

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
1. CARACTERIZAÇÃO DA DGLAB	8
1.1. Enquadramento legal	8
1.2. Missão	10
1.3. Visão	10
1.4. Atribuições DGLAB	10
1.5. Estrutura organizacional DGLAB	11
1.6. Atividades e processos organizacionais	14
1.7. Projetos	17
1.8. Os Produtos e os Clientes	17
2. PLANEAMENTO E ANÁLISE ESTRATÉGICA	19
3. AUTO-AVALIAÇÃO	21
3.1. Universo em análise	21
3.2. Apresentação global dos objetivos da DGLAB 2019	21
3.3. Resultados Auto Avaliação 2019	22
3.4. Discriminação analítica de objetivos	23
3.5. Avaliação externa e perceção de qualidade dos clientes externos	26
3.6. Satisfação dos Clientes	27
3.6.1 Satisfação com o pessoal dos Serviços	27
3.6.2 Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do Cliente	27
3.6.3 Áreas prioritárias para melhoria: Análise dos Indicadores Globais	28
4. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	29
5. ANÁLISE COMPARADA DOS ARQUIVOS DEPENDENTES	32
5.1 Análise comparativa de resultados	33

6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	35
6.1. Atividades por Eixos de Atuação	35
6.1.1 Área Livro	35
6.1.2 Área Arquivo	37
6.1.3 Área Bibliotecas	39
Área Bibliotecas.....	39
7. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS, FORMAÇÃO	45
7.1. Recursos humanos	47
7.2. Formação	50
7.3. Recursos Financeiros	51
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
ANEXOS	57

INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Atividades materializa a ação da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) relativo ao ano de 2019 e está suportado no Plano de Atividades, Orçamento e QUAR¹ aprovados.

Tendo em conta a missão da DGLAB, foram três as grandes linhas orientadoras da atividade, a saber:

- A salvaguarda, fruição e divulgação do Património Arquivístico e Fotográfico;
- O apoio financeiro ao desenvolvimento e requalificação dos serviços das bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, através do incentivo à Criação de Redes Intermunicipais de Bibliotecas e à implementação do Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas (PADES) concretizada com a celebração de contratos-programa;
- O apoio financeiro a programas que visaram valorizar e internacionalizar os autores portugueses e o livro não escolar.

Procurou-se no exercício do ano 2019 estabelecer um equilíbrio entre os recursos afetos e as necessidades objetivas de apoio dos vários setores e atores envolvidos na problemática do livro, arquivos e bibliotecas públicas.

Pelo exposto, destacam-se as atividades/ processos e eventos de maior relevância. Assim, 2019 foi o ano:

- Da participação conjunta com os arquivos de Espanha, Noruega, Hungria e Malta, bem como os parceiros ICARUS e CITI - Irlanda, no projeto «Digital Treasures», no âmbito do Programa da Europa Criativa que permitirá desenvolver atividades de divulgação e fruição do património arquivístico e cultural, bem como desenvolver projetos no âmbito do design de produtos patrimoniais.
- Da consolidação e alargamento da disponibilização de resultados do Projeto M51-CLAV - “Arquivo digital: Plataforma modular de classificação e avaliação da informação pública”, disponível em <http://clav.dglab.gov.pt> com o objetivo de dar cumprimento à Medida 51 do Simplex+ “Arquivo digital”. Esta teve como objetivo a construção de uma plataforma para a implementação do sistema de suporte à Lista Consolidada (LC) para a classificação e avaliação da informação pública. As referidas tabelas de seleção facilitam e apoiam na definição do património arquivístico das entidades abrangidas pela sua aplicação. O projeto, cuja componente tecnológica tem sido desenvolvida em parceria com a Universidade do Minho, teve o apoio do SAMA, no âmbito do Aviso N.º 02/SAMA2020/2016. Incluiu ainda uma componente de alteração ao enquadramento legal da avaliação da informação pública que deu

¹Anexo I

origem a uma proposta de novo Regime Jurídico, que se encontra em fase de apreciação interministerial.

- Da implementação do projeto CRAV (Consulta Real em Ambiente Virtual), que constitui o desenvolvimento de um balcão de atendimento virtual em todos os arquivos dependentes.
- Da entrada em exploração de um Arquivo Digital designado por Repositório de Objetos Digitais Autênticos (RODA) com o objetivo de incorporar, gerir e aceder a informação digital produzida na Administração Pública
- Das várias iniciativas e mostras documentais salienta-se a das «Chapas Cínicas - Histórias de Macau na Torre do Tombo», exposição esta que adaptou a que esteve patente em 2019 na Biblioteca Nacional da China no âmbito do «Festival China-Portugal e Portugal China».
- Da terceira edição de Bolsas de Criação Literária, em que foram atribuídas 12 bolsas, distribuídas pelas áreas da Ficção Narrativa, Poesia, Dramaturgia, Literatura para a Infância e Juventude e Banda Desenhada. Saliente-se a articulação com o GEPAC, através do Fundo de Fomento Cultural.
- Da participação, no âmbito da ação cultural externa, nas Feiras do Livro de Bolonha, Leipzig, Frankfurt e de Guadalajara, México, onde Portugal foi País Convidado na Feira do Livro em 2018. Participou, juntamente com uma comitiva de escritores, no II Fórum Literário China-Portugal, em Pequim, que decorreu em junho.
- Consolidação de Redes Intermunicipais de Bibliotecas e assinatura de novos acordos de Colaboração com CIM - Comunidade Intermunicipais
- Da celebração de contratos-programa no âmbito do Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas (PADES)
- Da realização do 15º Encontro da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas que assinalou os 25 anos do Manifesto da UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas

Dando continuidade aos trabalhos regulares já anteriormente desenvolvidos, dos quais se destacam os seguintes:

- O processo de tratamento técnico dos Arquivos custodiados e o incremento de novas aquisições de fundos documentais, quer por imperativos legais - incorporações obrigatórias de documentos, em particular das Conservatórias dos Registos Civil e Notarial, bem como dos Tribunais, ou outras formas, como por exemplo, doação ou depósito, ver <http://antt.dglab.gov.pt/servicos/aquisicoes/aquisicoes-recentes> A área de arquivos da DGLAB cumpre um papel crucial na salvaguarda de documentos produzidos pela Administração Pública e encontra-se em permanente contraciclo: a

administração tem vindo a ver reduzida a sua capacidade, em particular de recursos humanos e financeiros, aumentando em contrapartida - fruto de fusões, extinções, etc.- a necessidade dos arquivos armazenarem e recolherem os documentos para evitar abandonos e perdas irreparáveis da identidade e memória nacionais.

- Continuação do desenvolvimento dos programas de apoio à tradução, edição e divulgação dos autores portugueses, incluindo a participação da DGLAB em feiras do livro como Bolonha, Leipzig e Frankfurt, ao que acresceu o apoio a escritores portugueses em vários eventos e festivais, sendo de realçar nas Feiras de Bogotá, Guadalajara, Leipzig e Bolonha.
- Assegurar a organização da fase intermunicipal do Concurso Nacional de Leitura, através de apoios às 23 bibliotecas municipais responsáveis por esta fase e mobilizando um público jovem e escolar para num contacto com o livro e a leitura que lhes permita reforçar os conhecimentos e as competências de literacia.
- Continuar a recolha, tratamento e divulgação dos resultados do Inquérito às bibliotecas municipais pertencentes à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, como forma de conhecimento do território, dos equipamentos e dos serviços, enquanto instrumento essencial de planeamento para esta área de atividade.
- Por último saliente-se o enorme esforço no sentido da divulgação e fruição do Património Arquivístico e Fotográfico através de novos media, em particular a recuperação de 52.100 fólios que se encontravam em risco de perda eminente e para o qual foi necessária a intervenção de conservação e restauro, tendo como base a metodologia inovadora desenvolvida no ANTT e que permitiu a consolidação de um *Índice de Degradação dos Documentos*, constituindo este principal instrumento de trabalho na tomada de decisão sobre as intervenções a realizar, orientada sempre para o serviço ao utilizador.
- Disponibilização de registos e imagens (incremento de mais 5.320.800 novas imagens de documentos, ultrapassando as 47.672.339 de imagens disponibilizadas na web www.digitarq.arquivos.pt e passíveis de reutilização de forma gratuita, contribuindo significativamente para a presença de conteúdos portugueses na Internet) que suportam um acesso estruturado à informação, tendo como indicador que este ano a aplicação DigitArq e a plataforma da Sala de Leitura Virtual CRAV permitiu que fossem alcançados valores correspondentes várias décadas de presenças físicas nas salas de leitura dos arquivos.

Saliente-se ainda o extraordinário empenho colocado no atendimento ao público, quer por via presencial, movimentando cerca de 50.000 caixas de documentação e atendendo diretamente 23.970 utilizadores, com diferenciados perfis, desde o investigador altamente especializado até ao cidadão comum que encontra nos arquivos o documento legal que lhe permite interagir com a Administração Pública (Conservatórias do Registo Civil, Notarial;

Tribunais; Caixa Geral de Aposentação; etc.) ou então satisfazer as suas necessidades de informação em domínios múltiplos, como por exemplo, o conhecimento das famílias, com a construção de árvores genealógicas e o conhecimento das suas raízes territoriais, ou mesmo para performances artísticas ou documentários cinematográficos.

Nesta área de atendimento ao utilizador saliente-se que o sítio web da DGLAB regista uma consulta que atinge os 22.201.020 documentos dos acervos arquivísticos das 17 entidades tuteladas, consultados presencial ou digitalmente, os quais permanecem na utilização da base de dados *DigitArq* uma média de 10.00 minutos, e são oriundos de 186 países diferentes, de acordo com a ferramenta disponibilizada pela Google Analytics.

Silvestre de Almeida Lacerda

Diretor-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

1. CARACTERIZAÇÃO DA DGLAB

1.1. Enquadramento legal

A Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas é um serviço central da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa sendo tutelado Ministro da Cultura.

As suas atuais atribuições e orgânica interna foram definidas pelo Decreto-Lei n.º 103/2012, de 16 de maio, que operou a fusão da Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas com a Direção-Geral dos Arquivos, no âmbito do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), definindo a respetiva missão, atribuições e tipo de organização interna obedecendo ao modelo de estrutura hierarquizada. Através da Portaria n.º 192/2012, de 19 de junho, foi fixada a estrutura nuclear da DGLAB e as competências das respetivas unidades orgânicas, bem como fixado o número máximo de unidades orgânicas flexíveis.

Assim, nos termos do PREMAC e em consonância com a orgânica da Presidência do Conselho de Ministros, instituída pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2011, de 29 de dezembro, no que respeita aos serviços e organismos da área da cultura, a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, resulta da fusão da Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas com a Direção-Geral dos Arquivos, sucedendo nas respetivas atribuições, com exceção das atribuições da Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas relativas à Biblioteca Pública de Évora.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 141/2015, de 31 de julho procede-se à integração na DGLAB da missão, das atribuições, do património e dos recursos humanos do Instituto de Investigação Científica e Tropical, I.P. (IICT, relativos ao Arquivo Histórico Ultramarino.

Salienta-se que os serviços de arquivo da DGLAB possuem à sua guarda cerca de 200 km de documentos (com originais desde o séc. IX e o séc. XXI) e, de entre eles, o Arquivo Nacional da Torre do Tombo, herdeiro do Real Arquivo da Coroa Portuguesa, que possui atualmente à sua guarda cerca de 100 km de documentos.

Como enquadramento legal da atividade, menciona-se, ainda em termos globais, o estabelecido nos diplomas que regem o Regime Geral de Arquivos, registando-se alterações significativas enquadradas pela aprovação da Lei nº 26/2016, de 22 de agosto que aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de novembro.

Dentro do mesmo quadro legal importa também referenciar o enquadramento da atividade dado pelas disposições que regulam o acesso aos documentos administrativos e a proteção dos dados pessoais, bem como as de segurança de matérias classificadas.

Da reorientação estratégica promovida no âmbito do Compromisso Eficiência decorre que a DGLAB, a par da atividade voltada para,

- a responsabilidade de custodiar o património arquivístico e fotográfico e de facultar o acesso aos documentos, assegurando a consulta presencial ou remota, bem como a sua divulgação e fruição; a responsabilidade na gestão administrativa da AP, no âmbito da modernização administrativa e do governo eletrónico, mediante o desenvolvimento de políticas com vista à sustentabilidade de uma cultura organizacional racional, rigorosa e transparente, essenciais para o funcionamento em pleno das sociedades democráticas, implicando a qualificação dos arquivos².
- também se constitui, hoje, como organismo responsável pela execução de uma política integrada do livro não escolar, das bibliotecas e das literacias, pela elaboração e desenvolvimento de programas e projetos que contribuam para a consolidação de uma economia sustentável do setor do livro não escolar, pela promoção do livro e do autor português no estrangeiro, inserida no âmbito Ação Cultural Externa, pelo desenvolvimento e consolidação de uma rede de bibliotecas públicas municipais e pela intensificação da difusão do livro português nos países de língua oficial portuguesa, em suma, a promoção das literacias e da cidadania.

Por último, nunca é demais salientar que os Arquivos, dada a sua natureza, são organizações em permanente crescimento, não só devido à sucessiva incorporação de documentos, em cumprimento da lei, como em face das novas áreas da constituição e gestão de arquivos eletrónicos na Administração Pública, e aos fenómenos do incremento diversificado do número de utilizadores. Neste sentido, destaca-se que as sucessivas reformas da Administração Pública, determinando a extinção de organismos e recolha de documentos produzidos por funções do Estado extintas, acelera ainda mais esta característica.

² É este o sentido para o qual apontam as orientações, tanto do Conselho Internacional de Arquivos, como da Comissão Europeia.

1.2. Missão

De acordo com a sua lei orgânica, “A DGLAB tem por missão assegurar a coordenação do sistema nacional de arquivos e a execução de uma política integrada do livro não escolar, das bibliotecas e da leitura”³.

1.3. Visão

Fruto do seu posicionamento estratégico no domínio da política arquivística, enquanto entidade coordenadora do sistema nacional de arquivos e das suas responsabilidades ao nível da execução de uma política integrada do livro não escolar, das bibliotecas e da leitura, a DGLAB assume como **visão estratégica constituir-se como organismo de excelência e de referência a nível nacional e internacional, apostando na constante valorização dos seus recursos humanos e na qualidade dos produtos e serviços prestados aos seus clientes.**

1.4. Atribuições DGLAB

Para a concretização da sua missão, a DGLAB é detentora de um leque, hoje mais alargado, de atribuições:

Na área do Livro:

- Assegurar o desenvolvimento de uma política do livro não escolar e da leitura; promover a leitura, em articulação com os setores públicos e privado; fomentar a criação em todos os domínios da produção literária, através do apoio à criação e à edição, a prémios e a entidades que concorram para o desenvolvimento do setor do livro; estimular a pesquisa e a elaboração de estudos, em particular sobre o mercado do livro e sobre os hábitos de leitura, em articulação com o GEPAC; elaborar e desenvolver programas e projetos que contribuam para a consolidação de uma economia sustentável do setor do livro; promover uma reformulação do quadro normativo do setor do livro; planear e executar a difusão dos autores portugueses e das respetivas obras no estrangeiro; intensificar a difusão do livro português nos países de língua oficial portuguesa, sem prejuízo das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros; produzir e disponibilizar informação sobre autores portugueses, editores e livrarias; representar o setor do livro em organismos e fóruns internacionais em articulação com o GEPAC.

Na área dos Arquivos:

- Assegurar a execução e o desenvolvimento da política arquivística nacional e o cumprimento das obrigações do Estado no domínio do património arquivístico e da gestão de arquivos, em qualquer forma ou suporte e em todo o território nacional; promover a qualidade dos arquivos enquanto recurso fundamental ao exercício da

³ N.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 103/2012, de 16 de maio.

atividade administrativa, de prova ou de informação visando a sua eficiência e eficácia, nomeadamente no que se refere às suas relações com os cidadãos; superintender técnica e normativamente e realizar ações de auditorias em todos os arquivos do Estado, autarquias locais e empresas públicas, bem como em todos os conjuntos documentais que, nos termos da lei, venham a integrar o património arquivístico e fotográfico protegido; assegurar a aplicação das disposições integrantes da lei de bases da política cultura e do regime de proteção e valorização do património cultural, no âmbito do património arquivístico e fotográfico; promover o desenvolvimento e a qualificação da rede nacional de arquivos e facilitar o acesso integrado à informação arquivística; assegurar, em articulação com as entidades competentes, a cooperação internacional no domínio arquivístico; exercer, em representação do Estado, o direito de preferência em caso de alienação, designadamente em hasta pública ou leilão, de espécies arquivísticas valiosas ou de interesse histórico-cultural do património arquivístico e fotográfico, independentemente da sua classificação ou inventariação; exercer, em representação do Estado, os demais direitos patrimoniais relativos ao acervo de que é depositário; aceitar, em representação do Estado, doações, heranças e legados desde que previamente autorizados pelo membro do Governo responsável pela área da cultura, bem como aceitar dação, depósito, incorporação, permuta ou reintegração de documentos de arquivo; representar o setor dos arquivos em organismos e fóruns internacionais em articulação com o GEPAC.

Na área das Bibliotecas:

- Assegurar a execução da política nacional para as bibliotecas públicas, em conformidade com as orientações dos organismos do setor, em articulação com as autarquias, às quais compete a tutela e gestão desses equipamentos; superintender técnica e normativamente as bibliotecas públicas, de acordo com o quadro legislativo para o setor; acompanhar a evolução da sociedade da informação e do conhecimento, promovendo no setor das bibliotecas públicas a produção e o acesso a recursos e serviços eletrónicos; promover a qualidade do serviço de biblioteca pública procedendo, regularmente e em articulação com o GEPAC, à sua avaliação, bem como à elaboração de estudos; promover, em conjunto com outras entidades, a formação dos técnicos de bibliotecas; promover, em colaboração com outras entidades, à reformulação do quadro normativo do setor; representar o setor das bibliotecas em organismos e fóruns internacionais em articulação com o GEPAC.

1.5. Estrutura organizacional DGLAB

A DGLAB, enquanto serviço executivo da administração direta do Estado, exerce as suas **competências em todo o território nacional** e compreende **unidades orgânicas geograficamente desconcentradas**, encontrando-se organizada internamente de acordo com o **modelo de estrutura hierarquizada** com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 141/2015, de 31 de julho. Este diploma opera a extinção, por fusão, do Instituto de

Investigação Científica e Tropical, I.P. (IICT, I.P.) e promove a primeira alteração ao Decreto-Lei 103/2012, de 16 de maio, que aprova a orgânica da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas.

A estrutura da DGLAB⁴ é constituída pelas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- Direção de Serviços do Livro (DSL);
- Direção de Serviços de Arquivística e Normalização (DSAN);
- Direção de Serviços de Inovação e Administração Eletrónica (DSIAE);
- O Arquivo Nacional da Torre do Tombo (ANTT);
- O Centro Português de Fotografia (CPF);
- Arquivo Distrital do Porto (ADPRT);
- A Direção de Serviços de Bibliotecas (DSB);
- A Direção de Serviços de Planeamento, Gestão e Informação (DSPGI).

