

PLANO DE ATIVIDADES

2017

Jan. 2017
(atualizado em abril)

SUMÁRIO

1	NOTA INTRODUTÓRIA	3
1.1.	Missão, legislação e estrutura orgânica	3
1.2	Valores e cultura organizacional	4
1.3	Fatores do ambiente externo	4
1.4	Caracterização dos principais clientes dos serviços da BNP	5
1.5	Tipificação dos serviços prestados pela BNP	6
2	ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	7
3	SIADAP 1 – QUAR para 2017	9
4	MEIOS HUMANOS E MATERIAIS	11
4.1.	Recursos humanos	11
4.2	Recursos financeiros	11
5	ATIVIDADES CORRENTES E RESULTADOS PREVISTOS POR ATRIBUIÇÕES	12
6.	OBJETIVOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS – CICLO 2017-18	18

1 NOTA INTRODUTÓRIA

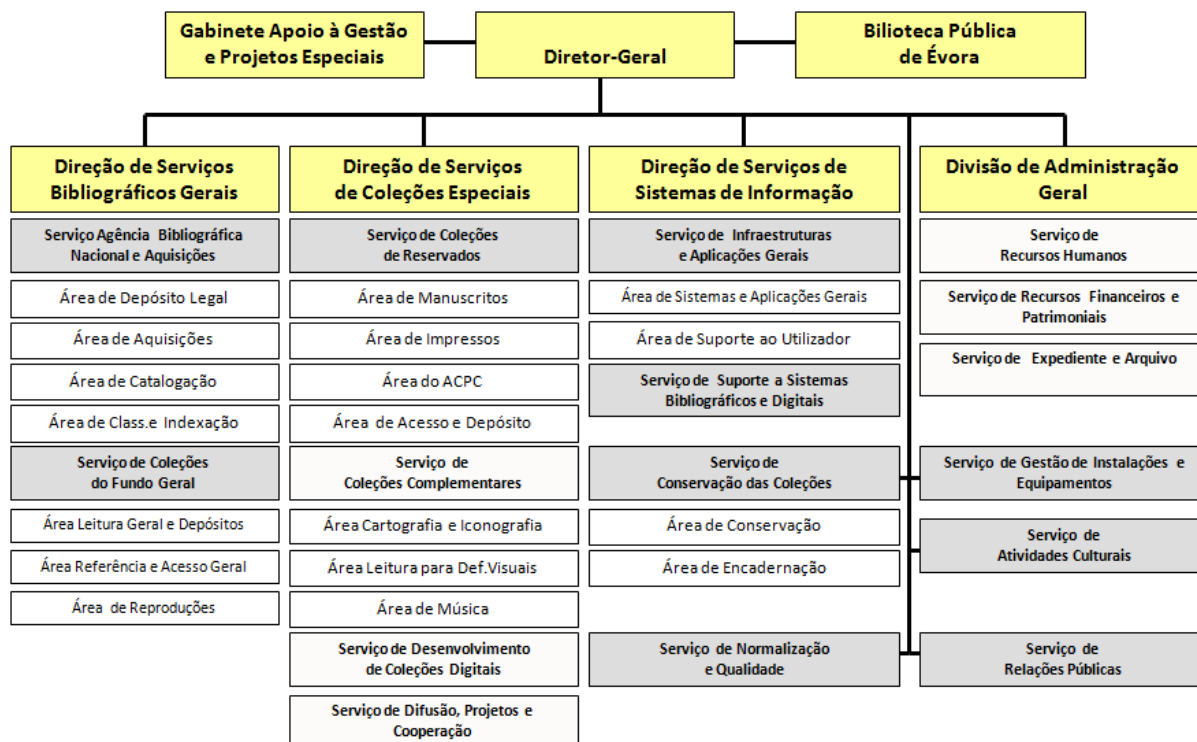
1.1 Missão, legislação e estrutura orgânica

A BNP é um organismo da administração direta do Estado dotado de autonomia administrativa, técnica e científica, sob tutela do 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, desde 2012, 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, o organograma da BNP foi alterado ao nível do Serviço de Conservação das Coleções, tendo sido suprimida a Área de Microfilmagem, por se ter descontinuado a produção de microfimes, passando a gestão do acervo de microfimes 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, enquanto subunidade orgânica, mantendo-se as atividades respetivas no âmbito do 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

Nos últimos dez anos acentuaram-se as profundas transformações do mercado da informação com impacto assinalável sobre todas as atividades da área da cultura, aumentando as suas oportunidades mas também as exigências e desafios, sobretudo de setores não lucrativos, como é o caso das bibliotecas.

No mesmo período, em que ganharam massa crítica as experiências de renovação/inovação tecnológica, nomeadamente no âmbito das bibliotecas digitais, ficou realçado que no seu conceito essencial, a missão e funções primordiais das bibliotecas se mantêm e que a modificação das formas e métodos da sua realização não decorre apenas da tecnologia mas também da capacidade de a integrar na realidade tradicional, transformando-a. Neste contexto, têm sido estabilizados princípios e competências para uma adequada gestão simultânea de recursos e serviços de informação tradicionais e de recursos e serviços de informação digitais.

A velocidade a que se verificam as transformações tecnológicas e a sua vulgarização conferem prioridade incontornável à modernização dos serviços prestados no âmbito digital, exigindo atenção permanente e investimentos constantes em prol da renovação/inovação. Esta realidade, sobretudo numa época de escassos recursos, é geradora de pressões cada vez maiores ao nível financeiro exigindo, ao mesmo tempo, uma maior cadência de reajustamentos organizacionais e profissionais, tanto em termos de operação como de atualização de conhecimentos técnicos para os quais, na maioria dos casos, não existe oferta formativa consistente e estável.

As políticas de redução contínua de recursos, tanto financeiros como humanos, são um fator que pesa negativamente na capacidade de ajustamento de uma organização em que não se pode reduzir a sua estrutura logística e funcional, designadamente em termos de edifícios, coleções e sistemas de informação.

Pelo contrário, toda a estrutura logística e funcional tem aumentado, quer com a integração da Biblioteca Pública de Évora na BNP, desde o final de 2012, quer com o aumento e complexidade dos sistemas de informação, sem que tenham aumentado os recursos para a sua gestão.

Por outro lado, os efeitos da redução de meios são agravados pela tendência de crescente complexidade burocrática na administração pública que é geradora, muitas vezes, de custos desproporcionados aos processos administrativos. É o caso de grande parte dos mecanismos de controlo de processos de despesa, assim como da centralização de alguns aspectos da gestão de recursos na Secretaria Geral.

Neste quadro geral destaca-se, antes de mais, um elevado grau de incerteza quanto à manutenção das capacidades que permitam corresponder, de forma atualizada, às necessidades e expectativas dum público utilizador que é cada vez mais alargado, menos conhecido e de perfis cada vez mais variados. Esse grau de incerteza acentua a necessidade de estratégias orientadas para a capacidade de concretização rápida mas que, ao mesmo tempo, produza resultados sustentáveis e crescimento contínuo de competências.

A sustentabilidade material e funcional das atividades da BNP e o crescimento contínuo de competências são, assim, duas das preocupações fundamentais que se colocam, no curto e médio prazo, à gestão da Instituição.

1.4 Caracterização dos principais clientes dos serviços da BNP

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

Utilizadores finais

Os utilizadores locais da BNP são essencialmente professores e estudantes do ensino superior, e outros investigadores, maioritariamente portugueses, abrangendo uma população de cerca de 6.000 leitores ativos, isto é, que frequentam a Biblioteca, em cada ano, mais de 42.000 vezes. Mais difícil de caracterizar, mas certamente muito mais variada, é a população que usa a BNP remotamente através dos serviços disponíveis em linha, especialmente no que se refere ao volume crescente de conteúdos integralmente acessíveis na Biblioteca Nacional Digital.

