

PLANO DE ACTIVIDADES

2015

Maio 2015

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 E AÇÕES PRIORITÁRIAS	7
3	SIADAP 1 – QUAR para 2015	8
4	MEIOS HUMANOS E MATERIAIS	11
4.1.	Recursos humanos	11
4.2	Recursos financeiros	11
5	ACTIVIDADES CORRENTES E RESULTADOS PREVISTOS POR ATRIBUIÇÕES	12
	ANEXO – PLANO E OBJETIVOS POR UNIDADES ORGÂNICAS	18

1 NOTA INTRODUTÓRIA

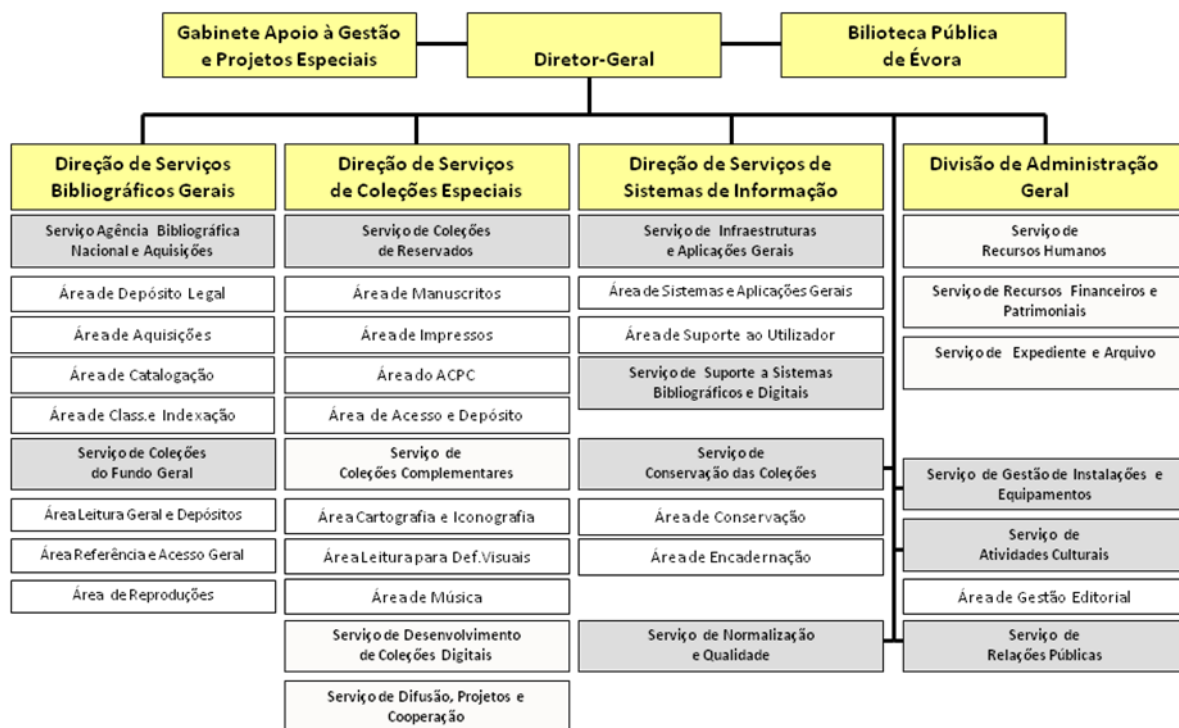
1.1 Missão, legislação e estrutura orgânica

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

Na sequência do PREMAC, a BNP rege-se pelo Decreto-Lei nº 78/2012, de 27 de março. A estrutura vigente é definida pela Portaria nº 199/2012, de 29 de junho, que cria as unidades orgânicas nucleares (Direções de Serviços), e pelo Despacho nº 10504/2012, de 6 de agosto, que cria uma unidade flexível (Divisão). A estrutura nuclear da BNP passou a compreender, 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. Já em 2015, foi criado o Gabinete de Apoio à Gestão e Projetos Especiais, junto da Direção.



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. Procurou-se estabilizar princípios e competências para uma adequada gestão simultânea de recursos e serviços de informação tradicionais e de recursos e serviços de informação digitais.

Mas a rapidez das transformações tecnológicas e da 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 uma organização que não lhes é facilmente ajustável, ou seja, que não pode reduzir a sua estrutura logística e funcional, designadamente em termos de edifícios, coleções e sistemas de informação.

Por outro lado, os efeitos da redução de meios são agravados pela tendência de crescente complexidade burocrática na administração pública que gera, muitas vezes, custos desproporcionados aos processos administrativos.

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 caráter administrativo. No entanto, existe potencial para incentivar a participação destes clientes na melhoria dos objetivos que estão na base desses requisitos legais, como o de depósito legal, no quadro duma futura reformulação da legislação respetiva e através da criação, por parte da BNP, de mecanismos mais simplificados e eficazes de comunicação com essas entidades e cuja implementação se iniciou em 2010 e teve, em 2012, mais uma fase de desenvolvimento.

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;
- Conservação e preservação das suas coleções e apoio a outros organismos, nesse âmbito.
- Constituição e disponibilização em linha de instrumentos de pesquisa e acesso às coleções;
- Disponibilização em linha da Bibliografia Nacional Portuguesa;
- Gestão do Catálogo Coletivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas consubstanciado na Base Nacional de Dados Bibliográficos – PORBASE; fornecimento de informação bibliográfica automatizada a outras instituições e projetos;
- Serviços, locais e à distância, de orientação dos leitores, de prestação de informação de referência e de pesquisas bibliográficas a pedido;
- Serviços de leitura presencial, incluindo para deficientes visuais;
- Serviço de empréstimo interbibliotecas e de empréstimos para exposições;
- Serviço de leitura e empréstimo a cidadãos deficientes visuais e a instituições especializadas nessa área;
- Serviços de acesso local e remoto a conteúdos digitais e digitalizados, 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;
- 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;
- 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 a partir de 2015 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 2015, a BNP iniciará, 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.