Por Despacho n.º 9339/2012, e de acordo com o limite fixado no artigo 10.º da Portaria n.º 192/2012, de 19 de junho, para o número de unidades orgânicas flexíveis, foi determinada a criação das unidades orgânicas flexíveis seguintes:

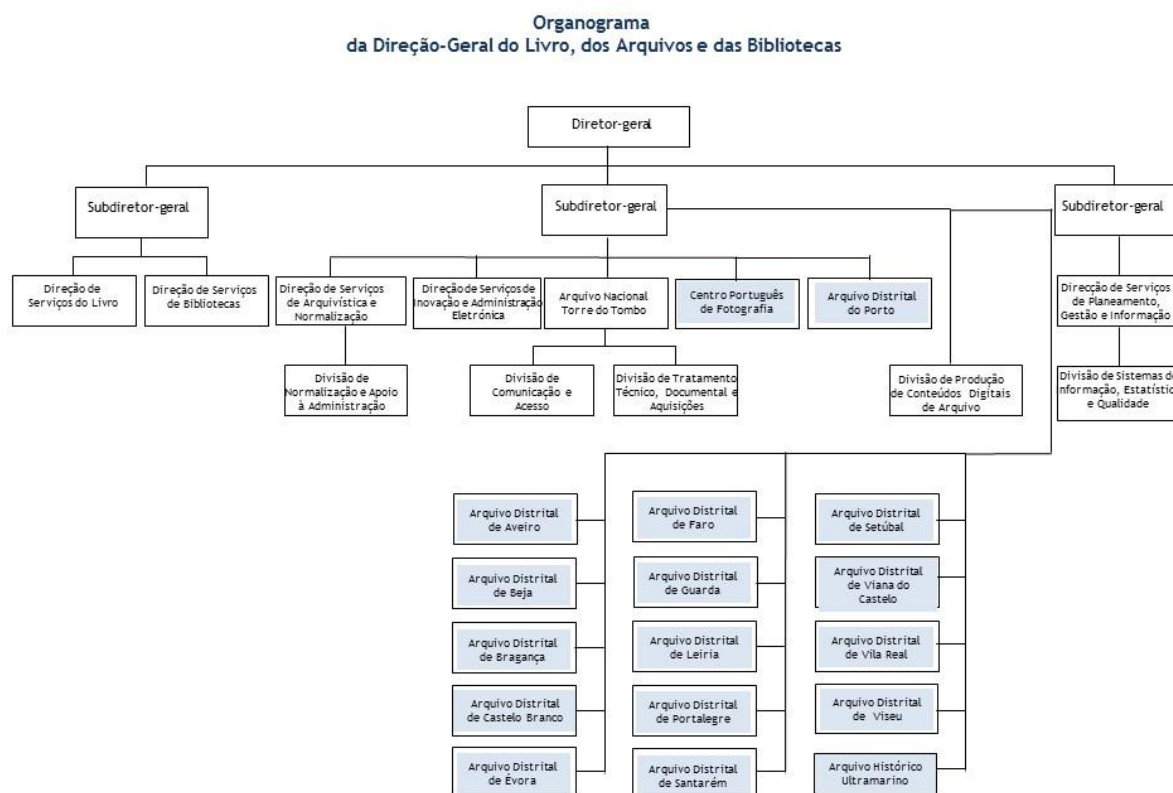
- Divisão de Normalização e Apoio à Administração, sob alçada da Direção de Serviços de Arquivística e Normalização;
- Divisão de Comunicação e Acesso e Divisão de Tratamento Técnico Documental e Aquisições, sob alçada do Arquivo Nacional Torre do Tombo;
- Divisão de Sistemas de Informação, Estatística e Qualidade, sob alçada da Direção de Serviços de Planeamento, Gestão e Informação;
- Divisão de Disponibilização e Produção de Conteúdos Digitais, na dependência do Diretor Geral da DGLAB.
- Arquivos- serviços dependentes⁵, em n.º de 17:
 - a) Arquivo Nacional da Torre do Tombo;
 - b) Centro Português de Fotografia;
 - c) Arquivo Distrital do Porto;
 - d) Arquivo Distrital de Aveiro;
 - e) Arquivo Distrital de Beja;
 - f) Arquivo Distrital de Bragança;
 - g) Arquivo Distrital de Castelo Branco;

⁴ Aprovada ao abrigo da Portaria n.º 192/2012, de 19/junho.

⁵ Conforme identificados nas alíneas d) a q) do anexo I a que se refere o n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 103/2012, de 16 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 141/3015, de 31 de julho

- h) Arquivo Distrital de Évora;
- i) Arquivo Distrital de Faro;
- j) Arquivo Distrital da Guarda;
- k) Arquivo Distrital de Leiria;
- l) Arquivo Distrital de Santarém;
- m) Arquivo Distrital de Setúbal;
- n) Arquivo Distrital de Viana do Castelo;
- o) Arquivo Distrital de Vila Real;
- p) Arquivo Distrital de Viseu;
- q) Arquivo Histórico Ultramarino.

A organização interna da DGLAB é representada pelo seguinte organograma:



1.6. Atividades e processos organizacionais

Tendo em conta que as ATIVIDADES repercutem a missão e atribuições da organização e que estas se podem identificar em 10 macroprocessos organizacionais que a seguir se identificam:

ATIVIDADES / MACRO PROCESSOS ORGANIZACIONAIS:

1. Promoção e divulgação do livro e do autor português
2. Apoio e modernização das bibliotecas públicas
3. Promoção, qualificação e auditoria da rede de arquivos e fomento da cooperação institucional e da articulação técnica
4. Salvaguarda do património arquivístico e fotográfico
5. Organização, descrição e gestão da documentação arquivística
6. Promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico e fotográfico e transferência de suportes conexa
7. Preservação e conservação do património arquivístico e fotográfico
8. Cooperação internacional
9. Gestão e manutenção de infraestruturas e dos sistemas aplicacionais
10. Apoio, planeamento e administração

Em termos de orçamentais são os macroprocessos organizacionais acima elencados que representam toda a despesa realizada, porquanto a estes estão alocados *todos* os recursos humanos da DGLAB sendo que as despesas de estrutura têm na sua origem e fundamento o desenvolvimento corrente das atividades.

No **anexo II** é possível analisar os resultados alcançados e respetivos desvios por UO tendo em conta os objetivos operacionais contratualizados.

De seguida conjugam-se as competências por unidade orgânica com as Atividades/Macroprocessos organizacionais.

Macro processos organizacionais/ ATIVIDADES	Competências/Ações a desenvolver
1. Promoção e divulgação do Livro e do autor português	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoiar e incentivar a atividade criadora dos autores, através de programas e projetos que reconheçam a sua importância fundamental no quadro do setor do livro; ▪ Apoiar e promover a edição de obras de relevante interesse literário, através do programa Obras Clássicas da Literatura Portuguesa, que contribui para incrementar a oferta editorial de edições críticas e patrimoniais; ▪ Participar em júris literários de prémios e concursos de entidades públicas e privadas. ▪ Produzir e disponibilizar informação sobre escritores e ilustradores portugueses, mantendo atualizada a base de dados do Centro de Documentação de Autores Portugueses; ▪ Produzir e disponibilizar informação sobre editoras e livrarias, mantendo atualizada as respetivas bases de dados e divulgando as suas atividades; ▪ Apoiar iniciativas e atividades de editores e livrarias; Incentivar a ilustração de livros para crianças e jovens, através da atribuição do Prémio Nacional de Ilustração e do apoio à participação de ilustradores em eventos, tanto em Portugal como no estrangeiro; ▪ Organizar o Prémio Camões, em conformidade com o estabelecido no respetivo Protocolo, em articulação com o Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais (GEPAC); ▪ Desenvolver um programa nacional de promoção da leitura, através de projetos próprios ou em articulação com entidades dos setores público e privado, de forma a que contribua decisivamente para combater a iliteracia e a exclusão social; ▪ Atualização constante do Centro de Documentação de Autores Portugueses; ▪ Atualização constante da base de dados de Prémios Literários, bem como disponibilização ao público de informação atual sobre a abertura de prémios literários; ▪ Disponibilização das atividades da Direção de Serviços do Livro nas ferramentas da Web 2.0 entretanto criadas ou reformuladas; ▪ Participar ativamente no CERLALC, através da troca de informação sobre promoção da leitura, direito de autor e estatísticas do livro nos países ibero-americanos.
2. Promoção, qualificação e auditoria de uma rede de arquivos e de fomento da cooperação institucional e da articulação técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização de auditorias e fiscalização em arquivos; ▪ Realizar diagnósticos destinados a garantir um conhecimento sobre o património arquivístico nacional e manter atualizado um sistema de referência de entidades detentoras do património arquivístico; ▪ Emitir parecer sobre os projetos de portarias de gestão de documentos, bem como sobre propostas de conservação e eliminação de documentos, identificadas pelas administrações produtoras; ▪ Emitir parecer sobre a criação de serviços de arquivo públicos, de âmbito nacional, regional e local e sobre a qualidade de serviços e sistemas de arquivo; ▪ Promover a qualidade dos sistemas de arquivo da administração, nomeadamente através de processos de apoio técnico e publicação de documentos técnicos e normativos; ▪ Promover e assegurar a gestão da Rede Portuguesa de Arquivos; ▪ Participar em programas que visem a racionalização da produção documental, da sua gestão e do acesso à informação do sector público
3. Salvaguarda do património arquivístico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar e propor políticas e planos nacionais de proteção, valorização e promoção do património arquivístico; ▪ Assegurar os procedimentos e formalidades necessários à proteção legal dos bens culturais arquivísticos; ▪ Assegurar as incorporações previstas, nos termos da lei, e promover outras aquisições de património arquivístico de interesse.
4. Organização, descrição e gestão da documentação arquivística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar a gestão dos registos patrimoniais de inventário e de classificação ▪ Elaborar e propor políticas de aquisição, descrição, ainda de comunicação e divulgação do património arquivístico à guarda dos arquivos dependentes ▪ Elaborar normas e orientações técnicas para o tratamento arquivístico e promover a sua aplicação; ▪ Assegurar a gestão do Ficheiro Nacional de Autoridade Arquivística

Macro processos organizacionais/ ATIVIDADES	Competências/Ações a desenvolver
5. Promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico e fotográfico e transferência de suportes conexas	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar as iniciativas de governo eletrónico desenvolvendo estudos e projetos que contribuam para a preservação do património arquivístico digital Desenvolver planos nacionais de digitalização e acompanhar projetos de implementação transversal no domínio do património arquivístico e fotográfico Apoiar os arquivos dependentes na conceção, desenvolvimento e implementação de projetos de digitalização e outros Coordenar a promoção e exploração dos meios web para o acesso ao património arquivístico nacional e a prestação de serviços aos utilizadores Promover o conhecimento e a fruição do património arquivístico de que é depositário
6. Preservação e conservação do património arquivístico e fotográfico	<ul style="list-style-type: none"> Promover a investigação, publicação e divulgação relativas à preservação e conservação do património arquivístico e património fotográfico. Executar as ações adequadas à preservação ou ao restauro do património arquivístico e património fotográfico quer sob a forma analógica ou digital.
7. Gestão e manutenção de infraestruturas e dos sistemas aplicacionais	<ul style="list-style-type: none"> Coordenar, gerir e apoiar a Secretaria-Geral no planeamento, execução e controle dos procedimentos relativos a projetos, obras, afetações e utilização dos imóveis, bem como à sua conservação, manutenção e segurança incluindo dos equipamentos adstritos às instalações Efetuar o planeamento de sistemas de informação, em todo o âmbito de atuação da DGLAB, bem como definir as políticas e orientações gerais de gestão e exploração dos arquivos dependentes; Apoiar tecnicamente a definição e desenvolvimento de projetos de informatização e digitalização da DGLAB; Assegurar a gestão e exploração dos sistemas e equipamentos informáticos da DGLAB, bem como a gestão e exploração da rede de comunicações
8. Apoio e modernização das bibliotecas públicas	<ul style="list-style-type: none"> Gerir o programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, planeando e acompanhando as medidas da política para o setor; Elaborar e promover a aplicação de orientações técnicas e normativas de carácter nacional e internacional, aplicáveis ao setor das bibliotecas públicas; Elaborar e colaborar na elaboração de diplomas legais na área das bibliotecas públicas; Acompanhar, em articulação com o GEPAC, a adoção de medidas legislativas no domínio do direito de autor, aplicáveis ao setor das bibliotecas públicas; Promover a qualidade do serviço de biblioteca pública, através da sua monitorização e avaliação regular; Constituir e orientar equipas de consulta técnica para acompanhamento de projetos nas suas diversas vertentes; Promover a cooperação e o trabalho em rede entre bibliotecas, em colaboração com outras entidades; Incentivar e apoiar a criação de novos serviços, com recurso às tecnologias de informação e comunicação e participar em projetos e iniciativas que promovam a inovação e a qualidade nesse domínio; Cooperar com outras entidades, no plano nacional e internacional, na conceção e execução de projetos e programas específicos da área, incluindo os relativos à formação e qualificação dos técnicos de bibliotecas; Participar em iniciativas, a nível local, regional, nacional e internacional que contribuam para a inovação no sector.
9. Cooperação internacional	<ul style="list-style-type: none"> Definir, planear e executar programas e ações de divulgação dos autores portugueses e das respetivas obras no estrangeiro, contribuindo para uma crescente difusão e reconhecimento da literatura e dos autores portugueses junto dos diferentes públicos e mercados editoriais; Viabilizar o acesso ao livro em português nos países africanos de língua oficial portuguesa e Timor-Leste, através do apoio técnico a projetos propostos pelos países parceiros, sem prejuízo das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;

Macro processos organizacionais/ ATIVIDADES	Competências/Ações a desenvolver
10. Apoio, planeamento e administração	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar em projetos internacionais na área da gestão e preservação de arquivos digitais, em articulação com o GEPAC da Cultura; ▪ Participar na preparação e execução de acordos culturais no domínio das competências da DGLAB em articulação com o GEPAC. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Produzir todos os documentos de gestão estratégica e planeamento, nomeadamente o orçamento, o plano anual de atividades, os mapas de pessoal, o QUAR, o balanço social, o relatório anual de atividades e ou outros instrumentos de gestão necessários ao acompanhamento da execução; ▪ Preparar as candidaturas a fundos comunitários e assegurar o seu acompanhamento e controlo; ▪ Propor e desenvolver estratégias de captação de apoios mecenáticos; ▪ Assegurar a gestão orçamental e as tarefas relativas à gestão dos recursos humanos e a apresentação de relatórios periódicos de situação; ▪ Elaborar o plano anual de formação; ▪ Garantir o cumprimento das normas relativas às condições de higiene, saúde e segurança no trabalho; ▪ Colaborar com a Unidade Ministerial de Compras (UMC) do Ministério, efetuando a agregação das necessidades de aquisição de bens e serviços; ▪ Contribuir para a eficiência e qualidade dos serviços prestados, elaborando e mantendo atualizados manuais de procedimentos internos e propondo medidas visando a sua desmaterialização; ▪ Acompanhar as medidas preconizadas pela sociedade de informação e promover a sua aplicação visando alcançar objetivos de racionalização e modernização administrativa para a efetiva desmaterialização e simplificação dos procedimentos.

1.7. Projetos

Em conjugação com as Atividades, a DGLAB desenvolve um conjunto de Projetos exprimindo as ações não permanentes, pontuais, destinadas a satisfazer necessidades ocasionais indispensáveis a levar a bom termo qualquer das Atividades do serviço, introduzindo investimentos, melhorias, novas capacidades, etc., necessários a modernizar e a incrementar os resultados da/s Atividades em causa.

1.8. Os Produtos e os Clientes

A DGLAB gera um leque alargado de **produtos e serviços** com origem nas suas atividades destinados aos seus **clientes** externos, a sua razão de existência enquanto organismo público responsável pela coordenação do sistema nacional de arquivos e pela execução de uma política integrada do livro não escolar, das bibliotecas e da leitura.

São os seguintes os **principais bens e serviços** prestados aos clientes externos:

Do setor Livro e Bibliotecas

- Divulgação do Livro e do autor português no estrangeiro, através da participação e representação nos principais certames e organizações internacionais e do incremento das políticas de apoio à tradução e edição de obras de autores portugueses;
- Apoio a entidades que promovem o livro e a leitura;
- Parcerias no âmbito do Programa de Promoção da Leitura em articulação com as autarquias e as bibliotecas municipais;
- Reembolso dos portes do transporte de livros não escolares para as regiões autónomas;
- Produção e disponibilização de informação sobre autores portugueses, editores e livrarias;
- Apoio à criação e instalação de bibliotecas públicas municipais;
- Apoio e incentivo à criação de Redes Intermunicipais de Bibliotecas Públicas, numa ótica de desenvolvimento de serviços de bibliotecas em projetos candidatáveis a diversos financiamentos no âmbito dos Planos Estratégicos de Desenvolvimento Territorial.

Do setor dos Arquivos

- Assessoria técnica a entidades externas;
- Produção e adaptação de instrumentos técnicos e normativos;
- Fornecimento de bens e serviços relativos à leitura presencial ou à distância dos documentos arquivísticos, com especial incidência na reprodução documental e certificação de documentos;
- Produção de registos contextualizados de descrição de documentos em base de dados e respetiva associação às imagens desses documentos;
- Certificação de documentos;
- Cedência de instalações.

Como **clientes** destacam-se, de entre todos, os organismos da administração direta e indireta do Estado, da administração autárquica, as universidades e seus investigadores, os cidadãos, os detentores privados de arquivos, os PALOP, os autores, os editores / livreiros e, bem assim os organismos internacionais ao abrigo de protocolos ou acordos de parceria estabelecidos.

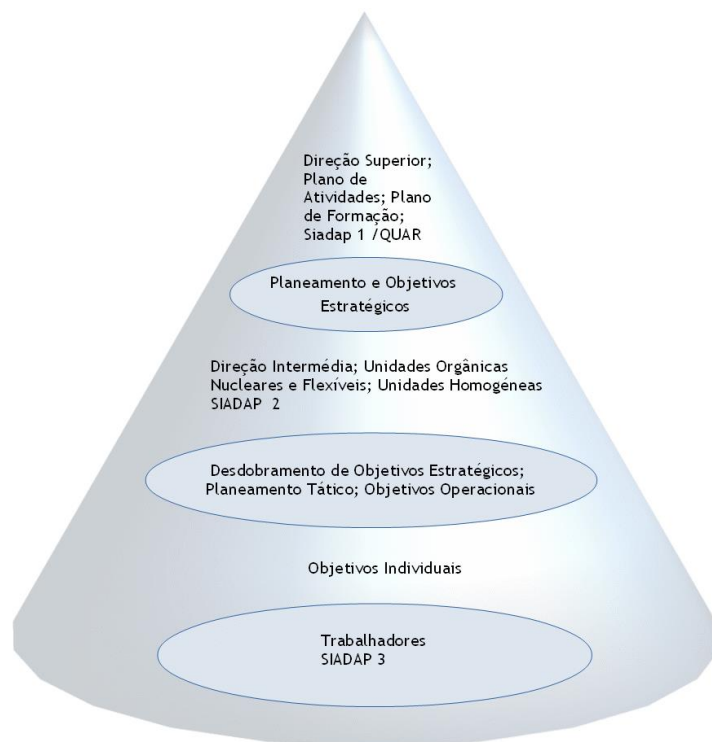
2. PLANEAMENTO E ANÁLISE ESTRATÉGICA

A existência de objetivos definidos na organização resulta do **planeamento estratégico** através do qual a Direção definiu, com os contributos dos dirigentes intermédios, os propósitos globais da organização, os seus objetivos e o modo para os alcançar.

O planeamento implicou **três grandes níveis**, de acordo com o seu posicionamento na estrutura:

- **Planeamento Estratégico**, que definiu - a partir da missão e dos documentos de planeamento e programáticos do governo, anuais e para a legislatura, das orientações superiores na matéria, da avaliação do ambiente externo e interno⁶ com que se confronta a entidade - os objetivos estratégicos a alcançar a médio e longo prazo e a organização e a afetação dos recursos materiais existentes;
- **Planeamento Tático**, em que foi efetuado o desdobramento do planeamento aprovado ao nível estratégico em planos e objetivos operacionais ou táticos, quer horizontalmente na organização, quer quanto a cada unidade orgânica;
- **Planeamento Operacional**, o qual se desenvolve ao nível da definição das ações, tarefas e operações a realizar no curto prazo.

Assim, face às regras em vigor, o modelo adotado pela DGLAB representa-se na figura seguinte:



⁶ Anexo III, Avaliação do Ambiente, de acordo com a aplicação da análise SWOT.

Relativamente aos objetivos consubstanciados no QUAR, no âmbito do ciclo de gestão para 2019, foram os mesmos aprovados por despacho de S. Exa. o Ministro da Cultura a 06.03.2019 sobre a Informação de Serviço n.º 019/DSEPAC/2019 datada de 18/02/2019.

3. AUTO-AVALIAÇÃO

3.1. Universo em análise

A intervenção da DGLAB estende-se a áreas tão diversificadas como o desenvolvimento de políticas na área do livro não escolar e da leitura, difusão dos autores portugueses e respetivas obras no estrangeiro, gestão de documentos de arquivo e do património arquivístico e fotográfico, preservação digital, rede nacional de arquivos, proteção e classificação de património arquivístico e fotográfico, disseminação e acesso a património arquivístico custodiado, cooperação internacional nas áreas do livro, arquivo e bibliotecas, execução da política nacional para as bibliotecas públicas em articulação com as autarquias e superintender técnica e normativamente as bibliotecas públicas.