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

Utilizadores profissionais

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

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

1.5 Tipificação dos serviços prestados pela BNP

- Desenvolvimento sistemático das suas coleções, como repositório das publicações portuguesas, ou de valor e interesse para a cultura portuguesa;
- 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; este serviço será, em princípio, cancelado durante 2017, dado já não se justificar em virtude de os registos da bibliografia nacional estarem disponíveis online, em sistema próprio e sem atrasos relativamente à receção do depósito legal;
- Conservação e preservação das suas coleções e apoio a outros organismos, nesse âmbito.
- Constituição e disponibilização em linha de instrumentos de pesquisa e acesso às coleções;
- Disponibilização em linha da Bibliografia Nacional Portuguesa;
- Gestão do Catálogo Coletivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas consubstanciado na Base Nacional de Dados Bibliográficos – PORBASE; fornecimento de informação bibliográfica automatizada a outras instituições e projetos;
- Serviços, locais e à distância, de orientação dos leitores, de prestação de informação de referência e de pesquisas bibliográficas a pedido;
- Serviços de leitura presencial, incluindo para deficientes visuais;

- Serviço de empréstimo interbibliotecas e de empréstimos para exposições;
- Serviço de leitura e empréstimo a cidadãos deficientes visuais e a instituições especializadas nessa área incluindo, a partir de 2017, a disponibilização de uma nova plataforma para autoserviço em modo digital;
- Serviços de acesso local e remoto a conteúdos digitais e digitalizados, através da Biblioteca Nacional Digital;
- Gestão do Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) que congrega, a nível nacional, a informação sobre recursos bibliográficos digitalizados ou em vias de digitalização e que atua também como agregador para a Europeia;
- Gestão do registo de obras órfãs na Base de Dados de Obras Órfãs, do European Union Intellectual Property Office, de que a BNP é a autoridade nacional competente;
- Serviços de reprodução de documentos das coleções da BNP (fotocópia, microfilme e digitalização);
- Serviços de formação profissional contínua nas áreas técnicas da sua especialidade;
- Preparação e difusão de documentos normativos no campo biblioteconómico, e Coordenação da CT7, órgão que se ocupa da atividade normativa nacional no âmbito da Informação e Documentação;
- Participação em atividades e projetos de cooperação internacional, nomeadamente com outras bibliotecas nacionais;
- Oferta cultural de exposições, mostras bibliográficas e outros eventos relacionados com as suas coleções ou atribuições, em ligação estreita com a comunidade académica;
- Edição de catálogos, inventários, bibliografias, publicações técnicas e outras obras de investigação ou divulgação, relevantes para a valorização e difusão das coleções da BNP ou temas da cultura portuguesa, bem como de versões em língua portuguesa de normas internacionais nas áreas de biblioteconomia e preservação e conservação. Edição de publicações em suportes e formatos acessíveis a deficientes visuais.

2 ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

No cumprimento das suas atribuições fundamentais, tendo em conta o contexto atrás referido, a BNP assume, no período 2015-2020, as seguintes orientações estratégicas gerais:

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.

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

Durante o ano de 2017, a BNP prosseguirá, dentro de cada uma destas linhas estratégicas, o desenvolvimento de objetivos prioritários definidos na *Visão e Plano Estratégico 2015-2020*, de acordo com as oportunidades e disponibilidades.

Nem todos esses objetivos são contemplados no QUAR (embora quase sempre possam contribuir para alguns dos seus indicadores), uma vez que esse instrumento de avaliação deve também contemplar indicadores que espelhem o grau de realização das atividades fundamentais da sua missão.

SIADAP1 – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) PARA 2017

ANO:2017

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 nacional.

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%

OO1. Manter em dia o processamento de Depósito Legal (OE1)

35%

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-------------	-----------	-----------------	---------------

1.	Tempo de processamento de DL corrente (entre 45-55 dias)	52,3	52	50	5	34 dias	100%			
----	--	------	----	----	---	---------	------	--	--	--

OO2. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)

30%

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-------------	-----------	-----------------	---------------

2.	% de aumento de conteúdos da BND (entre 115%-15,3% valor de referência 2.603.765)	8,35% (176.503)	13,72% (314.159)	13,4% (350.000)	192% (50.000)	19,15% (500.000)	100%			
----	---	-----------------	------------------	-----------------	---------------	------------------	------	--	--	--

OO3. Participar em iniciativas nacionais e internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação (OE3)

20%

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-------------	-----------	-----------------	---------------

3.	Nº de iniciativas (entre 10-14)	10	13	12	2	17	50%			
----	---------------------------------	----	----	----	---	----	-----	--	--	--

4.	Nº de projectos e redes (entre 14-18)	16	15	16	2	22	50%			
----	---------------------------------------	----	----	----	---	----	-----	--	--	--

OO4. Aumentar os níveis de utilização dos serviços da BNP, locais e online (OE6)

15%

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-------------	-----------	-----------------	---------------

5.	Número de visitantes de monumentos, sítios arqueológicos, museus, exposições e eventos da carácter cultural realizados nesses locais	17.023	17.218	19.695	195	24.863	50%			
----	--	--------	--------	--------	-----	--------	-----	--	--	--

6.	Número de documentos consultados em bibliotecas e arquivos (local e online)	10.452.384	11.293.092	10.100.000	100.000	12.750.000	50%			
----	---	------------	------------	------------	---------	------------	-----	--	--	--

Eficiência

PESO 25%

OO5. Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas (OE4)

60%

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-------------	-----------	-----------------	---------------

7.	Nº de mecenatos e parcerias (10-14)	18	17	12	2	17	100%			
----	-------------------------------------	----	----	----	---	----	------	--	--	--

OO6. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)

40%

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-------------	-----------	-----------------	---------------

8.	Nº de organizações participantes (entre 39-41)	29	36	40	1	51	100%			
----	--	----	----	----	---	----	------	--	--	--

Qualidade

PESO 35%

OO7. Assegurar as actividades de extensão cultural (OE5)

100%

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-------------	-----------	-----------------	---------------

9.	Nº de exposições e mostras (entre 20-24)	29	27	22	2	30	25%			
----	--	----	----	----	---	----	-----	--	--	--

10.	Nº de outros eventos (71-81 lançamentos, conf's, cursos, seminários, etc.)	95	96	76	5	95	25%			
-----	--	----	----	----	---	----	-----	--	--	--

11.	Nº de projetos de investigação apoiados (entre 12-14 projetos)	16	15	13	1	16	25%			
-----	--	----	----	----	---	----	-----	--	--	--

12.	Nº de edições (entre 10-12)	14	15	11	1	15	25%			
-----	-----------------------------	----	----	----	---	----	-----	--	--	--

NOTAS EXPLICATIVAS

Objectivos Relevantes: 1, 5, 6 e 7

Critérios de seleção: O n.º de objetivos relevantes escolhidos (4) é igual/superior ao n.º de objetivos relevantes exigidos (pelo menos metade dos objetivos operacionais do Instituto). 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 CCAS	Quadro pessoal aprovado	Pontos planeados	Realizado		
				UERHE	Pontuação	DESVIOS
Dirigentes - Direcção Superior	20	1	20			
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	5	80			
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	70	840			
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	1	9			
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	55	440			
Encarregado geral operacional	7	0	0			
Encarregado operacional	6	1	6			
Assistente operacional	5	49	245			
Total		182	1640			

Notas:

Recursos Financeiros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIOS	
Orçamento de funcionamento	5.324.067 €			
Despesas com Pessoal	4.677.616 €			
Aquisições de Bens e Serviços	615.676 €			
Outras despesas correntes	26.960 €			
Despesas restantes	12.500 €			
Orçamento de Investimento	232.763 €			
Outros				
TOTAL (OF+Orçamento Investimento+Outros)	5.556.830,00 €	- €		- €

Notas:

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS			
AVALIAÇÃO FINAL		Taxa Realização	Classificação
Eficácia			
001. Manter em dia o processamento de Depósito Legal (OE1)			
002. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)			
003. Participar em iniciativas nacionais e internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação (OE3)			
004. Aumentar os níveis de utilização dos serviços da BNP, locais e online (OE6)			
Eficiência			
005. Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas (OE4)			
006. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)			
Qualidade			
007. Assegurar as actividades de extensão cultural (OE5)			

