentation -- International Standard Identifier for Libraries and Related Organizations (ISIL)*
- ISO TR 11219:2012 - *Information and documentation — Qualitative conditions and basic statistics for library buildings — Space, function and design*

2.7.3 Atividades de difusão, normativa

Neste aspeto, foram realizados 3 Seminários Profissionais e respetiva documentação:

- Seminário de *Introdução ao RDA (Resource description and access)*;
- Sseminário CT7 – Comissão Técnica de Normalização em Documentação e Informação;
- Sseminário de Atualizações recentes ao formato UNIMARC/bibliográfico e de Autoridade;

2.8. BIBLIOTECA NACIONAL DIGITAL E SERVIÇOS CONEXOS

2.8.1 Desenvolvimento da BND

Durante o ano de 2016, verificou-se um crescimento de **13,72%** de conteúdos publicados na BND.

Evolução da Biblioteca Nacional Digital (conteúdos em linha)

	Nº Títulos	Nº Imagens
Crescimento em 2012	180	149.401
Totais publicados em 31 Dez 2012	23.684	1.536.855
Crescimento em 2013	619	284.113
Totais publicados em 31 Dez 2013	24.303	1.820.968
Crescimento em 2014	2.347	292.135
Totais publicados em 31 Dez 2014	26.650	2.113.103
Crescimento em 2015	544	176.503
Totais publicados em 31 Dez 2015	27.194	2.289.606
Crescimento em 2016	2.440	314.159
Totais publicados em 31 Dez 2016	29.634	2.603.765

A produção respeitante a pedidos de utilizadores internos e externos apresentou um forte crescimento, na ordem dos **101,77%**, após a suspensão das atividades de digitalização/publicação que ocorreu em 2015 por ausência de espaço de armazenamento no sistema de arquivo digital.

Digitalização a pedido, interno e externo

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total imagens	132.268	145.913	155.823	250.586	106.600	215.088
Média mensal	11.022	12.159	12.985	20.882	8.883	17.924

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 23 pedidos / 3.588 imagens digitalizadas. No contexto da Rede EOD, houve ainda 3 pedidos de POD (Print On Demand).

2.8.2 Desenvolvimento da infraestrutura de produção e publicação

Em 2016 foram instalados o espaço adicional para os componente VNX (armazenamento de cópias de consulta) e Centera (matrizes) do sistema de arquivo digital da EMC, adquirido no final de 2015.

Sistema de armazenamento EMC	Capacidade útil
VNX	
BND Acesso	33 TB
CELERRA	
BND Acesso	11 TB
Ingestão	2 TB
Backup	4 TB
CENTERA	
BND Matriz	126 TB

Durante o ano de 2016 deu-se continuidade ao processo de adaptação do sistema PURL ao novo modelo de informação subjacente aos objetos digitais produzidos pela nova ferramenta de gestão dos processos de produção da BND, estando prevista a respetiva conclusão para o primeiro trimestre de 2017.

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 2016 verificou-se a adesão de mais 7 entidades, com pouco impacto no crescimento de conteúdos, por terem ocorrido no final do ano.

Evolução do sistema RNOD

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Nº de instituições participantes	11	5	4	6	3	7	36
Nº de registos/ objetos	27.792	5.512	77.551	22.184	679	9.498	143.216

Um problema nas ligações de registos fornecidos por algumas bibliotecas determinaram a eliminação de 11.475 registos, que voltarão a ser ingeridos assim que os links para as imagens forem repostos.

2.8.4 Sítios Web

Ao longo de 2016 foi mantido o portal da BNP (<http://www.bnportugal.pt/>), com atualizações diárias, sobretudo no que respeita à secção de Agenda, tendo sido produzidas 116 novas páginas. No final de 2016 o portal compunha-se de 1221 páginas produzidas desde 2008, cerca de 50% das quais com a correspondente tradução em inglês.

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 2016 contava já com cerca de 150 entradas, em parte já com tradução em inglês e, nalguns casos, com ligação à BND, para acesso a obras de historiadores já 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

O Portal **Macau-China: Fontes dos séculos XVI a XIX** (<http://purl.pt/26918>), desenvolvido em parceria com o Observatório da China, a Fundação de Macau e a UCCLA, continuou a ser atualizado com nova documentação, tendo sido disponibilizada a versão do portal em chinês.

Continuou a ser atualizado o projeto temático **Diário da Grande Guerra – Testemunhos Portugueses** (<http://grandeguerra.bnportugal.pt/>), sobre a Primeira 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* para toda a documentação da época relacionada com a participação portuguesa na Primeira Guerra Mundial.

Em 2016 foi criado o site **Clavis Bibliothecarum**, que complementa o livro com o mesmo nome fruto do levantamento exaustivo de catálogos e inventários de bibliotecas de instituições religiosas portuguesas, trabalho de investigação desenvolvido por Luana Giurgevich e Henrique Leitão. O site dá acesso às cópias digitais dos documentos da BNP, BPE e BPMP nele referenciados (<http://clavisbibliothecarum.bnportugal.pt>).

Foi ainda criado o site que disponibiliza o espólio integral de **Mário de Sá Carneiro** (<http://mariosacarneiro.bn.pt>), por ocasião do centenário da morte do Autor.

Em 2016, a página da BNP no **Facebook** foi objeto de 213 publicações de eventos e notícias, atingindo 16.815 seguidores até ao final do ano (crescimento de 32%) e um alcance total de 1.099.688 visualizações no ano (crescimento de 156%).

Evolução do Facebook

	N.º Pub.	Alcance total *	Seguidores	
			Crescimento	Total
2012	100	228.069	2.255	4.018
2013	259	231.245	2.221	6.239
2014	359	424.221	5.051	9.069
2015	245	428.470	3.638	12.700
2016	213	1.099.688	4.108	16.815

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

2.8.5 Estatísticas de acesso

Durante o ano de 2016 verificou-se um aumento de 17% nos acessos aos serviços online relativamente ao ano anterior.

Acessos externos à BND e BNP

	2012	2013	2014	2015	2016
Páginas principais do Portal BND	525.218	460.445	368.760	371.058	385.975
Acessos aos objetos digitais (PURL)	7.249.901	15.002.703	5.950.246	7.437.623	8.780.609
Portal BNP*	473.161	364.161	325.412	322.097	310.696
Total	8.248.280	15.827.309	6.644.418	8.130.778	9.477.280

2.9. EXTENSÃO CULTURAL, INVESTIGAÇÃO E DIVULGAÇÃO

2.9.1 Edições

Em 2016 a BNP realizou **16 edições**, das quais 9 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.

- *Da inquietude à transgressão: eis Bocage...* Daniel Pires (comiss.). BNP, 2016; 92 p. (Catálogos). ISBN 9789725655702 (Ed. e-book)
- *Ilse Losa (1913-2006)*. Coord. Manuela Rêgo ; textos Luísa Ducla Soares... [et al.]. BNP, 2016; 134 p. (Catálogos). ISBN 9789725655504 (Ed. e-book)
- *Mário de Sá-Carneiro: «o homem são louco»*.Coord. cient. Ricardo Vasconcelos; Jerónimo Pizarro. BNP, 2016; 90 p. (Catálogos). ISBN 9789725655801 (Ed. e-book)
- Os intelectuais portugueses e a Guerra 1914-1918. Orient. cient. Luís Augusto Costa Dias. BNP, 2016; 260 p. (Catálogos). ISBN 9789725655740 (Ed. e-book)
- *In Principio. A Bíblia Medieval em diálogo com a pintura de Ilda David*. Ed. Luís Correia de Sousa. BNP, 2016; 119 p. ISBN 9789898834218
- *A livraria renascentista de D. Teodósio I, duque de Bragança*. Ana Isabel Buescu. BNP, 2016; 385 p. (Estudos). ISBN 9789725655771
- *Cancioneiro de Francisco Galvão*. Edição crítica, introd. e notas José Miguel Martínez Torrejón. BNP, 2016; 86 p. (Fontes) ISBN 9789725655818
- *José Coelho Pacheco: o falso semi-heterónimo de Pessoa*. Ana Rita Palmeirim. BNP, 2016; 204 p. (Estudos) ISBN 9789725655719
- *Cruzada das Mulheres Portuguesas*. Coord. Luís Sá; Manuela Rêgo; Textos Isabel Lousada [et al.]. BNP, 2016; 188 p. (Catálogos). ISBN 9789725655757 (Ed. e-book)
- *O labirinto da harmonia: estudos sobre Leibniz*. Coord. Adelino Cardoso; Bruno Barreiros. BNP, 2016; 117 p. (Estudos) ISBN 9789725655948
- *A obra e os legados de Beatrix Potter*. Coord. Rogério Miguel Puga. BNP, 2016; 82 p. (Catálogos) ISBN (Ed. e-book)
- *Bibliografia das obras impressas em Portugal no século XVII: índices*. Luís Farinha Franco; Ana Isabel Líbano Monteiro. BNP, 2016; 461 p. (Bibliografias) ISBN 9789725655962
- *Interpretar e traduzir o imaginário de Roald Dahl*. Coord.: Rogério Miguel Puga. BNP, 2016; 72 p. (Catálogos) ISBN 9789725655853 (Ed. e-book)
- *As mil e uma entradas do labirinto: G. W. Leibniz em Portugal*. Comissário Adelino Cardoso; pesquisa e catalogação Gina Guedes Rafael. BNP, 2016; 50 p. (Catálogos) ISBN 9789725655917 (Ed. e-book)
- *Cantigas medievais galego-portuguesas*. Coord.: Graça Videira Lopes. BNP, 2016; 2 vol. (Fontes) ISBN 9789725655870
- *Luz, cor e ouro. Estudos sobre manuscritos iluminados*. Coord.: Catarina F. Barreira. BNP, 2016; 342 p. (Estudos) ISBN 9789725656006 (Ed. e-book)

No final de 2016, a Livraria Online da BNP, lançada em 2011, contava com 291 edições impressas e 133 edições em *e-book*.

Evolução da Livraria Online

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Títulos impressos disp. na plataforma	236	11	10	11	6	17	291
Títulos <i>ebook</i> disp. na plataforma	--	81	12	11	14	15	133

2.9.2 Exposições e outros eventos

Em 2016, 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 **96** eventos.

Exposições (13)

- A Biblioteca Nacional de Portugal – uma viagem pelo conhecimento – 21 jan-26 jun.
- O Tempo das Imagens – Edições recentes do Centro Português de Serigrafia – 4 fev-30 abr.
- A Bíblia Medieval – do Românico ao Gótico (séculos XII-XIII) – 16 fev.-21 maio
- A circulação do Direito na Europa Medieval: manuscritos jurídicos em bibliotecas portuguesas – 26 fev.-31 maio
- Mário de Sá-Carneiro, «o homem são louco» - 26 abr. prolongada até 04 out.
- Nascimento: de mar a mar, uma odisseia editorial – 10 maio-31 agost.
- A saltar do livro. Livros Pop-Up – 17 maio-9 set.
- Livro do Desassossego: desenhos da Sílvia Hestnes Ferreira - 21 jun-17 set.
- Lux Anima. Um olhar sobre o acervo da Biblioteca de Évora – 1 set.-7 out.
- Da Felix Lusitania – 12 out.-16 jan.
- Vergílio Ferreira – 25 out. – 14 jan.
- Reverso, o mesmo e o outro – 26 out.-24 jan.
- Os Dominicanos em Portugal: testemunhos de um legado escrito – 11 nov-30 dez

Mostras (14)

- Os Intelectuais Portugueses e a Guerra 1914-1918 – 21 jan-30 abr.
- 80 anos d'O Mosquito – 26 jan-16 abr.
- No centenário da Cruzada das Mulheres Portuguesas – 28 jan.-30 abr.
- Entre páginas, entre vidas: marcadores de livros – Coleção de Lúcio Alcântara – 10 fev.-23 abr.
- Shakespeare 400 anos – 23 abr.-28 maio
- Horticultura para todos – 25 maio-prolongada até 4 out.
- Timor / Portugal: ontem e hoje – 27 maio-31 agosto
- Ferreira de Castro: 100 anos Vida Literária – 8 jun-30 agosto
- As mil e uma entradas do labirinto: Gottfried Leibniz – 19 set. a 30 dez.
- Delfim Santos: o filósofo do diálogo – 23 set.-30 dez.
- Potter150 / Dah100: traduções portuguesas – 7-20 out.
- Ribeiro dos Santos: 1º Bibliotecário-Mor da Real Biblioteca – 27 out.-30 dez.
- Cláudia de Campos (1859-1916): da literatura à intervenção cívica – 25 nov 16 – 7 jan 17
- Edições bibliográficas de Dom Quixote dos séculos XIX e XX – 28 nov-7 dez.