3 SIADAP1 – QUAR para 2015

ANO: 2015

Presidência do Conselho de Ministros / Secretário de Estado da Cultura

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

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

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO	METAS 2015	Taxa Realização
OE1: Manter atualizados os serviços bibliográficos nacionais	Processam.de DL em 45-55 dias;	
OE2: Desenvolver as coleções digitais e diversificar os seus canais de difusão e acesso	12-16% de crescimento BND e 28-32 participantes RNOD	
OE3: Reforçar a participação da BNP em organizações e redes nacionais e internacionais de informação	10-14 iniciativas e 14-18 projetos e redes	
OE4: Aumentar a sustentabilidade financeira	10-14 mecenatos /parcerias	
OE5: Desenvolver os conteúdos, serviços e projetos de extensão cultural e científica	20-24 exp./mostras; 60-70 eventos; 8-12 proj.invest. apoiados; 11-13 edições	
OE6: Aumentar os níveis de utilização dos serviços da BNP, locais e online	Entre 10.451.000-10.503.000	

Objectivos Operacionais

Eficácia **PESO** **40%**

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

INDICADORES	2012	2013	2014	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
1. Tempo de processamento de DL corrente (entre 45-55 dias)	na	40,5	41	50	5	34 dias	100%				

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

INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
2. % de aumento de conteúdos da BND (entre 12-16%; valor de referência 2.113.103)	12% (150.000)	18% (277.697)	16,22% (292.135)	14%	2%	20,00%	100%				

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

INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
3. N.º de iniciativas (entre 10-14)	5	6	8	12	2	17	50%				
4. N.º de projetos e redes (entre 14-18)	6	9	12	16	2	22	50%				

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

INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
5. N.º total de visitantes/utilizadores (entre 10.451K-10.503K)	na	na	na	10.477.128	26.128	13.128.750	100%				

Eficiência **PESO** **25%**

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

INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
6. N.º de mecenatos e parcerias (10-14)	N.a.	N.a.	13	12	2	17	100%				

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

INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
7. N.º de organizações participantes (entre 28-32)	12	20	26	30	2	40	100%				

Qualidade **PESO** **35%**

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

INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
8. N.º de exposições e mostras (entre 20-24)	29	29	27	22	2	30	25%				
9. N.º de outros eventos (60-70 lançamentos, conferências, cursos, seminários, etc.)	77	89	80	65	5	87	25%				
10. N.º de projetos de investigação apoiados (entre 8-12 projetos)	na	9	8	10	2	15	25%				
11. N.º de edições (entre 11-13)	15	12	15	12	1	15	25%				

NOTAS EXPLICATIVAS

Objectivos Relevantes: 1, 5, 6, 7. 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%.

Recursos Humanos						
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Quadro pessoal aprovado	Pontos planeados	Realizado		
				UERHE	Pontuação	DESVIOS
Dirigentes - Direção Superior	20	1	20			
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	5	80			
Técnica Superior - (inclui especialistas de informática)	12	72	864			
Coordenador Técnico - (inclui chefes de equipa)	9	1	9			
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	53	424			
Encarregado geral operacional	7	0	0			
Encarregado operacional	6	0	0			
Assistente operacional	5	53	265			
Total		185	1662			

Recursos Financeiros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIOS	
Orçamento de Funcionamento (à data de 2015.04.22)				
Despesas com Pessoal	4.341.374,00			
Aquisições de Bens e Serviços	580.457,80			
Outras despesas	38.474,00			
Despesas restantes				
Orçamento de Investimento (idem)	498.766 €			
Outros	- €			
TOTAL (OF+Orçamento Investimento+Outros)	5.459.071,80 €			

Nota: O Orçamento de Investimento inclui 381.762,00€ provenientes do Fundo de Reabilitação e Conservação Patrimonial (DGTF)

AVALIAÇÃO FINAL		Taxa Realização	Classificação
Eficácia			
OO1. Manter em dia o processamento de Depósito Legal (OE1)			
OO2. Aumentar os conteúdos da Biblioteca Nacional Digital (OE2)			
OO3. Participar em iniciativas nacionais e internacionais de desenvolvimento técnico-científico e em redes de informação (OE3)			
OO4. Aumentar os níveis de utilização dos serviços da BNP, locais e online (OE5)			
Eficiência			
OO5. Angariar mecenato e/ou parcerias que reduzam despesa e/ou viabilizem iniciativas (OE4)			
OO6. Angariar a participação de outras organizações no Registo Nacional de Objetos Digitais (RNOD) (OE2)			
Qualidade			
OO7. 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 12-16%; valor de referência 2.113.103)	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	N.º total de visitantes/utlizadores (entre 10.451K-10.503K)	Relatório de Actividades (dados somados dos vários sistemas de informação)
Eficiência		
6	N.º de mecenatos e parcerias (10-14)	Relatório de actividades / dados da receita e outras informações contabilísticas
7	N.º de organizações participantes (entre 28-32)	Relatório de evolução (dados estatísticos do sistema RNOD) e observação do sistema em linha
Qualidade		
8	N.º de exposições e mostras (entre 20-24)	Relatório de Actividades e Informação do Portal BNP
9	N.º de outros eventos (60-70 lançamentos, conf's, cursos, seminários, etc.)	Relatório de Actividades e Informação do Portal BNP
10	N.º de projectos de investigação apoiados (entre 8-12 projectos)	Relatório de actividades
11	N.º de edições (entre 11-13)	Relatório de Actividades e informação da Livraria Online

4. MEIOS HUMANOS E MATERIAIS

4.1 Recursos humanos

A 1 de janeiro 2015, o número de trabalhadores da BNP era de 195, assim distribuídos:

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

O Mapa de Pessoal aprovado para 2015 foi fixado num máximo de 185 postos de trabalho para pessoal com contrato em funções públicas.