Indicadores		Fontes de Verificação
Eficácia		
1	Tempo de processamento de DL corrente (entre 45-55 dias)	Relatório de execução e dados do sistema de gestão bibliográfica
2	% de aumento de conteúdos da BND (entre 11,5%-15,3%; valor de referência 2.603.765)	Relatório de evolução (dados estatísticos do sistema PURL) e observação do sistema em linha
3	N.º de iniciativas (entre 10-14)	Relatório de Actividades
4	N.º de projectos e redes (entre 14-18)	Relatório de Actividades
5	Número de visitantes de monumentos, sítios arqueológicos, museus, exposições e eventos da carácter cultural realizados nesses locais	Relatório de Actividades
6	Número de documentos consultados em bibliotecas e arquivos (local e online)	Relatório de Actividades
Eficiência		
9	N.º de mecenatos e parcerias (10-14)	Relatório de actividades / dados da receita e outras informações contabilísticas
10	N.º de organizações participantes (entre 39-41)	Relatório de evolução (dados estatísticos do sistema RNOD) e observação do sistema em linha
Qualidade		
15	N.º de exposições e mostras (entre 20-24)	Relatório de Actividades e informação do Portal BNP
16	N.º de outros eventos (71-81lançamentos, conf's, cursos, seminários, etc.)	Relatório de Actividades e informação do Portal BNP
17	N.º de projetos de investigação apoiados (entre 12-14 projetos)	Relatório de actividades e documentação administrativa
18	N.º de edições (entre 10-12)	Relatório de Actividades e informação da Livraria Online

4. MEIOS HUMANOS E MATERIAIS

4.1 Recursos humanos

A 1 de janeiro 2017, o número de trabalhadores da BNP era de 192, assim distribuídos:

- 173 trabalhadores com contrato em funções públicas, incluindo chefias;
- 1 CIT (monitor do Enclave de Reabilitação Profissional);
- 18 elementos deficientes, do Enclave de Reabilitação Profissional (deficientes com contrato individual de emprego protegido).

O Mapa de Pessoal aprovado para 2017 foi fixado num máximo de 182 postos de trabalho para pessoal com contrato em funções públicas.

Os recursos humanos da BNP incluem 50 pessoas com deficiência. No âmbito de um programa específico de emprego protegido para pessoal deficiente, existem 18 pessoas deficientes em contrato, mais 1 monitor que faz o seu acompanhamento. A BNP tem ainda, no Mapa de Pessoal, mais 32 outras pessoas com deficiência, em que se incluem os invisuais da Área de Leitura para Deficientes Visuais. Globalmente, as pessoas com deficiência representam 26,04% do total de pessoas ao serviço.

4.2 Recursos financeiros

Para o ano de 2017, o orçamento corrigido é de 5.556.830,00 euros, distribuindo-se pelas seguintes fontes e atividades:

	Orçamento corrigido	Receitas Gerais - FF111		Receitas próprias
		Atividade 103	Atividade 258	Atividade 103
Funcionamento	5.324.067,00 €	4.058.384,00 €	1.093.759,00 €	171.924,00 €
Remunerações e Segurança Social	4.677.616,00 €	4.058.384,00 €	619.232,00 €	0,00 €
Aquisições de bens e serviços	558.565,00 €	0,00 €	456.151,00 €	102.414,00 €
Transferências correntes	26.960,00 €	0,00 €	15.000,00 €	11.960,00 €
Outras despesas	12.500,00 €	0,00 €	0,00 €	12.500,00 €
Despesas de capital	48.426,00 €	0,00 €	3.376,00 €	45.050,00 €
Investimento *	232.763,00 €			
Total	5.556.830,00 €			

* valor integralmente proveniente de Transferências da AP

Do Orçamento de Funcionamento 87,86% são despesas com pessoal e 12,14% são despesas de aquisição de bens e serviços, transferências correntes e despesas de capital.

Face às previsões relativas a aquisições indispensáveis, existe um défice orçamental de cerca de 510.000€ em aquisição de bens e serviços, que afeta sobretudo encargos com instalações e contratos de manutenção.

5 ACTIVIDADES CORRENTES E RESULTADOS PREVISTOS POR ATRIBUIÇÕES

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

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
AQUISIÇÃO E INTEGRAÇÃO DE PATRIMÓNIO DOCUMENTAL	DSBG / SABNA - Área de Depósito Legal	<ul style="list-style-type: none"> Registo de entrada de cerca de 30.000 títulos/100.000 incluindo depósito legal de monografias, periódicos, teses e obras por aquisição Análise de 10 leilões e 8 propostas de livreiros antiquários e particulares; aquisições sujeitas a obtenção de mecenato Obtenção de 2-3 novos espólios por doação
Recepção, controlo e registo de entrada de depósito legal		
Gestão de compras ofertas e permutas registo de entrada de espécies	DSBN / DABNA - Área de Aquisições / DSCE	
PROCESSAMENTO BIBLIOGRÁFICO E ARQUIVÍSTICO	DSBG / SABNA - Áreas de Catalogação e de Classificação DSCE / Serviço de Reservados e Áreas de Iconografia, Cartografia, Música e Deficientes Visuais	<ul style="list-style-type: none"> Colecções do Fundo Geral <ul style="list-style-type: none"> 25.000 títulos catalogados 22.000 títulos classificados 30.000 espécies cotadas / 15.000 capas digitalizadas Colecções especiais BNP <ul style="list-style-type: none"> 10.000 títulos catalogados, classificados 9.000 títulos revistos e corrigidos
Descrição bibliográfica e arquivística, incluindo controlo de autoridade e classificação / indexação		
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO ÀS COLEÇÕES		
Inscrição de leitores Atendimento de referência Prestação de informação bibliográfica a pedido Empréstimo interbibliotecas	SCFG – Área de Referência e Acesso Geral DSCE	<ul style="list-style-type: none"> 2.000 novos leitores 1.900 leitores renovados 25.000 atos de atendimento 430 pedidos de inf. bibliográfica; tempo médio de resposta 24 horas 700 movimentos de empréstimo interbibliotecas; tempo médio de processamento 2 dias
Gestão de depósitos; fornecimento de leitura presencial	SCFG – Área de Leitura Geral e Depósitos DSCE - Serviço de Reservados e Áreas de Iconografia, Cartografia, Música e Deficientes Visuais	<ul style="list-style-type: none"> Leitura Fundo Geral <ul style="list-style-type: none"> 200.000 espécies consultadas Leitura de Colecções especiais <ul style="list-style-type: none"> 130.000 espécies consultadas Total 330.000 espécies consultadas Total de 38.000 leitores presenciais Tempo médio de entrega de leitura: 15-20 minutos
Reprodução de documentos	SCFG – Área de Reproduções SCC – Área de Microfilmagem DSCE – Serviço Gestão Conteúdos Digitais DSCE – Área Leitura para Deficientes Visuais	<ul style="list-style-type: none"> Reproduções em auto-serviço e a pedido/leitores <ul style="list-style-type: none"> 70.000 fotocópias / 190.000 digitalizações Actividades e projectos da Bib. Nacional Digital <ul style="list-style-type: none"> 300.000 imagens digitalizadas / 350.000 publicadas Produção de livro Braille: 24 títulos/50 vols Produção de livro sonoro: 20 títulos
Sistemas de informação online	DSSI DSBG DSCE SAC	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade dos sistemas 99% Catálogo online da BNP – atualização em tempo real PORBASE – atualização diária automática; Sistemas da Biblioteca Nacional Digital – atualização diária; crescimento anual de 350.000 imagens; média 800.000 consultas/mês Portal BNP – Atualização diária; 120 novas páginas; 30.000 acessos/mês Sistema RNOD – Atualização diária; 40 entidades; crescimento 11.500 registos Livraria online BNP – Actualização regular com novas edições