Conferências, Palestras, Lançamentos (86)

- Lançamento *Jorge Ferreira de Vasconcelos: um homem do Renascimento* – 18 jan.
- Lançamento *História Política da Cultura Escrita* – 27 jan.
- Ciclo de Seminários *Administração Eclesiástica e municipal na América portuguesa* - 27 jan.
- Colóquio *Nos 80 anos d'O Mosquito* – 17 fev.
- Conferência internacional *A common international standard for rare materials cataloguing: why? And how?* – 22 fev.
- Lançamento *Clave de Sol – Chave de Sombra, Memória e Inquietude em David Mourão-Ferreira* – 24 fev.
- Ciclo de seminários *Em torno da produção e da circulação literária* – 24 fev.
- Seminário de investigação *Modos de Caminhar* – 25 fev.
- Colóquio internacional *Circulations juridiques et pratiques artistiques, intellectuelles et culturelles en Europe au Moyen Âge (XIIIe-XVe siècle)* – 25 fev.
- Lançamento de *Clavis Bibliothecarum: catálogos e inventários de livrarias de instituições religiosas em Portugal até 1834* – 3 mar.
- Lançamento do CD *II Trionfo d'Amore pelos Músicos do Tejo* – 10 mar.
- Colóquio *Cruzada das Mulheres Portuguesas* - 16 mar.
- Lançamento *Domingos Caldas Barbosa: herdeiro de Horácio: Poemas no Almanak das Musas* – 17 mar.
- Lançamento *Diários de Vianna da Motta (1883-1893)* – 18 mar.
- Colóquio *Uma «insólita ofensiva de corrupção» nos 50 anos dos processos à Afrodite no Tribunal Plenário* – 29 mar.
- Sessão de Homenagem *José Garcês nos 80 anos d'O Mosquito* – 30 mar.
- Ciclo de seminários *Negociantes, Companhias e Instituições* – 30 mar.
- Colóquio Internacional *Cultura, Ciência e Política na Época do 2º Visconde de Santarém* – 4 e 5 abr.
- Workshop *Unleashing UNIMARC to the Semantic Web: UNIMARC in RDF* – 6 abr.
- Encontro/Conferência *Conservação em diálogo* – 8 abr.
- Encontro *Futuros da História /Histórias do Portugal Contemporâneo* – 18 e 19 abr.
- Ciclo de Seminários *O Tráfico de escravos* – 27 abr.
- Lançamento *In Principio. A Bíblia Medieval em diálogo com a pintura de Ilda David* – 11 maio
- Seminário de investigação *Usos do Passado* - 13 maio
- Ciclo de Seminários *Formas de distinção social, de deferência cerimonial e artística* – 18 maio
- Seminário *Christine de Pizan e outras vozes femininas da Idade Média* – 25 maio
- Lançamento *Uma história de jardins: a arte dos jardins na tratadística e na literatura* – 25 maio
- Lançamento da *Revista Glosas #14* – 28 maio
- Simpósio *ISHMAP Encounters and Translations: Mapping and Writing the Waters of the World* - 3 e 4 jun.
- Ciclo de Seminários *Dados Abertos* – 6 jun.
- Lançamento *Os Filhos de Maomé. A oposição entre sunitas e xiitas no Médio Oriente* – 9 jun.
- Conferência *A CONCP – a internacionalização da luta pela independência das colónias portuguesas* – 15 jun.
- Conferência *Timor / Portugal: uma viagem de longo curso* – 16 jun.
- Workshop internacional *Universum Infinitum. From the German Philosopher Nicolaus: Cusanus (1401-1464) to the Iberian Discoveries in the 15th: Ocean World in European Exploration* – 17 e 18 jun.

- Ciclo de Seminários profissionais *Introdução ao RDA – Resource Description and Access* – 22 jun.
- Ciclo de Seminários *Em torno de 1640* – 22 jun.
- Lançamento *A livraria renascentista de D. Teodósio I, duque de Bragança* – 27 jun.
- Ciclo de Seminários profissionais *Georreferenciação de conteúdos com o Google Earth* – 29 jun.
- Workshops *Atelier de papel: livros Pop-Up* – 4 jul.
- Simpósio internacional *Homem, natureza e cultura no percurso da modernidade* – 7 e 8 jul.
- Workshops *Atelier de papel: livros Pop-Up* – 18 jul.
- Workshops *Atelier de papel: livros Pop-Up* – 25 jul.
- Workshops *Atelier de papel: livros Pop-Up* – 1 set.
- Ciclo de seminários profissionais *A diretiva PSI – Public Sector Information* – 13 set.
- Conversa *À volta de Livro do Desassossego: desenhos de Sílvia Hestnes Ferreira* – 15 set.
- Workshops *Lux Anima: Reprodução de uma iluminura da Biblioteca Pública de Évora* – 15 set.
- Workshops *Lux Anima: Reprodução de uma iluminura da Biblioteca Pública de Évora* – 22 set.
- Ciclo de seminários profissionais *Bibliografia Nacional Portuguesa em linha* – 23 set.
- Ciclo de seminários profissionais *Conservação em diálogo: Abordagens múltiplas de análise in situ num manuscrito iluminado* – 29 set.
- Lançamento *Mário de Sá-Carneiro: espólio em linha* - 3 out.
- Lançamento *Cancioneiro de Francisco Galvão* – 6 out.
- Documentários *O Glorioso / Marajó* – 12 out e 24 nov.
- Ciclo de conferências: Conferências *Belém do Pará 2016-2017* – 12 out.
- Conferência *Potter 150 / Dahl 100* – 14 out.
- Lançamento *José Coelho Pacheco: o falso semi-heterónimo de Pessoa* - 17 out.
- Ciclo de seminários profissionais *CT7 – Comissão Técnica de Normalização em Documentação e Informação* – 17 out.
- Conferência *1 Tardes com Delfim Santos* – 21 out.
- Ciclo de conferências: Conferências *Belém do Pará 2016-2017* – 24 out.
- Lançamento *Teoria do Ser e da Verdade – tomo III Obras de José Marinho* – 26 out.
- Colóquio *António Ribeiro dos Santos: um bibliotecário, duas bibliotecas* – 27 out.
- Simpósio *1916, um ano de contrastes* – 31 out.
- Ciclo de conferências: Conferências *Belém do Pará 2016-2017* – 2 nov.
- Ciclo de seminários profissionais *Obras órfãs: procedimentos de identificação e registo* – 2 nov.
- Sessão de encerramento *Fórum do Livro de Macau em Lisboa: Revisitar Ondina Braga* – 3 nov.
- Conferência *2 Tardes com Delfim Santos* – 4 nov.
- Ciclo de conferências: Conferências *Belém do Pará 2016-2017* – 7 nov.
- Lançamento *O Governo dos Outros. Poder e Diferença no Império Português* – 9 nov.
- Lançamento *Vizela-anos 20: O rural minhoto a par das Termas no olhar de um fotógrafo amador* – 10 nov.
- Colóquio internacional *Labirinto da Harmonia* – 14 nov.
- Ciclo de seminários profissionais *RNOD – Registo Nacional de Objetos Digitais* – 15 nov.
- Ciclo de conferências: Conferências *Belém do Pará 2016-2017* – 16 nov.
- Ciclo de conferências: Conferências *Belém do Pará 2016-2017* – 21 nov.
- Debate *Bob Dylan: Prémio Nobel da Literatura 2016* – 23 nov.
- Atividades preambulares / Congresso *Cláudia de Campos, Cultura, Literatura, Memória e Identidades* – 23 nov.
- Congresso *Cláudia de Campos, Cultura, Literatura, Memória e Identidades* - 24 e 25 nov.
-

- Congresso internacional *Cervantes e Portugal: História, Arte e Literatura* – 28 e 29 nov.
- Ciclo de seminários profissionais *Atualizações recentes ao formato UNIMARC* – 30 NOV.
- Ciclo de seminários profissionais *Direitos de autor e bibliotecas digitais* – 5 dez.
- Ciclo de conferências: Conferências *Belém do Pará 2016-2017* – 6 dez.
- Ciclo de conferências: Conferências *Belém do Pará 2016-2017* – 12 dez.
- Ciclo de seminários profissionais *Fontes de dados estatísticos sobre atividades de digitalização* – 13 dez.
- Apresentação *A Virtuosa Arte de Reinar nos Parabéns à Rainha Dona Maria I pelo seu Confessor* 14 dez.
- Workshop *De Hamann a Kierkegaard* – 15 dez.
- Conferência de encerramento *Tardes com Delfim Santos* – 16 dez.
- Ciclo de conferências: Conferências *Belém do Pará 2016-2017* – 19 dez.
- Lançamento *Monadologia de G.W.Leibniz* – 22 dez.

Concertos (6)

- Música coral a capella dos sécs XVII-XX – 29 jan.
- Discursos de emoção – 12 mar.
- Música na Biblioteca: Orquestra Metropolitana de Lisboa – 1 jul.
- Música na Biblioteca: Orquestra Metropolitana de Lisboa – 15 jul.
- Uma viagem sonora através da música dos sécs XVI, XVII e XVIII
- J.S. Bach-Sonata/Suite/Partita, por Francesco Luciani – 15 nov.

Outras iniciativas (4)

- Documentário *O estranho caso do Mário de Sá-Carneiro*
- Filme *O Livreiro de Santiago* – 12 maio (sessões contínuas até 31 agost.)
- Landi – documentário – 28 nov.
- Cerimónia de Doação do Espólio de José Saramago – 10 dez.

Resumo das atividades de extensão cultural

	2012	2013	2014	2015	2016
Edições	15	12	15	14	16
Exposições	9	9	9	11	13
Mostras bibliográficas	20	20	18	18	14
Confer., semin., debates	37	77	80	85	86
Concertos	3	12	7	6	6
Outros eventos *	40	16	39	47	49
Visitas guiadas	60	71	79	45	55

* 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.

2012	2013	2014	2015	2016
13.444	14.925	16.890	17.023	17.218

Resumo das atividades de difusão eletrónica

	2012	2013	2014	2015	2016
Notícias à Com. Social	72	131	130	155	147
Notícias difusão geral	76	134	132	157	148

2.9.3 Atividades de apoio à investigação na BNP

Em 2016 foi retomado o programa de concessão de bolsas de investigação de curta duração para estrangeiros, suportado pela Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento, que abrangeu **6 bolsheiros** com os seguintes temas:

- Ricardo Jorge Vasconcelos - *Poesia e prosa Completas de Mário de Sá Carneiro – Edições críticas*
- Marcelo Tadeu Schincariol - *A ficção policial portuguesa e sua recepção crítica*
- Mark C. Molesky - *O Terramoto e o Iluminismo: uma reavaliação*
- Marcelo Fuentes - *O império e os muçulmanos na literatura portuguesa dos séculos XV e XVI*
- Tania Martuscelli - *Hibridismo e Hospitalidade nas obras de Hugo Gonçalves, José Francisco Viegas e Inês Pedrosa: a relação Portugal e Brasil no século XXI*
- António José Costa Ladeira - *Homem de palavra: representações da masculinidade na ficção portuguesa do romantismo ao segundo modernismo*

Ao longo do ano foram, ainda, apoiados diversos projetos de investigação que contaram 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* (Coord. Prof. Luís Crespo, FCSH-UNL)
- *Estudo e inventário do espólio de José Marinho* (Inv. Resp. Prof. Jorge Croce Rivera, Univ Évora)
- *Dicionário do Periodismo Político Português do século XIX* (Inv. Resp. Prof. José Alves, FCSH, UNL)
- *Projeto Sigilvm – Corpus de Selos Portugueses* (Inv. Resp. Prof. M. Rosário Morujão, CEHR-UCP)
- *Projeto Digital Recoveries in Early Iberian Music - A network for local protection, collaborative study and worldwide dissemination of notated, pre-1600 musical heritage* (Inv. Princ. Prof. Manuel Pedro Ferreira, CESEM, FCSH-UNL)
- *Projeto 400 anos da fundação da cidade de Belém do Pará* (Prof. Maria Adelina Amorim, CE-FLUL; colab. Univ. Federal do Pará)
- *Projeto Fotografia impressa. Imagem e propaganda em Portugal 1934-1974* (Coord. Professora Filomena Serra, FCSH-UNL)
- Atividades de investigação relacionadas com o Congresso *Os Trinitários e os Mercedários no Mundo Luso-Hispânico* (Coord. Prof. Fernando e Madalena Larcher e Edite Alberto, CHAM, CEHR, CIDEHUS, CECR)
- *Projeto Política e Cultura na Imprensa Periódica Colonial* (Grupo Internacional de Estudos da Imprensa Periódica Colonial do Império Português (GIEIP-IP))

2.10 COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2016 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
- **TIGAR** – Trusted Intermediary Global Accessible Resources Project (nova designação Accessible Books Consortium)

Pela sua participação em consórcios internacionais de bibliotecas, que manteve em 2016, 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 (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.
- **BDLB** – *Biblioteca Digital Luso-Brasileira*, iniciada em 2014, tendo como objetivo a disponibilização integrada das bibliotecas digitais da BNP e da Biblioteca Nacional do Brasil.

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

- **EoD** – *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.
- **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.
- **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).
- **Manuscriptorium** - Portal de acesso integrado a recursos digitais de valor histórico, é um sub-agregador para a Europeana.
- **Open Preservation Foundation** – Partilha de conhecimento e soluções open-source para a gestão e preservação digital de recursos do património cultural, promovendo boas práticas através de grupos de interesse, eventos e formação.
- **OpenGlam** (Galleries, Libraries, Archives and Museums)- Promoção do acesso livre e aberto ao património cultural digitalizado (Iniciativa da Open Knowledge Foundation)
- **Base de Dados de Obras** (EUIPO) – Divulgação da iniciativa e registo de informações referentes a obras órfãs que integrem as coleções de organismos públicos dos Estados Membros da EU e dos países do Espaço Económico Europeu

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 2016, a receção do depósito legal manteve a normalidade e a BPE continuou a receber a totalidade das publicações. Na catalogação de documentação foram estabelecidas 3 fluxos de trabalho: documentação corrente, depósito legal retrospectivo e documentação patrimonial.

Comparativamente ao ano de 2015, o número de documentos catalogados em 2016 (**32.207**) representa um acréscimo de **18,15%**.

Coleções - Atividades de processamento bibliográfico		Nº docs.
Empréstimo (depósito legal corrente)		20165
Depósito legal retrospectivo		7338
Documentação patrimonial		4704
TOTAL		32207

2.11.2 Serviços de acesso às coleções

Durante o ano de 2016 foram contabilizadas **59.803** entradas na Biblioteca Pública de Évora. No Serviço de Empréstimo Domiciliário, para o qual é obrigatória a inscrição com vista à obtenção de cartão de utilizador, inscreveram-se **1.022 novos leitores** (acréscimo de 9,6 % relativamente a 2015). No final do ano era de **8.385** o total de leitores inscritos.

Em 2016, o número de utilizadores ativos (inscritos - que acederam a documentação das coleções da BPE nos vários serviços, mediante requisição - foi de **6.139**, representando um **aumento de 66%** relativamente a 2015. O total de documentos utilizados foi de **33.135** significando um **aumento de 50,4%**.

A este valor acrescem 2.212 utilizadores que frequentaram a biblioteca para leitura diária de jornais, sem requisição. Incluindo este serviço, o número de utilizadores sobe para **16.776** e o total de documentos utilizados para **39.810**.

Nº utilizadores por serviços		Utilização das coleções		Serviço de Reprodução / Digitalização	
Coleções/serviços	Nº Utilizadores	Requisição	Consulta		
Empréstimo domiciliário	2932	24314	3903	Nº requisições	87
Reservados	529	---	2393	Nº doc. reproduzidos	141
Leitura Geral	4802	---	1244	Total reproduções	4493
Hemeroteca	361	---	1320		
Hemeroteca (diária)	2212		6636		
Sala de Referência	5940	---	---		
Total	16776	24314	15496		
		39810			

2.11.3 Atividades de dinamização cultural. Abertura à comunidade

Em 2016, a Biblioteca realizou **66** sessões de atividades que reuniram o total de **2380** espetadores/participantes.