Além dos Serviços sediados em Lisboa no edifício do Arquivo Nacional Torre do Tombo, a DGLAB tem 17 Arquivos dependentes (listados no ponto 1.5) que se encontram dispersos geograficamente.

As atividades destes arquivos são idênticas pelo que entram na categoria de unidades homogêneas, devendo assim ser comparativamente avaliados os respetivos resultados obtidos e medidos de acordo com o sistema de indicadores de desempenho em vigor na DGLAB.

3.2. Apresentação global dos objetivos da DGLAB 2019

Os objetivos estratégicos definidos pela DGLAB para o ano de 2019 são os seguintes:

- **OE 1:** Estruturar, valorizar e promover redes e comunidades de arquivos, públicos e privados, enquanto instrumento de *accountability*, eficiência e eficácia da gestão.
- **OE 2:** Construir estruturas sociais e tecnológicas que processem, acessibilizem e promovam a disseminação e fruição de conteúdos culturais.
- **OE 3:** Divulgar o livro e o autor português no estrangeiro.
- **OE 4:** Promover a criação literária e a cidadania.
- **OE 5:** Apoiar a modernização de bibliotecas públicas municipais.

Eficácia

- **OB 1:** Assegurar a continuidade dos diferentes programas de apoio à edição, à tradução e à participação da DGLAB e dos autores portugueses nos principais certames internacionais ligados ao livro.

- **OB 2:** Implementar a utilização da Plataforma para a Classificação e Avaliação da informação Arquivística (CLAV) pela Administração Pública.
- **OB 3:** Promover atividades inscritas no âmbito da Ação Cultural Externa (ACE) 2019.

Eficiência

- **OB 4:** Garantir a operacionalização do processamento da valorização remuneratória em sede de SIADAP3 (LOE 2019).
- **OB 5:** Desenvolver Sistema de integração de conteúdos ICON/DIGITARQ.
- **OB 6:** Promover e divulgar o património arquivístico à guarda da Rede DGLAB e fomentar a criação literária para o aumento de públicos leitores.
- **OB 7:** Disponibilizar conteúdos na web, contribuindo para afirmar a importância da língua portuguesa como instrumento de identidade de Portugal no mundo, incluindo património arquivístico comum com os países da CPLP.
- **OB 8:** Garantir a eficiência gestonária dos recursos orçamentais da DG.

Qualidade

- **OB 9:** Melhorar o conhecimento sobre os recursos e serviços das Bibliotecas Públicas.
- **OB 10:** Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (LOE 2019).

3.3. Resultados Auto Avaliação 2019

As ponderações foram distribuídas tendo em consideração os objetivos estratégicos tidos por determinantes para a prossecução da missão da DGLAB em 2019, incidindo na área da Eficiência as ponderações relativas de maior peso.

AVALIAÇÃO FINAL		Taxa Realização
Eficácia		168%
O01. Assegurar a continuidade dos diferentes programas de apoio à edição, à tradução e à participação da DGLAB e dos autores portugueses nos principais certames internacionais ligados ao livro.		218%

O02. Implementar a utilização da Plataforma para a Classificação e Avaliação da informação Arquivística (CLAV) pela Administração Pública.	125%
O03. Promover atividades inscritas no âmbito da Ação Cultural Externa (ACE) 2019.	175%
Eficiência	91%
O04. Garantir a operacionalização do processamento da valorização remuneratória em sede de SIADAP3 (LOE 2019).	125%
O05. Desenvolver Sistema de integração de conteúdos ICON/DIGITARQ.	0%
O06. Promover e divulgar o património arquivístico à guarda da Rede DGLAB e fomentar a criação literária para o aumento de públicos leitores.	157%
O07. Disponibilizar conteúdos na web, contribuindo para afirmar a importância da língua portuguesa como instrumento de identidade de Portugal no mundo, incluindo património arquivístico comum com os países da CPLP.	292%
O08. Garantir a eficiência gestonária dos recursos orçamentais da DG.	115%
Qualidade	97%
O09. Melhorar o conhecimento sobre os recursos e serviços das Bibliotecas Públicas.	63%
O10. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (LOE 2019).	131%

Os resultados apresentados demonstram que, não obstante não ter sido atingido o Objetivo n.º 5, Indicador 6 (por dificuldades inerentes ao recrutamento de RH na área de competência específica de informática) e Objetivo 9, indicador 12 (atraso na divulgação dos resultados do questionário por falha técnica na plataforma que permite o tratamento dos dados do questionário), a estratégia da DGLAB foi bem-sucedida e teve forte impacto nos clientes externos.

O resultado auto proposto é de SATISFATÓRIO.

3.4. Descriminação analítica de objetivos

Eficácia

Objetivo 01: Assegurar a continuidade dos diferentes programas de apoio à edição, à tradução e à participação da DGLAB e dos autores portugueses nos principais certames internacionais ligados ao livro.

Indicador 01: # de apoios a obras publicadas no estrangeiro e a presenças de autores, feitas direta ou indiretamente.

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
100	10	125	218	218%	Superado

Objetivo 02: Implementar a utilização da Plataforma para a Classificação e Avaliação da informação Arquivística (CLAV) pela Administração Pública

Indicador 02: # de dias até ativação da funcionalidade de submissão

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
350	15	262	262	125%	Superado

Objetivo 03: Promover atividades inscritas no âmbito da Ação Cultural Externa (ACE) 2019

Indicador 03: # de ações produzidas.

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
3	1	5	9	175%	Superado

Eficiência

Objetivo 04: Garantir a operacionalização do processamento da valorização remuneratória em sede de SIADAP3 (LOE 2019)

Indicador 04: # máximo de dias até ao apuramento e comunicação do total dos pontos SIADAP acumulados por todos os trabalhadores até 31/12/2016 (se aplicável)

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
90		30	30	125%	Superado

Indicador 05: % de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
90%		100%	100%	125%	Superado

Objetivo 05: Desenvolver Sistema de integração de conteúdos ICON/DIGITARQ

Indicador 06: # de dias para desenvolver protótipo contendo análise de tecnologia NEO4J

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
350	15	262	0	0%	Não Atingido

Objetivo 06: Promover e divulgar o património arquivístico à guarda da Rede DGLAB e fomentar a criação literária para o aumento de públicos leitores.

Indicador 07: # de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha nos sites da Rede DGLAB.

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
16.000.000	1.600.000	20 000 000	22.596.933	141%	Superado

Indicador 08: # de iniciativas promovidas e apoiadas pela DGLAB ou por associações e instituições que prossigam os mesmos objetivos em articulação com a DGLAB, que contribuam para o fomento da criação literária e para o aumento de públicos leitores.

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
60	3	75	117	195%	Superado

Objetivo 07: Disponibilizar conteúdos na web, contribuindo para afirmar a importância da língua portuguesa como instrumento de identidade de Portugal no mundo, incluindo património arquivístico comum com os países da CPLP.

Indicador 09: # de imagens disponibilizadas.

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
1.600.000	200.000	2.000.000	5.555.599	347%	Superado

Indicador 10: # de registos descritivos disponibilizados.

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
250.000	40.000	312.500	591.049	236%	Superado

Objetivo 08: Garantir a eficiência gestonária dos recursos orçamentais da DG

Indicador 11: Taxa de execução orçamental.

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
95%	2%	100%	98%	115%	Atingido

Qualidade

Objetivo 09: Melhorar o conhecimento sobre os recursos e serviços das Bibliotecas Públicas.

Indicador 12: # de dias para validação, apuramento e divulgação dos resultados do questionário estatístico da DGLAB

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
350	15	262	336	100%	Não Atingido

Indicador 13: # de Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas (PADES) aplicado às Comunidades Intermunicipais (CIM).

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
3	1	5	110	100%	Superado

Objetivo 10: Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (LOE 2019)

Indicador 14: % de trabalhadores com modalidade de horário flexível.

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
30%	3%	37%	38%	127%	Superado

Indicador 15: % de trabalhadores com modalidade de horário de jornada contínua.

Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Estado de cumprimento do objetivo
28%	2,8%	35%	38%	136%	Superado

3.5. Avaliação externa e perceção de qualidade dos clientes externos

Encontram-se desenvolvidos inquéritos destinados a captar a perceção dos utilizadores externos relativamente à ação de toda a estrutura orgânica da DGLAB, tendo em conta a sua vocação de serviço ao público. O inquérito foi desenvolvido com o objetivo de medir e avaliar o desempenho dos serviços diretamente prestados aos clientes e aferir o seu grau de satisfação, tendo em vista identificar prioridades de intervenção para a melhoria dos serviços prestados.

Os inquéritos encontram-se acessíveis on-line nos sítios Web da rede DGLAB - ANTT e Serviços Dependentes. A informação estatística aqui presente resulta da recolha de informação coligida entre os dias 1 de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2019.

O universo populacional é composto por cerca de 20.000 utilizadores, sendo a amostra constituída por 170 utilizadores da DGLAB. Para um intervalo de confiança de 95%, a margem de erro é de 7%.

Os resultados foram processados e objeto de elaboração de relatório circunstancial do qual se transcreve a seguinte síntese.

Foi aferido um nível médio de satisfação de 4,51 (90,3% na escala de 0 a 100), para com a generalidade dos serviços, constatando-se que os utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade dos produtos / serviços prestados pelo conjunto dos serviços dependentes da DGLAB.

3.6. Satisfação dos Clientes

3.6.1 Satisfação com o pessoal dos Serviços

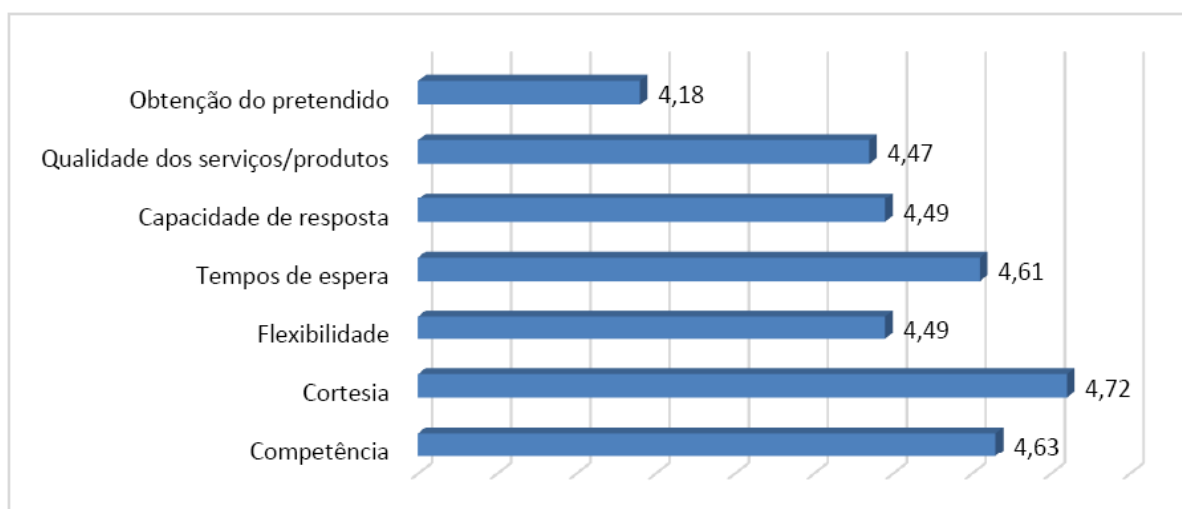
A responsabilidade por níveis de satisfação elevados é imputável ao pessoal dos serviços. Não obstante, verifica-se um ligeiro decréscimo no índice de perceção na variável flexibilização do pessoal relativamente ao ano transato. Foram registadas as seguintes médias em 2019:

- Cortesia do pessoal: 4,72 (94,4 %)
- Competência do pessoal: 4,63 (92,5%)
- Flexibilização do pessoal: 4,49 (89,9%)

3.6.2 Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do Cliente

No final da sua visita os utilizadores reconhecem terem conseguido obter dos serviços da DGLAB 4,18 (83,6%) daquilo que procuravam, sendo de destacar a capacidade de respostas dos serviços nas seguintes vertentes:

- Celeridade dos tempos de atendimento: 4,61 (92,3%)
- Capacidade de resposta: 4,49 (89,7 %)
- Qualidade dos serviços / produtos: 4,47 (89,5%)



3.6.3 Áreas prioritárias para melhoria: Análise dos Indicadores Globais

Foi pedido aos clientes que seleccionassem áreas prioritárias de intervenção para melhoria de serviço / produtos.

A ordem das prioridades compreende uma valoração de grau 1 (valoração máxima), 2 (média) e 3 (mínima).

Como prioridade de intervenção máxima, média e mínima, temos as seguintes áreas descriminadas por ordem de importância:

Prioridade Máxima

- Razoabilidade dos preços
- Precisão dos instrumentos de pesquisa documental / produtos
- Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)
- Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico...)

Prioridade Média

- Consistência e pertinência da informação
- Facilidade do acesso à informação sobre os serviços
- Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental
- Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta

Prioridade Mínima

- Cortesia do pessoal dos serviços
- Competência do pessoal dos serviços
- Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental

4. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

Questões	Aplicado		
	S	N	NA
1 - Ambiente de controlo			
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno (SCI)?		N	
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	S		
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			NA
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	S		
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	S		
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	S		
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	S		
2 - Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	S		
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?		100 %	
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?		42,85%	
3 - Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S		
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	S		
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	S		
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	S		

Questões	Aplicado		
	S	N	NA
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	S		
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S		
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	S		
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	S		
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	S		
4 - Fiabilidade dos sistemas de informação			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	S		
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?		N	
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?		N	
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	S		
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	S		
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	S		
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	S		

Fundamentação das questões do quadro acima sempre que pertinente:

1.2 Esta verificação é realizada pela ação permanente de controlo, ajustamento e revisão exercida pelas chefias intermédias de 1º e 2º grau.

1.3. A DGLAB possui no entanto uma equipa de técnicos com certificação de auditores orientada para sistemas de arquivo e para auditoria externa.

1.4 A DGLAB possui Código de Conduta aprovado e publicado na internet.

Relativamente ao utilizador externo, particularmente leitores, estão disponíveis regulamentos de utilização das salas de referência e leitura, assim como, manuais de utilização e manipulação de documentos. Internamente o sistema de arquivo é objeto de um exaustivo manual, dividido em módulos, sendo regularmente emitidas instruções de trabalho.

1.5 A DGLAB celebrou Protocolo de colaboração com o INA, entidade que ministra a formação aos trabalhadores de acordo com o seu plano de formação, mediante validação prévia desta Direção-geral.

3.3 No contexto da Unidade Ministerial de Compras é anualmente elaborado um quadro previsional de aquisições.

4.1 A saber: na área de contabilidade - GERFIP; na área da tesouraria - PHC e *homebanking* do IGCP; na área dos recursos humanos - SRH e SIOE; por último na gestão de documentos (sistema de arquivo) é utilizado o Alfresco.

4.5 Ao nível de atribuição de logins e *passwords*.

4.6 São feitos *backups* da informação administrativa não obstante algumas falhas de backup verificadas por dificuldades de armazenamento, entretanto corrigidas. Tendo em conta a necessidade de capacidade de armazenamento e de segurança redundante foram contratados serviços de *backup* e armazenamento na cloud.

4.7 As credenciais de segurança estão atribuídas de forma controlada a pessoas formalmente indicadas para aceder às diversas aplicações. Estas permissões estão definidas ainda de acordo com dois papéis: editor (pode inserir e alterar dados), visualizador (pode apenas consultar dados). O *software* apenas pode ser trocado/instalado através da intervenção dos serviços de Informática.

5. ANÁLISE COMPARADA DOS ARQUIVOS DEPENDENTES

As unidades homogêneas na DGLAB são os arquivos dependentes, uma vez que todos desempenham tarefas similares variando apenas a esfera territorial de ação.

A articulação dos objetivos medidos com os objetivos do QUAR, é essencialmente verificada no objetivo de eficiência nº 6, indicador 7; objetivo 7, indicadores 9 e 10.

Foram aplicados os indicadores definidos internamente, para todos os arquivos dependentes, a fim de permitirem uma análise comparativa relativamente ao desempenho medido por esses mesmos indicadores, contudo não é prudente realizar comparações dada a diversidade, dimensão e características de cada um destes serviços.

Ou seja, a dimensão física dos acervos arquivísticos, o n.º de trabalhadores, o n.º médio de utilizadores, podem influenciar decisivamente indicadores como o tempo médio de espera na sala de leitura (dimensão do edifício versus tempo de acesso aos depósitos; número de trabalhadores *versus* elevada frequência de utilizadores). Há ainda que ter em conta variáveis sociais como o rendimento per-capita de determinados distritos ou a taxa de população que constitui um fator limitativo, particularmente nos distritos do interior.

No quadro seguinte apresentam-se os resultados dos indicadores obtidos pelos diversos arquivos dependentes durante o ano de 2019.

Arquivos	Registos descritos produzidos e colocados na web	Registos descritos produzidos mas não publicados	Imagens capturadas e colocadas na web	Imagens capturadas e não disponibilizadas na web	Taxa de certidões e declarações emitidas (papel)	Taxa de certidões e declarações emitidas (eletrónicas)	N.º de leitores presenciais (anual)
AVEIRO	29 876	30 649	97 284	82 566	95,8%	4,2%	1 748
AHU	155 819	5 079	0	16 584	100,0%	0,0%	1 598
ANTT	89 794	0	3 760 490	3 470 000	86,2%	13,7%	8 311
BEJA	16 854	597	51 937	14 742	98,3%	1,7%	173
BRAGANÇA	2 000	329	138 029	8 908	90,4%	9,6%	627
CASTELO BRANCO	1 874	0	15 458	2 500	96,1%	3,9%	72
CPF	2 487	0	NA	2 515	NA	NA	803
ÉVORA	25 113	138	518 057	12 273	69,4%	30,6%	506



Arquivos	Registos descritos produzidos e colocados na web	Registos descritos produzidos mas não publicados	Imagens capturadas e colocadas na web	Imagens capturadas e não disponibilizadas na web	Taxa de certidões e declarações emitidas (papel)	Taxa de certidões e declarações emitidas (eletrónicas)	N.º de leitores presenciais (anual)
FARO	512	57	0	0	93,3%	6,8%	1 152
GUARDA	100	920	15 436	1 572	96,3%	3,7%	1 061
LEIRIA	11 286	130	24 628	3 520	74,6%	25,4%	2 344
PORTALEGRE	8 510	0	37 511	9 061	98,6%	1,4%	183
PORTO	12 609	0	461 854	0	91,8%	8,2%	1 718
SANTARÉM	201 924	10 099	8 746	9 266	99,2%	0,8%	176
SETÚBAL	7 583	13	18 447	2 832	96,7%	3,3%	575
VIANA CASTELO	5 090	1 924	307 922	6 212	98,2%	2,00%	1 425
VILA REAL	7 720	122	29 163	2 062	87,3%	12,7%	490
UISEU	11 898	2 980	70 637	70 637	98,0%	2,0%	1 008
TOTAIS	591 049	53 037	5 555 599	3 715 250	92,0%	8,0%	23 970

5.1 Análise comparativa de resultados

Contributo de cada arquivo para o índice de satisfação Global

Uma vez aplicados os critérios referidos de harmonização⁷ obtiveram-se os resultados descritos na Tabela abaixo.