SERVIÇOS PÚBLICOS DE EXTENSÃO CULTURAL		
Organização de exposições e mostras	SAC/ DSCE / SRP	<ul style="list-style-type: none"> • 8-10 exposições temáticas; <u>sujeito a angariação de parcerias ou obtenção de mecenato</u> • 14-16 mostras evocativas de autores, efemérides e doações
Realização de eventos		<ul style="list-style-type: none"> • 60-70 eventos (na maioria em parceria com organizações externas)
Produção edições BNP		<ul style="list-style-type: none"> • 10-12 edições culturais (normalmente associadas a exposições; <u>sujeito a angariação de parcerias ou obtenção de mecenato</u>)
Apoio à investigação	SAC	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de um concurso de bolsas de investigação de curta duração de programa apoiado pela FLAD (sujeito ainda a confirmação)
Visitas de estudo e outras visitas guiadas	SRP	<ul style="list-style-type: none"> • 60 visitas
Empréstimos para exposições no exterior	DIRECÇÃO / DSCE / SCC	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em 10-15 exposições externas à BNP
Apoio a projetos de investigação	DIRECÇÃO / DSCE / DSBG / SAC	<ul style="list-style-type: none"> • 8-12 projetos externos de investigação com apoio BNP

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

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS PARA EDITORES E TIPOGRAFIAS		
Gestão de depósito legal: atribuição, recepção, controlo e distribuição	DSBG / SABNA - Área de Depósito Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Registo e atribuição de 17.000 números de DL; tempo médio de resposta - 1 dia • Desempacotamento e conferência de 440.000 espécies recebidas por DL; prazo para cada lote mensal – 35 dias
Gestão do Registo ISSN (International Standard Serial Number)	DSBG / SABNA - Área de Catalogação	<ul style="list-style-type: none"> • Registo e atribuição de 220 ISSN a novas publicações periódicas portuguesas; tempo médio de resposta - 1 dia • Atualização regular dos dados ISSN portugueses na base de dados ISSN internacional
Gestão do Serviço CIP – Catalogação na Publicação		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração e fornecimento de 120 novos registos CIP; tempo médio de resposta - 3 dias (serviço a cancelar até final do 1º trimestre)
Gestão do Registo ISMN (International Standard Music Number)	DSCE / Área de Música	<ul style="list-style-type: none"> • Atribuição de 350 novos ISMN; tempo médio de resposta - 3 dias
SERVIÇOS PARA BIBLIOTECAS	DSBN / DABNA - Área de Depósito Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Organização de 346.000 espécies às outras bibliotecas beneficiárias de DL; prazo para cada lote mensal – 45 dias
Gestão de Depósito Legal	DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • 194 bibliotecas; aceitação e validação de novos cooperantes • Análise e carregamento de 100.000 registos em diferido • Outras atualizações retrospectivas de dados
Gestão da Base Nacional de Dados Bibliográficos PORBASE		
SERVIÇOS PARA O PÚBLICO EM GERAL		
Publicação e actualização da Bibliografia Nacional Corrente	DSBG / DSSI	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização contínua do novo site da Bibliografia Nacional

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

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS P/ PROFISSIONAIS		
Gestão da CT7 – Comissão Técnica de Normalização em Documentação e Informação.	SNQ – Serviço de Normalização e Qualidade e Direcção da BNP	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Plano e Relatório anuais e Actas da Comissão Permanente • Difusão restrita de normas ISO em votação • Coordenação da tradução normas ISO e processo de preparação para publicação de normas NP ISO de informação e documentação
Coordenação do IFLA UNIMARC Strategic Programme		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Plano e Relatórios anuais • Manutenção do site IFLA/ UNIMARC • Elaboração de propostas de alteração ao UNIMARC e participação em 2 reuniões do Permanent UNIMARC Committee; • Organização e participação na reunião UNIMARC na Conferência Anual da IFLA 2017 (sujeito a disponibilidade financeira); • Tradução das alterações à documentação UNIMARC aprovadas no ano
Participação noutras actividades normativas internacionais		<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento dos trabalhos do EURIG - European RDA Interest Group
Coordenação da edição de publicações técnicas	SNQ / em colaboração com outros serviços da BNP	<ul style="list-style-type: none"> • Finalizar a trad. do código RDA- <i>Resource Description and Access</i> • Preparação para edição de uma publicação técnica com novas normas NP ISO aprovadas após 2010 (ed. sujeita a disponibilidade financeira)
Difusão das actividades normativas	SNQ – Serviço de Normalização e Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de um/dois workshops

- d) Definir estratégias e desenvolver actividades de preservação e conservação dos acervos à sua guarda [...];

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS INTERNOS		
Controlo ambiental e bio-sanitário das colecções	SCC / DSBG / DSCE /SGIE	<ul style="list-style-type: none"> • 6 fechos de câmara de expurgo (<u>sujeito a disponibilidade financeira</u>) • 180 Monitorizações do ambiente dos depósitos • 2 operações de desinfestação de áreas críticas da BNP (<u>sujeito a disponibilidade financeira</u>)
Encadernação, acondicionamento e manutenção de espécies	SCC - Área de Encadernação corrente	<ul style="list-style-type: none"> • 900 encadernações correntes completas • 500 encadernações correntes reparadas • 2.000 acondicionamentos correntes
Restauro	SCC – Área de Conservação	<ul style="list-style-type: none"> • 2.600 bifólios / 80 obras com restauro total;/ 250 obras com restauro parcial; 60 restauros de encadernação; 250 acondicionamentos de conservação • Apoio ao processo e montagem de 30 exposições, locais e no exterior

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

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
COOPERAÇÃO NACIONAL		
Gestão da cooperação no sistema RNOD	DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • Angariação de pelo menos 4 novas entidades participantes • Exportação semestral de dados para a Europeia
COOPERAÇÃO INTERNACIONAL		
MSEG Member States Expert Group	DSCE e Direção	<ul style="list-style-type: none"> • Participação numa reunião (sujeito a disponibilidade financeira)
Rede EoD – Ebooks on Demand	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração no uso dos serviços partilhados da rede EoD (serviços de digitalização e impressão a pedido)
Portal Europeia	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de dados para o Portal Europeia • Manutenção da versão portuguesa do Portal
Projeto Enumerate	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenação nacional da recolha de dados estatísticos sobre digitalização, acesso e preservação digital do património cultural
EulPO – Orphan Works Database	GAGPE/ DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenação nacional do registo de obras órfãs
CENL - The European Library TEL	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização regular do TEL a partir do Catálogo online da BNP
World Digital Library	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização dos dados da BNP na WDL, disponibilizando mais 10 tesouros das coleções da BNP
International Virtual Authority File - VIAF	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização regular do portal VIAF com os dados da BNP
IAML e RISM	DSCE / Área de Música	<ul style="list-style-type: none"> • International Association for Music Libraries – cooperação técnica • Rep. Intern. Sources Musicales - cooperação técnica
Consórcios DAISY e TIGAR	DSCE / ALDV	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção e promoção do standard DAISY • Fornecimento informação sobre recursos para invisuais
UCDs - Universal Decimal Classification Summary Online	DSBG / SABNA / Área de Classificação	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção da versão portuguesa do UDCs Online
CDNL - Conf. of Directors of National Libraries	DIREÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na reunião anual (sujeito a disponibilidade financeira)
LIBER - Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche	DSCE / Áreas de Manuscrito e de Cartografia	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração em diretórios com informação de coleções portuguesas de manuscritos e cartografia
ISSN Network	DSCE / SABNA	<ul style="list-style-type: none"> • Envio dos dados portugueses para atualização da base de dados internacional
Cooperação PALOPS (Angola, Moçambique, Cabo Verde, Timor)	DIREÇÃO, DSBN, DSSI, SNQ	<ul style="list-style-type: none"> • Envio pontual de bibliografia portuguesa excedente; • Oferta pontual de cópia de recursos digitalizados ou microfilmados • Consultoria pontual /estágios a pedido
BDPI - Biblioteca Digital do Património Ibero-Americano	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de dados a partir da BND
BDLB - Biblioteca Digital Luso-Brasileira	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de dados a partir da BND
Manuscriptorium – Digital Library of Written Cultural Heritage	DSCE/SCR	<ul style="list-style-type: none"> • Conversão dos registos da Coleção de Manuscritos para o formato TEI P5 e disponibilização das cópias digitais
Iberian Book Project	DSCE/SCR	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração bibliográfica na identificação e localização de impressos ibéricos do séc. XVII
Open Preservation Foundation	DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperação técnica no âmbito da preservação digital.