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

4.2 Recursos financeiros

Para o ano de 2015, o orçamento corrigido é de 5.366.732,00 euros, distribuindo-se pelas seguintes fontes e atividades:

	Orçamento corrigido	Receitas Gerais - FF111		Receitas próprias FF123 e FF280
		Atividade 103	Atividade 258	Atividade 103
Funcionamento	4.930.312,00 €	3.621.077,00 €	1.116.058,00 €	193.177,00 €
Remunerações e Segurança Social	4.296.506,00 €	3.621.077,00 €	669.929,00 €	5.500,00 €
Aquisições de bens e serviços	580.037,00 €		428.717,00 €	151.320,00 €
Transferências correntes	22.100,00 €		17.000,00 €	5.100,00 €
Outras despesas	20.412,00 €		412,00 €	20.000,00 €
Despesas de capital	11.257,00 €			11.257,00 €
Investimento *	436.420,00 €			
TOTAL	5.366.732 €			

* 102.378 € proveniente de Receitas Gerais e 334.042 € proveniente de Transferências da AP

Do Orçamento de Funcionamento 87,14% são despesas com pessoal e 12, 86% são despesas de aquisição de bens e serviços, transferências correntes e despesas de capital. Face às previsões indispensáveis, existe em défice um montante de cerca de 600.000,00€ em aquisição de bens e serviços, com destaque para os encargos das instalações.

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 17.800 títulos/100.800 espécies incluindo depósito legal de monografias, periódicos, teses e obras por aquisição Análise de 10 leilões e 30 propostas de livreiros antiquários e particulares; aquisições sujeitas a obtenção de mecenato Obtenção de 2-3 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	<ul style="list-style-type: none"> Colecções do Fundo Geral <ul style="list-style-type: none"> 26.000 títulos catalogados 19.000 títulos classificados 35.000 espécies cotadas / 14.000 capas digitalizadas Colecções especiais BNP <ul style="list-style-type: none"> 10.000 títulos catalogados, classificados 7.000 títulos revistos e corrigidos
Descrição bibliográfica e arquivística, incluindo controlo de autoridade e classificação / indexação	DSCE / Serviço de Reservados e Áreas de Iconografia, Cartografia, Música e Deficientes Visuais	
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"> 2.700 novos leitores 2.000 leitores renovados 22.000 atos de atendimento 380 pedidos de inf. bibliográfica; tempo médio de resposta 24 horas 870 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"> 300.000 espécies consultadas Leitura de Colecções especiais <ul style="list-style-type: none"> 125.000 espécies consultadas Total 425.000 espécies consultadas Total de 42.000 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"> 120.000 fotocópias / 130.000 digitalizações Actividades e projectos da Bib. Nacional Digital <ul style="list-style-type: none"> 190.000 imagens digitalizadas / 300.000 publicadas Produção de livro Braille: 12 títulos/50 vols Produção de livro sonoro: 35 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 300.000 imagens; média 500.000 consultas/mês Portal BNP – Atualização diária; 120 novas páginas; 34.000 acessos/mês Sistema RNOD – Atualização diária; 28 entidades; crescimento 20.000 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"> • 11-13 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"> • 60-70 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"> • 8-10 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 17.300 números de DL; tempo médio de resposta - 1 dia • Desempacotamento e conferência de 480.000 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 300 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 600 novos registos CIP; tempo médio de resposta - 3 dias
Gestão do Registo ISMN (International Standard Music Number)	DSCE / Área de Música	<ul style="list-style-type: none"> • Atribuição de 400 novos ISMN; tempo médio de resposta - 3 dias
SERVIÇOS PARA BIBLIOTECAS		
Gestão de Depósito Legal	DSBN / DABNA - Área de Depósito Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Organização de 379.200 espécies às outras bibliotecas beneficiárias de DL; prazo para cada lote mensal – 45 dias
Gestão da Base Nacional de Dados Bibliográficos PORBASE	DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • 205 bibliotecas; aceitação e validação de novos cooperantes • Análise e carregamento de 150.000 registos em diferido • Outras atualizações retrospectivas de dados
SERVIÇOS PARA O PÚBLICO EM GERAL		
Publicação e actualização da Bibliografia Nacional Corrente	DSBG / DSSI	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação e 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 ISO NP de informação e documentação
Coordenação da 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 coordenação da sessão UNIMARC na Conf. Anual da IFLA 2015; • 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"> • Tradução do código RDA- <i>Resource Description and Access</i> • Preparação para edição de uma publicação técnica (<u>edição sujeita a disponibilidade financeira</u>)
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, incluindo uma activa política de transferência de suportes;

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		<ul style="list-style-type: none"> • 1.000 encadernações correntes completas • 1.000 encadernações correntes reparadas • 1.000 acondicionamentos correntes
Restauro	SCC – Área de Conservação	<ul style="list-style-type: none"> • 3.000 bifólios /80 obras com restauro total;/ 300 obras com restauro parcial; 60 restauros de encadernação; 250 acondicionamentos de conservação • Apoio ao processo e montagem de 25 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 2 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 (<u>sujeito a disponibilidade financeira</u>)
Projecto 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 Europeia Awareness	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação e promoção do Portal Europeia junto do grande público
Projeto Europeia Newspapers	DSCE/SDCP	<ul style="list-style-type: none"> • Agregação de jornais para a Europeia, através de interfaces específicos de navegação e pesquisa
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
Europeana Council of Content Providers and Aggregators	DSCE	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração técnica na definição da estratégia de conteúdos
Conf. European National Librarians - 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	DSCE / Área de Música	<ul style="list-style-type: none"> • International Association for Music Libraries – coop. técnica
Consórcio DAISY	DSCE / ALDV	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção e promoção do standard DAISY para a produção de livros digitais acessíveis a pessoas com deficiência visual
Universal Decimal Classification Summary Online – UDCs	DSBG / SABNA / Área de Classificação	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção da versão portuguesa do UDCs Online
Conf. of Directors of National Libraries – CDN	DIREÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na reunião anual (sujeito a disponibilidade financeira)
Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche - LIBER	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)	DIRECÇÃO, DSBN, DSSI, SDN	<ul style="list-style-type: none"> • Envio de bibliografia portuguesa excedente; • Oferta de cópia de recursos digitalizados ou microfilmados • Oferta de lugares em ações de formação/estágios • Consultoria pontual

- f) Assegurar, nos termos da lei, os procedimentos relativos à exportação, expedição e circulação de património bibliográfico e exercer, em representação do Estado, o direito de preferência na alienação de bens bibliográficos;
- g) utorizar a exportação temporária ou definitiva de espécies bibliográficas.