Verificamos que, os Arquivos Distritais de Vila Real e Leiria contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação de 4,51 (90,3%) obtido

⁷ Numa amostra de dados N=18 (universo arquivos DGLAB), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optou-se por agrupar diversas subamostras da seguinte forma: N=2, com respondentes igual ou superior a 30: ponderar a amostra com o fator 5; N=2, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderar a amostra com o fator 3; N=14, com respondentes igual ou inferior a 10: ponderar a amostra com o fator 1. Após calculo da média dos resultados obtidos no conjunto dos campos em análise, multiplicar esse resultado pelo valor da ponderação atribuída (5, 3, ou 1, de acordo com a frequência de respostas =>30; < 30 >10; =< a 10); somar os resultados de N1 a N18 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.

no Grupo V (Avaliação Global dos Serviços). Nas posições intermédias surgem o ANTT, Arquivo Distrital de Évora, Aveiro, Setúbal, Castelo Branco, Viana do Castelo, Guarda, CPF e AHU. Os que menos contribuíram em termos percentuais para o resultado médio de satisfação encontram-se Santarém, Viseu e Portalegre. Com um contributo nulo temos os Arquivos Distritais de Beja, Faro e Porto.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Vila Real	4,87	24,35	0,204	20,37
Leiria	4,43	22,15	0,185	18,53
Bragança	4,40	13,20	0,110	11,04
ANTT	4,36	13,08	0,109	10,94
Évora	5,00	5,00	0,042	4,18
Aveiro	4,98	4,98	0,042	4,17
Setúbal	4,43	4,43	0,037	3,71
Castelo Branco	4,40	4,40	0,037	3,68
Viana do Castelo	4,39	4,39	0,037	3,67
Guarda	4,36	4,36	0,036	3,65
CPF	4,29	4,29	0,036	3,59
AHU	4,00	4,00	0,033	3,35
Santarém	3,89	3,89	0,033	3,25
Viseu	3,74	3,74	0,031	3,13
Portalegre	3,29	3,29	0,028	2,75
Beja	0,00	0,00	0,000	0,00
Faro	0,00	0,00	0,000	0,00
Porto	0,00	0,00	0,000	0,00

6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1. Atividades por Eixos de Atuação

6.1.1 Área Livro

Os projetos desta área afirmam e reconhecem o carácter de serviço público das atividades ligadas ao livro e à leitura, tanto em Portugal como no estrangeiro. É missão da DGLAB apoiar e incentivar o sector do Livro não escolar nas suas várias vertentes: a criação (escritores e ilustradores); a edição (editoras e livrarias); o formador e mediador de leitura, e o leitor. Com isto se pretende contribuir para o bom funcionamento de toda a cadeia do livro, que possibilite e garanta o aumento dos índices de literacia dos portugueses.

Entre os projetos desenvolvidos em 2019, salientam-se três eixos fundamentais de intervenção:

A DGLAB tem há longos anos protocolos com Instituições e Associações Culturais com manifestações nos domínios do livro e da leitura. Para além do financiamento dos principais prémios literários do país (Grande Prémio do Romance e da Novela da APE, Prémios do PEN Clube, Prémio Jacinto do Prado Coelho), são apoiadas atividades de algumas entidades que, juntamente com a DGLAB, contribuem para o desenvolvimento e consolidação de hábitos de leitura em públicos diferenciados. De igual forma, os prémios onde a DGLAB tem intervenção direta - Prémio Nacional de Ilustração, Prémio Design de Livro e Prémio Camões - pretendem respetivamente incentivar o trabalho de autores (escritores, ilustradores e designers) e prestar homenagem ao livro e à literatura em português, contribuindo para a projeção e reconhecimento da língua portuguesa.

Ainda em 2019, com a terceira edição de atribuição de Bolsas de Criação Literária - Portaria n.º 123/2017, de 27 de março - deu-se continuidade ao Programa para a Atribuição de Bolsas de Criação Literária. Esta segunda edição atribuiu 12 bolsas, distribuídas pelas áreas da Ficção Narrativa, Poesia, Dramaturgia, Literatura para a Infância e Juventude e Banda Desenhada.

Eixo 2 - Promoção das literacias

É objetivo da DGLAB promover e incentivar o desenvolvimento de práticas promotoras da leitura, contribuindo para a sua democratização através de bibliotecas, livrarias, estabelecimentos prisionais e de outros espaços diversificados. Os projetos de promoção da leitura, ao basearem-se no princípio de que o ato de ler é um processo cognitivo, sociocultural e de carácter contínuo ao longo da vida, potenciam o desenvolvimento de competências e melhoram a quantidade e qualidade dos leitores. Com este Programa Nacional de Promoção da Leitura, existente desde 1997, pretende a DGLAB melhorar os índices de literacia e criar pú-

blicos leitores, através de projetos próprios ou em parceria com organismos públicos e entidades da sociedade civil. É o caso do Programa de Promoção da Leitura em Estabelecimentos Prisionais, que tem como objetivo alargar o Programa de Promoção das Literacias aos grupos da população em situação de exclusão e, por isso, afastados dos habituais circuitos do Livro (bibliotecas, livrarias, escolas). Através dele, é possível sensibilizar os diversos responsáveis para a importância de integrar a leitura nas atividades do quotidiano dos estabelecimentos prisionais, tornando o livro um fator de inclusão social, de ampliação de conhecimentos e de melhoria da qualidade de vida.

Em 2019, 11 estabelecimentos prisionais receberam ações de promoção da leitura, tanto continuadas, como pontuais.

Em 2019, a DGLAB e a DGRSP promoveram mais um concurso de escrita criativa em meio prisional, ação que se inscreve nas atividades socioculturais de promoção da leitura e da escrita desenvolvidas junto da população reclusa. Os textos a concurso estavam subordinados ao tema “Na volta do correio a tua carta”. O tema é baseado na obra de António Lobo Antunes “D’este viver aqui neste papel escripto - Cartas de Guerra” (Lisboa, D. Quixote, 2007), que reúne as cartas escritas à mulher durante o tempo passado em África, e no filme “Cartas de Guerra”, realizado por Ivo M. Ferreira. A DGLAB integrou o júri nacional, e os prémios do concurso foram entregues numa sessão no Estabelecimento Prisional de Alcoentre.

Eixo 3 - Divulgação dos Autores Portugueses no Estrangeiro

No âmbito da divulgação de autores portugueses e de autores africanos de língua portuguesa no estrangeiro, a DGLAB desenvolve anualmente um conjunto de ações e programas integrados, com carácter de continuidade, que têm como principal objetivo contribuir para uma crescente difusão e reconhecimento da literatura e dos autores portugueses junto dos públicos e dos mercados editoriais no estrangeiro. Os Programas de Apoio à Tradução, à Edição no Brasil e à Edição no Estrangeiro de Ilustradores Portugueses, que têm sido desenvolvidos regular e anualmente pela DGLAB, são os pilares deste Projeto. O programa de apoio à tradução encontra-se a ser fundido com o programa de apoio à edição do Camões I.P, tendo-se em 2019 iniciado os procedimentos para esta fusão. Para além destes programas, a DGLAB participa ou está representada nas principais Feiras Profissionais do Livro, apoia a deslocação de autores a eventos literários de âmbito internacional, assegura regularmente a produção de materiais em língua inglesa sobre livros e autores portugueses e desenvolve parcerias estratégicas com organismos internacionais.

Em 2019, a DGLAB participou nas Feiras do Livro de Bolonha, Leipzig, Frankfurt e de Guadalajara, México, onde Portugal foi País Convidado na Feira do Livro em 2018. Participou, juntamente com uma comitiva de escritores, no II Fórum Literário China-Portugal, em Pequim,

que decorreu em junho, e onde se deslocaram também o Diretor-Geral da DGLAB e a Diretora de Serviços do Livro.

6.1.2 Área Arquivo

Tendo em atenção a orientação da política arquivística nacional, conjugada com o Programa do Governo e a lei orgânica da DGLAB, consideram-se estratégicos os eixos de atuação abaixo referenciados:

- Eixo 1 - Preservação Digital;
- Eixo 2 - Governo eletrónico;
- Eixo 3 - Produção e acessibilização de conteúdos;
- Eixo 4 - Consolidação de rede portuguesa de arquivos.

Eixo 1 - Preservação Digital

A preservação digital pretende dar resposta ao problema da preservação do património arquivístico atualmente produzido no setor público sob forma digital.

Este problema é particularmente visível se considerarmos o processo de governo eletrónico, que compreende a simplificação administrativa na sua maioria assente em sistemas informáticos e cuja informação é portanto eletrónica, incluindo a desmaterialização de processos dos quais temos como exemplos principais o processo clínico eletrónico, o processo judicial eletrónico e o registo civil eletrónico.

Aqui inscreve-se a entrada em exploração, já concretizada, de um Arquivo Digital designado por Repositório de Objetos Digitais Autênticos (RODA) com o objetivo de incorporar, gerir e aceder a informação digital produzida na Administração Pública.

Inscreve-se ainda o desenvolvimento do conceito de preservação digital distribuída dentro do projeto DRD (Diretório de Repositórios Digitais).

Eixo 2 - Governo eletrónico

Desenvolver iniciativas que levem a boas práticas na área de arquivos e gestão documental nas organizações de forma a promover o governo eletrónico.

São privilegiadas como áreas de atuação o desenvolvimento de uma macro classificação que visa facilitar a organização da informação na Administração pública e promover a interoperabilidade, com especial ênfase na componente semântica. Aqui inscreve-se o projeto da Plataforma CLAV, apoiado pelo Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (SAMA). A Plataforma, disponível em <http://clav.dglab.gov.pt/>, disponibiliza os resultados

de projetos anteriores, como a Macroestrutura funcional (MEF). A disponibilização da Lista Consolidada de classificação e avaliação da informação pública (LC) permitiu alargar essa estrutura aos processos de negócio da Administração e incluir os resultados da avaliação desta informação. A disponibilização destes instrumentos na CLAV permite ainda a utilização do Modelo de Dados Canónicos na Plataforma de Interoperabilidade da Administração pública (iAP), baseada no esquema baseada no esquema MIP - Metainformação para a Interoperabilidade.

A CLAV apresenta-se assim como uma Plataforma desenvolvida pela Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas que, disponibilizando a “Lista Consolidada para a classificação e avaliação da informação pública” facilita a elaboração dos planos de classificação e tabelas de seleção da Administração Pública, de empresas públicas e de outras entidades. A Plataforma permite ainda a submissão de propostas de classes para a Lista Consolidada, de tabelas de seleção organizacionais e pluriorganizacionais, bem como a desmaterialização dos procedimentos de controlo da eliminação da informação arquivística através da recolha e análise de autos de eliminação.

O projeto CRAV (Consulta Real em Ambiente Virtual), constitui o desenvolvimento de um balcão de atendimento virtual cuja atualização e extensão a todos os arquivos dependentes se implementou neste ano.

Eixo 3 - Produção e acessibilização de conteúdos

Este eixo compreende a produção de conteúdos digitais, ou seja a digitalização de documentos de arquivo, a sua associação a registos descritivos que permitam a sua referenciação e compreensão e finalmente a sua disponibilização na Internet, passando a estar disponíveis em várias plataformas, sendo a mais agregadora o Portal Português de Arquivos, disponível em <https://portal.arquivos.pt/>

A DGLAB participou na apresentação da candidatura, em conjunto com os arquivos de Espanha, Noruega, Hungria e Malta, bem como os parceiros ICARUS e CITI - Irlanda com o projeto «Digital Treasures». Esta candidatura obteve financiamento no âmbito da Europa Criativa, o que permitirá desenvolver atividades de divulgação e fruição do património arquivístico e cultural, bem como desenvolver projetos no âmbito do design de produtos patrimoniais.

Inscrevem-se também aqui a participação na EDLNET, na Biblioteca Digital Europeia e no Portal Europeu de Arquivos <https://www.archivesportaleurope.net/pt/home>

Eixo 4 - Consolidação de rede portuguesa de arquivos

O objetivo deste eixo é o de assegurar a qualidade das infraestruturas de arquivo do país e promover a produção e acessibilização de conteúdos destes.

Inclui-se igualmente a disponibilização através deste portal de novos serviços prestados aos aderentes nomeadamente de preservação digital, estando essa prestação diretamente articulada com o projeto DRD acima referido. Os modelos - conceptual e lógico - da Rede Portuguesa de Arquivos podem ser encontrados em <http://arquivos.pt/>

6.1.3 Área Bibliotecas

Área Bibliotecas

De acordo com a Lei Orgânica da DGLAB e as orientações nacionais e internacionais para o setor das bibliotecas públicas são estratégicos os seguintes eixos de atuação:

Apoio à criação, instalação e desenvolvimento de serviços de biblioteca pública

Pretende-se, no âmbito do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, dotar os municípios de um serviço de biblioteca pública que, para o efeito, deve não só disponibilizar às comunidades locais, o acesso universal e gratuito a instalações, equipamentos, e recursos (físicos e digitais) adequados, como também promover o desenvolvimento de serviços para essa mesma comunidade com recurso a pessoal tecnicamente habilitado.

É neste eixo que se inscrevem a análise de projetos nas diferentes vertentes, incluindo o incentivo e apoio à criação de Redes Intermunicipais de Bibliotecas, assentes em grupos de trabalho técnicos das bibliotecas integradas nas Comunidades Intermunicipais, numa ótica de desenvolvimento de serviços de bibliotecas em projetos candidatáveis a financiamentos no âmbito dos Planos Estratégicos de Desenvolvimento Territorial, a elaboração de propostas de adendas a contratos-programa para informatização de serviços e a elaboração de propostas de orçamento e transferências para os municípios e comunidades intermunicipais.

Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

Com o objetivo de dar continuidade ao projeto da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), e com base nos novos critérios de integração, em 2019, foi possível incluir 5 bibliotecas públicas municipais. De salientar que, por forma a não efetuar integrações automáticas e administrativas, efetuadas à distância, apenas com base na verificação dos critérios, foram efetuadas visitas técnicas a todas as bibliotecas, tendo sido produzido um relatório da visita. No final de 2019, a RNBP contava com 239 bibliotecas públicas municipais.

No que diz respeito ao acompanhamento que a Direção de Serviços de Bibliotecas (DSB) tem vindo a efetuar de projetos de requalificação e/ou construção de bibliotecas municipais, foram acompanhados 11 projetos de bibliotecas, em diferentes fases dos projetos, a saber:

Alandroal, Armamar, Chamusca, Estremoz, Mourão, Ourém, Terras de Bouro, Trofa, S. Pedro do Sul, Sardoal Sertã e Vila Nova de Foz Côa.

Redes Intermunicipais de Bibliotecas Públicas

Em 2019, deu-se seguimento aos contactos com diversas Comunidades Intermunicipais (CIM) com o objetivo de criar Redes Intermunicipais de Bibliotecas de âmbito regional. Assim, este ano foi celebrado 1 acordo de cooperação com novas CIM, com vista à criação de Redes Intermunicipais de Bibliotecas, tendo sido criada a Rede Intermunicipal do Alto Tâmega. No final de 2019, a DGLAB, através da Direção de Serviços acompanha 12 Redes Intermunicipais de Bibliotecas, num total de 145 municípios.

Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços de Bibliotecas Públicas (PADES)

No âmbito da nova estratégia da DGLAB de incentivo à constituição de redes intermunicipais de bibliotecas públicas, assente num contacto direto com as Comunidade Intermunicipais, mas com trabalho de proximidade com os Municípios e os bibliotecários, a DGLAB está a implementar o **Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas (PADES)**, a que se poderão candidatar Comunidades Intermunicipais e Áreas Metropolitanas com redes de bibliotecas já constituídas e formalizadas com a DGLAB. O programa contempla o apoio a projetos de intervenção em rede enquadrados numa das cinco linhas de ação: Bibliotecas Itinerantes, Coleção, Tecnologias da Informação e Comunicação, Formação profissional e Promoção da Leitura e das Literacias.

Entre outubro de 2018 e março de 2019, a Direção de Serviços de Bibliotecas orientou os trabalhos das Redes Intermunicipais de Bibliotecas com vista à apresentação de projetos de financiamento ao PADES. Em abril e maio de 2019, foram apresentados 5 projetos de financiamento ao PADES, relativos às seguintes Comunidades Intermunicipais Alentejo Central, Beiras e Serra da Estrela, Cávado, Lezíria do Tejo e Médio Tejo.

No seguimento do parecer da DSB e despacho favorável da Direção da DGLAB em junho de 2019, os 5 projetos foram remetidos para Despacho superior das tutelas da área da Cultura, das Autarquias Locais e das Finanças.

Em Dezembro de 2019, decorreu no Palácio da Ajuda a cerimónia de assinatura dos Contratos-Programa para implementação de 4 dos 5 projetos.

Formação e Capacitação dos Técnicos das Bibliotecas Públicas

Em 2019, foram efetuadas diversas com vista a reforçar as competências dos técnicos das bibliotecas públicas através da organização de 26 ações internas e externas:

Programa de Intercâmbio das Bibliotecas Públicas In-Loco

Foi apresentado em outubro de 2019, um programa de intercâmbio para os técnicos das bibliotecas, inspirado no modelo do CILIP (Associação Inglesa de Bibliotecários) que criou um modelo de experiência de aprendizagens em contexto de trabalho. Com uma metodologia “hands-on” e de trabalho prático com a posterior validação das aprendizagens, a oferta e a procura das ofertas de intercâmbio é gerida pela DSB em articulação com as bibliotecas candidatas. Na prática e tal como concebido no Reino Unido, trata-se da validação de experiências em contexto de trabalho articulando a realização de visitas técnicas em bibliotecas com projetos relevantes. A DGLAB fará a validação das visitas de trabalho para cada técnico participante, após validação da realização da experiência pela biblioteca de acolhimento. Em 2019, foram disponibilizadas 10 visitas de trabalho.

Webinares da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

Também em outubro de 2019, foi apresentado um ciclo de webinares com o objetivo de capacitar os profissionais das bibliotecas públicas. Através de sessões online, com a duração máxima de 1 hora, serão promovidos webinares com diversos convidados, sobre temáticas relacionadas com a atualidade das bibliotecas públicas, projetos e serviços inovadores, boas práticas ou apresentações de documentos técnicos.

Pretende-se com este projeto criar um momento de partilha e de reflexão, ao mesmo tempo que se constitui um conjunto de recursos facilitadores e potenciadores de contribuir para o aperfeiçoamento do trabalho dos técnicos das Bibliotecas Públicas, através da disponibilização das gravações das sessões. Atualmente, estão já calendarizados 10 webinares.

15.º Encontro da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

Nos dias 4 e 5 de novembro de 2019, decorreu em Leiria, o 15º Encontro da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas que assinalou os 25 anos do Manifesto da UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas. Este Encontro foi promovido em colaboração com o Município de Leiria, em parceria com a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD), e teve como tema os **“25 anos do Manifesto da UNESCO | Serviços, comunidades e literacias: ainda precisamos de bibliotecas?”**

O 15º Encontro contou com 2 sessões de apresentações curtas de 13 projetos de relevo promovidos por bibliotecas públicas nacionais.

O Encontro contou com 222 inscritos tendo registado um grau de satisfação de 4,2 numa escala de 1 a 5.

Formação IBERBIBLIOTECAS

Através de contactos com a Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas do Brasil, foi possível ter acesso a vagas dos cursos online do Programa Iberbibliotecas, não ocupadas por colegas do Brasil e sem qualquer custo para a DGLAB.

Assim, em junho e julho de 2019, 6 bibliotecários portugueses da RNBП frequentaram 2 cursos sobre Gestão e preservação de património digital e Formação de usuários e alfabetização informacional, com a duração de 24 horas cada.

Em novembro e dezembro de 2019, também em resultado de contactos com colegas do Brasil, foi possível aceder a 5 cursos do programa de formação do Iberbibliotecas (Bibliotecas e a implementação da Agenda 2030 da ONU, *Design thinking* para bibliotecas, Formação de usuários e Alfabetização Informacional, Gestão e preservação de património digital, Ferramentas Pedagógicas para desenvolver processos de formação com formadores, Serviço ao cliente (Foco no usuário), num total de 25 vagas, tendo cada curso a duração de 24 horas.

Formação do Programa de Literacia Familiar - “Conto Contigo”
Decorrente do protocolo que a DGLAB assinou com a fundação Aga Khan, a Direção de Serviços de Bibliotecas organizou 2 sessões do Programa de Literacia Familiar em Carrazeda de Ansiães e Gavião destinadas a 40 técnicos de bibliotecas públicas.

Prémio de Boas Práticas em Bibliotecas Públicas Municipais

A 5a edição do Prémio que decorreu ao longo do ano de 2014, atribuiu o Prémio ao projeto das Bibliotecas Municipais de Loures “Biblioteca no Bairro”. Foram ainda atribuídas 3 menções honrosas a projetos das Bibliotecas Municipais de Castro Daire, Oliveira do Hospital e Silves.