- f) Propor a classificação de bens culturais do património bibliográfico como de interesse público ou de interesse nacional;
- g) Assegurar, nos termos da lei e do direito europeu, os procedimentos relativos à exportação, expedição e circulação de bens do património bibliográfico.

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS PARA LIVREIROS, INSTITUIÇÕES E PARTICULARES	DIREÇÃO, JURISTA	<ul style="list-style-type: none"> • 2 processos de classificação • Análise dos pedidos e elaboração de pareceres exportação - 15 pareceres / decisões / ano
Gestão dos processos de autorização		

ACTIVIDADES DE GESTÃO E APOIO GERAL

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO GERAL	DIREÇÃO DAG SRP	<p>Atividades sem resultado próprio na missão da BNP; sem grande impacto nos resultados da atividade da biblioteca, à exceção da gestão financeira</p> <p>Atividades de suporte inerentes, essencialmente, aos resultados das atividades culturais</p>
<p>Gestão de recursos humanos</p> <p>Gestão financeira, do património e aprovisionamento</p> <p>Gestão de expediente geral</p> <p>Apoio jurídico</p> <p>Relações públicas: gestão de espaços, organização e difusão de e eventos; visitas guiadas</p>		
GESTÃO DE EDIFÍCIOS E SEUS EQUIPAMENTOS	SGIE	<p>Atividades sem resultado próprio na missão da BNP; mas com grande impacto qualitativo nos resultados de muitas atividades da missão, incluindo serviços locais ao público.</p> <p>Destaca-se em 2017 a realização de 1 empreitada de obras de reabilitação do edifício da Biblioteca Pública de Évora, cofinanciada pelo Fundo de Reabilitação e Conservação Patrimonial. Preparação dos projetos de reabilitação da central térmica da BNP e da 2ª fase de reabilitação do edifício da Biblioteca Pública de Évora (sujeitos a disponibilidade financeira).</p> <p>As extremas limitações do orçamento de 2017, se não aliviadas por reforço financeiro, não permitirão garantir a operacionalidade normal das instalações e equipamentos, podendo ocasionar disrupções importantes, tanto nas atividades internas como de público.</p>
<p>Manutenção e gestão de instalações e sistemas técnicos</p> <p>Gestão de serviços de segurança, limpeza e concessão refeitório e bar</p> <p>Gestão de projectos de obras</p>		
GESTÃO INFRAESTRUTURA INFORMÁTICA	DSSI	<p>Atividades sem resultado próprio na missão da BNP; mas com enorme impacto direto nos resultados de quase todas as atividades da missão, tanto internas como ao público, local e online.</p> <p>Os impactos serão dependentes das disponibilidades orçamentais para assegurar os contratos de manutenção dos sistemas de informação, resolução de falhas ou intervenções urgentes não previstas.</p>
<p>Gestão da rede e parque informático</p> <p>Gestão de aplicações</p> <p>Gestão e operação de sistemas</p> <p>Serviço de help-desk</p> <p>Formação de utilizadores</p>		

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

ACTIVIDADES	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
REORGANIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Redefinição de procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de regulamentos de utilização e funcionamento dos serviços - Elaboração de manuais de procedimentos e protocolos de atuação, incluindo segurança, nos diversos serviços • Aprofundar as relações com a comunidade local e facilitar o acesso às coleções <ul style="list-style-type: none"> - Organização de 2 novos pólos da BPE na cidade/concelho de Évora - Criação de núcleos documentais de pequena dimensão nas escolas do concelho, para apoio à componente curricular e às bibliotecas escolares. - Participação e cooperação na Rede de Bibliotecas Escolares de Évora - Parcerias com instituições locais e regionais • Melhorar as condições de segurança e preservação das coleções <ul style="list-style-type: none"> - Conferência, inventariação e introdução no catálogo informatizado das coleções da casa forte - Esvaziamento progressivo dos armazéns (celeiros) - Reorganização dos depósitos: Consolidação do novo depósito da BPE e progressivo esvaziamento da Sala Filipe Simões - Processamento de depósito legal retrospectivo - Manutenção do fluxo de processamento de livro corrente
SERVIÇOS INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • 3.000 novas catalogações de livro antigo • 28.000 novos registos de publicações correntes (DL corrente e retrospectivo)
SERVIÇOS DE ACESSO PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • 1000 novos leitores inscritos • 5 000 leitores atendidos • 20 000 espécies consultadas • 8 000 reproduções digitais • 30 000 empréstimos domiciliários
EXTENSÃO CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> • 5 exposições / mostras bibliográficas
Exposições, mostras, conferências, etc., e visitas organizadas	<ul style="list-style-type: none"> • 30 atividades de promoção cultural e de leitura • 30 visitas organizadas • Público de atividades culturais e visitas: ca de 4.000

OBJETIVOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS – CICLO 2017-18

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2017-2018				DIREÇÃO DE SERVIÇOS BIBLIOGRÁFICOS GERAIS			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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%
			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%
			Q	Efetuar controlo de qualidade dos dados bibliográficos correntes (por amostragem)	Percentagem de registos sem erros	Cumpre: [90%-93%] Supera: ≥ 95%	15,00%
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	EF	Coordenar os trabalhos de revisão ou consolidação dos procedimentos internos de serviços / áreas da DSBG e de apresentação dos serviços de Aquisições e Depósito Legal aos colaboradores da BNP	Prazo de execução	Cumpre: 75% executado nos prazos estabelecidos para os serviços / áreas Supera: 100% executado nos prazos estabelecidos para os serviços / áreas	20,00%
			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%
Responsável: LUÍSA SANTOS							100,00%

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2017-2018				SABNA - ÁREA DE AQUISIÇÕES			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Analisar as propostas de oferta e compra recebidas e dar anadamento aos respetivos processos	Tempo de execução	Cumpr: Média até 1,5 dias úteis Supera: Média ≤1 dia útil	5,00%
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 /ano ou todas as que derem entrada na BNP até 30 de novembro de 2017 e 2018	34,00%
					Nº de obras com registo introduzido no sistema para integração nas coleções / ano	Cumpr: [8.600- 8.800] Supera: ≥11.000 /ano ou todas as que derem entrada na BNP até 30 de novembro de 2017 e 2018	36,00%
			Q	Identificar, organizar e acompanhar a trnsferência dos documentos que se encontram depositados no "arquivo de duplicados" da cave	Tempo de execução (dias de trabalho)	Cumpr: [60 -80] dias Supera: ≥ 45 dias	20,00%
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Colaborar na apresentação dos serviços bibliográficos gerais aos colaboradores da BNP (objetivo partilhado)	Prazo de execução	Cumpr: até 31 de outubro de 2018 Supera: até 30 de junho de 2018	2,50%
					Classificação da ação pelos participantes	Cumpr: 3 - 3,7 Supera: ≥3,8	2,50%
Responsável: AURORA MACHADO							100,0%