Estas atividades envolveram não só a própria da Biblioteca, como também uma diversidade de pessoas/agentes culturais da comunidade local e nacional.

Tipo de Atividade	Sessões	Participantes
Visitas (organizadas) à BPE.	18	396
Workshops	3	32
Teatro	11	614
Atividades de promoção da leitura	16	224
Exposições	7	---
Lançamentos/apresentações de livros	11	374
Conferências, colóquios, debates	9	740
Feira do Livro	1	---
Total	66	2380

2.11.4 Outras atividades relevantes

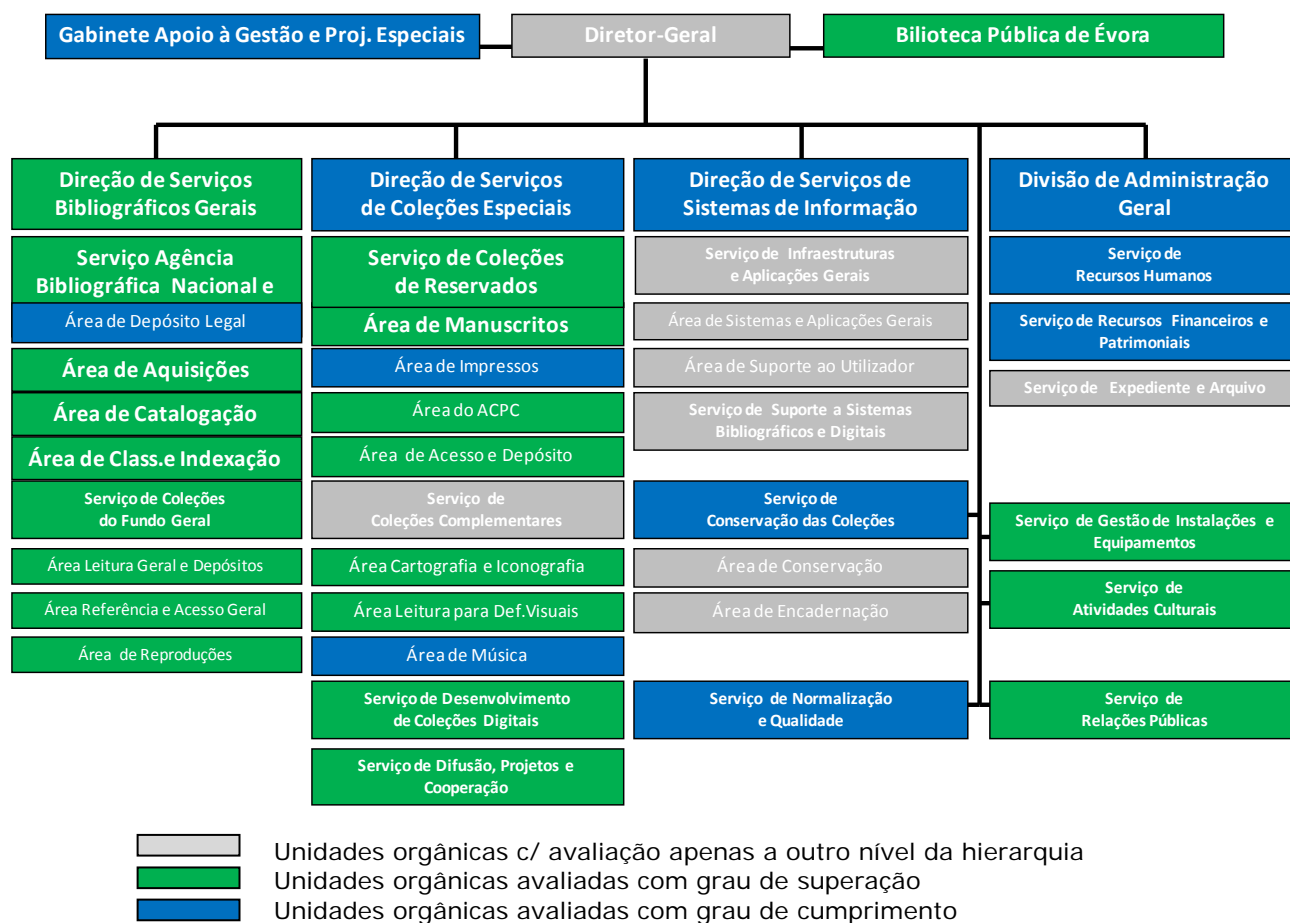
Durante o ano de 2016 assinalam-se, ainda, as seguintes atividades relevantes

- Continuação da conferência, inventariação e catalogação da documentação existente na Casa Forte da BPE
- Reorganização estrutural do serviço interno de tratamento documental do depósito legal, corrente e retrospectivo, assim como do respetivo depósito, para uma mais rápida disponibilização das obras ao público
- Inauguração e entrada em funcionamento do Pólo da BPE na Freguesia de Canaviais
- Implementado um núcleo de leitura pública da BPE no Colégio dos Salesianos
- Criada a Iniciativa Pólo a Polo, em colaboração com a associação cultural “É neste País”, para desenvolvimento partilhado de ações de animação e promoção da leitura em todos os pólos e núcleos de leitura da BPE.

2.12 GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVO DO PLANO

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

- Unidades orgânicas avaliadas com grau de superação [entre 4 e 5] – **65,63%**
- Unidades orgânicas avaliadas com grau de cumprimento [entre 2 e 3,999] – **34,37%**



Conforme resumo global da avaliação de objetivos, que se apresenta na tabela da página seguinte, o grau de cumprimento dos objetivos planeados para 2016 foi:

- Percentagem de indicadores superados e cumpridos - **91,67%**.
- A avaliação média das unidades orgânicas foi de **4,014**.

**2016 - GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS PLANEADOS
E AVALIAÇÃO DAS UNIDADES ORGÂNICAS**

Unidade orgânica	Total indicadores	Indicadores superados	Indicadores cumpridos	Não cumpridos		Avaliação
				Causas exógenas	Outras causas	
Dir. Serviços Bibliográficos Gerais	5	3	2			4,500
Serviço Agência Bib. Nac. e Aquisições	8	6	2			4,500
Área de Aquisições	4	3	1			4,240
Área de Depósito Legal	8	4	4			3,720
Área de Catalogação	10	7	3			4,360
Área de Classificação e Indexação	8	5	3			4,180
Serviço Coleções do Fundo Geral	9	7	2			4,700
SCFG - Área Leitura Geral e Depósitos	7	5	2			4,480
SCFG - Área Referência e Acesso Geral	6	3	3			4,000
SCFG - Área de Reproduções	6	3	3			4,100
Dir. Serviços de Coleções Especiais	9	4	5			3,900
Serviço de Coleções de Reservados	7	5	1		1	4,300
SCR - Área de Manuscritos	5	3	1		1	4,000
SCR - Área de Impressos	5	3			2	3,400
SCR - Área ACPC	6	4	1		1	4,400
SCR - Área de Acesso e Depósito	4	3			1	4,200
SCC - Área Iconografia e Cartografia	9	7	2			4,700
SCC - Área de Música	8	2	3		3	3,100
SCC - Área Leitura Def. Visuais	6	4	1		1	4,000
Serviço Desenv. de Coleções Digitais	5	4	1			4,400
Serviço Difusão, Projetos Cooperação	10	5	5			4,100
Dir. Serviços Sistemas Informação	12	5	5		2	3,550
Div. Administração Geral	11	1	6		4	2,700
Serv. Recursos Financ. e Patrimoniais	8	2	4		2	3,200
Serv. Recursos Humanos	8	3	4		1	3,800
Serviço Apoio à Gestão Proj. Especiais	5	1	4			3,500
Serviço de Conservação das Coleções	12	4	8			3,640
Serviço de Normalização e Qualidade	7	4	2		1	3,850
Serviço Atividades Culturais	12	7	5			4,400
Serviço Relações Públicas	5	3	2			4,200
Serviço Gestão Inst. e Equipamentos	11	6	5			4,215
Biblioteca Pública de Évora	16	10	5		1	4,100
Total	252	136	95		21	
Taxa cumprimento dos indicadores do Plano		53,97%	37,70%		8,33%	
Avaliação média						4,014

3 ANÁLISE DA AFETAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS, HUMANOS E FINANCEIROS

3.1 INFRAESTRUTURA INFORMÁTICA

3.1.1 Recursos existentes

Durante o ano de 2016 a BNP manteve, com algumas 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;
- Parque informático compreendendo cerca de 300 estações de trabalho, 50 periféricos (essencialmente de impressão, digitalização e leitura de códigos de barras) e 55 servidores;
- Principais sistemas de informação bibliográfica e de gestão de conteúdos:
 - *Base Nacional de Dados Bibliográficos – PORBASE: Sistemas de gestão*: Sistema Integrado de Gestão de Biblioteca – Horizon; sistemas complementares de análise, processamento e integração de dados (Qualicat; Mangas, IRIS, SARA). *Sistemas de pesquisa e interoperação*: HIP – Horizon Information Portal; sistema PacWeb; repositório Repox e serviços associados (Z39.50; URN, OAI-PMH; OpenURL; Google Scholar);
 - *Base de dados ACPC* (Arquivo de Cultura Portuguesa Contemporânea) – Sistema X-Arq, de gestão integrada de arquivos, utilizado no processamento de arquivos e espólios;
 - *Biblioteca Nacional Digital – Sistemas de gestão*: Sistema de Armazenamento Digital e de Proteção de Dados da EMC (Celerra, Centera, Rainfinity e Networker); sistemas de processamento de dados e ficheiros: PAPAIA, ContentE e PURL. *Sistemas de pesquisa*: sítio WWW bnd.pt;
 - *DITED – Dissertações e Teses Digitais* (sistema para depósito voluntário, armazenamento, preservação e pesquisa de provas de aptidão pedagógica e científica, teses e dissertações). Em 2009 foram suspensas as funcionalidades de submissão e armazenamento de dissertações, mantendo-se apenas o serviço de pesquisa e acesso aos documentos anteriormente depositados;
 - *Portal da BNP* – Sítio Web de informação geral e acesso aos sistemas e conteúdos disponíveis na Internet. Baseado no sistema de gestão de conteúdos Joomla;
 - RNOD - Sistema WinLib, para desenvolvimento e suporte ao serviço de Registo Nacional de Objetos Digitais;
 - Bibliografia Nacional Portuguesa online – Sistema Sirius/Bookmarc.
- Sistemas em regime de ASP (Application Service Provider):
 - Gib-NET – Software do site e catálogo bibliográfico da BPE e respetivos pólos
 - MARKA - Plataforma da Livraria online
 - MAILCHIMP – Sistema de difusão de notícias
 - SURVEYMONKEY – Sistema de questionários online
- Sistemas de gestão administrativa e financeira:
 - SRH – Sistema de Recursos Humanos (RAFE)
 - NEXUSWEB - Sistema de Controlo de Assiduidade
 - EDOCLINK – Sistema de Gestão Documental
 - PARKCAR – Sistema de gestão do parque de estacionamento
 - MOLONI – Sistema de gestão de faturação

3.1.2 Principais atividades desenvolvidas em 2016

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 2016 as seguintes atividades principais:

- Renovação de 20 postos de trabalho na vertente hardware como software;
- Upgrade da Firewall por hardware garantindo uma maior segurança nas redes da BNP (Intranet, Extranet e DMZ) e entre estas redes e o exterior;
- Implementação e configuração de novo módulo Cisco Firepower na firewall, por forma a garantir novas implementações de segurança face a ataques a que a BNP foi sujeita;
- Gestão do sistema de central telefónica IP;
- Continuação da migração de sistemas críticos para a BNP para novos servidores;
- Upgrade do sistema Centera e VNX e manutenção do Celerra apenas para storage temporário;
- Análise mensal dos procedimentos de sincronização entre a base de dados bibliográficos da BNP e a PORBASE;
- Substituição e posterior gestão do sistema de controlo do parque de estacionamento da BNP, uma vez que o anterior já se encontrava obsoleto e com problemas de funcionamento e manutenção.

3.2 EDIFÍCIO, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Durante o ano de **2016** foram geridos os contratos de serviços de limpeza e segurança, assim como de manutenção de equipamentos, designadamente de elevadores, grupos geradores, sistemas de vídeo-vigilância, sistemas de deteção de intrusão e incêndio, chillers, caldeiras, central de bombagem de incêndios, ar epóxico da Casa Forte e limpeza e manutenção dos PT (Postos de Transformação e Seccionamento).

Foram asseguradas internamente a maioria das necessidades relativas à manutenção ou resolução de avarias nas instalações elétricas e mecânicas, manutenção corrente do espaço exterior e apoio à montagem de exposições. A BNP contou com o apoio gratuito da CML na recolha periódica de resíduos vegetais através de caixa com cerca de 30m³.

Através de empresa contratada, foram assegurados os trabalhos relativos a gestão e manutenção de sistemas de condicionamento de ar e aquecimento central.

Ao longo do ano foram realizadas, com recurso a aquisição de bens e serviços, apenas as intervenções indispensáveis quer nas instalações quer nos equipamentos que as restrições orçamentais da BNP permitiram, num valor aproximado de **74 977,00€** e de que se salientam:

- Reparações de roturas em tubagem na cozinha, no piso 0, da base da UTA da Sala de Leitura Geral, do chiller com substituição de ventiladores, reparação de AVAC no museu;
- Trabalhos de vistoria anual e manutenção, de acordo com a norma NP 4413:2006 dos extintores e carretéis existentes na BNP e BPE, respetivamente em número de 222 e 26, tendo sido recarregados 109 extintores.
- Substituição de estores na Sala de Leitura Geral, na Escada Principal e no auditório;
- Restauro e estofamento de maples e cadeiras da Sala de Leitura Geral;
- Substituição de todas as sarjetas no ao longo dos passeios no exterior do edifício;

- Colocação de chapas metálicas de folha de oliveira no pavimento do piso 0 sobre caixas de pavimento;
- Execução de isolamento da base do edifício na empena oeste da Sala de Leitura Geral;
- Execução de vigas falsas de confinamento de antigas canalizações em depósito no piso 0;
- Desmatação do espaço exterior na retaguarda e laterais do edifício com corte e remoção dos resíduos vegetais e colocação de herbicida, executado por uma firma exterior, incluindo remoção de palmeira infetada;
- Projetos de execução referentes a duas empreitadas de climatização com financiamento do FCRP;
- Substituição da Porta Principal da BPE;
- Projeto de execução de Remodelação de fachadas e coberturas do edifício da BPE.