Melhorar a Comunicação com e sobre as Bibliotecas Públicas

Enquanto uma das áreas estratégias identificada pela Direção de Serviços de Bibliotecas, foram feitas apostas em 3 domínios diferentes:

Newsletter da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

A newsletter pretende compilar informação relevante para e sobre as bibliotecas públicas. Com uma edição definida de 11 números/ano, está dividida em 7 áreas: Destaques, A RNBП,

Redes de Bibliotecas, Leituras, Financiamentos, Legislação e Efemérides. Mensalmente enviada para as 303 bibliotecas municipais, possui atualmente c. de 600 endereços de e-mail, através da plataforma de mailing “mailchimp” tem uma taxa de visualização de 50 %/mês e uma taxa de cliques de 35%/mês.

Redes Sociais

Em 2019, foi dada uma especial atenção à utilização das principais redes sociais como forma de disseminar informação sobre e para as bibliotecas públicas. Ainda que o facebook seja a principal plataforma utilizada, foi decidido marcar presença também nas 2 principais plataformas de redes sociais utilizadas em Portugal: Twitter e Youtube. Atualmente com mais de 5 mil seguidores o alcance da página está neste momento acima dos 70%.

Website da Área das Bibliotecas

Tendo em conta as limitações do atual software de gestão do website da DSB – Sharepoint – e dando seguimento à utilização de software livre, encontra-se em curso a construção, com recurso aos conhecimentos da equipa da DSB, de um novo website em Wordpress. O novo site para além de mais funcional e apelativo deverá incluir mais funcionalidades e servir de montra para dar a conhecer as bibliotecas públicas portuguesas os seus espaços, serviços e projetos.: agenda, mapas interativos das bibliotecas (localização e serviços), documentos orientadores, contactos das bibliotecas, catálogos e diferentes presenças web das bibliotecas. O novo website concentrará ainda os serviços de plataforma de recursos, webinars e programa de intercâmbio.

Plano Nacional de Leitura 2027

Enquanto parceira do PNL 2027, a DGLAB tem colaborado em várias iniciativas e projetos, na sua articulação com as bibliotecas municipais.

No âmbito do Concurso Nacional de Leitura, em 2019, tem a DSB sido a responsável pela organização da fase regional do Concurso, ficando com a competência de seleção das 23 bibliotecas municipais que acolhem esta fase, pela contratação dos apresentadores e pelo acompanhamento no terreno de cada fase de seleção.

No âmbito da Semana da Leitura, a DSB tem articulado a participação das bibliotecas públicas nesta iniciativa, através da programação de atividades que promovam o livro e a leitura.

Avaliação de recursos e serviços das bibliotecas da RNBP

No âmbito do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, realiza-se, desde 1993, um inquérito anual por questionário às bibliotecas que integram a Rede, que visa recolher

informação sobre os recursos e serviços nelas existentes. O inquérito, de resposta não obrigatória, dirige-se a todas as bibliotecas da RNBP com mais de um ano de abertura ao público. Este inquérito segue a norma ISO 2789 - International library statistics.

É com base nas respostas, validadas, ao inquérito, que a DSB produz relatórios estatísticos anuais que permitem não só avaliar o desempenho das bibliotecas, como também tomar decisões informadas relativamente a futuras áreas de atuação consideradas prioritárias.

Em 2019, o questionário estatístico da RNBP foi aplicado às bibliotecas integrantes já com o novo modelo revisto, de acordo com o calendário previsto. Até ao final de 2019, não foi possível finalizar o relatório estatístico relativo a 2018 por não estar disponível a nova plataforma de tratamento dos dados do questionário.

7. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS, FORMAÇÃO

As necessidades desta Direção-Geral obrigam-na, em particular na área dos Arquivos, mas não só, a investimentos constantes em eixos como, por exemplo, a preservação digital e a produção e a acessibilidade a conteúdos.

Importa sinalizar as áreas em que irá existir pressão sobre o orçamento da DGLAB nos próximos anos:

Área de Arquivo

- No âmbito dos novos projetos decorrentes da Agenda dos Arquivos para a Modernização Administrativa:
 - Projeto “Redução das massas documentais na A.P.”;
 - Projeto “Plataforma modular de classificação e avaliação da informação pública”.
- No âmbito da Agenda Portugal Digital:
 - Pesquisa e sedimentação de soluções da preservação digital, de comunicações e serviços à distância ao utilizador.
- No âmbito da proteção e salvaguarda do acervo arquivístico importa requalificar as infraestruturas designadamente ao nível da eficiência energética.

Área do Livro

- No âmbito da ação cultural externa:
 - Apoio à Divulgação dos Autores no Estrangeiro: o apoio dado a editores estrangeiros tem reflexo direto na economia portuguesa, em particular no sector do livro. Os escritores e a literatura portuguesa são hoje um elemento essencial da presença portuguesa no contexto internacional. Devem ser mantidos os programas de fundo, existentes há muitos anos: Programa de Apoio à Tradução, Programa de Apoio à Edição no Brasil, Programa de Apoio à Ilustração Portuguesa no estrangeiro, apoio à deslocação de autores, participação nas Feiras do Livro internacionais, designadamente, Bolonha e Frankfurt, e parcerias internacionais.
- No âmbito da política de inclusão social:

- O Programa de Promoção da Leitura, além de ações de promoção da leitura vocacionadas para público adulto em situação de exclusão ou reclusão, integra ações de escrita criativa.
- No âmbito do apoio à criação
 - Atribuição de bolsas de criação literária, de prémios nacionais (ilustração e design).

Área das Bibliotecas

- No âmbito da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas:
 - Gerir, acompanhar, divulgar, promover a RNBP, através da integração de mais bibliotecas públicas municipais e do conhecimento no terreno da realidade nacional com vista à valorização dos serviços prestados à população;
 - Definir um novo paradigma para a RNBP que permita cruzar o apoio e desenvolvimento de serviços, a avaliação dos recursos disponíveis com o incentivo à criação de redes de âmbito local e regional;
 - Retomar e reforçar o apoio técnico e financeiro, à criação, instalação e desenvolvimento de serviços de biblioteca, garantindo, de acordo com as recomendações para o sector, que o serviço de biblioteca pública cumpra os seus objetivos.
- No âmbito legislativo e normativo:
 - Elaboração de propostas de enquadramento legal e normativo que permita dar cumprimento aos princípios internacionais dos serviços de biblioteca pública para que entre outros aspetos, permita garantir os princípios previstos nos contratos-programa celebrados com os municípios e desse modo rentabilizar o investimento já realizado pela administração central.
- No âmbito da comunicação e marketing:
 - Renovação do portal web de modo a divulgar, promover e acompanhar os serviços, atividades e recursos das bibliotecas públicas municipais em Portugal, devendo responder às necessidades dos profissionais e da população em geral.

- Elaboração de produtos de comunicação e marketing que permitam promover as bibliotecas públicas municipais e disseminar informação relativa a espaços, serviços e atividades junto da população.

7.1. Recursos humanos

O número de postos de trabalho (PT) aprovados para a DGLAB, constantes Mapa de Pessoal, ascenderam a 369.

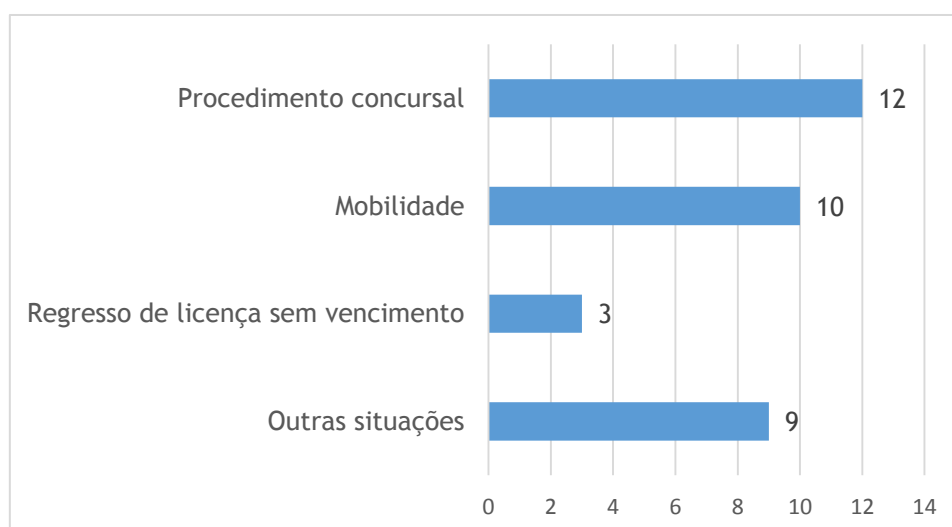
Por força do normal aumento de projetos e processos não podemos deixar de identificar, que:

- na área da arquivística, existe uma especial carência e necessidade de colaboradores com competências de gestão de arquivos eletrónicos;
- na área do livro e da leitura, onde se manteve uma redução continuada de RH qualificados.

O Balanço Social⁸ foi elaborado de acordo com o Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, constitui um importante instrumento de planeamento, gestão e controlo, disponibiliza informação e indicadores relativos os recursos humanos existentes nos serviços da DGLAB.

Em resultado das iniciativas de gestão executadas foi possível concretizar o início de funções na DGO de um total de 34 trabalhadores.

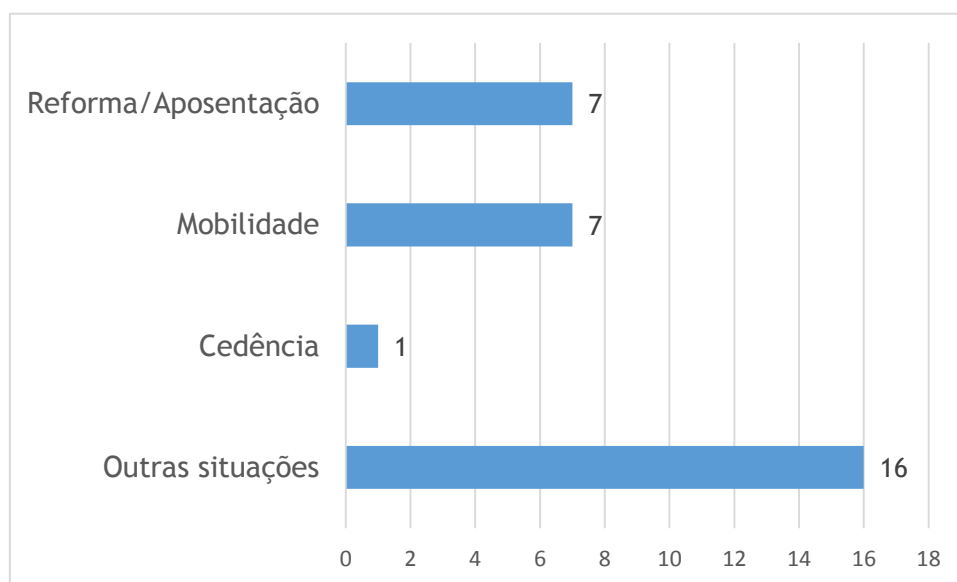
Trabalhadores admitidos e regressados durante o ano de 2019



⁸Anexo IV

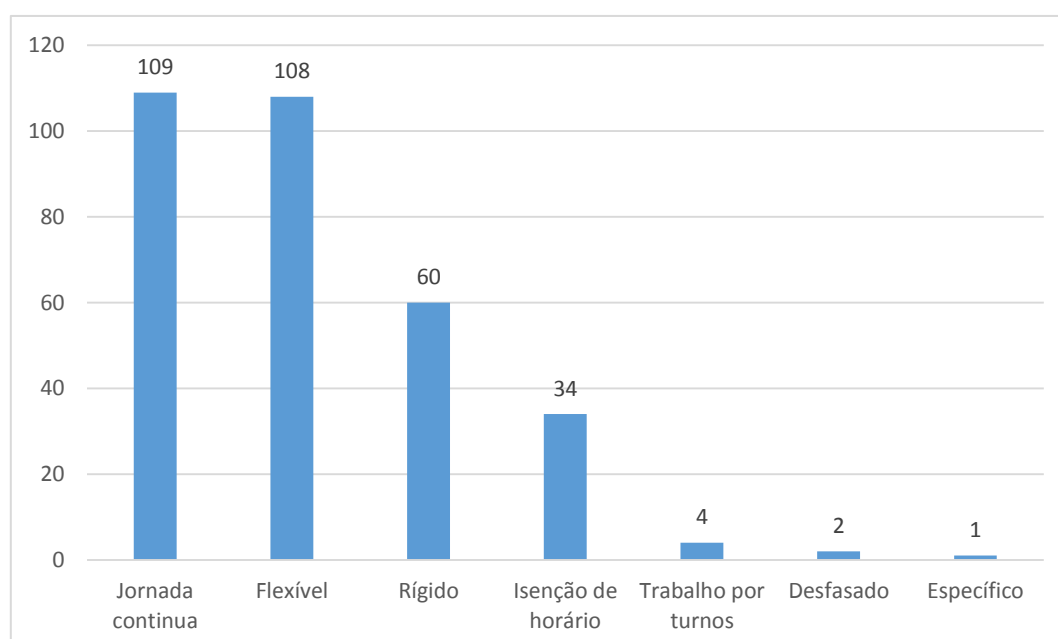
Durante o ano de 2019, saíram da DGLAB 31 trabalhadores, destacando-se 7 por reforma/aposentação, 7 por mobilidade e 16 relativos a outras situações.

Saída de trabalhadores durante o ano de 2019



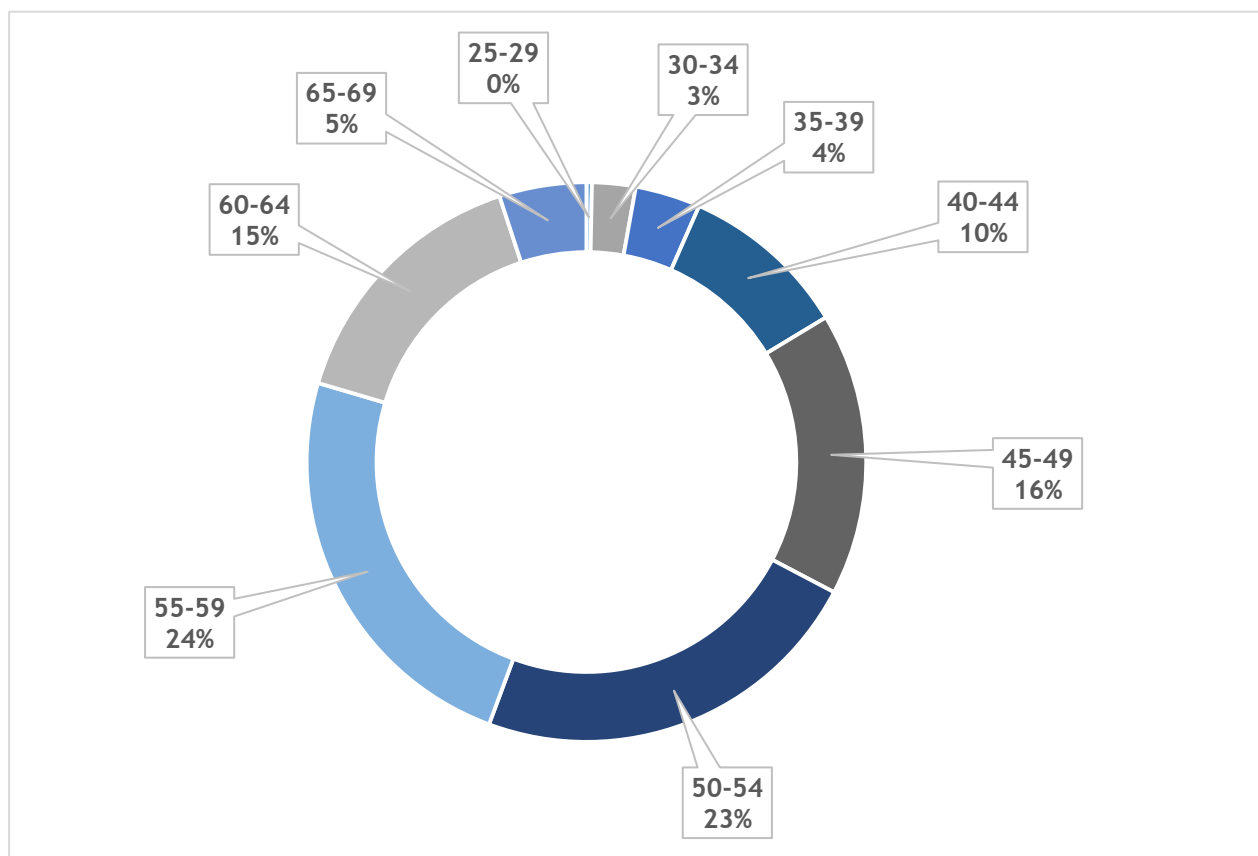
Relativamente às modalidades de horário 68,23 % (217 trabalhadores) do universo de trabalhadores da DGLAB estão em jornada continua e no horário flexível.

Trabalhadores segundo a modalidade de horário



Analisando a estrutura etária, verifica-se que os grupos etários predominantes são os dos 50-54, 55-59 e 60-64 escalões que conjuntamente perfazem 62% (23%, 24% e 15% respetivamente) dos trabalhadores da DGLAB.

Trabalhadores segundo escalão etário



Escalão etário	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69
N.º de trabalhadores	1	8	12	31	52	73	76	49	16
%	0,31%	2,52%	3,77%	9,75%	16,35%	22,96%	23,90%	15,41%	5,03%

7.2. Formação

Os trabalhadores da DGLAB frequentaram 30 ações de formação ministradas por entidades externas, tendo através de questionário próprio validado um índice de satisfação dos formandos médio de 93,43%. No quadro abaixo apresenta-se a distribuição total de formandos por área de formação:

Área	N.º Formandos
Área Comportamental	0
Área de Novas Tecnologias - Informática	4
Área Gestão de RH, orçamental ou jurídica	11
Área Liderança, Estratégia e Área Específica Arquivo	42
Total Geral	57

O quadro seguinte reflete a distribuição de Formandos por Grupo/Cargo/ Carreira, em que 57 dos 318 trabalhadores efetivos da DGLAB, constantes do balanço social a 31.12.2019, foram, pelo menos uma vez, a uma ação de formação, o que corresponde a uma percentagem de 18 % daquele universo:

Cargo/Carreira/Categoria	N.º de trabalhadores
Dirigente Superior de 2.º grau	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau	11
Técnico Superior	29
Assistente Técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	13
Assistente operacional, operário, auxiliar	0
Informático	4
Total Geral	57

7.3. Recursos Financeiros

No ano de 2019 o valor executado pela DGLAB no orçamento de atividades e de projetos ascendeu a 13.282.572 € (Treze milhões duzentos e oitenta e dois mil e quinhentos e setenta e dois euros).

Orçamento de atividades

O orçamento de atividades da DGLAB foi gerido de forma eficiente e eficaz, através de uma gestão centrada no controlo detalhado da despesa e na conformidade legal, sendo que a taxa de execução na fonte de financiamento “111- receitas gerais não afetas a projetos cofinanciados” ascendeu a 98,14 % e na fonte de financiamento “123- Receita própria com possibilidade de transição” ascendeu a 87,43 %.

Agrupamento	Dotações Corrigidas (1)	Cativos Líquidos (2)	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos (3)=(1-2)	Total Líquido Despesa Paga (4)	Taxa de execução (5)=(4/3)*100
01 - Despesas com Pessoal	8.982.059	699.070	8.208.551	8.147.823	99,26%
02 - Aquisição de bens e serviços	1.726.218	275.397	1.345.403	1.265.504	94,06%
03 - Juros e outros encargos	6.000	0	8.000	7.048	88,09%
04 - Transferências correntes	534.663	0	510.373	470.672	92,22%
05 - Subsídios	60.000	0	215.492	215.489	100,00%
06 - Outras despesas correntes	500		0		0,00%
07 - Aquisição de bens de capital	0	640	71.623	59.982	83,75%
Total FF "111- RG não afetas a projetos cofinanciados"	11.309.440	975.107	10.359.442	10.166.517	98,14%
01 - Despesas com Pessoal	0		183	93	50,68%
02 - Aquisição de bens e serviços	343.882	2.769	325.684	293.112	90,00%
04 - Transferências correntes	18.182		20.067	12.707	63,32%
06 - Outras despesas correntes	90.676	19.556	22.342	11.102	49,69%
07 - Aquisição de bens de capital	0	0	62.139	59.289	95,41%
Total FF "123 - Receita própria do ano com possibilidade de transição"	452.740	22.325	430.415	376.302	87,43%
01 - Despesas com Pessoal	2.500		2.500	1.751	70,06%
02 - Aquisição de bens e serviços	212.500	0	286.850	54.571	19,02%
Total FF "282 - Outros"	215.000	0	289.350	56.323	19,47%
TOTAL ORÇAMENTO ATIVIDADES	11.977.180	997.432	11.079.207	10.599.141	95,67%

No orçamento de atividades da DGLAB as despesas com pessoal representam 74,11% da dotação corrigida líquida de cativos.