ACTIVIDADES	UNIDADES ORGÂNICAS	PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS
SERVIÇOS PARA LIVREIROS, INSTITUIÇÕES E PARTICULARES	DIREÇÃO, JURISTA	<ul style="list-style-type: none"> Análise dos pedidos e elaboração de pareceres exportação - 25 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 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 indireto nos resultados de muitas atividades da missão, incluindo serviços locais ao público. Destaca-se em 2015 a realização de 3 empreitadas de obras de reabilitação do edifício cofinanciadas pelo Fundo de Reabilitação e Conservação Patrimonial.</p> <p>As extremas limitações do orçamento de 2015, se não aliviadas por reforço financeiro, não permitirão garantir a operacionalidade total 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. As extremas limitações orçamentais de 2015 não permitirão garantir a operacionalidade dos equipamentos e sistemas de informação, podem ocorrer disrupções muito graves por falta de capacidade de substituição ou reparação de equipamentos.</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
<p>REORGANIZAÇÃO</p> <p>Atividades de redefinição de procedimentos, reorganização de espaços, coleções e serviços ao público</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redefinição de procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> - Processamento de depósito legal (atual e retrospectivo) - Manutenção do fluxo de processamento de livro corrente - Elaboração de manuais de procedimentos e protocolos de atuação, incluindo segurança, nos diversos serviços - Elaboração de regulamentos de utilização e funcionamento dos serviços • Redistribuição logística dos serviços ao público <ul style="list-style-type: none"> - Nova sala de acolhimento - Nova sala de exposições • Aprofundar as relações com a comunidade local e facilitar o acesso às coleções <ul style="list-style-type: none"> - Organização de 3 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: Criação do novo depósito da BPE e progressivo esvaziamento da Sala Filipe Simões
<p>SERVIÇOS INTERNOS</p> <p>Organização, segurança e preservação, processamento bibliográfico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1.000 novas catalogações de livro antigo • 25.000 novos registos de publicações correntes (DL corrente e retrospectivo)
<p>SERVIÇOS DE ACESSO PÚBLICO</p> <p>Leitura presencial, empréstimo domiciliário, reproduções</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 800 novos leitores inscritos • 4 000 leitores atendidos • 20 000 espécies consultadas • 10 000 reproduções digitais
<p>EXTENSÃO CULTURAL</p> <p>Exposições, mostras, conferências, etc., e visitas organizadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 6 exposições / mostras bibliográficas • 75 atividades de promoção cultural e de leitura • 30 visitas organizadas • Público de atividades culturais e visitas: ca de 4.000

ANEXO – PLANO E OBJETIVOS POR UNIDADES ORGÂNICAS

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2015-2016				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	Cumpr: 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	Cumpr: 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	Cumpr: 90% Supera: ≥ 95%	15,00%
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	Cumpr: 85% 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)	Supera: [4 ,5 a 5] Cumpr: [3,5 a 4,5]	5,00%
Dirigente: MARIA LUÍSA SANTOS							100,00%

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2015-2016				SERVIÇO DE AGÊNCIA BIBLIOGRÁFICA NACIONAL E 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 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%
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%
			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%
			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%
			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%
			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%
			Q	Efetuar controlo de qualidade dos dados bibliográficos correntes (por amostragem)	Percentagem de registos sem erros	Cumpre: 90% Supera: ≥ 95%	15,00%
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%
Responsável: DINORA LAMPREIA							100,00%

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2015-2016				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 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%
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%
					Nº de obras com registo introduzido no sistema para integração nas coleções / ano	Cumpr: [8.600- 8.800] Supera: ≥11.000	38,00%
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%
Responsável: AURORA MACHADO							100,0%

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2015-2016				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/ Serviços da BNP e	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: [18.500-19.000] /ano Supera: ≥ 23.750 / ano	25,00%
			Q	Contribuir para a melhoria da qualidade do catálogo da BNP	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	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	Cumpr: [1-2] Supera: ≥3	8,00%
			Q	Participar na tradução da CDU para lingua portuguesa (em 2016)	Nº de termos verificados / traduzidos	Cumpr: [1600-1800] Supera: ≥2250	8,00%
			Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos da Área de Classificação e Indexação, incluindo os referentes à descrição documental	Prazo de execução	Cumpr: até 30 de outubro de 2015 Supera: até 30 de setembro de 2015	10,00%
Responsável: MANUELA SANTOS							100,00%

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
2015-2016			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	20,00%
			EF	Realizar o inventário, recolha de dados estatísticos e conferência de existências das coleções do Fundo Geral.	N.º de comboios analisados / ano	Cumpre: [8-10] /ano Supera: >25 no total dos dois anos	12,00%
					N.º de títulos/cotas analisados / ano	Cumpre: [6250-9374] /ano Supera: 12.500 / ano (25.000 no total dos dois anos)	12,00%
			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%
					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%
			Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos da Área de Leitura Geral e Depósitos
Responsável: MADALENA SOUSA							100,0%

				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
2015-2016				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	Cumpr: [3,0 a 3,7] Supera: >3,8	16,00%
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)	Cumpr: [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	Cumpr: 600 /ano Supera: ≥1500 no total dos dois anos	20,00%
			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	Cumpr: 1 dia Supera: ≤1/2 dia	17,00%
					Tempo médio de resposta a pedidos de EIB	Cumpr: 2 dias Supera: ≤1 dia	17,00%
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%
Responsável: JOSÉ LUÍS NARCISO							100,0%