No terceiro trimestre, com financiamento do Fundo de Conservação e Reabilitação Patrimonial realizaram-se três empreitadas:

- Biblioteca Nacional de Portugal- Renovação de AVAC na área de encadernação e restauro com financiamento a 75% do FCRP, no valor total de 110.960,80€
- Biblioteca Nacional de Portugal - Instalações elétricas – substituição de luminárias com financiamento a 75% do FCRP, no valor de 157.622,95€
- Biblioteca Nacional de Portugal- Renovação de AVAC no depósito Legal, trocas internacionais e salas da fachada nascente com financiamento a 75% do FCRP, no valor total de 144.548,38€.

Foi ainda submetida uma candidatura ao Fundo de Conservação e Reabilitação Patrimonial, relativa a uma empreitada de Remodelação de Fachadas e Coberturas na Biblioteca Pública de Évora, já com parecer favorável da DGPC, cujo valor para a realização dos trabalhos se estima em 301.640,92€.

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 capacidade operacional e o reforço das áreas mais carenciadas, sempre que necessário.

O ano de 2016 iniciou-se sem o mapa de pessoal preenchido na totalidade, e durante o ano verificou-se um número significativo de saídas, sobretudo a nível de assistentes técnicos e operacionais, categorias essenciais à operação regular da Instituição mas nas quais se verificou não só a maior rotação ao longo do ano mas também a maior dificuldade de recrutamentos.

Por essa razão, as ações de recrutamento foram alvo de atenção prioritária, quer por procedimento concursal quer, sobretudo por mobilidade interna. No entanto, como se pode observar na síntese do Balanço Social, à exceção da carreira de técnico superior, as saídas superaram as entradas, não permitindo a necessária reposição dos recursos humanos necessários.

Outro aspeto prioritário durante 2016 foi o reforço do apoio e acompanhamento dos elementos do Enclave de Reabilitação da BNP. Nesse sentido, foi dada prioridade à implementação das ações previstas no âmbito do Acordo celebrado entre o IEFP e a BNP, em 31 de dezembro de 2014, que estipula o regime de apoio não financeiro, por parte daquela organização.

Nesse âmbito, foi realizada ao longo do ano, por equipa técnica designada pelo IEFP em colaboração com as chefias da BNP, uma avaliação circunstanciada das capacidades de trabalho de todos os elementos do Enclave, com vista a uma atualização e melhor adequação da sua colocação e acompanhamento.

Simultaneamente, foi implementado o serviço de acompanhamento regular do Enclave por técnicos da OED – Operação Emprego Deficientes, criada no âmbito de Protocolo entre o IEFP, a Câmara Municipal de Lisboa e a Liga Portuguesa de Deficientes Motores, que passaram a prestar apoio personalizado regular aos elementos do Enclave e, bem assim, orientação aos responsáveis da BNP em cujas unidades orgânicas os mesmos se incluem.

3.3.2 Aplicação do SIADAP 2 e 3

Em virtude da alteração do ciclo de avaliação para bienal, conforme nova redação do n.º 1 do art.º 41.º 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 2015-2016.

Em sede de SIADAP 2 foi apenas avaliada 1 Diretora de Serviços, nos termos da lei, por ter sido o único dirigente intermédio a terminar a comissão de serviço, iniciada em 01.01.2014.

Em sede de SIADAP 3 tiveram avaliação 98,1% dos trabalhadores em condições de avaliação, sendo que os restantes 1,9% não foram avaliados por razões legalmente atendíveis.

Do processo de avaliação resultaram 2 reclamações que foram presentes à Comissão Paritária.

Todas as avaliações foram finalizadas até 31 de março, tendo sido homologadas entre 4 e 7 de abril.

SIADAP 2						
	Total	Excelente	Relevante	Adequado	Inadequado	Não avaliados
Dir. Intermédios Grau I	1	-	1			
Dir. Intermédios Grau II	-	-	-			
Total	1	-	1			

SIADAP 3						
CARREIRA	Total	Excelente	Relevante	Adequado	Inadequado	Não avaliados
Técnica Superior	62	1	14	46	-	1
Informática	8		4	4	-	
Assistente Técnico	41		9	31	-	2
Assistente Operacional	47	1	11	34	-	
Total	158	2	38	115	-	3
%	100%	1,27%	24,05%	72,78%	-	1,9%

Notas:

Avaliação com base nas competências (Art.º 80.º) – 7 trabalhadores

Não avaliados – 3 trabalhadores, pelos seguintes motivos:

- falecimento - 1 Assistente Técnico.
- ausência por doença – a avaliar quando regressarem ao serviço – 1 Tec. Superior, 1 Assistente Técnico

3.4 RECURSOS FINANCEIROS

O ano de 2016 foi novamente marcado por fortes dificuldades financeiras, decorrentes de:

- Insuficiência da dotação orçamental inicialmente atribuída;
- Cativações previstas em sede de Lei de Orçamento - Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março, aplicadas sobre um orçamento inicial já largamente deficitário face à execução de 2015.

Execução orçamental

Assim, da execução de 2016 destacou-se a necessidade imperiosa de reforços, que se efetivaram no valor global de 723.469,00€.

Os reforços foram concretizados através de descativos e da libertação da reserva inscrita na GAF PCM no montante total de 339.789€, e ainda de reforços por recurso à gestão flexível no âmbito da Cultura, no montante global de 383.680€.

FUNCIONAMENTO	FF111		FF123				
Agrupamento	Inicial (1)	Corrigido (2)	Inicial (3)	Corrigido (4)	Total corrigido (2+4)	Executado	Taxa de execução
01 Despesas com pessoal	3.854.859,00 €	4.362.309,00 €	0	- €	4.362.309,00 €	4.360.619,25 €	99,96%
02 Aquisições de bens e serviços	456.150,00 €	948.144,00 €	73.828,00 €	130.839,00 €	1.078.983,00 €	1.065.255,70 €	98,73%
03 Juros e outros encargos	- €	- €	- €	- €	- €	- €	
04 Transferências correntes	4.500,00 €	9.476,00 €	11.960,00 €	10.508,00 €	19.984,00 €	19.366,16 €	96,91%
06 Outras despesas correntes	- €	4.128,00 €	12.500,00 €	14.796,00 €	18.924,00 €	18.923,19 €	100,00%
07 Aquisição de bens de capital	4.430,00 €	113.197,00 €	40.300,00 €	56.536,00 €	169.733,00 €	168.537,59 €	99,30%
Total Funcionamento	4.319.939,00 €	5.437.254,00 €	138.588,00 €	212.679,00 €	5.649.933,00 €	5.632.701,89 €	99,70%
INVESTIMENTO	FF111		FF129 (FRCP)				
07 Aquisição de bens de capital	104.191,00 €	104.191,00 €	311.078,00 €	311.078,00 €	415.269,00 €	413.033,47 €	99,46%
Total Investimento	104.191,00 €	104.191,00 €	311.078,00 €	311.078,00 €	415.269,00 €	413.033,47 €	99,46%
Total Geral	4.424.130,00 €	5.541.445,00 €	449.666,00 €	523.757,00 €	6.065.202,00 €	6.045.735,36 €	99,68%

Receita própria

No que respeita a receita própria, verificou-se em 2016 alguma recuperação, com um aumento de cerca de 25% face a 2015, maioritariamente em resultado do contrato de concessão de refeitório e bar outorgado no último trimestre de 2015.

Ano	Total receitas próprias	Mecenato	%
2012	252.462,98 €	58.049,55 €	23%
2013	259.191,05 €	25.041,49 €	10%
2014	209.624,99 €	4.427,00 €	2%
2015	177.051,46 €	2.000,00 €	1%
2016	221.589,34 €	2.500,00 €	1%

Ao nível do mecenato continuou a verificar-se a tendência decrescente dos últimos anos, com expressão financeira residual. No entanto, verificaram-se 17 ações de mecenato indireto, quer através de descontos quer, em muitos casos, através de pagamento de despesas diretamente a fornecedores, em iniciativas de parceria.

Em termos gerais, o aspeto mais negativo da gestão de 2016 decorreu do facto dos reforços só terem sido concretizados nos últimos dois meses do ano, o que prejudicou gravemente diversas atividades e objetivos da BNP, e tornou a gestão corrente extremamente difícil.

III BALANÇO SOCIAL

1 SÍNTESE DO BALANÇO SOCIAL

1.1 Número de trabalhadores

A 31 de dezembro de 2016 estavam ao serviço **185** trabalhadores, excluídos os trabalhadores ausentes há mais de seis meses (menos 2 que em 2015), dos quais **165** com vínculo à função pública, e **20** noutras situações, designadamente **20** trabalhadores que integram o Enclave de Reabilitação Profissional.

1.2 Movimentações

Durante o ano de 2016 ocorreram as seguintes movimentações:

- **15 entradas**

- 5 Técnicos superiores (2 por cessação de mobilidade; 1 por proc. concursal; 1 por mobilidade e 1 por regresso de ausência por mais de 6 meses);
- 5 Assistentes técnicos (1 por proc. concursal; 3 por mobilidade e 1 regresso de licença);
- 4 Assistentes operacionais (2 por mobilidade e 2 por regresso de ausência por mais de 6 meses);
- 1 Especialista de informática (por cessação de mobilidade).

- **19 saídas**

- 4 Técnicos superiores (2 por aposentação; 1 por mobilidade; 1 por ausência por mais de 6 meses);
- 7 Assistentes técnicos (1 por aposentação; 4 por mobilidade; 1 por morte; 1 por ausência por mais de 6 meses);
- 7 Assistentes operacionais (1 por aposentação; 2 por procedimento concursal; 1 por mobilidade interna; 1 por abandono de lugar; 2 por ausência superior a 6 meses);
- 1 Especialista de informática (por ausência superior a 6 meses).

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 2016, a caracterização geral dos recursos humanos (todos os tipos de vínculo considerados) era a seguinte:

- Têm bacharelato ou grau académico superior **40,54%** (contra 40,10% em 2015) e **27,57%** (contra 29,41% em 2015) têm 9 ou menos anos de escolaridade.
- A idade média é de **52,58** anos (contra 51,67 em 2015).
- São do sexo feminino **66,48%** (contra 67,31% em 2015).

Os recursos humanos da BNP incluem **48** pessoas com deficiência.

No âmbito de um programa específico de emprego protegido para pessoal deficiente, existem **19** 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 **28** pessoas com deficiência, em que se incluem os invisuais da Área de Leitura para Deficientes Visuais. Globalmente, as pessoas com deficiência representam **25,94 %** do total de pessoas ao serviço.

1.4 Trabalho extraordinário

Relativamente a 2015, o número total de horas extraordinárias praticadas apresenta um decréscimo de 515 horas, num total de **151** horas.

Praticaram-se, **408** horas de trabalho suplementar em dias de descanso semanal obrigatório e complementar (contra 503,30 em 2015).

1.5 Assiduidade

As ausências apresentaram **um decréscimo**, face a 2015, tendo em consideração que não são contabilizadas as ausências com mais de seis meses. Somaram, assim, **2.775** 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; 4.796 em 2013, 5.787,5 em 2014 e 4.309 em 2015).

1.6 Custos

Em matéria de custos com pessoal, regista-se um ligeiro decréscimo, face a 2015, do peso relativo daquela despesa no orçamento de funcionamento, porquanto os custos com recursos humanos representaram **77,42%%** (contra 80,48% em 2012, 76,41% em 2013, 75,20% em 2014 e 78.50% em 2015).

1.7 Formação

Dadas as restrições orçamentais, só em casos muito pontuais se pôde recorrer, em 2016, a formação no exterior. Face a 2015, verificou-se um decréscimo significativo.

No total, **10,27%** dos trabalhadores foram abrangidos por pelo menos uma ação de formação, face aos 31,55% do ano anterior, e despendeu-se um total de **347,60** 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

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-2016			DIREÇÃO DE SERVIÇOS BIBLIOGRÁFICOS GERAIS					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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Promover e apoiar a eficácia geral do SABNA	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos do SABNA /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	30,00%	150,00%	5	3,750	4,500
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral do SCFG	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos do SCFG /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	30,00%	156,66%	5		
			Q	Efetuar controlo de qualidade dos dados bibliográficos correntes (por amostragem)	Percentagem de registos sem erros	Cumpre: 90% Supera: ≥ 95%	15,00%	107,29%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	EF	Coordenar o trabalho de elaboração, revisão ou consolidação dos procedimentos internos dos serviços / áreas da DSBG	Prazo de execução	Cumpre: 85% executado nos prazos estabelecidos para os serviços / áreas Supera: 100% executado nos prazos estabelecidos para os serviços / áreas	20,00%	100,00%	3	0,750	
			Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores da DSBG relativamente à BNP (média)	Cumpre: [3,0 a 4,5] Supera: [4 ,5 a 5]	5,00%	100,00%	3		
Dirigente: LUÍSA SANTOS							100,00%	122,79%		AVALIAÇÃO	4,500

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL							
2015-2016				SERVIÇO DE AGÊNCIA BIBLIOGRÁFCA NACIONAL E AQUISIÇÕES				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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Garantir os prazos de resposta dos serviços a editores e tipografias da responsabilidade das áreas do SABNA	Grau de cumprimento dos respetivos serviços relativamente a este objetivo (classificação média)	Cumpre: 3 Supera: [4-5]	5,00%	166,66%	5	0,250	4,500
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Promover e apoiar a eficácia geral da AA	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos da AA /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	141,33%	5	3,950	
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral da ADL	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos da ADL /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	124,00%	3		
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral da ACAT	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos da ACAT /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	145,33%	5		
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral da ACI	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos da ACI /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	139,33%	5		
			EF	Selecionar e propor para desbaste publicações periódicas estrangeiras existentes nos depósitos (objetivo partilhado com o SCFG)	Nº de títulos analisados / ano	Cumpre: [100- 140] / ano Supera: >175 /ano (350 no total dos dois anos)	10,00%	125,35%	5		
			Q	Efetuar controlo de qualidade dos dados bibliográficos correntes (por amostragem)	Percentagem de registos sem erros	Cumpre: 90% Supera: ≥ 95%	15,00%	107,29%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	EF	Coordenar o trabalho de elaboração, revisão ou consolidação dos procedimentos internos das áreas do SABNA	Prazo de execução	Cumpre: 75% executado nos prazos estabelecidos para os serviços / áreas Supera: 100% executado nos prazos estabelecidos para os serviços / áreas	10,00%	100,00%	3	0,30	
Responsável: DINORA LAMPREIA							100,00%	131,16%		AVALIAÇÃO	4,500