O Agrupamento “02-Aquisição de bens e serviços” tem um peso no orçamento de 17,67%, sendo que é através deste agrupamento são pagas todas as despesas inerentes ao funcionamento corrente da DGLAB no qual estão incluídos os 18 serviços dependentes dispersos pelo País.

Importa referir que, a DGLAB tem a seu cargo a gestão e a manutenção de 18 edifícios, sendo que os encargos nesta área ascendem a cerca de 58% da dotação disponível do agrupamento “02 - Aquisição de bens e serviços”.

Agrupamento	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos (1)	Total Despesa Paga (2)	Taxa de execução (3=2/1)	% orçamento
01 - Despesas com Pessoal	8.211.234	8.149.667	99,25%	74,11%
02 - Aquisição de bens e serviços	1.957.937	1.613.186	82,39%	17,67%
03 - Juros e outros encargos	8.000	7.048	88,09%	0,07%
04 - Transferências correntes	530.440	483.379	91,13%	4,79%
05 - Subsídios	215.492	215.489	100,00%	1,95%
06 - Outras despesas correntes	22.342	11.102	49,69%	0,20%
07 - Aquisição de bens de capital	133.762	119.271	89,17%	1,21%
Total	11.079.207	10.599.141	95,67%	100,00%

Orçamento de projetos

No ano de 2019 foram inscritos no orçamento de investimento da DGLAB 59 projetos. A taxa de execução da fonte de financiamento “111-Receitas gerais não afetas a projetos cofinanciados” ascendeu a 90,84%.

Orçamento de projetos - Execução por fonte de financiamento

Fonte Financiamento	Dotações Corrigidas (1)	Cativos Líquidos (2)	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos (3)=(1-2)	Total Líquido Despesa Paga (4)	Taxa de execução (5)=(4/3)*100
111 - RG não afetas a projetos cofinanciados	2.587.163	317.210	2.404.298	2.183.963	90,84%
113 - Saldos de RG não afetas a projetos cofinanciados (A)	0	0	84.662	84.662	100,00%
119 - Transferências de RG entre organismos	59.560	7.445	52.115	52.114	100,00%
129 - Transferências de RP entre organismos	692.701	86.588	606.113	0	0,00%
151 - RG afetas a projetos cofinanciados-Feder	216.273	0	176.995	139.901	79,04%
157 - RG afetas a projetos cofinanciados-Outros*	47.088	0	23.399	6.204	26,52%
211 - Feder - Competitividade e Internacionalização	686.784	0	647.703	17.843	2,75%
213 - Feder - Centro 2020	20.000	0	20.000	0	0,00%
214 - Feder - Lisboa 2020	50.745	0	289.826	279.766	96,53%
221 - Feder - PO Transfronteiriço Espanha-Portugal	30.000	0	30.000	0	0,00%
282 - Outros	368.636	0	94.286	0	0,00%
Total	4.758.950	411.243	4.429.397	2.764.454	62,41%

Cinco dos projetos executados pela DGLAB em 2019 foram cofinanciados por fundos comunitários, no âmbito de candidaturas submetidas ao Portugal 2020.

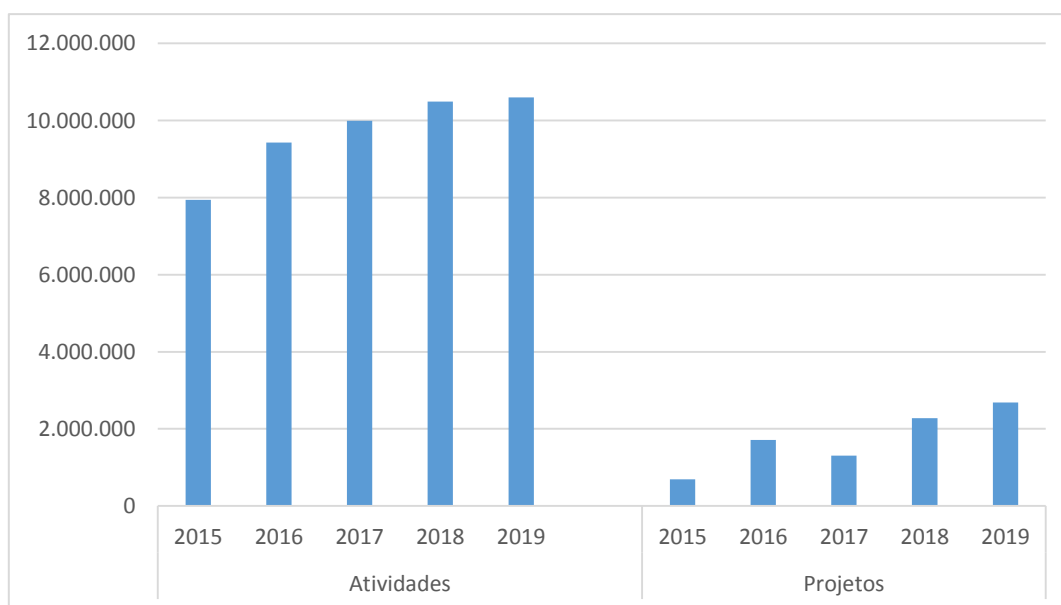
Orçamento de atividades e de projetos

Evolução da despesa entre 2015 e 2019

Orçamento	Ano	Orçamento corrigido	Total Líquido Despesa Paga	Taxa Execução
Atividades	2015	9.666.543	7.944.331	82,18%
	2016	9.508.264	9.424.869	99,12%
	2017	10.798.201	9.990.383	92,52%
	2018	11.193.742	10.492.072	93,73%
	2019	11.079.207	10.599.141	95,67%
Projetos	2015	3.447.447	686.484	19,91%
	2016	2.751.691	1.710.252	62,15%
	2017	3.124.080	1.305.902	41,80%
	2018	3.900.584	2.279.223	58,43%
	2019	4.429.397	2.764.454	62,41%

A execução da despesa no orçamento de atividades entre 2015 e 2019 registou um acréscimo de 33,41 %. Relativamente ao orçamento de projetos a execução da despesa entre os anos de 2015 e 2019 registou um crescimento de 402 %, devido essencialmente aos projetos cofinanciados.

Evolução da despesa entre 2015 e 2019



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Objetivos definidos e propostos, resultado do alinhamento dos serviços com a estratégia definida para 2019, foram cumpridos. Sendo de salientar que em 2019 os fatores do ambiente externo não apresentaram alterações substanciais face ao ano anterior.

Continuou a destacar-se o incremento na procura dos serviços de acesso em linha aos próprios conteúdos arquivísticos e fotográficos, e serviços conexos. A necessidade de maior articulação entre diferentes serviços da Administração Pública (em particular com o Instituto dos Registos e Notariado) vai continuar a mobilizar esforços no sentido e melhor servir o cidadão.

A DGLAB continuou o cumprimento de funções legais, como a passagem de certidões de fundos documentais associados às Conservatórias do Registo Civil e Notarial, aos Tribunais e aos Serviços da Caixa Geral de Aposentação, para efeitos de justificação de contagem de tempo de serviço as quais continuam a ter uma expressiva significância nos Serviços prestados pela DGLAB e constituem um fator importante na arrecadação de receita e serviço ao cidadão.

A digitalização de documentos continuou a ser uma das principais áreas de prioridade no desenvolvimento de serviços ao público, tanto a nível nacional como internacional. No entanto, manteve-se a reduzida oportunidade de novos investimentos / fontes de financiamento específicos para esta atividade. Esta carência continuou a não permitir corresponder àquelas que são atualmente as mais importantes necessidades e expectativas neste setor da cultura. No entanto a conjugação necessária das componentes de descrição documental; conservação e restauro de documentos; digitalização e disponibilização na web continua a ser a matriz essencial do trabalho realizado. A DGLAB tem feito um enorme esforço financeiro próprio nestas áreas, mas também tem conseguido encontrar alguns apoios mecenáticos, para projetos concretos. Esta é outra linha a explorar.

Pontualmente, a área de arquivos da DGLAB tem aproveitado oportunidades de projetos internacionais que incluem alguns recursos para digitalização, como foi o caso do projeto Digital Treasures, envolvendo Portugal, Espanha, Noruega, Malta, Hungria e os parceiros de entidades não-governamentais (CITI - Irlanda, de Espanha e ICARUS, sediada na Áustria) financiado em parte pela Europa Criativa, assegurando a DGLAB a componente nacional, que irá permitir a afirmação da importância dos conteúdos arquivísticos para a coesão e a criatividade, através de workshops envolvendo designer 's de produtos culturais e a realização de 3 exposições itinerantes, mostrando imagens digitais de cerca de 150

documentos dos diferentes países, organizados em 3 eixos: 1 - *Construção da Europa*; 2 - *Migrações, exílios e solidariedade*; e 3 - *Descobrimientos e Novas Tecnologias*.

Tal como já foi referido anteriormente, o ano de 2019 ficou marcado pela manutenção do esforço em assegurar a participação da DGLAB no âmbito da Ação Cultural Externa, cumprindo e excedendo o investimento previsto na Resolução do Conselho de Ministros nesta matéria.

O enorme desafio que comporta o PADES - Programa de Apoio a Serviços de Bibliotecas vai implicar um reforço de articulação com as Comunidades Intermunicipais e a disseminação de atividades entre Redes de Bibliotecas Públicas Municipais estabelecendo as bases para uma verdadeira Rede Nacional de Bibliotecas Públicas.

No âmbito dos processos administrativos centralizados verificou-se uma melhoria sensível de funcionamento, nos tempos de resposta, mantendo-se embora a complexidade burocrática exigindo da DGLAB o recurso a inúmeros procedimentos manuais de controlo de processos.

Todo este conjunto de fatores continuou a contribuir para um certo grau de incerteza quanto à manutenção das capacidades que permitam corresponder, de forma adequada e estável, às atribuições da DGLAB, à sustentabilidade do seu funcionamento corrente e à necessidade de investimentos em inovação de serviços ao público, designadamente na virtualização de serviços através da digitalização e desenvolvimento significativo de conteúdos online, assim como em novos projetos de colaboração que dependam de contrapartidas que a DGLAB deva assegurar.

Assim, importa reforçar o processo de autoanálise no sentido de melhorar os processos de trabalho e a cultura organizacional, enquadrável nas diferentes áreas funcionais de competências atribuídas à DGLAB, bem como o modo de sedimentar a rede interna da DGLAB, apostando na qualificação de recursos humanos existentes, mas não esquecendo a necessidade urgente de recrutamento de recursos humanos mais jovens, qualificados e com competências adequadas aos desafios da cultura na área do livro, dos arquivos e das bibliotecas, incrementando um maior esforço de desenvolvimento e de implementação de estruturas e processos mediados tecnologicamente.

ANEXOS

ANEXO I – QUAR 2019

ANEXO II - Objetivos operacionais das UO dos serviços de âmbito Regional em 2019

ANEXO III – Avaliação do Ambiente, de acordo com a aplicação da análise SWOT

ANEXO IV – Balanço Social 2019

ANEXO I - QUAR 2019:

ANO:2019

Ministra da Cultura

Entidade: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB)

MISSÃO: A DGLAB tem por missão assegurar a coordenação do sistema nacional de arquivos e a execução de uma política integrada do livro não escolar, das bibliotecas e da leitura.

Objetivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO

OE1: Estruturar, valorizar e promover redes e comunidades de arquivos, públicos e privados, enquanto instrumento de accountability, eficiência e eficácia da gestão.

OE2: Construir estruturas sociais e tecnológicas que processem, acessibilizem e promovam a disseminação e fruição de conteúdos culturais.

OE3: Divulgar o livro e o autor português no estrangeiro.

OE4: Promover as literacias e a cidadania.

OE5: Apoiar a requalificação e modernização de serviços em bibliotecas públicas.

Objetivos Operacionais

Eficácia

PESO

25%

O01. Assegurar a continuidade dos diferentes programas de apoio à edição, à tradução e à participação da DGLAB e dos autores portugueses nos principais certames internacionais ligados ao livro. **30%**

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
01. # de apoios a obras publicadas no estrangeiro e a presenças de autores, feitas direta ou indiretamente.	100	100	100	10	125	100%	Método de Medida: Contabilização de apoios. Considera-se objetivo ATINGIDO se o resultado do indicador se situar entre #90 e #110. Considera-se SUPERADO se o resultado for = ou > que VC. Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do Indicador será = a 125%	218	218%	

O02. Implementar a utilização da Plataforma para a Classificação e Avaliação da informação Arquivística (CLAV) pela Administração Pública **40%**

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-------------	-----------	-----------------	---------------

02.	# de dias até ativação da funcionalidade de submissão	n/a	n/a	350	15	262	100%	Método de Medida: # de dias até ativação da funcionalidade de submissão documental na plataforma. Considera-se objetivo ATINGIDO se concretizado entre 1 de dezembro e 31 de dezembro. Considera-se SUPERADO se concretizado até 19 de setembro (VC). Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do indicador será igual a 125%	262	125%	
O03. Promover atividades inscritas no âmbito da Ação Cultural Externa (ACE) 2019											30%
	INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
03.	# de ações promovidas	n/a	n/a	3	1	5	100%	Método de Medida: # de atividades promovidas no âmbito da Ação Cultural Externa 2019. Considera-se objetivo ATINGIDO se realizadas entre 2 e 4 ações. Considera-se SUPERADO se = ou > #5 (VC). Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do indicador será igual a 125%	9	175%	
Eficiência											PESO 50%
O04. Garantir a operacionalização do processamento da valorização remuneratória em sede de SIADAP3 (LOE 2019)											60%
	INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
04.	# máximo de dias até ao apuramento e comunicação do total dos pontos SIADAP acumulados por todos os trabalhadores até 31/12/2016 <i>(se aplicável)</i>	n/a	n/a	90		30	25%	Método de Medida: - Este indicador diz respeito ao número máximo de dias para o apuramento e comunicação dos pontos SIADAP acumulados até 31/12/2016. Deve abranger todos os trabalhadores do organismo, independentemente de estarem em mobilidade ou em comissão de serviço fora do organismo e mesmo que não tenham direito a alteração do posicionamento remuneratório.	30	125%	
05.	% de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	n/a	n/a	90%		100%	75%	Método de Medida: - Este indicador diz respeito à percentagem de trabalhadores que, após terminado o processo de avaliação SIADAP3 num determinado mês, obtiveram o processamento da sua valorização remuneratória no mês seguinte. - Entende-se como termo do processo de avaliação SIADAP 3 a data de tomada de conhecimento pelo trabalhador, da homologação da avaliação final obtida. - Releva também para efeitos de valorização, os pontos ainda não utilizados que o trabalhador tenha acumulado durante o período do congelamento.	100%	125%	
O05. Desenvolver Sistema de integração de conteúdos ICON/DIGITARQ											10%
	INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	- Releva também para efeitos de valorização, os pontos ainda não utilizados que o trabalhador tenha acumulado durante o período do congelamento.	Resultado	Taxa Realização	Classificação

06.	# de dias para desenvolver protótipo contendo análise de tecnologia NEO4J	n/a	n/a	350	15	262	100%	Método de Medida: # de dias para apresentação do Relatório à Direção da DGLAB . Considera-se objetivo ATINGIDO se o Relatório for entregue entre 1 de dezembro e 31 de dezembro. Considera-se SUPERADO se o Relatório for entregue até 19 de setembro (= ou < que VC). Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do Indicador será = a 125%	0	0%	
O06. Promover e divulgar o património arquivístico à guarda da Rede DGLAB e fomentar a criação literária para o aumento de públicos leitores.											10%
	INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
07.	# de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha nos sites da Rede DGLAB	n/a	8.006.854	16.000.000	1.600.000	20.000.000	70%	Método de Medida: Contabilização via Google Analytics de # páginas DIGITARQ da rede DGLAB de Arquivos visualizadas. Considera-se objetivo ATINGIDO se o resultado do indicador se situar entre #14.400.000 e #17.600.000. Considera-se SUPERADO se o resultado for = ou > que VC. Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do Indicador será = a 125%	22.596.933	141%	
08.	# de iniciativas promovidas e apoiadas pela DGLAB ou por associações e instituições que prossigam os mesmos objetivos em articulação com a DGLAB, que contribuam para o fomento da criação literária e para o aumento de públicos leitores.	60	60	60	3	75	30%	Método de Medida: Contabilização de iniciativas desenvolvidas. Considera-se objetivo ATINGIDO se o resultado do indicador se situar entre #57 e #63. Considera-se SUPERADO se o resultado for = ou > que VC. Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do Indicador será = a 125%	117	195%	
O07. Disponibilizar conteúdos na web, contribuindo para afirmar a importância da língua portuguesa como instrumento de identidade de Portugal no mundo, incluindo património arquivístico comum com os países da CPLP											10%
	INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
09.	# de imagens disponibilizadas	1.500.000	1.600.000	1.600.000	200.000	2.000.000	50%	Método de Medida: Contabilização de imagens disponibilizadas em ambiente WEB nos sítios da rede DGARQ. Considera-se objetivo ATINGIDO se o resultado do indicador se situar entre #1.400.000 e #1.800.000. Considera-se SUPERADO se o resultado for = ou > que VC. Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do Indicador será = a 125%	5.555.599	347%	
10.	# de registos descritivos disponibilizados	250.000	250.000	250.000	40.000	312.500	50%	Método de Medida: Contabilização do número de Registos Descritivos disponibilizados. Considera-se objetivo ATINGIDO se o resultado do indicador se situar entre #290.000 e #210.000 Considera-se SUPERADO se o resultado for = ou > que VC. Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do Indicador será = a 125%	591.049	236%	
O08. Garantir a eficiência gestonária dos recursos orçamentais da DG											10%
	INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação

11.	Taxa de execução orçamental.	95	95	95%	2%	100%	100%	Rácio entre recursos orçamentais consumidos no funcionamento da DG e os recursos disponibilizados (monitorizar a execução DF/ODF, sendo que DF = soma dos agrupamentos «Despesas com o pessoal», «Aquisição de bens e serviços correntes», «Aquisição de bens de capital», «Transferências» e «Subsídios»; ODF = ao orçamento nesses grupos, calculado pelo orçamento inicial, deduzido das cativações e reserva; inclui alterações orçamentais/gestão flexível, desde que por contrapartida de rubricas do orçamento próprio do serviço [(DF/ODF)x100])	98%	115%	
-----	------------------------------	----	----	-----	----	------	------	--	-----	------	--

Qualidade

PESO

25%

O09. Melhorar o conhecimento sobre os recursos e serviços das Bibliotecas Públicas

50%

INDICADORES		2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
12.	# de dias para validação, apuramento e divulgação dos resultados do questionário estatístico da DGLAB	n/a	n/a	350	15	262	50%	Método de Medida: contabilização # de dias para apresentação da Memória Descritiva à Direção DGLAB. Considera-se objetivo ATINGIDO se concretizado entre 1 de dezembro e 31 de Dezembro. Considera-se SUPERADO se concretizado até 19 de setembro (VC). Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do indicador será igual a 125%	0	0%	
13.	# de Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas (PADES) aplicado às Comunidades Intermunicipais (CIM)	n/a	n/a	3	1	5	50%	Método de Medida: # de Programas aplicados às CIM. Considera-se objetivo ATINGIDO se realizadas entre 2 e 4 ações. Considera-se SUPERADO se = ou > #5 (VC). Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do indicador será igual a 125%	5	125%	

O10. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (LOE 2019)

50%

INDICADORES		2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
14.	% de trabalhadores com modalidade de horário flexível	n/a	n/a	30%	3%	37%	50%	Método de Medida: % de trabalhadores com horário flexível. Considera-se objetivo ATINGIDO se o resultado do indicador se situar entre 27% e 33%. Considera-se SUPERADO se o resultado for = ou > ao VC. Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do Indicador será = a 125%	38%	127%	
15.	% de trabalhadores com modalidade de horário de jornada continua	n/a	n/a	28%	2,80%	35%	50%	Método de Medida: % de trabalhadores com jornada continua. Considera-se objetivo ATINGIDO se o resultado do indicador se situar entre 25,2% e 30,8%. Considera-se SUPERADO se o resultado for = ou > ao VC. Observando-se esta última condição, a Taxa de Realização do Indicador será = a 125%	38%	136%	

NOTAS EXPLICATIVAS

Objetivos Relevantes: 1, 3, 4, 5, 6, 9

CrITÉrios de seleÇão: O n.º de objetivos relevantes escolhidos (6)   igual/superior ao n.º de objetivos relevantes exigidos (pelo menos metade dos objetivos operacionais do Instituto). A soma da percentagem de contribuição para a avaliação final destes 6 objetivos operacionais   de 68% (superior aos 50% exigidos).