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
2015-2016			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	16,00%
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 - fotocópias e reproduções/digitalizações de microfílmes	Cumpre: [7-8] dias Supera: ≤ 6 dias	20,00%
					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: ≤7dias	25,00%
			Q	Levantamento dos conteúdos microfilmados face ao catálogo bibliográfico da BNP	Nº de bobines verificadas / ano	Cumpre: [3250-3900] Supera: ≥ 4875 / ano	15,00%
			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%
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 nov.2015 Supera: Até 31 de out.2015	14,00%
Responsável: ANA PAULA SABIDO							100,0%

			Biblioteca Nacional de Portugal					
2015-2016			Direção de Derviços 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	Cumpre: [3,0 a 3,9]; Supera: [4 a 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 Desnvolvimento de Coleções Digitais	Grau de cumprimento (class. final) dos objetivos SDCC /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%	
			EF	Concluir o processo de implementação do sistema DZBTool	Prazo de execução	Cumpre: Até 31.12.2015 Supera: Até 1.10.2015	10,0%	
			EF	Formalizar o novo modelo de informação da BND	Prazo de execução	Cumpre: Até 1.10.2015 Supera: Até 31-07-2015	15,0%	
			EF	Assegurar a disponibilização em linha do espólio de Fernando Pessoa	Prazo de execução	Cumpre: Até 31/12/2016; Supera: até 31/07/2016	15,0%	
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 ou 1 artigo publicado	5,0%	
			Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores da DSCE (média)	Cumpre: [3,5 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5,0%	
Dirigente:			HELENA SIMÕES PATRÍCIO					100%

			Biblioteca Nacional de Portugal				
2015-2016			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	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores	Cumpre: [3,0 a 3,9]; Supera:[4 a 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	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 nos prazos. Supera: Antecipação dos prazos em 25% do tempo	25,0%
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: 6 a 10 ações; Supera: mais de 6 ações	10,0%
			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 ; Supera: 2 ou mais ações, com avaliação média de 4 a 5	10,0%
Dirigente: HELENA SIMÕES PATRÍCIO							100%

2015-2016			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	Cumpr: 3,0 a 3,9; Supera: 4 a 5	10,0%
			Q	Proceder à verificação dos originais e criar / rever os respectivos registos bibliográficos em obras digitalizadas em 2015/16	Percentagem de erros / Prazo de execução	Cumpr: 85% de registos sem erros; registos revistos no mês seguinte ao da digitalização. Supera:100% de registos sem erros	5,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Criar novos registos bibliográficos na Base de Dados BNP, não inclui analíticos	Nº de registos novos criados / Percentagem de erros	Cumpr: 550 registos/ano , 85 % sem erros; Supera: 687 registos/ano, 85% sem erros	25,0%
			EF	Acompanhar a catalogação de analíticos da Pombalina, procedendo à revisão dos registos inseridos no Horizon e criando as respetivas entradas de autoridade, à medida que forem sendo publicados na BND	Tempo de execução	Cumpr: 1 mês depois de digitalizado; Supera: 15 dias depois de digitalizado	5,00%
			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: Plano até 30.09.2015 e transferência executada nos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	25,0%
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: 2 a 4 ações; Supera: mais de 4 ações	10,0%
			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. Objeto 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	10,0%
			Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos de descrição documental, avaliação de documentos, pesquisa de informação, segurança, acesso e depósito (partilhado com Área de Impressos, ACPC, Diretora de Serviços)	Prazo de execução	Cumpr: até 30.03.2016; Supera: até 31.12.2015	10,0%
Responsável: ANA CRISTINA SANTANA DA SILVA							100%

2015-2016		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 Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	Cumpr: 3,0 a 3,9; Supera: [4 a 5]	10,0%
			Q	Proceder à verificação dos originais e criar / rever os respectivos registos bibliográficos em obras digitalizadas em 2015/16	Percentagem de erros / Prazo de execução	Cumpr: 85% de registos sem erros; e registos revistos no mês seguinte ao da digitalização; Supera:100% de registos sem erros	5,00%
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	Cumpr: 3.697 registos/ano , 85 % sem erros; Supera: 4.621 registos/ano, 85% sem erros	25,0%
			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	Cumpr: Planificação até 30.09.2015 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	25,0%
			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	Cumpr: até 31.03.2016: Supera: até 31.12.2015	15,0%
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço de coleções de Reservados com demonstração prática das atividades, para funcionários de outros serviços da BNP. Partilhado com a Área de Manuscritos, 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 de 4 a 5	10,0%
			Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos de descrição documental, avaliação de documentos, pesquisa de informação, segurança, acesso e depósito (partilhado com Área de Manuscritos, ACPC, Diretora de Serviços)	Prazo de execução	Cumpr: até 30.03.2016; Supera: até 31.12.2015	10,0%

Responsável:

MARGARIDA SILVA PINTO

100%

			Biblioteca Nacional de Portugal				
2015-2016			Direção Serviço Coleções Especiais - Serviço de Coleções de Reservados - ACP				
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	Cumpr: [3,0 a 3,7]; Supera: [4 a 5]	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Criar novos registos de Arquivos Contemporâneos/Espólios Literários	Nº de registos novos criados /ano Percentagem de erros	Cumpr: 1.000 registos /ano, 85 % sem erros; Supera: 1.250 registos/ano, 85% sem erros	20,0%
			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	Cumpr: 200 caixas; Supera: 250 caixas	10,0%
			EF	Assegurar a disponibilização em linha do espólio de Fernando Pessoa	Prazo de execução	Cumpr: até 31.12.2016 Supera: até 31.07.2016	15,0%
			EF	Concluir o processo de transferência de obras das coleções do ACP 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	Cumpr: Planificação até 31.07.2015 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	15,0%
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	10,0%
			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	Cumpr: 1 ação, com avaliação entre 3,0 a 3,7 valores; Supera: 2 ou mais ações, com avaliação média de 4 a 5	10,0%
			Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos de descrição documental, avaliação de documentos, pesquisa de informação, segurança, acesso e depósito (partilhado com Área de Manuscritos, Área de Impressos, Diretora de Serviços)	Prazo de execução	Cumpr: até 30.03.2016; Supera: até 31 dez. 2015	10,0%
Responsável:			FÁTIMA LOPES				100%