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL							
2015-2016				SABNA - ÁREA DE AQUISIÇÕES				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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Analisar e dar resposta às propostas de oferta e compra recebidas	Tempo de execução	Cumpr: Média até 1,5 dias úteis Supera: Média ≤1 dia útil	10,00%	125,00%	5	0,500	4,240
Resultados- Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	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 e retrospectiva)	Nº de obras verificadas, seleccionadas e organizadas /ano	Cumpr: [9000-9.700] Supera: ≥12.125 ou todas as que derem entrada na BNP até 30 de novembro de 2015 e 2016	36,00%	182,65%	5	2,940	
					Nº de obras com registo introduzido no sistema para integração nas coleções /ano	Cumpr: [8.600- 8.800] Supera: ≥11.000	38,00%	126,21%	3		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos da Área de Aquisições, incluindo os referentes à descrição documental	Prazo de execução	Cumpr: até 31 de outubro de 2015 Supera: até 31 agosto de 2015	16,00%	116,66%	5	0,800	
Responsável: AURORA MACHADO							100,0%	137,63%		AVALIAÇÃO	4,240

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-2016			SABNA - ÁREA DE DEPÓSITO LEGAL					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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP 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)	Cumpre: 0,5 dia (4 horas) Supera: 1 hora (tempo médio)	10,00%	177,90%	5	1,170	3,720
			Q	Colmatar as falhas existentes no depósito legal	Taxa de sucesso das reclamações efetuadas ⁽¹⁾	Cumpre: [30%-60%] Supera: ≥ 75%	9,00%	105,35%	3		
					Nº de reclamações (de títulos, volumes, fascículos) efetuadas a tipografias e editores face às faltas detetadas pela ADL e por outros serviços da BNP /ano ⁽²⁾	Cumpre: [350-450] / ano Supera: ≥ 563 / ano ou ≥1125 no total dos dois anos	8,00%	537,66%	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	Prazo de execução do desempacotamento e carimbagem / ano	Cumpre: Novembro iniciado em 31 de dezembro Supera: Dezembro iniciado	25,00%	104,54%	3	2,200	
					Prazo de execução da receção de obras no sistema de DL / ano	Cumpre: outubro rececionado em 31 de dezembro Supera: novembro terminado em 31 de dezembro	15,00%	103,00%	3		
			EF	Organizar para processamento as espécies recebidas por depósito legal	Prazo de execução da organização de fascículos de publicações periódicas / ano	Cumpre: outubro organizado em 31 de dezembro Supera: novembro organizado em 31 de dezembro	15,00%	100,00%	3		
					Prazo de execução da seleção, organização e encaminhamento de dissertações e outros trabalhos académicos / ano	Cumpre: novembro organizado em 31 de dezembro Supera: todas as recebidas até 15 de dezembro organizadas	11,00%	109,09%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Rever e consolidar os procedimentos internos da Área de Depósito Legal	Prazo de execução	Cumpre: até 31 de agosto de 2015 Supera: até 30 de junho de 2015	7,00%	120,00%	5	0,350	
Responsável: MARIA JOSÉ ROMÃO							100,00%	150,84%		AVALIAÇÃO	3,720

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-2016			SABNA - ÁREA DE CATALOGAÇÃO					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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Assegurar o serviço CIP	Tempo médio de resposta aos pedidos de CIP	Cumpre: [4-5] dias úteis Supera: ≤3 dias úteis	8,00%	211,60%	5	0,800	4,360
			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	Cumpre: 90% Supera: ≥ 95% ou 540 correcções no total dos dois anos	8,00%	121,11%	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 de 1 mês de depósito legal / ano	Cumpre: Tempo médio de processamento de 1 mês de DL: 33-37 dias Supera: Tempo médio de processamento de 1 mês de DL: ≤29 dias	10,00%	114,32%	3	2,900	
			EF	Efetuar o processamento bibliográfico de DL e COP correntes e efetuar catalogações retrospectivas	Nº total de títulos processados / ano	Cumpre: [22.000-23.000] / ano Supera: ≥ 28.750 /ano	15,00%	131,77%	5		
					Nº total de fascículos processados / ano	Cumpre: [25.000-28.000] / ano Supera: ≥35.000	10,00%	146,85%	5		
			Q	Melhorar a qualidade do catálogo da BNP	Percentagem de registos sem erros na fase de verificação	Cumpre: [80% - 82%] Supera: ≥ 85%	9,00%	108,78%	5		
					Nº de registos corrigidos / ano	Cumpre: [6.500-7.000] Supera: ≥ 8.750	9,00%	135,86%	5		
					Percentagem de registos sem erros na fase de controlo de qualidade dos dados bibliográficos correntes (por amostragem)	Cumpre: 90% Supera: ≥ 95%	9,00%	107,29%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Colaborar em acções de formação destinadas a entidades externas ou a outros serviços da BNP	Nº de ações de formação e acompanhamento de estágios com duração igual ou superior a 12 horas	Cumpre: [2-3] Supera: ≥4	10,00%	100,00%	3	0,660	
			Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos da Área de Catalogação, incluindo os referentes à descrição documental	Prazo de execução	Cumpre: até 30 de abril de 2016 Supera: até 29 de fevereiro de 2016	12,00%	100,00%	3		
Responsável: ISABEL MARTINS							100,00%	127,76%		AVALIAÇÃO	4,360

BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL											
2015-2016			SABNA - ÁREA DE CLASSIFICAÇÃO E INDEXAÇÃO					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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP 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	Cumpre: 1,5 dias úteis Supera: <1 dia útil	6,00%	150,00%	5	0,300	4,180
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)	Cumpre: 25-30 dias Supera: ≤24 dias / mês de novembro a ser classificado no final de dezembro	25,00%	108,33%	5	2,900	
			EF	Classificar publicações entradas na BNP por DL e COP	Nº de publicações classificadas /ano	Cumpre: [18.500-19.000] /ano Supera: ≥ 23.750 / ano	25,00%	116,41%	3		
			Q	Contribuir para a melhoria da qualidade do catálogo da BNP	Percentagem de registos sem erros (com base no controlo de qualidade)	Cumpre: [95%-96%] Supera: ≥97%	9,00%	104,34%	5		
					Número de registos bibliográficos e de autoridade (assunto / CDU) normalizados / ano	Cumpre: [8800-9000] / ano Supera: >11.350 / ano	9,00%	157,39%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Colaborar em acções de formação destinadas a entidades externas ou a outros serviços da BNP	Nº de acções de formação e acompanhamento de estágios com duração igual ou superior a 12 horas	Cumpre: [1-2] Supera: ≥3	8,00%	100,00%	3	0,980	
			Q	Participar na tradução da CDU para lingua portuguesa (em 2016)	Nº de termos verificados / traduzidos	Cumpre: [1600-1800] Supera: ≥2250	8,00%	100,00%	3		
			Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos da Área de Classificação e Indexação, incluindo os referentes à descrição documental	Prazo de execução	Cumpre: até 30 de outubro de 2015 Supera: até 30 de setembro de 2015	10,00%	110,00%	5		
Responsável: MANUELA SANTOS							100,00%	118,31%		AVALIAÇÃO	4,180

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-2016			SERVIÇO DE COLEÇÕES DO FUNDO GERAL								
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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores (média)	Cumpre: [3,0 a 3,7] Supera: ≥3,8	10,00%	103,33%	3	0,300	4,700
Resultados- Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Promover e apoiar a eficácia geral da ARAG	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos da ARAG / ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	125,00%	5	3,150	
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral da ALGD	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos da ALGD / ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	125,00%	5		
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral da AREP	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos da AREP / ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	125,00%	5		
			EF	Transferir de depósito a coleção com cotas "Bib.", "Tr" e "P" (formato V.) (2016)	Prazo de execução da 1ª fase (cotas "Bib." e "Tr")	Cumpre: concluída entre 15 e 29 de fevereiro 2016 Supera: concluída até 31 de dezembro de 2015	5,00%	121,42%	5		
					Prazo de execução da 2ª fase (cotas "P." de formato V.	Cumpre: até 8 meses após a conclusão da 1ª fase Supera: ≤ 6 meses após a conclusão da 1ª fase	5,00%	100,00%	3		
EF	Selecionar e propor para desbaste publicações periódicas estrangeiras existentes nos depósitos (objetivo partilhado com o SABNA)	Nº de títulos analisados / ano	Cumpre: [100- 140] / ano Supera: >175 /ano (350 no total dos dois anos)	10,00%	125,35%	5					
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	EF	Colaborar na pesquisa para exposições e outras iniciativas da BNP que utilizam as coleções do Fundo Geral	Nº de iniciativas / ano *	Cumpre: 6 /ano Supera: ≥12 (no total dos dois anos)	10,00%	116,66%	5	1,250	
			EF	Coordenar o trabalho de elaboração, revisão ou consolidação dos procedimentos internos das áreas do SCFG	Prazo de execução	Cumpre: 70% executado nos prazos estabelecidos para os serviços / áreas Supera: 100% executado nos prazos estabelecidos para os serviços / áreas	15,00%	142,85%	5		
Responsável: LUIS SA							100,0%	120,51%		AVALIAÇÃO	4,700

2015-2016			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL					AVALIAÇÃO FINAL			
			SCFG - ÁREA DE LEITURA GERAL E DEPÓSITOS								
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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumpre: [3,0 a 3,7] Supera: >3,8	16,00%	103,16%	3	0,480	4,480
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)	Cumpre: [15 a 20 minutos] Supera: ≤14 minutos	20,00%	140,00%	5	3,000	
			EF	Realizar o inventário, recolha de dados estatísticos e conferência de existências das coleções do Fundo Geral.	N.º de comboios analisados / ano	Cumpre: [4-5] /ano Supera: :11 no total dos dois anos	12,00%	140,00%	5		
					N.º de títulos/cotas analisados / ano	Cumpre: [5000-7500]/ano Supera: 11.250 no total dos dois anos	12,00%	112,50%	5		
			EF	Transferir de depósito a coleção com cotas "Bib.", "Tr" e "P" (formato V.) (2016)	Tempo de execução da 1ª fase (cotas "Bib." e "Tr")	Cumpre: concluída entre 15 e 29 de fevereiro 2016 Supera: concluída até 31 de dezembro de 2015	10,00%	121,42%	5		
					Tempo de execução da 2ª fase (cotas "P." de formato V.)	Cumpre: até 8 meses após a conclusão da 1ª fase Supera: ≤ 6 meses após a conclusão da 1ª fase	10,00%	100,00%	3		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos da Área de Leitura Geral e Depósitos	Prazo de execução	Cumpre: até 31 de outubro de 2015 Supera: até 30 de setembro de 2015	20,00%	130,00%	5	1,000	
Responsável: MADALENA SOUSA							100,0%	121,01%		AVALIAÇÃO	4,480

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-2016			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	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumpr: [3,0 a 3,7] Supera: >3,8	16,00%	102,50%	3	0,480	4,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Conferir a existência, nos catálogos da BNP, de títulos listados em propostas de oferta e catálogos de leilão	Prazo de resposta (média)	Cumpr: [6-10 dias] Supera: <4 dias	17,00%	104,16%	3	2,870	
			EF	Identificar, em catálogos em linha, publicações portuguesas que se encontram digitalizadas por outras instituições e inserir o link no campo respetivo	N.º de títulos analisados / ano	Cumpr: 600 /ano Supera: ≥1500 no total dos dois anos	20,00%	212,50%	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	Cumpr: 1 dia Supera: ≤1/2 dia	17,00%	100,00%	3		
					Tempo médio de resposta a pedidos de EIB	Cumpr: 2 dias Supera: ≤1 dia	17,00%	100,00%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Rever e consolidar os procedimentos internos da Área de Referência e Acesso Geral	Prazo de execução	Cumpr: até 31 de outubro de 2015 Supera: até 30 de setembro de 2015	13,00%	160,00%	5	0,650	
Responsável: JOSÉ LUIS NARCISO							100,0%	129,86%		AVALIAÇÃO	4,000

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-2016			SCFG - ÁREA DE REPRODUÇÕES					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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumpre: [3,0 a 3,7] Supera: >3,8	16,00%	104,00%	3	0,480	4,100
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 fornecimento de reproduções - fotocópias e reproduções/digitalizações de microfilmes	Cumpre: [7-8] dias Supera: ≤ 6 dias	20,00%	120,00%	5	3,200	
					Tempo médio de fornecimento de reproduções - digitalizações (pressupõe a entrega das imagens na AREP, por parte dos outros serviços intervenientes, no prazo de 8 dias)	Cumpre: [8-9] dias Supera: ≤ 7 dias	25,00%	126,87%	5		
			Q	Levantamento dos conteúdos microfilmados face ao catálogo bibliográfico da BNP	Nº de títulos verificadas / ano *	Cumpre: [1500-1650] /ano ou [3000-3300] no biénio Supera: ≥ 2250 / ano ou ≥ 4500 no biénio	15,00%	107,36%	3		
			EF	Planificar e proceder à mudança de instalações da Área de Reproduções	Tempo de execução da mudança	Cumpre: Até 31 de maio de 2015 Supera: Até 22 de maio de 2015	10,00%	137,00%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Elaborar, rever e consolidar os procedimentos internos da Área de Reproduções	Prazo de execução	Cumpre: Até 30 de novembro de 2015 Supera: Até 31 de outubro de 2015	14,00%	100,00%	3	0,420	
Responsável: ANA PAULA SABIDO							100,0%	115,87%		AVALIAÇÃO	4,100