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Quadro pessoal aprovado	Pontos planeados	Realizado		
				UERHE	Pontuação	DESVIOS
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80			
Dirigentes - Direção interm�dia e chefes de equipa	16	27	432			
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	138	1656			
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	0	0			
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	145	1160			
Encarregado geral operacional	7	0	0			
Encarregado operacional	6	0	0			
Assistente operacional	5	55	275			
Total		369	3603			

Notas:

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIOS
Orçamento de atividades	11.977.180,00 �	10.599.141 �	1.378.038,51 �
Despesas com Pessoal	8.984.563,00 �	8.149.666,80 �	834.896,20 �
Aquisições de Bens e Serviços	2.235.086,00 �	1.613.186,39 �	621.899,61 �
Outras despesas correntes	701.784,00 �	717.017,30 �	-15.233,30 �
Despesas restantes	55.747,00 �	119.271,00 �	-63.524,00 �
Orçamento de Investimento	4.750.645,00 �	2.764.453,92 �	1.986.191,08 �
Outros	n/a	n/a	n/a
TOTAL (OA+Orçamento Investimento+Outros)	16.727.825,00 �	13.363.595,41 �	3.364.229,59 �

JUSTIFICACÃO DE DESVIOS

AVALIAÇÃO FINAL	Taxa Realização	Classificação
-----------------	-----------------	---------------

Eficácia	168%	
O01. Assegurar a continuidade dos diferentes programas de apoio à edição, à tradução e à participação da DGLAB e dos autores portugueses nos principais certames internacionais ligados ao livro.	218%	
O02. Implementar a utilização da Plataforma para a Classificação e Avaliação da informação Arquivística (CLAV) pela Administração Pública	125%	
O03. Promover atividades inscritas no âmbito da Ação Cultural Externa (ACE) 2019	175%	
Eficiência	91%	
O04. Garantir a operacionalização do processamento da valorização remuneratória em sede de SIADAP3 (LOE 2019)	125%	
O05. Desenvolver Sistema de integração de conteúdos ICON/DIGITARQ	0%	
O06. Promover e divulgar o património arquivístico à guarda da Rede DGLAB e fomentar a criação literária para o aumento de públicos leitores.	157%	
O07. Disponibilizar conteúdos na web, contribuindo para afirmar a importância da língua portuguesa como instrumento de identidade de Portugal no mundo, incluindo património arquivístico comum com os países da CPLP	292%	
O08. Garantir a eficiência gestonária dos recursos orçamentais da DG	115%	
Qualidade	97%	
O09. Melhorar o conhecimento sobre os recursos e serviços das Bibliotecas Públicas	63%	
O10. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (LOE 2019)	131%	

Indicadores		Fontes de Verificação
Eficácia		
01.	# de apoios a obras publicadas no estrangeiro e a presenças de autores, feitas direta ou indiretamente.	Relatório GERFIP com descrição das transferências de pagamentos efetuadas.
02.	# de dias até ativação da funcionalidade de submissão	Data de entrega de informação à Direção da DGLAB
03.	# de ações promovidas	Relatórios de monitorização ACE
Eficiência		
04.	# máximo de dias até ao apuramento e comunicação do total dos pontos SIADAP acumulados por todos os trabalhadores até 31/12/2016 (se aplicável)	Relatório a enviar à DGAEP relativo à aplicação SIADAP
05.	% de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	Relatório a enviar à DGAEP relativo à aplicação SIADAP
06.	# de dias para desenvolver protótipo contendo análise de tecnologia NEO4J	Informação de reporte à Direção da DGLAB

07.	# de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha nos sites da Rede DGLAB	Relatório de Monitorização Google Analytics aos Sites DIGITARQ da rede DGLAB
08.	# de iniciativas promovidas e apoiadas pela DGLAB ou por associações e instituições que prossigam os mesmos objetivos em articulação com a DGLAB, que contribuam para o fomento da criação literária e para o aumento de públicos leitores.	Relatório informativo com descrição de iniciativas desenvolvidas pela DGLAB ou por associações a instituições.
09.	# de imagens disponibilizadas	Ficha 28 do Sistema de Indicadores DGLAB e aplicação DIGITARQ
10.	# de registos descritivos disponibilizados	Ficha 27 do Sistema de Indicadores DGLAB e aplicação DIGITARQ
11.	Taxa de execução orçamental.	Balancete a 31 de Dezembro; relatório a enviar à Secretaria Geral PCM relativo à aplicação SIADAP; Publicação na Intranet da DGLAB
Qualidade		
12.	# de dias para validação, apuramento e divulgação dos resultados do questionário estatístico da DGLAB	Publicação dos resultados do questionário no sítio WEB da DGLAB
13.	# de Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas (PADES) aplicado às Comunidades Intermunicipais (CIM)	Relatório informativo com descrição das candidaturas submetidos às comunidades intermunicipais
14.	% de trabalhadores com modalidade de horário flexível	Balanço Social
15.	% de trabalhadores com modalidade de horário de jornada continua	Balanço Social

ANEXO II – Objetivos operacionais das UO de âmbito Regional

Unidades orgânicas	Objetivos Estratégico	Objetivos Operacionais de Eficácia	Objetivos Operacionais de Eficiência	Objetivos Operacionais de Qualidade	Macro Atividade	N.º Objetivo	Objetivos	N.º Iniciativa ou Ação	Iniciativa ou Ação	N.º Indicador	Indicador	Ponderação	Meta Ano #1	Meta Ano #2	Superação Ano #1	Superação Ano #2	Resultado Indicadores	Superou	Atingiu	Não Atingiu
ADAVR	OE 1	OB 2			101	Ob j1	Promoção, qualificação e fomento da cooperação interinstitucional pelo incementamento da utilização da Plataforma para a Classificação e Avaliação da Informação Arquivística (CLAV) pela Administração Pública e da utilização da MEF/PCIAAL	Ini 1	Ações/Eventos de divulgação da plataforma CLAV no âmbito da rede de arquivos da administração pública do Distrito de Aveiro	Ind 1	# ações/eventos realizadas	50%	3	4	5	6	7	X		
ADAVR	OE 1	OB 2			101			Ini 2	Apoio técnico e de consultadoria a solicitações de entidades externas da administração pública local/regional no âmbito da MEF/PCIAAL, CLAV e outros	Ind 2	% de apoio técnico e de consultadoria solicitados por entidade externa no prazo máximo de 3 dias	50%	70%	70%	87,50%	87,50%	100,00%	X		
ADAVR	OE 3		OB 6		104	Ob j2	Promover e divulgar o património arquivístico custodiado pelo ADAVR e fomentar o aumento de públicos leitores	Ini 3	Consulta de documentos custodiados pelo ADAVR em ambiente virtual	Ind 3	# de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha nos sites do ADAVR	60%	600000	800000	780000	1040000	1887163	X		

ADAVR	OE 3		OB 6		104			Ini 4	Realização de Exposição virtual "Notáveis da Minha Terra!" tendo em vista a promoção e divulgação de documentos custodiados pelo ADAVR no portal do ADAVR e nas redes sociais fortalecendo a imagem institucional e aproximando os cidadãos do património arquivístico	Ind 4	# exposições virtuais realizadas tendo por base documentos custodiados pelo ADAVR	40%	6	6	8	8	10	X		
ADAVR	OE 2		OB 7		103	Ob j3	Disponibilizar conteúdos na web, contribuindo para afirmar a importância da língua portuguesa como instrumento de identidade de Portugal no mundo, pelo aumento do número de representações digitais e de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digtarq.	Ini 5	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponibilizados através do módulo Web do DIGITARQ	Ind 5	# de registos descritivos disponibilizados	35%	17500	20000	22750	26000	29876	X		
ADAVR	OE 2		OB 7		103			Ini 6	Aumentar o número de representações digitais disponibilizadas no módulo Web do DIGITARQ	Ind 6	# de imagens disponibilizadas	35%	50000	100000	65000	130000	97284	X		
ADAVR	OE 2		OB 7		103			Ini 7		Ind 7	# imagens capturadas, tratadas e normalizadas em condições para integração	30%	50000	65000	65000	84500	82566	X		

ADAVR	OE 1	OB 2		102	Ob j4	Salvaguarda do património arquivístico pela avaliação, seleção, eliminação e identificação do fundo documental próprio do ADAVR produzido no âmbito das suas funções e competências	Ini 8	Produção de RADA que contemple os documentos analógicos produzidos pré e durante a vigência do sistema Documentum/SIARQ	Ind 8	#prazo para conclusão de RADA	100 %	31 de julho 2020	31 de julho 2020	31 de dezembro 2019	31 de dezembro 2019	Em elaboração*		X	
ADAVR	OE 2	OB 6		103	Ob j5	Promover e divulgar um estudo do Fundo Judicial do Distrito de Aveiro	Ini 9	Produção de estudo para identificação de todos os organismos judiciais que existiram e existem na área do distrito de Aveiro, traçar a evolução das suas atribuições, objetivos e modo de fundionamento tendo em vista o tratamento técnico documental de todo o Fundo Judicial do ADAVR	Ind 9	#prazo para apresentação e divulgação do Estudo: "Fundos Judiciais do Distrito de Aveiro	100 %	31 de julho 2020	31 de julho 2020	31 de dezembro 2019	31 de dezembro 2019	19 de dezembro 2019	X		
ADBGC	OE 2	OB 7		104	Ob j1	Aumentar o número de representações digitais e de registos descritivos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digtarq	Ini 1	Aumentar o número de representações digitais e de registos descritivos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digtarq	Ind 8	# imagens disponibilizadas		100000	100000	130000	130000	138.029	X		
ADBGC	OE 2	OB 7		104	Ob j2		Ini 2	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo web do Digtarq	Ind 9	# registos descritivos		2000	2000	2600	2600	2.000		X	
ADBGC	OE 2			104	Ob j3	Melhorar a qualificação dos Registos já disponibilizados "on line", de forma que sejam recolhidos e acessibilizados através	Ini 3	Qualificar os registos descritivos em conformidade com as ODA e o PPA		# registos/descrições integrados no Portal Português de Arquivos		150	150	165	165	5.000	X		

							do Portal Português de Arquivos													
ADBJA	OE 2		OB 7			Ob j1	Aumentar o número de representações digitais e de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digitarq	Ini 1	Aumentar o número de representações digitais disponibilizadas no módulo Web do DIGITARQ	Ind 1	# de imagens disponibilizadas	50%	20.000	20.000	26.000	26.000	51.937	X		
ADBJA	OE 2		OB 7			Ob j1		Ini 2	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponibilizados através do módulo Web do DIGITARQ	Ind 2	# de registos descritivos	50%	5.000	5.000	6.500	6.500	16.854	X		
ADBJA	OE 2		OB 7			Ob j2	Melhorar a qualificação dos registos já disponibilizados <i>online</i> , de forma a possibilitar a sua recolha e acessibilidade através do Portal Português de Arquivos.	Ini 3		Ind 3	# de novos registos/descrições integrados no Portal Português de Arquivos	100 %	1.000	1.000	1.300	1.300	18.334	X		
ADBJA	OE 2					Ob j3	Garantir o cumprimento dos prazos de resposta a pedidos de reproduções certificadas e não certificadas, previstos no Anexo II do Regulamento em vigor	Ini 4		Ind 4	% de resposta a pedidos de reprodução certificadas e não certificadas no prazo inferior a 5 dias úteis após o pagamento	100 %	70%	70,00%	87,50%	87,50%	99,61%	X		
ADBJA	OE 2					Ob j4	Promover o conhecimento e fruição do património arquivístico através da realização de iniciativas culturais	Ini 5	Realizar iniciativas culturais (exposições temáticas, mostras documentais, mesas redondas, colóquios, etc.) para promover o conhecimento da documentação custodiada	Ind 5	# n.º de iniciativas culturais realizadas	50%	1	1	2	2	4	X		

ADBJA	OE 2					Ob j4		Ini 6	# Publicar no <i>site</i> oficial do ADBJA documentos que se encontram à sua guarda	Ind 6	# de documentos publicados no <i>site</i> do ADBJA	50%	12	12	15	15	15	X		
ADBJA	OE 2					Ob j5	Proceder à desmaterialização dos livros de índices de escrituras notariais do distrito de Beja	Ini 7	Digitalizar e disponibilizar no módulo <i>web</i> do DigitArq os livros de índices de escrituras notariais do distrito de Beja	Ind 5	# de livros de índices de escrituras notariais digitalizados e disponibilizados	100 %	50%	75%	65%	90%	65,1 1%	X		
ADCTB	OE 2		OB 7		104	Ob j1	Aumentar o número de representações digitais de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digitarq.	Ini 1	Digitalizar documentação, efetuar o controlo de qualidade, preparar e integrar as imagens a disponibilizar no módulo Web do DIGITARQ	Ind 1	# de imagens disponibilizadas	100 %	15.000	15.000	20.000	20.000	1524 7	X		
ADCTB	OE 2		OB 7		103	Ob j2	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digitarq.	Ini 2	Descrever documentação dos Grupos de Arquivos Judicial, Administração Local e Administração Central Desconcentrada para disponibilizar através do módulo Web do DIGITARQ	Ind 2	# de registos descritivos	100 %	5.000	5.000	6.500	6.500	1874			X
ADCTB	OE 1				101	Ob j3	Garantir o apoio técnico e consultoria a entidades do distrito para a salvaguarda do património arquivístico e na implementação e/ou gestão de sistemas de arquivo.	Ini 3	Prestar apoio técnico e consultoria a Arquivos/Entidades do distrito	Ind 3	% de respostas a solicitações ao serviço	100 %	70%	70%	100%	100%	100, 00%	X		
ADEVr			OB 7		104	Ob j1	Aumentar o número de representações digitais e de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digitarq.	Ini 1	Aumentar o número de representações digitais disponibilizadas no módulo Web do DIGITARQ	6	# de imagens disponibilizadas	50%	100.00 0	100.00 0	130.000	130.00 0	518. 057	X		

ADEV			OB 7		105	Ob j1		Ini 2	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponibilizados através do módulo Web do DIGITARQ	7	# de registos descritivos	50%	8.000	8.000	10.000	10.000	25.113	X		
ADEV					104	Ob j2	Aumentar a emissão de certificados eletrónicos em transações a pedido de organismos públicos	Ini 3		5	% de certificados eletrónicos emitidos em transações a pedido de organismos públicos	100%	70%	70%	87,50%	87,50%	100,00%	X		
ADEV					106	Ob j3	Produzir um estudo sobre a história dos arquivos distritais que sirva, nomeadamente, de base à elaboração de relatórios de avaliação da documentação acumulada.	Ini 4			Prazo de entrega.		20-12-2019		30-10-2019		3010 - 2019	X		
ADFRO	OE 1		OB 4		105	Ob j1	Aumentar a emissão de certificados eletrónicos em transações a pedido de organismos públicos	Ini 5			% de certificados eletrónicos	100%	70%	80%	75%	85%	95,00%	X		
ADFRO	OE 1		OB 6		105	Ob j2	Disponibilizar conteúdos na web	Ini 9			# de imagens disponibilizadas	50%	250000	300000	300000	350000	0			X
ADFRO	OE 1				105	Ob j3	Disponibilizar conteúdos na web	Ini 10			# de registos descritivos disponibilizados	50%	4500	5000	5000	5500	512			X
ADGRD	OE 2		OB 7			Ob j1	Aumentar o número de representações digitais para consulta através do módulo Web do Digitarq.		Controlo de qualidade, renomeação de OD's, agendamento de Tarefas Cobiam, publicação.	Ind 1	# de imagens disponibilizadas		10.000	10.000	13.000	13.000	15.436	X		

ADGRD	OE 3		OB 7			Ob j2	Melhorar a qualificação dos registos já disponibilizados online		Qualificar registos de acordo com as ISAD(G) e ODA	Ind 1	# de registos/descrições ativos validados (diferença dos totais dos anos N-1 - N em 31/12/2019).		7.500	7.000	12.000	12.000	8.087		X	
ADGRD	OE 4		OB 6			Ob j3	Garantir o cumprimento dos prazos para entrega de reproduções certificadas previstos no Anexo II do Regulamento de Reproduções de Documentos em Vigor		Emissão de reproduções cumprindo os prazos regulamentarmente previstos.	Ind 1	Tempo Médio de Resposta		5	5	=/<3	=/<3	< 2	X		
ADGRD	OE 4		OB 6			Ob j4	Promover o património arquivístico detido pelo ADGRD			Ind 1	# de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha nos sites da Rede DGLAB		200.000	200.000	250.000	250.000	760.349	X		
ADGRD										Ind 2	# ações de divulgação executadas		6	6	8	8	40	X		
ADLRA	OE 2	OB 3			104	Ob j1	Promover e divulgar o património arquivístico à guarda do ADLRA através da realização de iniciativas (exposições/publicações/colóquios/projetos técnicos/outros) desenvolvidas no âmbito da cooperação interinstitucional.	Ini 1	Desenvolver iniciativas no âmbito da cooperação interinstitucional que promovam e divulguem o património arquivístico	Ind 1	# de ações promovidas	100 %	1	1	2	2	7	X		

ADLRA	OE 2		OB 6		104	Ob j2	Promover e divulgar o património arquivístico à guarda do ADLeiria pelo aumento do número de documentos em linha e orientação dos utilizadores para o devido acesso.	Ini 2	Aumentar o número de documentos disponibilizados em linha e simultaneamente orientar o utilizador para o acesso e utilização dos documentos disponíveis em linha	Ind 2	# de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha	100 %	250.000	250.000	325.000	325.000	981,981	X		
ADLRA	OE 2		OB 7		104	Ob j3	Disponibilizar conteúdos na web pelo aumento de representações digitais de documentos em linha contribuindo para disseminação do património arquivístico nacional.	Ini 4	Digitalizar documentos para publicação na web garantindo o aumento do número de imagens disponibilizadas e acessíveis em linha.	Ind 4	# de imagens disponibilizadas	100 %	15.000	12.000	19.500	15.600	24.628	X		
ADLRA	OE 2		OB 7		104	Ob j4	Disponibilizar conteúdos na web pelo aumento do número de registos descritivos de documentos disponibilizados em linha contribuindo para a disseminação do património arquivístico nacional.	Ini 5	Descrever documentos para publicação em WEB, garantindo o aumento do número de registos descritivos disponibilizados em linha.	Ind 5	# de registos descritivos disponibilizados	100 %	6.000	5.000	7.800	6.500	11.286	X		
ADPRT						Ob j1	Aumentar e qualificar o número de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo web do DigitArq			Ind 1	# de novos registos publicados no módulo web do DigitArq em 2019 em relação a 2018	100 %	6.000		7.800		12.609	X		
ADPRT						Ob j2	Incrementar o número de representações digitais (ficheiros) disponíveis para consulta através do módulo web do DigitArq.			Ind 2	# de novas representações digitais disponibilizadas no módulo web do DiditArq em 2019 em relação a 2018	100 %	300.000		390.000		461.854	X		