			Biblioteca Nacional de Portugal					
2013-2014			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	Cumpre: 3,0 a 3,7; Supera: 4 a 5	10,0%	
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	Cumpre: Execução dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos em 25% do tempo	25,0%	
			EF	Catalogar registos analíticos da coleção Pombalina	Nº de registos criados	Cumpre: 825 registos/ano; Supera: 1.100 registos/ano	10,0%	
			EF	Efectuar tarefas de organização, foliação e carimbagem sistemáticas de documentos de arquivo das coleções de Reservados	Número de unidades de instalação intervencionadas	Cumpre: 150/ano ; Supera: mais 25%	15,0%	
			EF	Assegurar a reorganização do depósito de Reservados, depois da transferência para a Casa Forte (recuos, sinalizações, mapeamentos, etc)	Prazo de execução	Cumpre: Até 31.12.2016. Supera: Até 30.10.2016	30,0%	
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv. Organizacional	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 Área de Impressos e ACPC	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	10,0%	
Dirigente:			HELENA SIMÕES PATRÍCIO					100%

2015-2016			Direção ServiçosColeções 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 utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	Cumpre: [3,0 a 3,9]; Supera: [4 a 5]	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o tempo de processamento de DL corrente	Prazo de execução	Cumpre: 3 dias úteis; Supera: 2 dias úteis	5,0%
			EF	Criar registos bibliográficos novos	Nº de registos novos criados / ano Porcentagem de erros	Cumpre: 1.900 a 2200 registos/ano , 85 % sem erros; Supera: 2.550 registos/ano, 85% sem erros	15,0%
			EF	Substituir acondicionamentos e elaborar capas	N.º de unidades	Cumpre: 1.200 a 1.250 /ano; Supera: ≥ 1.562/ano	5%
			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 jul. 2016; Supera: antecipação do prazo em 25%	5%
			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 set.2016; Supera: até 31 de maio 2016	5%
			EF	Concluir o processo de transferência de obras das coleções de Iconografia e Cartografia para a Casa Forte, apresentando planificação até 31 de Outubro 2015 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Prazo de apresentação do plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumpre: Planificação até 31 de out. 2015 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25%	25,0%
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	Promover pelo menos uma sessão de apresentação do serviço que inclua demonstração prática das atividades, para 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 entre 4 a 5	10,0%
			Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos de descrição documental, avaliação de documentos, pesquisa de informação, acesso e depósito.	Prazo de execução	Cumpre: até 30.03.2016; Supera: até 31.12.2015	10,0%
Responsável	MARIA JOAQUINA ESTEVES FEIJÃO						100%

Biblioteca Nacional de Portugal

2015-2016			Direção 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	Cumpr: [3,0 a 3,7]; Supera: [4 a 5]	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Manter o tempo de processamento de DL corrente	Prazo de execução	Cumpr: até 3 dias úteis; Supera: 2 dias úteis	5,0%
			EF	Criar registos bibliográficos novos	nº de registos bibliográficos criados; % de registos sem erros	Cumpr: 1.600 / ano, 85% sem erros; Supera: 2.000/ ano, 85% sem erros	15,0%
			EF	Rever registos bibliográficos e de autoridade existentes	nº de registos revistos	Cumpr: 1.000 / ano; Supera: mais 25%	10,0%
			EF	Disponibilização de instrumentos de pesquisa (inventários) para espólios e outras coleções com registo bibliográfico descritivo	Nº de inventários	Cumpr: 8 ; Supera: mais 25%	15,0%
			EF	Acondicionar espécies e arrumar/acondicionar coleções com material fornecido pela DPC	n.º de espécies acondicionadas	Cumpr: 1000/ano; Supera: mais 25%	10,0%
			EF	Concluir o processo de transferência de obras das coleções de Música para a Casa Forte, apresentando planificação até 31 de Outubro 2015 e executando o planeado nos prazos estabelecidos.	Apresentação de plano de transferência; Prazo de execução da transferência	Cumpr: Planificação até 31.10.2015 e transferência executada dentro dos prazos. Supera: Antecipação dos prazos de transferência em 25% do tempo	25,0%
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	10,0%
			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 3,7; Supera: 2 ou mais ações, com avaliação média entre 4 a 5	10,0%
			Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos de descrição documental, avaliação de documentos, pesquisa de informação, acesso e depósito.	Prazo de execução	Cumpr: até 30.03.2016; Supera: até 31.12.2015	10,0%
Responsável: SÍLVIA SEQUEIRA							100,0%

Responsável: SÍLVIA SEQUEIRA

			Biblioteca Nacional de Portugal				
2015-2016			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	Cumpr: [3,0 a 3,9]; Supera: [4 a 5]	10,0%
			Q	Manter os padrões de fornecimento de obras à distância	Tempo médio de disponibilização para envio; nº de falhas ou incidentes	Cumpr: 5 dias úteis para obras áudio, 1 dia para obras Braille e texto digital; Supera: 0 falhas ou 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 produzidos	Cumpr: Por ano: 50 títulos texto digital, 35 títulos audio, 12 títulos Braille, 3 títulos epub3 e daisy; Supera: total de 250 novos títulos/2 anos	25,0%
			EF	Concluir na totalidade o processo de conversão de documentos audio-analógicos em formato digital	Tempo de execução	Cumpr: conclusão total a 31.12.2016; Supera: conclusão total em 31.03.2016	25,0%
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	Cumpr: 6 ações; Supera: 8 ou mais ações	10,0%
			Q	Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores da ALDV (média)	Cumpr: [3,5 a 4,5] Supera: [4 ,5 a 5]	5,0%
			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 3,7 valores. Supera: 2 ou mais ações, com avaliação média entre 4 a 5	10,0%
Responsável: CARLOS SANTOS FERREIRA							100,0%