2015-2016		Biblioteca Nacional de Portugal 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	Taxa Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	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 3,5] Superação [Mais de 3,5]	10,00%	113,00%	3	0,3	3,900
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Promover e apoiar a eficácia geral do Serviço de Coleções de Reservados	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos RES /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,00%	125,00%	5	0,5	
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral do Serviço de Desenvolvimento de Coleções Digitais	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos SDCD /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,00%	125,00%	5	0,5	
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral do Serviço de Desenvolvimento de Projetos e Cooperação	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos SDPC /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,00%	125,00%	5	0,5	
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral dos Serviços de Coleções Complementares	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos SCC /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,00%	100,00%	3	0,3	
			EF	Concluir o processo de implementação do sistema DZBTool	Prazo de execução	Cumpre: Até 31.12.2015 Supera: Até 1 de Outubro de 2015	15,00%	100,00%	3	0,5	
			EF	Formalizar o novo modelo de informação digital da BND	Prazo de execução	Cumpre: Até 1.10.2015 Supera: Antes de 31-07-2015	15,00%	125,00%	5	0,8	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Organizar ação de formação sobre Direitos de Autor e Obras Órfãs	Nº de ações de formação	Cumpre: 2 ações de formação (Supera: 4 ações de formação ou 1 artigo publicado)	10,00%	100,00%	3	0,3	
			Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores da DSCE (média)	Cumpre: [3,5 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	10,00%	100,00%	3	0,3	
Dirigente: HELENA PATRICIO							100,00%	112,56%		AVALIAÇÃO	3,900

2015-2016		Biblioteca Nacional de Portugal						AVALIAÇÃO FINAL			
		Direcção de Serviços de Coleções Especiais - Serviço Desenvolvimento Conteúdos Digitais									
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Taxa Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	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 3,5] Superação [Mais de 3,5]	10,00%	118,00%	5	0,50	4,400
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Digitalizar 300.000 imagens de obras da BNP	Nº de Imagens digitalizadas	270.000 a 300.000 (100.000 em 2015 e 170.000 a 200.000 em 2016) [superação em 25%]	30,00%	107,00%	3	0,90	
			EF	Publicar em linha 300.000 imagens de obras da BNP	Nº de Imagens publicadas	270.000 a 300.000 (150.000 em 2015 e 150.000 em 2016) [superação em 25%]	30,00%	163,00%	5	1,50	
			EF	Garantir um tempo médio de resposta de 8 dias na digitalização a pedido do leitor	Tempo médio de resposta	8 dias úteis (Supera: 5 dias úteis)	15,00%	112,00%	5	0,75	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço que inclua demonstração prática das atividades, dirigida a funcionários de outros serviços da BNP.	Nº de ações desenvolvidas ; Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumpre: 1 ação, com avaliação suficiente - 2 a 2,9 valores (Supera: 2 ou mais ações, com avaliação média igual ou superior a Bom - 3 a 4 valores)	15,00%	125,00%	5	0,75	
Responsável		ANA PERES					100,00%	125,00%	AVALIAÇÃO		4,400

Biblioteca Nacional de Portugal

2015-2016		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. Ponderada	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)	5,00%	125,00%	5	0,25	4,100
			Q	Assegurar a qualidade de prestação de Serviço na internet	Nível de Satisfação dos utilizadores dos sites da BND e BNP	[3,0 a 3,5] Superação [Superior a 3,5]	5,00%	108,00%	3	0,15	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e eficiência operacional	EF	Incrementar a participação de entidades portuguesas no RNOD, aumentando o número de membros e os conteúdos disponíveis.	Nº de novos participantes	5 a 8 (4 em 2015 e 2 em 2016) (superação: 8 novos participantes)	5,00%	125,00%	5	0,25	
					Nº de conteúdos disponíveis no RNOD	Entre 3.800 e 4.700 novos registos (Superação: Mais de 5.570 registos)	5,00%	118,00%	3	0,15	
			EF	Rever, consolidar e elaborar procedimentos sobre a ingestão de conteúdos BNP/BND nos diversos portais internacionais, serviços web da BNP e ferramentas conexas com a BND	Prazo de execução	Antes de 31/12/2016 (superação: antes de 30/06/2016)	15,00%	125,00%	5	0,75	
			EF	Conceber site para a georreferenciação de recursos da BND	Prazo de execução	Até 31 de Dezembro de 2016 (superação: antes de 31 de Agosto de 2016)	15,00%	125,00%	5	0,75	
			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]	15,00%	125,00%	5	0,75	
			EF	Garantir a actualização dos dados do RNOD na Europeia, com periodicidade semestral	Periodicidade de actualização	4 actualizações (Superação: 6 actualizações)	15,00%	100,00%	3	0,45	
			EF	Incrementar a participação da BNP em projetos e redes de informação nacionais ou internacionais	Nº de novos projetos ou redes de informação nacionais ou internacionais	2 projetos novos ou 2 novas redes por ano (superação 3 redes/projetos por ano)	10,00%	100,00%	3	0,30	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Realizar pelo menos quatro acções anuais de promoção/divulgação/partilha/reutilização de conteúdos, serviços ou projetos da BNP	Nº de iniciativas	4 iniciativas por ano (superação: 6 acções por ano);	10,00%	100,0%	3	0,30	
Responsável: MIGUEL MIMOSO CORREIA							100,00%	115,10%		AVALIAÇÃO	4,100

		Biblioteca Nacional de Portugal									
2015-2016		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. Ponderada	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 3,5] Superação >3,5	10,00%	120,00%	5	0,500	4,300
Resultados- Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e eficiência operacional	EF	Promover e apoiar a eficácia geral da Área de Impressos	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos AI /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	100,00%	3	0,450	
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral da Área de Manuscritos	Grau de cumprimento (class final) dos objetivos AM/ ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	125,00%	5	0,750	
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral do ACPC	Grau de cumprimento (class final) dos objetivos ACPC / ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	125,00%	5	0,750	
			EF	Concluir o processo de transferência de obras da coleções de Reservados, executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Prazo de execução da transferência	Cumpre: transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	25,00%	125,00%	5	1,250	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Participar em exposições, mostras e outros eventos, cuja responsabilidade (em grau relevante) seja da unidade orgânica.	Nº de ações	Cumpre: 6 a 10 ações [Supera: mais de 10 ações]	10,00%	150,00%	5	0,500	
			Q	Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço de coleções de Reservados que inclua demonstração prática das atividades, dirigida a funcionários de outros serviços da BNP.	Nº de ações desenvolvidas ; Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumpre: 1 ação, com avaliação entre 3,0 a 3,9 valores (Supera: 2 ou mais ações, com avaliação média entre 4 a 5 valores)	10,00%	0,00%	1	0,100	
Dirigente: HELENA PATRÍCIO							100,00%	106,43%		AVALIAÇÃO	4,300

Biblioteca Nacional de Portugal											
2015-2016		Direção 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.	Classificação	Classif. Ponderada	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	Cumprir [3,0 a 3,5] Superação >3,5	10,00%	120,00%	5	0,500	4,200
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Concluir o processo de transferência de obras da coleção de Reservados para a Casa Forte, assegurando a conferência, ordenação, acondicionamento e registo topográfico dos documentos transferidos	Prazo de execução	Cumprir: Execução dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos em 25% do tempo	35,00%	125,00%	5	1,750	
			EF	Efectuar tarefas de organização, foliação e carimbagem sistemáticas de documentos de arquivo das coleções de Reservados	Número de unidades de instalação intervencionadas	300 (50% em 2015 e 50% em 2016) [superação em 25%]	35,00%	152,00%	5	1,750	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvol.	Recursos Humanos	EF	Colaborar nas sessões de apresentação do serviço de coleções de Reservados que incluam demonstração prática das atividades, dirigida a funcionários de outros serviços da BNP. Objetivo partilhado com a Área de Manuscritos, o Área de Impressos e ACPC	Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumprir: avaliação média entre 3,0 a 3,9 valores (Supera: avaliação média entre 4 a 5 valores)	20,00%	0,00%	1,0	0,200	
Dirigente: HELENA PATRÍCIO							100,00%	99,25%		AVALIAÇÃO	4,200

		Biblioteca Nacional de Portugal									
2015-2016		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.	Classificação	Classif. Ponderada	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 3,5] Superação [Superior a 3,5]	10,00%	120,00%	5	0,500	4,000
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional /Recursos humanos	EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP	Nº de registos novos criados / Percentagem de erros	Cumpr: 1.100 registos (50% em 2015 e 50% em 2016) , 85 % sem erros (Supera: 1.375 registos, 85% sem erros)	30,00%	249,00%	5	1,500	
			EF	Concluir o processo de transferência de obras da coleção de Manuscritos para a Casa Forte, apresentando planificação até 30 setembro 2015 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Apresentação de plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumpr: Planificação até 30 setembro 2015 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	30,00%	100,00%	3	0,900	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em exposições, mostras e outros eventos, cuja responsabilidade (em grau relevante) seja da unidade orgânica.	Nº de ações	Cumpr: 2 a 4 ações [Supera: mais de 4 ações]	20,00%	175,00%	5	1,000	
				Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço de coleções de Reservados que inclua demonstração prática das atividades, dirigida a funcionários de outros serviços da BNP. Objetivo partilhado com a Área de Impressos, o ACPC e a Área de Acesso e Depósito	Nº de ações desenvolvidas ; Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumpr: 1 ação, com avaliação entre 3,0 a 3,9 valores (Supera: 2 ou mais ações, com avaliação média entre 4 a 5 valores)	10,00%	0,00%	1	0,100	
Responsável: ANA CRISTINA DE SANTANA SILVA							100,00%	128,80%		AVALIAÇÃO	4,000

Biblioteca Nacional de Portugal											
2015-2016		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. Ponderada	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 3,5] Superação [Superior a 3,5]	10,00%	120,00%	5	0,500	3,400
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional /Recursos Humanos	EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP	Nº de registos novos criados / Percentagem de erros	Cumprir: 7.394 registos (50% em 2015 e 50% em 2016) , 85 % sem erros (Supera: 9.243 registos, 85% sem erros)	30,00%	78,00%	1	0,300	
			EF	Concluir o processo de transferência de obras das coleções de Impressos para a Casa Forte, apresentando planificação até 30 Setembro 2015 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Apresentação de plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumprir: Planificação até 30 Setembro 2015 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	30,00%	125,00%	5	1,500	
			EF	Concluir o processo de catalogação seleção e marcação dos registos dos melhores exemplares a digitalizar no âmbito do projeto Tipografia Portuguesa do Século XVII	Catalogação, seleção dos exemplares e marcação dos registos até 31 de Março de 2016	Cumprir: até 31/03/2016 (Supera: até 31/12/2015)	20,00%	125,00%	5	1,000	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço de coleções de Reservados que inclua demonstração prática das atividades, dirigida a funcionários de outros serviços da BNP. Objetivo partilhado com a Área de Manuscritos, o ACPC e a Área de Acesso e Depósito	Nº de ações desenvolvidas ; Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumprir: 1 ação, com avaliação entre 3,0 a 3,9 valores (Supera: Duas ou mais ações, com avaliação média entre 4 a 5 valores)	10,00%	0,00%	1	0,100	
Responsável: MARGARIDA SILVA PINTO							100,00%	89,60%	AVALIAÇÃO		3,400

		Biblioteca Nacional de Portugal										
2015-2016		Direção Serviço Coleções Especiais - Serviço de Colecções 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.	Classificação	Classif. Ponderada	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 3,5] Superação [Superior a 3,5]	10,00%	120,00%	5	0,500	4,400	
Resultados- Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional/ Recursos Humanos	EF	Criar novos registos de Arquivos Contemporâneos/Espólios Literários	Nº de registos novos criados / Percentagem de erros	Cumprir: 2.000 registos (50% em 2015 e 50% em 2016) , 85 % sem erros (Supera: 2.500 registos, 85% sem erros)	30,00%	160,35%	5	1,500		
			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	200 caixas (Superação: 250 caixas)	10,00%	115,50%	3	0,300		
			EF	Concluir o processo de transferência de obras das coleções do ACPC para a Casa Forte, apresentando planificação até 31 de Julho 2015 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Apresentação de plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumprir: Planificação até 31 de Julho de 2015 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	30,00%	125,00%	5	1,500		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	EF	Participar em exposições, mostras e outros eventos, cuja responsabilidade (em grau relevante) seja da unidade orgânica.	Nº de ações	Cumprir: 4 a 6 ações [Supera: mais de 6 ações]	10,00%	150,00%	5	0,500		
			Q	Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço de coleções de Reservados que inclua demonstração prática das atividades, dirigida a funcionários de outros serviços da BNP. Objetivo partilhado com a Área de Manuscritos, o Área de Impressos e a Área de Acesso e Depósito	Nº de ações desenvolvidas ; Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumprir: 1 ação, com avaliação entre 3,0 a 3,9 valores (Supera: Duas ou mais ações, com avaliação média entre 4 a 5 valores)	10,00%	0,00%	1	0,100		
Responsável: FÁTIMA LOPES							100,00%	111,81%		AVALIAÇÃO	4,400	

			Organismo: Biblioteca Nacional de Portugal								
2015-2016		Direção ServiçosColeções Especiais - Área de Iconografia e Cartografia						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. Ponderada	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	Cumpre [3,0 a 3,5] Superação >3,5	10,00%	105,00%	3	0,300	4,700
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o tempo de processamento de DL corrente	Prazo de execução	3 dias úteis (Supera: 2 dias úteis)	5,00%	149,00%	5	0,250	
			EF	Criar registos bibliográficos novos	Nº de registos novos criados / Percentagem de erros	Cumpre: 3.800-4400 registos (50% em 2015 e 50% em 2016) , 85 % sem erros (Supera: 5.100 registos , 85% sem erros)	15,00%	148,00%	5	0,750	
			EF	Substituir acondicionamentos e elaborar capas	N.º de unidades	Cumpre: 2.400 a 2.500 (50% em 2015 e 50% em 2016) [Supera: ≥ 3.125]	10,00%	156,00%	5	0,500	
			EF	Identificar, organizar e acondicionar todas as obras da coleção de Iconografia que não têm qualquer tipo de descrição ou instrumento de acesso	Prazo de execução	Cumpre: Até 1 Julho 2016 (Supera: antecipação do prazo em 25%)	5,00%	125,00%	5	0,250	
			EF	Apresentar proposta de exportação para o sistema Horizon de registos do projeto "Fontes cartográficas portuguesas dos séculos XIX e XX: as instituições e os mapas"	Prazo de execução	Cumpre: Até 30 de Setembro de 2016 (Supera: até 31 de Maio de 2016)	5,00%	100,00%	3	0,150	
			EF	Concluir o processo de transferência de obras das coleções de Iconografia e Cartografia para a Casa Forte, apresentando planificação até 30 de Abril 2016 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Apresentação de plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumpre: Planificação até 30 de Abril de 2016 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	25,00%	125,00%	5	1,250	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Participar em exposições, mostras e outros eventos, cuja responsabilidade (em grau relevante) seja da unidade orgânica.	Nº de ações	Cumpre: 4 a 6 ações [Supera: mais de 6 ações]	15,00%	133,00%	5	0,750	
			Q	Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço que inclua demonstração prática das atividades, dirigida a funcionários de outros serviços da BNP.	Nº de ações desenvolvidas ; Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumpre: 1 ação, com avaliação entre 3,0 a 3,9 valores (Supera: 2 ou mais ações, com avaliação média entre 4 a 5 valores)	10,00%	125,00%	5	0,500	
Responsável	JOAQUINA FEIJÃO						100,00%	129,56%		AVALIAÇÃO	4,700