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
2017-2018			SABNA - ÁREA DE CATALOGAÇÃO				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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	Cumpr: [4-5] dias úteis Supera: ≤2 dias úteis	8,00%
			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	Cumpr: 90% Supera: ≥ 95% ou ≥ 540 correcções no total dos dois anos	8,00%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o prazo médio de um mês para o processamento do DL	Tempo médio de processamento de 1 mês de depósito legal / ano	Cumpr: 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%
			EF	Efetuar o processamento bibliográfico de DL e COP correntes e efetuar catalogações retrospectivas	Nº total de títulos processados / ano	Cumpr: [22.000-23.000] / ano Supera: ≥ 28.750 /ano	15,00%
					Nº total de fascículos processados / ano	Cumpr: [25.000-28.000] / ano Supera: ≥35.000 ou todos os que forem entregues pela ADL e pela AA até 31 de outubro	10,00%
			Q	Melhorar a qualidade do catálogo da BNP	Percentagem de registos sem erros na fase de verificação	Cumpr: [80% - 82%] Supera: ≥ 85%	9,00%
					Nº de registos corrigidos / ano	Cumpr: [6.500-7.000] Supera: ≥ 8.400	9,00%
					Percentagem de registos sem erros na fase de controlo de qualidade dos dados bibliográficos correntes (por amostragem)	Cumpr: [90% -93%] Supera: ≥ 95%	9,00%
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Colaborar em acções de formação e / ou estágios destinadas a entidades externas ou a trabalhadores da BNP	Nº de acções de formação e/ou acompanhamento de estágios com duração igual ou superior a 12 horas	Cumpr: [4-5] Supera: ≥7	10,00%
			Q	Rever e consolidar os procedimentos internos da Área de Catalogação, incluindo os referentes à descrição documental	Prazo de execução	Cumpr: até 31 de dezembro de 2018 Supera: até 31 de julho de 2018	12,00%
							100,00%

Responsável: ISABEL MARTINS

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
2017-2018			SABNA - ÁREA DE CLASSIFICAÇÃO E INDEXAÇÃO				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
Satisfação dos Utilizadores/ <u>Serviços da BNP e</u>	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	EF	Garantir os serviços prestados pelo Serviço CIP	Tempo médio de resposta aos pedidos de classificação CIP	Cumpr: 1,5 dias úteis Supera: <1 dia útil	6,00%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o prazo médio de um mês para o processamento do DL	Tempo médio de classificação de um mês de DL (meta anual)	Cumpr: 25-30 dias Supera: ≤24 dias / mês de novembro a ser classificado no final de dezembro	25,00%
			EF	Classificar publicações entradas na BNP por DL e COP	Nº de publicações classificadas /ano	Cumpr: [19.000-19.500] /ano Supera: ≥ 24.375 / ano	25,00%
			Q	Contribuir para a melhoria da qualidade do catálogo da BNP	Percentagem de registos sem erros (com base no controlo de qualidade)	Cumpr: [95%-96%] Supera: ≥97%	9,00%
					Número de registos bibliográficos e de autoridade (assunto / CDU) normalizados / ano	Cumpr: [8800-9000] / ano Supera: >11.350 / ano	9,00%
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Efetuar estágios de formação destinadas a novos colaboradores	Nº de acompanhamento de estágios com duração igual ou superior a 12 horas	Cumpr: [1-2] Supera: ≥3	8,00%
			Q	Participar na tradução da CDU para língua portuguesa	Nº de termos verificados / traduzidos	Cumpr: [1600-1800] Supera: ≥2250	8,00%
			Q	Rever e consolidar os procedimentos internos da Área de Classificação e Indexação, incluindo os referentes à descrição documental	Prazo de execução	Cumpr: até 31 de dezembro de 2018 Supera: até 31 de julho de 2018	10,00%
Responsável: MANUELA SANTOS							100,00%

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2017-2018				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
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e	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	15,00%
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%
			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%
			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%
			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%
			Q	Renovar e reorganizar as coleções em livre acesso na Sala de Leitura Geral e na Referência	Prazo de execução	Cumpre: até 31 de dezembro de 2018 Supera: até 30 de junho de 2018	15,00%
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: 3 /ano Supera: ≥7 (no total dos dois anos)	15,00%
Responsável: LUÍS SÁ							100,0%

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2017-2018				SCFG - ÁREA DE REFERÊNCIA E ACESSO GERAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e	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	18,00%
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)	Cumpre: [6-10 dias] Supera: <4 dias	17,00%
			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	Cumpre: 600 /ano Supera: ≥1500 no total dos dois anos	25,00%
			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	Cumpre: 1 dia Supera: ≤1/2 dia	20,00%
					Tempo médio de resposta a pedidos de EIB	Cumpre: 2 dias Supera: ≤1 dia	20,00%
			Responsável: JOSÉ LUÍS NARCISO				

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
2017-2018			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
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e	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%
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	18,00%
			EF	Realizar o inventário, recolha de dados estatísticos e conferência de existências e acondicionamento (recuo) das coleções do Fundo Geral.	N.º de títulos de livro antigo sinalizados /ano	Cumpre: [3500-3750] /ano Supera: :11.250 no total dos dois anos	10,00%
					Nº de cotas não inseridas na base identificadas / ano	Cumpre: [2250-2500] /ano Supera: ≥7500 no total dos dois anos	12,00%
					Nº de existências conferidas / ano	Cumpre: [1200-1300] /ano Supera: ≥3900 no total dos dois anos	12,00%
					N.º de comboios com títulos e volumes apurados / ano	Cumpre: [13-14] /ano Supera: 38 no total dos dois anos	10,00%
					Nº de comboios com recuo e acondicionamentos / ano	Cumpre: [4-5] /ano Supera:13 no total dos dois anos	10,00%
			Nº de comboios com cota C.G. formato V. avaliados / ano	Cumpre: [2-3] /ano Supera: 7 no total dos dois anos	12,00%		
Responsável: ALDA CRISTINA CASTELEIRO GOES							100,0%

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
2017-2018			SCFG - ÁREA DE REPRODUÇÕES				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços da BNP e	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	18,00%
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 - digitalizações (pressupõe a entrega das imagens na AREP, por parte dos outros serviços intervenientes, no prazo de 5 dias)	Cumpre: [6-7] dias Supera: ≤5dias	40,00%
			Q	Melhorar as condições de organização e armazenamento das bobines do depósito de microfilmes	Tempo de execução do mapeamento do depósito de microfilmes	Cumpre: até 31 de dezmbro de 2017 Supera: até 31 de julho de 2017	5,00%
					Prazo de correção e conclusão do dossier dos títulos microfilmados do Fundo Geral	Cumpre: até 31 de agosto de 2017 Supera: até 31 de maio de 2017	10,00%
					Nº de bobines reacondicionadas	Cumpre: 400 bobines Supera: 600 bobines	10,00%
			Q	Identificar os 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	17,00%
Responsável: ANA PAULA SABIDO							100,0%

2017-2018				Biblioteca Nacional de Portugal			
				Direção de Serviços de Coleções Especiais			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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]	10,0%
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	10,0%
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral do Serviço de Desenvolvimento de Coleções Digitais	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos SDCE /ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	10,0%
			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	10,0%
			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	10,0%
			Q	Concluir o processo de implementação do sistema DZBTool	Prazo de execução	Cumpre: Até 31.08.2017 Supera: Até 30 junho de 2017	20,0%
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvol. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Organizar seminários profissionais, outras ações de formação ou publicações	Nº de ações/publicações/seminários profissionais	Cumpre: 8 a 10 ações (Supera: Mais de 10 ações ou 2 artigos publicados)	20,0%
			Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores da DSCE (média)	Cumpre: [3,5 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	10,0%
Dirigentes: HELENA PATRÍCIO							100%

Dirigente: HELENA PATRÍCIO

Biblioteca Nacional de Portugal							
2017-2018				Direção Serviços Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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]	10,0%
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	15,0%
			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	15,0%
			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	15,0%
			EF	Promover e apoiar a eficácia geral da AAD	Grau de cumprimento (class final) dos objetivos AAD / ano	Cumpre: avaliação 2-3 Supera: avaliação 4-5	15,0%
			Q	Continuar 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 em 25% do tempo	20,0%
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: 10 a 14 ações [Supera: mais de 14 ações]	10,0%
							100%