Biblioteca Nacional de Portugal

2015-2016			Direcção de Serviços de Coleções Especiais - Serviço de Desenvolvimento de Conteúdos Digitais				
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 de prestação de Serviço na internet	Nível de Satisfação dos utilizadores de BND	Cumpre: [3,0 a 3,9]; Supera: [4 a 5]	10,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Digitalizar obras ds coleções da BNP	Nº de Imagens digitalizadas	Cumpre: 175.000 a 190.000/ano; Supera: > 25% de produção	25,0%
			EF	Publicar em linha obras digitalizadas da BNP, que não sejam jornais navegáveis por calendário	Nº de Imagens publicadas	Cumpre: 135.000 a 150.000/ano; Supera: > 25% de produção	25,0%
			EF	Publicar em linha site contendo todos os registos de santos, assegurando ligações para cada imagem a partir do catálogo (partilhado com SDPC)	Prazo de execução	Cumpre: Até 31 de dez.2016; Supera: até 30 out. 2016	10,0%
			EF	Garantir um tempo médio de resposta na digitalização a pedido do leitor	Tempo médio de resposta	Cumpre: 8 dias úteis; Supera: 5 dias úteis	15,0%
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv. Organizacional	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 entre 3,0 a 3,9 ; Supera: 2 ou mais ações, e avaliação média entre 4 a 5	5,0%
			Q	Elaborar, rever ou consolidar os procedimentos internos de digitalização e publicação em linha, bem como as normas técnicas atinentes aos sistemas da BND	Prazo de execução	Cumpre: até 30.03.2016; Supera: até 31.12.2015	10,0%
Responsável	ANA PERES						100%

Biblioteca Nacional de Portugal							
2015-2016			Direção de Serviços de Coleções Especiais: Serviço Difusão, Projetos e Cooperação				
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	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	Cumpr: 1 a 3 reclamações /ano; Supera: 0 reclamações	5,0%
			Q	Assegurar a qualidade de prestação de Serviço na internet	Nível de Satisfação dos utilizadores dos sites da BND e portal BNP	Cumpr: [3,0 a 3,9]; Supera: [4 a 5]	5,0%
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	Cumpr: 5 a 8 (4 em 2015 e 2 em 2016); Supera: 8 novos participantes	5,0%
					Nº de conteúdos disponíveis no RNOD	Cumpr: Entre 3.800 e 4.700 novos registos; Supera: > 5.570 novos registos	5,0%
			EF	Assegurar a disponibilização em linha do espólio de Fernando Pessoa	Prazo de execução	Cumpr: Até 31.12.2016; Supera: até 31.07.2016	15,0%
			EF	Publicar em linha site contendo todos os registos de santos, assegurando ligações para cada imagem a partir do catálogo (partilhado com o SDGD)	Prazo de execução	Cumpr: Até 31.12.2016; Supera: até 30.10.2016	10,0%
			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	Cumpr: 1 a 3 falhas/ano; Supera: 0 falhas	15,0%
			EF	Garantir a actualização dos dados do RNOD na Europeia, com periodicidade semestral	Periodicidade de actualização	Cumpr: 2 actualizações /ano; Supera: 3 actualizações/ano	10,0%
			EF	Incrementar a participação da BNP em projetos e redes de informação, nacionais ou internacionais	Nº de novos projetos ou redes em que a BNP participa ativamente	Cumpr: 2 novos projetos / redes/ano ; Supera: 3 novos projetos / redes	10,0%
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	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	Cumpr: Até 31/12/2016; Supera: até 30/06/2016	10,0%
			Q	Realizar pelo menos quatro acções (2+2) anuais de promoção/divulgação/partilha/reutilização de conteúdos, serviços ou projetos da BNP	Nº de iniciativas	Cumpr: 2 em ambiente real e 2 em ambiente web/ ano; Supera: 3 em ambiente real e 3 em ambiente web/ ano	10,0%

Responsável: MIGUEL MIMOSO CORREIA

100%

Dirigente: VASCO BRITO

2015-2016				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]	10,0%		
			Q	Desenvolver mecanismos de comunicação com os utilizadores	Tempo de resposta a contactos (dias)	Cumpre: 1 a 3 dias; Supera: No próprio dia	5,0%		
					Implementação de serviços online (nº de novos serviços)	Cumpre: [1-2] novos serviços online	5,0%		
					Criação de uma nova página web (prazo)	Cumpre: Até 31 dez. 2015; Supera: Até 31 out. 2015	7,5%		
			EF	Aprofundar as relações com a comunidade local	Protocolos assinados com organismos da comunidade local (nº)	Cumpre: [2-3] Supera: >3	5,0%		
					Aumentar o número de utilizadores da BPE e pólos (% de aumento)	Cumpre: aumento de [10-15]%; Supera >15 %	5,0%		
					Aumentr os empréstimos domiciliários da BPE e pólos (% aumento do nº empréstimos)	Cumpre: aumento de [10-15]%; Supera >15 %	5,0%		
					Aumento do horário de funcionamento (nº horas)	Cumpre: aumento de [10-15]%; Supera >15 %	10,0%		
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	10,0%		
					Alteração do regulamento de empréstimo (prazo)	Cumpre: Até 31 dez.2015; Supera: Até 31 out.2015	5,0%		
					Catalogação da coleção patrimonial(nº registos)	Cumpre: [800-1000] Supera: >1000	7,5%		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	Melhorar as condições de preservação das colecções	Organizar o depósito geral da BPE (nº espécies org.)	Cumpre [25000-30000] docs em depósito; Supera >30000	5,0%		
					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.	5,0%
						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%	5,0%
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]	5,0%		
			Q	Melhoria e formação contínua	Formação e reciclagem em contexto de trabalho (dias/homem)	Cumpre [14-16] dias; Supera >16 dias	5,0%		
Responsável: ZÉLIA PARREIRA							100,0%		