		Biblioteca Nacional de Portugal									
2015-2016		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. Ponderada	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 3,5] Superação >3,5	10,00%	100,00%	3	0,30	3,100
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o tempo de processamento de DL corrente	Prazo de execução	3 dias úteis (Superação: 2 dias úteis)	5,00%	100,00%	3	0,15	
			EF	Criar registos bibliográficos novos	nº de registos bibliográficos criados	3.200 (50% em 2015 e 50% em 2016) , 85% sem erros (Supera: 4.000 registos, 85% sem erros)	15,00%	70,00%	1	0,15	
			EF	Rever registos bibliográficos e de autoridade existentes	nº de registos revistos	2.000 (50% em 2015 e 50% em 2016) (Superação: 25%)	15,00%	90,00%	1	0,15	
			EF	Acondicionar espécies e arrumar/acondicionar colecções com material fornecido pela DPC	n.º de espécies acondicionadas	4000 (50% em 2015 e 50% em 2016) [superação em 25%]	15,00%	137,00%	5	0,75	
			EF	Concluir o processo de transferência de obras das colecções de Música para a Casa Forte, apresentando planificação até 31 de julho 2016 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Apresentação de plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumprir: Planificação até 31 de julho de 2015 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	25,00%	100,00%	3	0,75	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Participar em exposições, mostras e outros eventos, cuja responsabilidade (em grau relevante) seja da unidade orgânica.	Nº de ações	Cumprir: 4 a 6 ações [Supera: mais de 6 ações]	15,00%	250,00%	5,000	0,75	
			Q	Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço que inclua demonstração prática das atividades, dirigida a funcionários de outros serviços da BNP.	Nº de ações desenvolvidas ; Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumprir: 1 ação, com avaliação entre 3,0 a 3,9 valores (Supera: 2 ou mais ações, com avaliação média entre 4 a 5 valores)	10,00%	0,00%	1,000	0,10	
Responsável: SÍLVIA SEQUEIRA							100,00%	105,88%		AVALIAÇÃO	3,100

				Biblioteca Nacional de Portugal							
2015-2016		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	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	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 3,5] Superação >3,5	10,00%	126,00%	5	0,500	4,000
			Q	Manter os padrões de fornecimento de obras à distância	Tempo médio de disponibilização para envio	5 dias úteis para obras áudio, 1 dia para obras Braille e texto digital (superação se não houver incidentes)	15,00%	100,00%	5	0,750	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter os níveis de produção de novos conteúdos, assegurando o criação de 200 novos títulos	Número de novos títulos produzidos	60 títulos texto digital, 50 títulos audio, 24 títulos Braille, 6 títulos epub3 e daisy (50% em 2015 e 50% em 2016) (superação: 250 novos títulos)	30,00%	100,00%	3	0,900	
			EF	Concluir o processo de conversão de documentos audio-analógicos em formato digital, até 31.12.2016	Percentagem de obras convertidas/Tempo de execução	40% / 31.12.2016 (superação 50% a 31.12.2016)	20,00%	100,00%	5	1,000	
Colaboradores e organização	Aprendizagem e Desenvolvimento	Recursos Humanos	Q	Realizar 6 ações externas de promoção e divulgação dos serviços da ALDV	Nº de ações externas realizadas	6 ações externas de divulgação/promoção (superação: 8 ou mais ações)	15,00%	166,00%	5	0,750	
			Q	Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço que inclua demonstração prática das atividades, dirigida a funcionários de outros serviços da BNP	Nº de ações desenvolvidas ; Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumpr: 1 ação, com avaliação entre 3,0 a 3,9 valores. Supera: Duas ou mais ações, com avaliação média entre 4 a 5 valores	10,00%	0,00%	1	0,100	
Responsável: CARLOS SANTOS FERREIRA							100,00%	98,67%		AVALIAÇÃO	4,000

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-16			DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade global dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores de serviços da DSSI (média)	Cumpre: [2,0 a 3,5] Supera: >3,5	5,00%	100,00%	3	0,75	3,550
			Q	Assegurar a disponibilidade dos principais serviços: BND (PURL, BND Acesso e BND Matriz), DC, DNS, Firewall, RNOD, Horizon, HIPs, Correio electrónico, Portal BNP	% média de disponibilidade do conjunto dos serviços	Cumpre: 95-98% por serviço; Supera: 99% por serviço	10,00%	100,00%	3		
					Máximo tempo de indisponibilidade	Cumpre: até 24 h; Não cumpre: > 24h	10,00%	100,00%	3		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Resolver dos incidentes de 1ª linha no máximo de 48 horas após a ocorrência, sem nunca ultrapassar 5 dias úteis	Tempo de resolução	Cumpre: [80-85%]; Supera: > 85%	7,50%	117,65%	5	2,20	
			EF	Executar as operações e intervenções planeadas, cumprindo 95% dos prazos definidos	Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	7,50%	125,00%	5		
			EF	Melhorar a gestão do parque informático, assegurando os prazos de entrega, instalação e registos de inventário de hw/sw adquirido ou abatido	Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	7,50%	125,00%	5		
			EF	Completar a implementação do e-Doc no que respeita às categorias de classificação e implementação de templates	Prazo de execução	Cumpre: até 30.10.2015 Supera: até 30 ago. 2015	10,00%	0,00%	1		
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Assegurar o lançamento atempado de renovações e novas contratações de manutenção e assistência técnica, sem aumento de custos	% procedimentos lançados em tempo; % contratos novos com redução custos	Cumpre: 100% proced.em tempo; Supera: 100% em tempo e 10% c/redução	15,00%	125,00%	5		
			ef	Assegurar o procedimento de aquisição e instalação de nova solução para o parque de estacionamento sem aumento de custos (em colab. com SGIE)	Prazo de execução	Cumpre: até 28.02.2016 Supera: até 30 out. 2015	7,50%	100,00%	3		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Elaborar documentação sobre regras de utilização de TI na BNP	Prazo de execução	Cumpre: até 30.11.2015 Supera: até 30 set. 2015	7,50%	0,00%	1	0,60	
			Q	Compilar documentação geral sobre a infraestrutura de TI da BNP	Prazo de execução	Cumpre: até 30.12.2015 Supera: até 30 nov.2015	7,50%	125,00%	5		
			Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores da DSSI (média)	Cumpre: [3,0 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5,00%	100,00%	3		
Dirigente: VASCO BRITO							100,00%	93,14%		AVALIAÇÃO	3,550

2015-16			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL 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. Ponderada	AVALIAÇÃO	
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Efetuar difusão de notícias sobre normalização e documentação normativa	Nº de boletins informativos / ano	Cumpre: 1-2 Supera: > 2	15,00%	0,00%	1	0,150	3,850	
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	15,00%	136,00%	5	2,950		
			EF	Tradução base de RDA	Nº páginas / ano	Cumpre: 140-160 Supera: 200 ou mais	17,50%	118,00%	3			
			Q	Revisão editorial de normas UNIMARC ou NP	Nº páginas / ano	Cumpre: 40-50 Supera: 65 ou mais	17,50%	253,00%	5			
			EF	Assegurar os procedimentos de funcionamento administrativo da CT7	Nº de erros / falhas de procedimento / ano	Cumpre: 1-2 Supera: 0	10,00%	125,00%	5			
			EF	Elaborar proposta de plano e relatórios da actividade da CT7	Prazo de execução/ano	Cumpre: até 15 dez. Supera: até 15 nov.	10,00%	100,00%	3			
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar ações de difusão / formação sobre novas normas ou atualização de normas em vigor	Nº de ações / ano	Cumpre: 2-3 Supera: 4 ou mais	15,00%	133,00%	5	0,75		
Responsável: ROSA MARIA GALVÃO							100,00%	123,57%			AVALIAÇÃO	3,850

2015-16				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DAS COLEÇÕES				AVALIAÇÃO FINAL		
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Taxa Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	AVALIAÇÃO			
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade global dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores de serviços do SCC (média)	Cumpre: [2,0 a 3,5] Supera: > 3,5	5,00%	100,00%	3	0,150	3,640			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Realizar intervenções de C&R	Nº de bifólios intervencionados / ano	Cumpre: 2600 Supera: 3900	20,00%	103,00%	3	2,590				
					Nº de encadernações restauradas / ano	Cumpre: 60 Supera: 90	15,00%	276,00%	5					
					Nº de acondicionamentos de conservação / ano	Cumpre:250 Supera: 325	10,00%	108,00%	3					
			EF	Realizar e recuperar encadernações e acondicionamentos correntes	Nº encad. correntes totais / ano	Cumpre:1000 Supera: 1500	10,00%	100,00%	3					
					Nº encad. correntes reparadas / ano	Cumpre:1000 Supera: 1500	5,00%	100,00%	3					
					Nº acond. correntes (capilhas, etc.) / ano	Cumpre:1000 Supera: 1500	5,00%	203,00%	5					
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Concretizar a autonomia de funcionamento da câmara de esurgo	Prazo de execução	Cumpre: [30 nov. - 31 jan. 16] Supera: até 31 dez. 2015	8,00%	100,00%	3					
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar ações de formação no âmbito da Conservação Preventiva.	Nª de ações de formação / ano	Cumpre:1 - 2 acções Supera: 3-4 acções	5,00%	100,00%	3	0,900				
			Q	Elaborar documentação de procedimentos de conservação preventiva nos depósitos	Prazo de execução	Cumpre: [1 set. - 30 out. 2015] Supera: até 30 ago.2015	5,00%	150,00%	5					
			Q	Elaborar documentação de procedimentos internos do SCC	Prazo de execução	Cumpre: [1 jun. -30 set. 2016] Supera: até 30 jul. 2016	7,00%	150,00%	5					
			Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores do SCC (média)	Cumpre: [3,0 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5,00%	100,00%	3					
Responsável: TERESA LANÇA RUIVO							100,00%	132,50%		AVALIAÇÃO	3,640			

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-2016			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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade global dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação global dos utilizadores de serviços da BPE (média)	Cumpre: [2,0 a 3,5] Supera: >3,5	10,00%	100,00%	3	2,225	4,100
			Q	Desenvolver mecanismos de comunicação com os utilizadores	Tempo de resposta a contactos (dias)	Cumpre: 1 a 3 dias; Supera: No próprio dia	5,00%	125,00%	5		
					Implementação de serviços online (nº de novos serviços)	Cumpre: [1-2] novos serviços online	5,00%	150,00%	5		
					Criação de uma nova página web (prazo)	Cumpre: Até 31 dez. 2015; Supera: Até 31 out. 2015	7,50%	125,00%	5		
			EF	Aprofundar as relações com a comunidade local	Protocolos assinados com organismos da comunidade local (nº)	Cumpre: [2-3] Supera: >3	5,00%	166,67%	5		
					Aumentar o número de utilizadores da BPE e pólos (% de aumento)	Cumpre: aumento de [10-15]%; Supera >15 %	5,00%	180,00%	5		
					Aumentr os empréstimos domiciliários da BPE e pólos (% aumento do nº empréstimos)	Cumpre: aumento de [10-15]%; Supera >15 %	5,00%	553,33%	5		
					Aumento do horário de funcionamento (nº horas)	Cumpre: aumento de [10-15]%; Supera >15 %	10,00%	100,00%	3		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Facilitar o acesso às coleções	Aumentar a cobertura da base de dados bibliográficos (nº novos registos)	Cumpre: [40000-45000] Supera: >45000	10,00%	132,14%	5	1,575	
					Alteração do regulamento de empréstimo (prazo)	Cumpre: Até 31 dez.2015; Supera: Até 31 out.2015	5,00%	125,00%	5		
					Catálogo da coleção patrimonial (nº registos)	Cumpre: [800-1000] Supera: >1000	7,50%	470,40%	5		
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	EF	Melhorar as condições de preservação das coleções	Organizar o depósito geral da BPE (nº espécies org.)	Cumpre [25000-30000] docs em depósito; Supera >30000	5,00%	105,14%	5		
			ef	Controlo dos processos de receita	Manter atualizado o registo de receitas e despesas, produzindo relatório mensal (relat)	Cumpre <2 relatórios em falta ou atraso; Supera: todos os relatórios em dia.	5,00%	0,00%	1		
			ef	Redução de custos fixos	Manter o nível de redução dos custos de electricidade de 2014 (%de desvio)	Cumpre : Desvio em alta não superior a 10% Supera: Desvio = ou < que 5%	5,00%	100,00%	3		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores da BPE (média)	Cumpre: [3,0 a 4,5] Supera [4,5 a 5]	5,00%	100,00%	3	0,300	
			Q	Melhoria e formação contínua	Formação e reciclagem em contexto de trabalho (dias/homem)	Cumpre [14-16] dias; Supera >16 dias	5,00%	100,00%	3		
Dirigente: ZÉLIA PARREIRA							100,00%	164,54%		AVALIAÇÃO	4,100