Dirigente: Helena Patrício

				Biblioteca Nacional de Portugal			
2017-2018				Direção de Serviços de Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados - Área de Manuscritos			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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]	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP	Nº de registos novos criados / Percentagem de erros	Cumpre: 1.980 registos (50% em 2017 e 50% em 2018) , 85 % sem erros (Supera: 2.376 registos, 85% sem erros)	25,0%
			EF	Planear a recuperação do atraso na catalogação, tendo em conta a meta estratégica de assegurar uma cobertura mínima de pelo menos 60% das coleções no sistema de Horizon até 2020	Apresentação do plano	Cumpre: Até 31 Agosto 2017. Supera: Antes de 30 Junho 2017	15,0%
			EF	Continuar o processo de transferência de obras da coleção de Manuscritos para a Casa Forte, apresentando planificação até Julho 2017 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Apresentação de plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumpre: Planificação até julho 2017 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	15,0%
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]	10,0%
			Q	Definir e documentar a política e os procedimentos de catalogação para a Área	Prazo de execução	Cumpre: Até 31 Dezembro 2017. Supera: Antes de 31 Agosto 2017	25,0%
Responsável: Ana Cristina de Santana Duarte Ferreira e Silva							100%

				Biblioteca Nacional de Portugal			
2017-2018				Direção Serviço Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados - Área de Impressos			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
Relevância e Impacto na	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]	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP	Nº de registos novos criados / Percentagem de erros	Cumpre: 5.720 registos (50% em 2017 e 50% em 2018) , 85 % sem erros (Supera: 7.150 registos, 85% sem erros)	25,0%
			EF	Continuar o processo de transferência de obras das coleções de Impressos para a Casa Forte, apresentando planificação até julho 2017 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Apresentação de plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumpre: Planificação até julho 2017 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	20,0%
			EF	Planear a recuperação do atraso na catalogação, tendo em conta a meta estratégica de assegurar uma cobertura mínima de pelo menos 60% das coleções no sistema de Horizon até 2020	Apresentação do plano	Cumpre: Até 31 Agosto 2017. Supera: Antes de 30 Junho 2017	20,0%
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: 4 a 6 ações [Supera: mais de 6 ações]	10,0%
			Q	Definir e documentar a política e os procedimentos de catalogação para a Área	Prazo de execução	Cumpre: Até 31 Dezembro 2017. Supera: Antes de 31 Agosto 2017	15,0%
Responsável: Pedro Mesquita							100%

				Biblioteca Nacional de Portugal			
2017-2018				Direção Serviços Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados - Área de Acesso e Depósito			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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 [Mais de 3,5]	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Acompanhar 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	Cumpr: Execução dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos em 25% do tempo	30,0%
			Q	Analisar a coleção de referência das coleções de Reservados, diagnosticando e propondo soluções para os principais problemas	Prazo de execução	Cumpr: Até 31 Novembro 2017. Supera: Antes de 30 Setembro 2017	10,0%
			EF	Efectuar o controlo de circulação de coleções, sem falhas no reporte de situações anómalas	Nº de falhas	Cumpr: 1 a 2 falhas; Supera: 0 falhas	15,0%
			EF	Efectuar tarefas de organização, cotação, reacondicionamento, foliação e carimbagem sistemáticas de documentos das coleções de Reservados	Número de unidades de instalação intervencionadas	170 (50% em 2017 e 50% em 2018) [superação em 25%]	35,0%
Dirigente: Margarida Pinto							100%

				Biblioteca Nacional de Portugal			
2017-2018				Direção Serviços de Coleções Especiais - Área de Iconografia e Cartografia			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
Relevância e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utiliz	Nível de satisfação dos utilizadores	[3,0 a 3,5] Superação [Mais de 3,5]	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Criar registos bibliográficos novos	Nº de registos novos criados / Percentagem de erros	Cumpre: 3.800-4400 registos (50% em 2017 e 50% em 2018) , 85 % sem erros (Supera: 5.100 registos, 85% sem erros)	30,0%
			EF	Manter o tempo de processamento de DL corrente	Prazo de execução	3 dias úteis (Supera: 2 dias úteis)	10,0%
			Q	Planear a recuperação do atraso na catalogação, tendo em conta a meta estratégica de assegurar uma cobertura mínima de pelo menos 60% das coleções no sistema de Horizon até 2020	Apresentação do plano	Cumpre: Até 31 Agosto 2017. Supera: Antes de 30 Junho 2017	25,0%
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Definir e documentar a política e os procedimentos de catalogação para a Área	Prazo de execução	Cumpre: Até 31 Julho 2017. Supera: Antes de 31 Maio 2017	25,0%
Responsável Joaquina Feijão							100%

				Biblioteca Nacional de Portugal			
2017-2018				Ireção Serviços Coleções Especiais - Área de Música			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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 [Mais de 3,5]	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	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)	15,0%
			EF	Acondicionar espécies e arrumar/acondicionar colecções com material fornecido pela DPC	n.º de espécies acondicionadas	4.600 (50% em 2015 e 50% em 2016) [superação em 25%]	5,0%
			EF	Catalogar as obras a que forem atribuídos ISMN	Tempo de execução	Cumpr: 5 dias depois do pedido. Supera: 3 dias depois do pedido	5,0%
			Q	Intensificar a participação no RISM e IAML, promovendo encontros de divulgação e criando o ramo nacional do IAML	Nº de iniciativas / Nº de carregamentos de dados	Cumpr: 1 encontro/workshop por ano e 1 carregamento por ano. Supera: 2 encontros por ano e 2 carregamentos por ano	15,0%
			Q	Planear a recuperação do atraso na catalogação, tendo em conta a meta estratégica de assegurar uma cobertura mínima de pelo menos 60% das colecções no sistema de Horizon até 2020	Apresentação do plano	Cumpr: Até 31 Agosto 2017. Supera: Antes de 30 Junho 2017	10,0%
			Q	Definir e documentar a política e os procedimentos de catalogação para a Área	Prazo de execução	Cumpr: Até 31 Setembro 2017. Supera: Antes de 31 julho 2017	15,0%
			EF	Continuar o processo de transferência de obras das colecções de Música para a Casa Forte, apresentando planificação até 31 de julho 2017 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Apresentação de plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumpr: Planificação até 31 de julho de 2017 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	10,0%
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	Cumpr: 4 a 6 ações [Supera: mais de 6 ações]	15,0%
Responsável: Sílvia Sequeira							100,0%

				Biblioteca Nacional de Portugal			
2017-2018				Direção de Serviços de Coleções Especiais - Área de Leitura para Deficientes Visuais			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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 [Mais de 3,5]	10,0%
			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)	15,0%
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/volumes/horas produzidos	40 títulos texto digital, 400 horas de obras audio, 100 volumes Braille, 6 títulos epub3 e daisy (50% em 2017e 50% em 2018) (superação: mais 25% das metas)	30,0%
			EF	Implementar o plano de exceção do RNOFA, garantindo o cumprimento dos prazos	Prazos de execução	Implementação de 100% do Plano nos prazos estimados [Supera: antecipação de dois meses em 60% das fases)	30,0%
Colaboradores e organização	Aprendizagem e Desenvolvimento organizacional	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)	15,0%
Responsável: Carlos Santos Ferreira							100,0%