2015-16			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	Ponderaçã o
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: [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 espécies intervenção total / ano	Cumpre: 80 Supera: 120	10%
					Nº de espécies intervenção parcial / ano	Cumpre: 300 Supera: 450	5%
					Nº de bifólios intervencionados / ano	Cumpre: 3000 Supera: 4500	15%
					Nº de encadernações restauradas / ano	Cumpre: 60 Supera: 90	10%
					Nº de acondicionamentos de conservação / ano	Cumpre: 250 Supera: 400	5%
			EF	Realizar e recuperar encadernações e acondicionamentos correntes	Nº encad. correntes totais / ano	Cumpre:1000 Supera: 1500	10%
					Nº encad. correntes reparadas / ano	Cumpre:1000 Supera: 1500	5%
					Nº acond. correntes (capilhas, etc.) / ano	Cumpre:1000 Supera: 1500	5%
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	ef	Concretizar a autonomia de funcionamento da câmara de espurgo	Prazo de execução	Cumpre: [30 nov. - 31 jan. 16] Supera: até 31 dez. 2015	8%
	Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar ações de formação no âmbito da Conservação Preventiva.	Nº de ações de formação / ano	Cumpre:1-2 ações Supera: 3-4 ações
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%
Q				Elaborar documentação de procedimentos internos do SCC	Prazo de execução	Cumpre: [1 jun. -30 set. 2016] Supera: até 30 jul. 2016	7%
Q				Satisfação dos colaboradores	Nível de satisfação global dos colaboradores do SCC (média)	Cumpre: [3,5 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5,0%
Responsável: TERESA LANÇA RUIVO							100,0%

			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
2015-16			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	15,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Efetuar traduções de actualizações ao UNIMARC ou a outras normas da IFLA	Nº páginas / ano	Cumpre: 50-60 Supera: 75 ou mais	15,0%
			EF	Tradução base de normas ISO	Nº páginas / ano	Cumpre: 30-40 Supera: 60 ou mais	15,0%
			EF	Tradução base e revisão de RDA	Nº páginas traduzidas / ano Nº páginas revistas / ano	Cumpre: 90-100 Supera: 140 ou mais	15,0%
			Q	Revisão editorial de normas UNIMARC ou NP	Nº de erros / falhas de procedimento / ano	Cumpre: 40-50 Supera: 65 ou mais	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 dez. Supera: 1 a 15 nov.	7,5%
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Realizar ações de didusão / formação sobre novas normas ou atualização de normas em vigor	Nº de ações / ano	Cumpre: 2-3 Supera: 4 ou mais	15,0%
Responsável: ROSA MARIA GALVÃO							100,0%

2015-16			BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL				
			SERVIÇO DE ATIVIDADES CULTURAIS				
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 a entidades externas na organização de exposições, mostras e edições	Nível de satisfação global das entidades (média)	Cumpre: [3,0 a 3,5] Supera: [3,5 a 4]	5,0%
			Q	Impacto das atividades na comunicação social	% de iniciativas noticiadas /ano	Cumpre: 40-50% Supera:> 50%	5,0%
			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%
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%
			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%
			EF	Realizar novas edições BNP	Nº de novas edições/ano	Cumpre: 8-10 edições Supera: = > 13 edições	10,0%
			Q	Apoiar a realização de projetos de investigação com participação externa (facilitadores)	Nº de projetos apoiados /ano	Cumpre: 5-7 Supera: >8	10,0%
			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%
	Sustentabilidade	Eficiência económico-financeira	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%
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%
			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%
			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%
Responsável: MANUELA REGO							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 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)	Cumpre: [3,0 a 3,5] Supera: [3,5 a 4]	10,0%
			Q	Propor e conseguir a execução, em modelos sem investimento direto da BNP, de objetos tipo brinde de comunicação e imagem da instituição (2/ano) – objetivo partilhado	Nº de iniciativas propostas e aprovadas/ano	Cumpre: 2 Supera: >3	10,0%
					Nº de iniciativas concretizadas	Cumpre: 1-2 Supera: >2	10,0%
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	Cumpre: 90% Supera: >90%	20,0%
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef		Assegurar a disponibilidade para o apoio aos eventos fora de horas em rotatividade, sem horas extraordinárias	N.º máximo de falhas ou incidentes	Cumpre: 0-3 Supera: 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	Cumpre: até 28 fev. 2016 ; Supera: até 30 nov. 2015	10,0%
Responsável: CONCEIÇÃO CHAMBEL E ISABEL ÉVORA							100%

2015-16				BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL			
				GABINETE DE APOIO À GESTÃO E PROJETOS ESPECIAIS			
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	Desenvolver o projeto de benchmarking com instituição estrangeira congénere, concluindo uma primeira fase até 30 março de 2016	Prazo de execução	Cumpre: até 30 março de 2016; Supera: até 30 jan. 2016	20,0%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Preparar a elaboração dos planos e relatórios de atividades e documentação conexas, 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	Cumpre: 100% nos prazos estabelecidos; Supera: 60% dos documentos 15 dias antes dos prazos	20,0%
			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	Cumpre: máximo de até 3 falhas / ano; Supera: 0 falhas	15,0%
			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	Cumpre: máximo de até 3 falhas / ano; Supera: 0 falhas	15,0%
Colaboradores e Organização	Aprendizagem e Desenvolv.	Recursos Humanos	Q	Efetuar a revisão de harmonização e garantir a disponibilização da documentação de regulamentos, e procedimentos e normas internos	Prazo de execução	Cumpre: até 30 dias após aprovação; Supera: 60% dos documentos até 15 dias	15,0%
			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 1..Nº de ações de formação/difusão/ano	Cumpre: 61 pág. até 30 jan. 2016 ; supera 61 pág. Até 30 dez. 2015 Cumpre: 2-4 ações /ano; Supera: > 4 ações /ano	5,0% 10,0%
Responsável: MARIA MARGARIDA LOPES							100,0%

BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL							
2015-16			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: [3,0 a 3,5] Supera: [3,5 a 4]	7,5%
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	15,0%
			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	15,0%
			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	12,5%
			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	10,0%
			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	10,0%
	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%	5,0%
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 aprese	Cumpre: até 30 dias; Supera: até 15 dias	5,0%
			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	7,5%
			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	7,5%
			Q	Satisfação dos colaboradores da DAG	Nível de satisfação global dos colaboradores da DAG (média)	Cumpre: [3,5 a 4,5] Supera [4 ,5 a 5]	5,0%
Responsável: PEDRO MAIA							100,0%