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-16			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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade global dos serviços prestados a entidades externas na organização de exposições, mostras e edições	Nível de satisfação global das entidades (média)	Cumpre: [2,0 a 3,5] Supera: >3,5]	5,0%	113,00%	5	0,650	4,400
			Q	Impacto das atividades na comunicação social	% de iniciativas noticiadas /ano	Cumpre: 40-50% Supera:> 50%	5,0%	100,00%	3		
			Q	Reação do público à qualidade e quantidade das iniciativas	% de crescimento anual das adesões no Facebook /ano	Cumpre: 20-30% Supera:> 30%	5,0%	173,00%	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: 20-24 Supera: > 24	15,0%	117,00%	5	3,150	
			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%	138,00%	5		
			EF	Realizar novas edições BNP	Nº de novas edições/ano	Cumpre: 8-10 edições Supera: = > 13 edições	10,0%	150,00%	5		
			Q	Apoiar a realização de projetos de investigação com participação externa (facilitadores)	Nº de projetos apoiados /ano	Cumpre: 5-7 Supera: >8	10,0%	220,00%	5		
			EF	Garantir a plena ocupação dos espaços expositivos principais	Nº de ocorrências / ano de espaços desocupados por tempo superior a 15 dias / mostras; 21 dias /exposições	Cumpre: 2-4 ocorrências Supera: 1-2 ocorrências	5,0%	100,00%	3		
	Sustentabilidade	ef	Angariar contributos de mecenato / parcerias que viabilizem exposições e edições	Nº de iniciativas / ano com apoio de parcerias ou mecenato	Cumpre: 6-9 Supera: > 9	10,0%	194,00%	5			
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Elaborar um manual de procedimentos para a gestão editorial	Prazo de execução	Cumpre: até 31 dez. 2016 Supera: até 30 set. 2016	7,5%	100,00%	3	0,600	
			Q	Elaborar um manual de procedimentos para a gestão de exposições e mostras	Prazo de execução	Cumpre: até 30 jun. 2016 Supera: até 30 abril 2016	7,5%	100,00%	3		
			Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores do SAC (média)	Cumpre: [3,5 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5,0%	100,00%	3		
Responsável: MANUELA REGO							100,0%	133,75%		AVALIAÇÃO	4,400

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL							
2015-16				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	Taxa Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/Serviços da BNP e impacto na Sociedade	Mercado/Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade global dos serviços prestados a entidades externas na organização de eventos	Nível de satisfação global das entidades (média)	Cumpr: [2,0 a 3,5] Supera: >3,5	20,00%	100,00%	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	Cumpr: 90% Supera: >90%	20,00%	101,10%	5	3,000	
					N.º máximo de falhas ou incidentes	Cumpr: 0-3 Supera: 0	20,00%	125,00%	5		
	Sustentabilidade	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	Cumpr: 90% Supera: >90%	20,00%	111,00%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Elaborar proposta de documentação sobre os procedimentos de controlo e apoio a eventos	Prazo de execução da proposta	Cumpr: até 28 fev. 2016 ; Supera: até 30 nov. 2015	20,00%	100,00%	3	0,600	
Responsáveis: CONCEIÇÃO CHAMBEL; ISABEL ÉVORA							100,00%	107,42%		AVALIAÇÃO	4,200

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-16			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	Taxa Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores em termos de portarias, limpeza e outros aspetos de equipamentos e instalações	Nível de satisfação dos utilizadores (internos e público) nos aspetos referidos (média), c/base nos questionários anuais	Cumpre: [2,0 a 3,5] Supera:>3,5	5,00%	100,00%	3	0,900	4,215
			Q	Corresponder às necessidades urgentes de reparação e manutenção de instalações e equipamentos realizáveis por pessoal SGIE ou possíveis por contratação	% de execução	Cumpre: 80% Supera: >90%	7,50%	105,60%	5		
			Q	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	7,50%	125,00%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar o lançamento e execução das empreitadas co-financiadas pela DGTF e outras planeadas pela BNP	Prazo de execução dos procedimentos e obras	Cumpre: todas as obras concluídas a 15 dez.; Supera: todas as obras concluídas a 15 de nov.	15,00%	125,00%	5	3,300	
			EF	Assegurar a atualização das informações e registos relativos ao edifício da BNP e respetivo plano de obras (SIIE e DGTF) e outras prestações de informação requeridas pontualmente	Prazos de cumprimento de todas as obrigações	Cumpre: no limite do prazo; Supera: antes do limite do prazo	7,50%	100,00%	3		
			EF	Assegurar a gestão dos contratos de manutenção e assistência técnica	% procedimentos com relatórios de acompanhamento nos prazos	Cumpre: 80-90% nos prazos; Supera: 100% nos prazos	7,50%	125,00%	5		
			EF	Completar os trabalhos de triagem de materiais e reorganização dos espaços de oficinas e corredores anexos (2015) e arrumos exteriores (2016)	Prazo de execução /cada ano	Cumpre: até 30 dez. Supera: 30 set.	5,00%	125,00%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	Gerir os consumos de energia de modo a reduzir os custos anuais	% de redução/ano face a 2014	Cumpre: 2,5% Supera: 5%	7,50%	100,00%	3		
			ef	Assegurar o lançamento atempado de renovações e novas contratações de manutenção e assistência técnica, sem aumento de custos	% procedimentos lançados em tempo; % contratos novos com redução de custos	Cumpre: 100% proced.em tempo; Supera: 100% em tempo e 10% c/redução custos	25,00%	125,00%	5		
			ef	Assegurar o procedimento de aquisição e instalação de nova solução para o parque de estacionamento sem aumento de custos (em colab. com DSSI)	Prazo de execução	Cumpre: até 28.02.2016 Supera: até 30 out. 2015	7,50%	100,00%	3		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores do SGIE (média)	Cumpre: [3,0 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5,00%	100,00%	3	0,015	
Responsável: VIRGÍNIA LOPES							100,00%	111,87%		AVALIAÇÃO	4,215

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL							
2015-16				GABINETE DE APOIO À GESTÃO E PROJETOS ESPECIAIS				AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	AVALIAÇÃO
Resultados-Chave do Serviço/Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Preparar a elaboração dos planos e relatórios de atividades e documentação conexa, nos prazos estabelecidos (plano de atividades provisório até 30 nov.; relatório de atividades e plano até 30 março; recolha de dados de monitorização do QUAR até 30 set. e de desempenho geral da BNP até 30 jan. 2016	Prazo de execução	Cumpr: 100% nos prazos estabelecidos; Supera: 60% dos documentos 15 dias antes dos prazos	25,00%	100,00%	3	2,750	3,500
			EF	Organizar e manter atualizada a documentação relativa a protocolos bilaterais, ; e interinstitucionais, em articulação com as entidades externas, incluindo os portais de informação, com um mínimo de 1 a 3 falhas /ano	Nº de falhas	Cumpr: máximo de até 3 falhas /ano; Supera: 0 falhas	25,00%	100,00%	3		
			EF	Organizar, manter atualizada a documentação e controlar o andamento, fazendo a articulação entre os serviços da BNP e as entidades externas, relativamente a projetos de colaboração, com um máximo de até 3 falhas /ano	Nº de falhas	Cumpr: máximo de até 3 falhas /ano; Supera: 0 falhas	25,00%	125,00%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Colaborar em atividades normativas: efetuar a tradução base de 61 p. de texto do RDA em 200 participar em 2-4 ações de difusão/formação	1..Nº de páginas traduzidas /ano	Cumpr: 61 pág. até 30 jan. 2016 ; supera 61 pág. Até 30 dez 2015	10,00%	100,00%	3	0,750	
					1..Nº de ações de formação/difusão/ ano	Cumpr: 2-4 ações /ano; Supera: > 4 ações /ano	15,00%	100,00%	3		
Responsável: MARIA MARGARIDA LOPES							100,00%	105,00%		AVALIAÇÃO	3,500

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL								
2015-16			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. Ponderada	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade global dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores de serviços do SRH e SRFP (média)	Cumpre: [2,0 a 3,5] Supera: > 3,5]	7,50%	100,00%	3	0,225	2,700
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Promover e apoiar a eficácia geral do SRFP	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos SRFP /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	100,00%	3	2,125	
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral do SRH	Grau de cumprimento (class final) dos objetivos SRH / ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,00%	100,00%	3		
			Q	Assegurar a legalidade e controlar a execução dos processos de aquisições de bens e serviços	Nº de falhas ou erros /ano	Cumpre: 5-8 falhas legais Supera: < 5 falhas legais	12,50%	100,00%	3		
			Q	Efetuar os controlos mensais definidos para as obrigações do SFRP e SRH	Nº de meses com controlo no prazo (7 dias úteis do mês seguinte)	Cumpre: 10 m no prazo Supera: 12 m no prazo	10,00%	125,00%	5		
			Q	Fornecer à Direção os instrumentos de controlo financeiro acordados	Nº de meses com controlo no prazo (8 dias úteis do mês seguinte)	Cumpre: 10 m no prazo Supera: 12 m no prazo	10,00%	100,00%	3		
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Propor e monitorizar um plano de redução de custos de correio	% de redução anual da despesa face a 2014	Cumpre: 20-30% Supera: > 30%	5,00%	0,00%	1		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Rever a documentação de procedimentos internos proposta pelo SRH	Prazo de execução (nº dias após a proposta apre	Cumpre: até 30 dias; Supera: até 15 dias	5,00%	0,00%	1	0,350	
			Q	Documentar os procedimentos de recolha, controlo, classificação e arrecadação de receita (partilhado com SRFP)	Prazo de execução	Cumpre: [1 jul. A 30 jul. 2015] ; Supera: até 30 jun. 2015	7,50%	0,00%	1		
			Q	Definir e documentar outros procedimentos internos do SFRP tendo em conta a integração na SG-PCM (partilhado com SRFP)	Prazo de execução	Cumpre: [1 nov. 31 dez. 2015] ; Supera: até 30 set. 2015	7,50%	0,00%	1		
			Q	Satisfação dos colaboradores da DAG	Nível de satisfação global dos colaboradores da DAG (média)	Cumpre: [3,0 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5,00%	100,0%	3		
Dirigente: PEDRO MAIA							100,00%	65,91%	AVALIAÇÃO		2,700

2015-16			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL					AVALIAÇÃO FINAL			
			DIVIÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SERVIÇO DE RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS								
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	AVALIAÇÃO
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade global dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores de serviços do SRFP (média)	Cumpre: [2,0 a 3,5] Supera: [>3,5]	5,00%	100,00%	3	0,150	3,200
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar a regularidade da recolha, controlo e comunicação à SG-PCM de receita a arrecadar	Nº de meses sem falhas nem atrasos / ano (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m sem falhas nem atrasos ; Supera: 12 m sem falhas nem atrasos	15,00%	125,00%	3	2,850	
			EF	Assegurar a gestão corrente e o controlo dos contratos continuados	% de contratos com alerta no prazo de conclusão ou renovação (avaliação anual)	Cumpre: 100% c/ alerta 60 dias antes ; Supera: 100% c/ alerta 90 dias antes	10,00%	100,00%	3		
			EF	Assegurar a execução dos processos de aquisições de bens e serviços e respetivos pedidos de PPV, AOs e cabimentos e compromissos à SG_PCM	% de processos de aquisição com fornecimento atempado (avaliação anual)	Cumpre: 60-80% no prazo atempado; Supera: > a 90% no prazo atempado	20,00%	100,00%	3		
			Q	Manter atualizados os mapas de controlo interno e de informação de gestão	Nº de meses (m) sem falhas nem atrasos / ano (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m s/falhas ou atrasos ; Supera: 12 m s/falhas ou atrasos	20,00%	125,00%	5		
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Diminuir os consumos em material de economato (mat corrente de escritório)	% de redução anual da despesa face a 2014	Cumpre: 5-8% ; Supera: > 8%	10,00%	125,00%	5		
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Documentar os procedimentos de recolha, controlo, classificação e arrecadação de receita (partilhado com o DAG)	Prazo de execução	Cumpre: [1 jul. A 30 jul. 2015] ; Supera: até 30 jun. 2015	10,00%	0,00%	1	0,200	
			Q	Definir e documentar outros procedimentos internos do SFRP tendo em conta a integração na SG-PCM (partilhado com o DAG)	Prazo de execução	Cumpre: [1 nov. 31 dez. 2015] ; Supera: até 30 set. 2015	10,00%	0,00%	1		
							100,00%	84,38%		AVALIAÇÃO	3,200

Responsável: SUSANA PEREIRA

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL									
2015-16				DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SERVIÇO DE RECURSOS HUMANOS						AVALIAÇÃO FINAL			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Ponderada	AVALIAÇÃO		
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Assegurar a qualidade global dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores de serviços do SRH (média)	Cumpre: [2,0 a 3,5] Supera: >3,5]	10,00%	100,00%	3	0,800	3,800		
			Q	Assegurar o controlo de assiduidade e outras informações mensais a remeter à SG-PCM	Nº de meses sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m s/falhas ou atrasos ; Supera: 12 m s/falhas ou atrasos	10,00%	125,00%	5				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Responder atempadamente às solicitações internas e externas que requerem resposta direta ao interessado, informação para despacho ou encaminhamento para outra entidade	Tempo de resposta (dias úteis)	Cumpre: até 7 dias Supera: tempo médio global até 5 dias	15,00%	100,00%	3	2,600			
			EF	Cumprir o calendário de reportes e deveres de informação estabelecidos dentro dos prazos definidos	Nº de meses (m) sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m s/falhas ou atrasos ; upera: 12 m s/falhas ou atrasos	20,00%	125,00%	5				
			EF	Assegurar o lançamento, apoio e controlo de prazos e comunicações dos procedimentos concursais	Tempo de execução (dias) de cada ação solicitada	Cumpre: 3-5 dias Supera: tempo médio global até 3 dias	5,00%	100,00%	3				
			EF	Manter atualizados os mapas e de cadastro e informação de gestão	Nº de meses (m) sem falhas nem atrasos (avaliação mensal)	Cumpre: 10 m s/falhas ou atrasos ; Supera: 12 m s/falhas ou atrasos	20,00%	100,00%	5				
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Elaborar documentação de procedimentos internos do SRH	Prazo de execução	Cumpre: [1 nov. 31 dez. 2015] ; Supera: até 30 set. 2015	10,00%	0,00%	1	0,400			
			Q	Rever e otimizar os formulários internos de pedidos e autorizações do âmbito RH	Prazo de execução	Cumpre: 1 out. a 30 nov.2015 ; Supera: até 30 ago. 2015	10,00%	100,00%	3				
Responsável: PAULO JOSE FERREIRO ABACÓ							100,00%	93,75%		AVALIAÇÃO	3,800		

Responsável: PAULO JORGE LEBREIRO ARAGÃO