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
2017-18			SERVIÇO DE NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE				
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação
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	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Terminar a tradução / formatação das actualizações 2012 e 2016 do UNIMARC	Tempo de execução	Cumpre: 30 jun e 31 dez 17 ; Supera: 31 maio e 30 out 17	7,5%
			EF	Consolidar a tradução base do RDA	Tempo de execução	Cumpre: 31 ago 2017 ; Supera: 31 jul	15,0%
			EF	Tradução base de normas ISO	Nº páginas / 2018	Cumpre: 40-50 Supera: 65 ou mais	10,0%
			Q	Coordenar e dar apoio técnico ao Grupo de Trabalho RDA (em colab.)	Grau cumprimento do plano que for definido	Cumpre: 80%; supera 100%	15,0%
			Q	Revisão editorial de normas NP	Nº normas revistas / ano	Cumpre: 3/ano Supera: 5/ano	10,0%
			EF	Assegurar os procedimentos de funcionamento administrativo da CT7	Nº de erros / falhas de procedimento / ano	Cumpre: 1-2 Supera: 0	7,5%
			EF	Elaborar proposta de plano e relatórios da actividade da CT7	Prazo de execução/ano	Cumpre: 1 a 15 abr. Supera: 15 a 30 mar.	7,5%
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Organizar e manter atualizado o arquivo SIG-SNQ	Prazo de implementação	Cumpre: 31 julho Supera: 30 junho	7,5%
			Q	Realizar ações de difusão / formação sobre novas normas ou atualização de normas em vigor	Nº de ações / ano	Cumpre: 2 Supera: 3 ou mais	10,0%
Responsável: ROSA MARIA GALVÃO							100,0%

2017-18				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DAS COLEÇÕES			
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação
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)	Cumpr: [3,0 a 3,5] Supera: [3,5 a 4]	5%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Realizar intervenções de C&R	Nº de bifólios intervençionados / ano	Cumpr: 2600 Supera: 3900	20%
					Nº de encadernações restauradas / ano	Cumpr: 60 Supera: 90	15%
					Nº de acondicionamentos de conservação / ano	Cumpr: 250 Supera: 325	10%
			EF	Realizar e recuperar encadernações e acondicionamentos correntes	Nº encad. correntes totais / ano	Cumpr: 900 Supera: 1350	10%
					Nº encad. correntes reparadas / ano	Cumpr: 500 Supera: 750	10%
					Nº acond. correntes (capilhas, etc.) / ano	Cumpr: 2000 Supera: 3000	5%
			Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar ações de formação no âmbito da Conservação
Q	Consolidar a documentação de procedimentos internos do SCC e de conservação preventiva nos depósitos	Prazo de execução				Cumpr: até 30 dez. 2017; Supera: até 30 out. 2017	5%
Q	Implementar e manter atualizado o arquivo SIG-SCC	Prazo de implementação				Cumpr: até 30 set. 17; Supera: 30 julho 17	8%
Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores do SCC (média)				Cumpr: [3,0 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5%
Responsável: TERESA LANÇA RUIVO							100,0%

BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL

2015-16

SERVIÇO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
Satisfação dos Utilizadores/Serviços da BNP e	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	20,0%
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%	20,0%
					N.º máximo de falhas ou incidentes	Cumpr: 0-3 Supera: 0	20,0%
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	Assegurar a disponibilidade para o apoio aos eventos fora de horas em rotatividade, sem horas extraordinárias	Percentagem de eventos com apoio garantido	Cumpr: 90% Supera: >90%	20,0%
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	20,0%

Responsável: CONCEIÇÃO CHAMBEL E ISABEL ÉVORA

100%

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2017-2018				BIBLIOTECA PÚBLICA DE ÉVORA			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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: [3,0 a 3,5] Supera: [3,5 a 4]	10%
			Q	Desenvolver mecanismos de comunicação com os utilizadores	Tempo médio (dias) de resposta a contactos	Cumpre: 1 a 3 dias; Supera: No próprio dia	5%
					Número de newsletters/informações aos utilizadores	Cumpre: 40 a 45; Supera: >45 /ano	5%
			EF	Aprofundar as relações com a comunidade local	Número de protocolos assinados com organismos da comunidade local	Cumpre: [2-3] Supera: >3 /ano	5%
					% aumento de utilizadores da BPE e pólos	Cumpre: aumento de [10-15]%; Supera >15 %	7,5%
					% aumento de empréstimos domiciliários da BPE e pólos	Cumpre: aumento de [10-15]%; Supera >15 %	7,5%
					Número de atividades para a comunidade realizadas na BPE	Cumpre: [45 a 55] atividades; Supera: >55 atividades /ano	5%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Facilitar o acesso às coleções	Número de novos registos bibliográficos na Base de Dados (fundo corrente)	Cumpre: [20000-22500] Supera: >22500 /ano	10%
					Regulamento do Serviço de Reservados (prazo de execução)	Cumpre: Até 31 dez.2017; Supera: Até 31 out.2017	5%
					Número de novos registos bibliográficos na Base de Dados (fundo patrimonial)	Cumpre: [2000-2500] Supera: >2500 /ano	7,5%
					Número de imagens de documentos digitalizados da coleção patrimonial	Cumpre: [4000-4800] Supera: >4800 /ano	7,5%
	EF	Melhorar as condições de preservação das coleções	Número de espécies organizadas no depósito geral da BPE	Cumpre [12500-15000] docs em depósito; Supera >15000	5%		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	Controlo dos processos de receita e despesa	Número de relatórios mensais em dia	Cumpre <2 relatórios em falta ou atraso; Supera: todos os relatórios em dia.	5%
			ef	Redução de custos de eletricidade	% de desvio face aos custos de 2016	Cumpre : Desvio em + 5-10%; Supera: Desvio = ou < que 5%	5%
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores da BPE (média)	Cumpre: [3,5 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5%
			Q	Melhoria e formação contínua	Número de dias de formação e reciclagem em contexto de trabalho/ano	Cumpre [14-16] dias; Supera >16 dias	5%
Dirigente: ZÉLIA PARREIRA							100,0%

2017-18		BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL					
		DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspectiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação
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: [3,0 a 3,5] Supera: [3,5 a 4]	5,0%
			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	10,0%
					Máximo tempo de indisponibilidade	Cumpre: até 24 h; Não cumpre: > 24h	10,0%
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 3 dias úteis	Tempo de resolução	Cumpre: [85-90%]; Supera: > 90%	7,5%
			EF	Executar as operações e intervenções planeadas, cumprindo 95% dos prazos definidos	Tempo de execução	95% de cumprimento de prazos	7,5%
			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	90% de cumprimento de prazos	7,5%
			EF	Completar a implementação do e-Doc no que respeita às categorias de classificação e implementação de templates	Prazo de execução	Cumpre: até 31.03.2018 Supera: até 31 dezembro. 2017	10,0%
	Financeira	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 15% c/redução	15,0%
			ef	Assegurar o procedimento de aquisição e instalação de nova solução armazenamento objetos digitais	Prazo de execução	Cumpre: até 31.03.2018 Supera: até 31 Outubro 2017	7,5%
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 30.11.2017 Supera: até 30 set. 2017	7,5%
			Q	Compilar documentação geral sobre a infraestrutura de TI da BNP	Prazo de execução	Cumpre: até 30.12.2017 Supera: até 30 nov.2017	7,5%
			Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores da DSSI(média)	Cumpre: [3,5 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5,0%
Dirigente: VASCO BRITO							100%

2017-18			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
			DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL				
Perspetivas EFQM	Perspectivas BSC	Foco dos objetivos	Tipo	OBJECTIVOS (o que se pretende concretizar)	INDICADORES	METAS	Ponderação
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%
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%
			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%
			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 Supera: < 5 falhas	15,00%
			Q	Efetuar os controlos mensais definidos para as obrigações do SFRP e SRH	Nº de meses com controlo no prazo (5 dias úteis do mês seguinte)	Cumpre: 10 m no prazo Supera: 12 m no prazo	15,00%
			Q	Fornecer à Direção os instrumentos de controlo financeiro acordados	Nº de meses com controlo no prazo (5 dias úteis do mês seguinte)	Cumpre: 10 m no prazo Supera: 12 m no prazo	10,00%
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Propor e monitorizar um plano de redução de consumo de papel na DAG	% de redução anual da despesa face a 2016	Cumpre: 20-30% Supera: > 30%	5,00%
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Cumprimento dos objetivos de revisão e documentação de procedimentos da DAG	% de procedimentos documentados no prazo de cumprimento	Cumpre: 100% no prazo de cumprimento; Supera : 50% no prazo de superação	10,00%
			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]	7,50%
Dirigente: PEDRO MAIA							100,00%