ADPRT						Ob j3	Promover a modernização, simplificação e transparência administrativa, concorrendo para a interoperabilidade semântica dos sistemas de informação através da participação, acompanhamento e formação na implementação da MEF – Macroestrutura Funcional na ACE e AL do distrito do Porto, em cooperação com os Serviços Centrais			Ind 3	Nº de ações conducentes à implementação e divulgação	100 %	2		3		3	X		
ADPRT						Ob j4	Promover o acesso ao arquivo da Liga portuguesa de Profilaxia Social, realizando ações conducentes ao acondicionamento para preservação e disponibilização do acervo documental		1.Assegurar a limpeza mecânica a seco dos documentos; 2. Proceder à planificação de partes dobradas e vincadas, 3. Consolidação parcial e/ou total de partes rasgadas e danificadas; reacondicionamento em diferentes suportes em invólucros à medida e tecnicamente adequados.	Ind 4	Ações conducentes à disponibilização e % de realização	100 %	100%		Planificação de 100% das partes dobradas e vincadas das espécies documentais; Consolidação de 100% parcial e/ou total de partes rasgadas e danificadas das espécies documentais.		100 %	X		

ADPTG	OE 2		OB 7		104	Ob j1	Aumentar o número de representações digitais disponíveis para consulta através do módulo Web do DigitArq.	Ini 1	Digitalizar, efetuar o controle de qualidade e disponibilizar documentação dos fundos Notariais, das Provedorias de Comarca, dos Conventos e das Conservatórias de Registo Civil.	Ind 1	# de imagens disponibilizadas	100 %	24.000	24.000	31.200	31.200	37.511	X		
ADPTG	OE 2		OB 7		103	Ob j2	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do DigitArq.	Ini 2	Descrição de documentos pertencentes aos seguintes fundos: Provedoria da Comarca de Portalegre; Conservatórias de Registo Civil e Tribunais Judiciais de Ponte de Sor e Portalegre.	Ind 2	# de registos descritivos	100 %	5.300	5.300	6.900	6.900	8.510	X		
ADPTG	OE 1				101	Ob j3	Garantir o apoio técnico e consultoria às entidades do distrito, na salvaguardar, conservação, preservação e requalificação do património arquivístico, bem como no diagnóstico, conceção e implementação de sistemas de arquivo.	Ini 3	Prestar apoio técnico/consultoria a arquivos de entidades do distrito	Ind 3	% de resposta aos pedidos de apoio técnico/consultoria rececionados no Arquivo Distrital de Portalegre	100 %	90%	90%	100%	100%	100,00%	X		
ADSTB	OE 2		OB 7		104	Ob j1	Aumentar o número de representações digitais de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do DigitArq	Ini 1	Disponibilizar representações digitais de documentação pertencente a diversos fundos custodiados pelo ADSTB	Ind 1	# de imagens disponibilizadas	100 %	13.000	13.000	16.900	16.900	18.447	X		

ADSTB	OE 2		OB 7		103	Ob j2	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do DigitArq	Ini 1	Descrever documentação pertencente a vários fundos documentais custodiados pelo ADSTB	Ind 1	# de registos descritivos disponibilizados	100 %	5.000	5.000	6.500	6.500	7.583	X		
ADSTB	OE 1				101	Ob j3	Garantir a prestação de serviços de consultoria e apoio técnico a entidades da área geográfica do distrito de Setúbal, nas várias áreas de intervenção do Arquivo Distrital de Setúbal	Ini 1	Prestar serviços de consultoria e apoio técnico a entidades da área geográfica do distrito de Setúbal	Ind 1	Percentagem de resposta aos pedidos de consultoria e apoio técnico rececionados no Arquivo Distrital de Setúbal	100 %	100%	100%	Promover a organização de uma iniciativa destinada a a entidades do distrito de Setúbal, nas áreas de intervenção do Arquivo Distrital de Setúbal	Promover a organização de uma iniciativa destinada a a entidades do distrito de Setúbal, nas áreas de intervenção do Arquivo Distrital de Setúbal	100 %	X		
ADSTR	OE 2		OB 7		101	Ob j1	Aumentar o número de representações digitais disponíveis no módulo web do DigitArq ou outro que o venha a substituir	Ini 1		Ind 1	# representações digitais disponibilizadas	100 %	55000	55000	71500	71500	201924	X		
ADSTR	OE 2		OB 7		101	Ob j2	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponibilizados através do módulo DigitArq ou outro que o venha a substituir	Ini 2		Ind 2	# registos descritivos disponibilizados	100 %	5000	5000	7000	7000	8745	X		

ADSTR	OE 2		OB 7		101	Ob j3	Aumentar a captura de imagens digitais para posterior disponibilização no módulo web do Digitarq ou outro que o venha substituir	Ini 3		Ind 3	# imagens capturadas	100 %	2000	2000	3600	3600	1003 1	X		
ADSTR	OE 2		OB 7		101	Ob j4	Melhorar o acondicionamento e identificação de UI	Ini 4	Acondicionamento em caixas e respetiva rotulagem de documentação Notarial/Paroquial	Ind 4	# caixas	90%	350	350	405	405	758	X		
ADSTR									Rotulagem, após verificação das guias de remessa de documentação judicial	Ind 5	# caixas	10%	200	200	260	260	200		X	
ADSTR	OE 2		OB 7		101	Ob j5	Verificação das guias de remessa, processo a processo, de incorporações judiciais	Ini 5		Ind 6	# caixas	100 %	200	200	260	260	256		X	
ADVCT	OE 4		OB 7		104	Ob j1	Aumentar o número de representações digitais e de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digitarq.	Ini 1	Aumentar o número de representações digitais disponibilizadas no módulo Web do DIGITARQ	Ind 1	# de imagens disponibilizadas	50%	100000	80000	150000	120000	3079 22	X		
ADVCT	OE 4		OB 7		104			Ini 2	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponibilizados através do módulo Web do DIGITARQ	Ind 2	# de registos descritivos	50%	3500	3500	5000	5000	5090	X		

ADVCT	OE 1		OB 7	104	Ob j2	Melhorar a qualificação dos registos já disponibilizados on-line, de forma a possibilitar a sua recolha e acessibilidade através do Portal Português de Arquivos.	Ini 3		Ind 3	# de novos registos/descrições integrados no Portal Português de Arquivos ou, caso este não esteja operacional # de registos validados no Digitarq, tendo por referência a ISAD(G) e as ODA	100 %	2000	2000	4000	4000	4002	X		
ADVCT	OE 4		OB 6	104	Ob j3	Promover e divulgar o património arquivístico à guarda da Rede DGLAB	Ini 4	Fomentar o aumento de públicos leitores	Ind 4	# de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha no site do ADVCT	100 %	500000	500000	700000	700000	8546 17	X		
ADVCT	OE 4		OB 6	104	Ob j4	Promover e divulgar o património arquivístico à guarda da Rede DGLAB	Ini 5	Promover iniciativas de divulgação do património arquivístico à guarda da DGLAB	Ind 5	# de iniciativas promovidas	100 %	1	1	2	2	1		X	
ADVIS	OE 2		OB 7			Aumentar o número de representações digitais disponibilizadas no módulo Web do DIGITARQ			Ind 1	# de imagens disponibilizadas	100 %	50000		65000		7063 7	X		
ADVIS	OE 2		OB 7			Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponibilizados através do módulo Web do DIGITARQ			Ind 2	# de registos descritivos disponibilizados	100 %	7000		9000		1189 8	X		
ADVIS	OE 2		OB 7			Melhorar a qualificação dos registos já disponibilizados on-line			Ind 3	# de novos registos ativos validados e publicados	100 %	6000		7800		8918	X		

ADVIS	OE 2	OB 2					Preparar relatório de avaliação da documentação produzida pelo ADVIS			Ind 4	Proceder ao mapeamento das séries documentais identificadas de acordo com o plano de classificação comum utilizado no Documentum	100 %	Levantamento até 31/12		Preparação do relatório até 31/12		Levantamento até 30/09 *	X		
ADVRL	OE 2		OB 7		104	Ob j1	Aumentar o número de imagens de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digitarq.			Ind 1	# de imagens disponibilizadas	100 %	10000	10000	11000	11000	29163	X		
ADVRL	OE 2		OB 7		104	Ob j2	Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta através do módulo Web do Digitarq.			Ind 1	# de registos descritivos disponibilizados	100 %	5000	5000	6000	6000	7598	X		
ADVRL	OE 2		OB 7		104	Ob j3	Melhorar a qualificação dos registos já disponibilizados on-line, de forma a possibilitar a sua recolha e acessibilidade através do Portal Português de Arquivos.			Ind 1	# de novos registos/descrições integrados no Portal Português de Arquivos	100 %	5000	5000	6000	6000	7598	X		
AHU	OE 2		OB 7				Disponibilizar conteúdos textuais na web, contribuindo para afirmar a importância da língua portuguesa como instrumento de identidade de Portugal no mundo, através do património arquivístico comum com os países da CPLP.				Número de registos de descrição na web		35000	35000	45500	45500	155816	X		

AHU	OE 2					Disponibilizar conteúdos gráficos na web, contribuindo para afirmar a importância da língua portuguesa como instrumento de identidade de Portugal no mundo, através do património arquivístico comum Com os países da CPLP.			Número de imagens de documentos na web		5000	2000	6500	2600	0			X
AHU	OE 2					Promover o Arquivo Histórico Ultramarino e o seu acervo			Número de peças Colocadas no site e/ou difundidas por outros meios e número de Visitantes		150	122	195	160	666	X		
CPF	OE 1		OB 7			Ob j1 Diminuir o nº de processos acumulados de aquisição de património arquivístico fotográfico para resolução			Ind 1 Nº de propostas de aquisição resolvidas	100 %	3	3	6	6	9	X		
CPF	OE 4		OB 7			Ob j2 Aumentar o número de registos descritivos de documentos disponibilizados através do módulo Web do DIGITARQ			Ind 1 nº de registos descritivos	100 %	1100	1100	2200	2200	2487	X		
CPF	OE 2		OB 7			Ob j3 Aumentar a documentação higienizada e acondicionada			Ind 1 nº de documentos higienizados e acondicionados	100 %	2000	2000	2750	2750	616			X
CPF	OE 2		OB 7			Ob j4 Aumentar o número de representações digitais e de registos descritivos de documentos disponíveis para consulta pelo do módulo Web do Digitarq, através da			Ind 1 n.º de novas imagens digitalizadas	50%	500	2000	1125	2750	2515	X		

							Digitalização de documentos fotográficos													
CPF										Ind 2	n.º representações integradas/ disponibilizadas	50%	2000	2000	2500	2500	2671	X		
CPF	OE 2		OB 7			Ob j5	Tratar tecnicamente espécies bibliográficas com recurso à base de dados bibliográfica – PORBASE Mind Prisma.			Ind 1	Nº de espécies bibliográficas tratadas	100 %	400	400	500	500	115			X
CPF	OE 2		OB 7			Ob j6	Disponibilização de conteúdos no Sistema de Informação de Gestão do NMAPV.			Ind 1	Data de disponibilização interna da plataforma	50%	31-12-2019		31-09-2019		27.1 2.20 19		X	
CPF	OE 4		OB 6			Ob j7	Dinamizar o Centro de Exposições do CPF			Ind 1	Nº Exposições a realizar no CPF	100 %	7	7	10	10	14	X		
CPF	OE 4		OB 6			Ob j8	Promover a realização das celebrações dos dias nacionais, internacionais, bem outros períodos de celebração			Ind 1	Nº de celebrações	100 %	2	2	5	5	5	X		
CPF	OE 4		OB 6			Ob j9	Divulgar todas as exposições, e restantes atividades do CPF			Ind 1	Nº de campanhas de divulgação	100 %	25	25	50	50	61	X		
CPF	OE 1		OB 2			Ob j10	Identificar as Ui's existentes nos Arquivos correntes das diferentes áreas, através de colocação de etiquetas normalizadas bem como otimização e gestão de espaço físico dos arquivos correntes			Ind 1	Nº de áreas	100 %	4		6		4		X	

CPF	OE 1		OB 8			Ob j11	Promover obras de manutenção do edifício e equipamentos, dirigindo aos serviços centrais e acompanhando os respetivos processos			Ind 1	Nº de processos desenvolvidos	100 %	4	4	6	6	7	X		
DSAN	OE 1	OB 2			2	Ob j1	Incrementar a utilização da Plataforma para a Classificação e Avaliação da Informação Arquivística (CLAV) pela Administração Pública, com a ativação e disponibilização da funcionalidade de submissão de proposta de Tabelas de Classificação e Avaliação	Ini 1		Ind 1	Prazo/data de apresentação	100 %	27-12-2019		19-09-2019			X		
DSAN	OE 1				2	Ob j2		Ini 1		Ind 1	N.º de ações	100 %	7		10			X		
DSAN	OE 1				2	Ob j3	Proceder à identificação e avaliação da documentação do arquivo da ex-Assembleia Distrital de Lisboa, com elaboração de relatório de avaliação, com vista à disponibilização da documentação de conservação permanente	Ini 1		Ind 1	N.º de produtos entregues	100 %	1		2				X	
DSAN	OE 1				2	Ob j1	Elaboração de relatório sobre a implementação do Projeto "M51-CLAV - Arquivo digital:	Ini 1		Ind 1	Prazo/data	100 %	26-12-2019				26-12-2019		X	

							Serviços de Biblioteca Pública.													
DSB	OE 5			O09		Ob j5	Contribuir para a formação e qualificação dos técnicos das bibliotecas públicas.	Ini 1	Desenvolver um programa de intercâmbio para os técnicos das bibliotecas públicas	Ind 1	Data	50%	151		91		35			X
DSB	OE 5			O09		Ob j5	Contribuir para a formação e qualificação dos técnicos das bibliotecas públicas.	Ini 2	Desenvolver um programa de intercâmbio para os técnicos das bibliotecas públicas	Ind 2	# de intercâmbio	50%	4	8	6	10	9	X		
DSB	OE 5			O09			Apresentar uma proposta de enquadramento legislativo para as bibliotecas públicas.	Ini 1	Propor superiormente uma proposta de Lei/Carta das Bibliotecas Públicas.	Ind 1	Data	100 %		362		274				
DSIAE	OE 2		OB 5		102	Ob j1	desenvolvimento, gestão do projeto ícone aprovado pelo 2020	Ini 1	desenvolvimento de módulos da aplicação	Ind 1	nº módulos	100	1	2	N/A	3	0			
DSIAE	OE 2				106	Ob j2	Continuação da implementação do projeto open source.	Ini 1	substituição de sistemas MSOffice	Ind 1	Nº de sistemas	100	1	2	2	3	1		X	
DSIAE	OE 2				5	Ob j3	Desenvolvimento da tarefa 3 do projeto DRD	Ini 1	Desenvolvimento de sistema (contado a partir do início do contrato com empresa)	Ind 1	tempo (meses)	100	N/A	18	N/A	14				

DSIAE	OE 1				7	Ob j4	Desenvolvimento, aprovação e aplicação do relatório de avaliação aplicado a funções fim	Ini 1	eliminação de documentos		Percentagem de documentos eliminados sobre o total de documentos categorizados como de eliminação	100	0	5	1	10				
DSIAE	OE 2				7	Ob j5	Apoio à implementação da reestruturação do datacenter	Ini 1	obras no datacenter	Ind 1	Tempo de execução das obras em dias	100	30-01-1900	N/A	20	N/A	30	X		
DSIEQ	OE 4					Ob j1	Assegurar a realização e avaliar as ações de formação ministrada aos colaboradores da DGLAB 2019/2020	Ini 1	Promover, divulgar e avaliar as ações de formação junto aos colaboradores da DGLAB	Ind 1	% de ações de formação externas e internas avaliadas	100 %	75,00%	0,75%	100,00%	100,00 %	100 %	X		
DSIEQ						Ob j1	Organizar e gerir atividade formativa interna da DGLAB 2019/2020	Ini 2	Avaliar Índice de Satisfação formandos	Ind 2	% satisfação		65%	65%	83%	83%	92,4 3%	X		
DSIEQ						Ob j3	Contribuir para o incremento da divulgação e conhecimento do património arquivístico e da imagem do ANTT junto aos cidadãos visitantes (2019/2020)	Ini 4	Conduzir visitas temáticas Guiadas	Ind 4	% Índice de satisfação dos cidadãos visitantes ANTT		65%	65%	85%	85%	88,6 0%	X		
DSIEQ						Ob j4	Organizar, gerir, realizar e promover Exposição Internacional sobre as Chapas Sínicas na Biblioteca Nacional da China em Pequim	Ini 5	Conceber e promover a exposição internacional no âmbito das Festividades de Portugal 2019 na China em junho 2019	Ind 5	Data de inauguração		13-06-2019				10-06-2019		X	

DSIEQ						Ob j5	Assegurar realização do Plano de Exposições da DGLAB dependentes unicamente da documentação do seu acervo	Ini 7	Conceber, Organizar e implementar 80% das 14 exposições planeadas para 2019/2020	Ind 7	% Exposições concretizadas		65%	65%	85%	85%	114, 20%	X		
DSIEQ							Realizar Relatório global analítico do Índice Satisfação Clientes DGLAB 2018	Ini 8	Apresentar relatório final do inquérito à satisfação de clientes 2018	Ind 8	Data de apresentação do relatório global analítico do Inquérito 2018		30-05-2019		15-04-2019		15-04-2019	X		
DSIEQ							Traduzir e produzir relatório de satisfação incluindo utilizadores estrangeiros 2018	Ini 9	Traduzir para inglês e implementar inquérito de satisfação aos utilizadores estrangeiros	Ind 9	Data de apresentação do relatório sumariado do índice de satisfação estrangeiros 2019		28-05-2019		28-05-2019				X	
DSIEQ							Relatório sumariado do Índice Satisfação Clientes DGLAB 2019	Ini 10	Apresentar relatório sumariado do inquérito à satisfação de clientes 2019	Ind 10	Data de apresentação do relatório sumariado			30-05-2020		15-04-2020		X		
DTTDA	OE 1		OB 7			Ob j1	Proceder ao tratamento arquivístico da documentação à guarda do ANTT	Ini 1	Produzir e disponibilizar registos descritivos de acordo com as ODA	Ind 1	# de registos produzidos, disponibilizados e validados de acordo com as ODA	75%	03-10-1954	20000	26000	08-03-1971	8305 3	X		
DTTDA								Ini 2	Proceder ao tratamento físico da documentação	Ind 2	# de documentos cotados e/ou carimbados	25%	08-09-1913	5000	6500	17-10-1917	1919 8	X		
DTTDA			OB 7			Ob j2	Assegurar as incorporações previstas, nos termos da lei, e promover outras aquisições de património arquivístico de interesse	Ini 1	Assegurar as incorporações previstas, nos termos da lei	Ind 3	% de incorporações asseguradas	50%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00 %	100, 00%	X		
DTTDA								Ini 2	Apreciar propostas de aquisição de património arquivístico	Ind 4	% de propostas de aquisições apreciadas	50%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00 %	100, 00%	X		

DTTDA			OB 7			Ob j3	Desenvolver instrumentos de referenciação para controlo de tratamento técnico documental	Ini 1	Elaborar instrumento de controlo referencial dos fundos do 3.º piso, sala 1	Ind 6	% de fundos referenciados	50%	50,00%	50,00%	75,00%	75,00%	em execução			
DTTDA									Elaborar instrumento de controlo referencial dos fundos do 3.º piso, sala 2	Ind 7	% de fundos referenciados	50%	50,00%	50,00%	75,00%	75,00%	em execução			
DTTDA			OB 7			Ob j4	Valorizar o património arquivístico através da divulgação do trabalho desenvolvido no Arquivo Nacional da Torre do Tombo	Ini 1	Edição de exposições virtuais	Ind 8	# de exposições virtuais publicadas	50%	8	8	12	12	12	X		
DTTDA								Ini 2	Divulgação do instrumento de descrição da Coleção Corpo Cronológico: parte 1; parte 2; parte 3	Ind 9	# instrumentos divulgados: parte 1, 2 e 3	50%		2		3	12	X		

ANEXO III – Avaliação do Ambiente, de acordo com a aplicação da análise SWOT

MATRIZ DE ANÁLISE SWOT

<p><i>Ambiente Interno</i></p>	<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Reorientação estratégica da política arquivística nacional [Arquivos não são só cultura/património, possuem também funções legais ao serviço dos direitos do cidadão] ✚ Governo eletrónico, modernização administrativa; património fotográfico ✚ Capacidade e iniciativa em conceção de projetos inovadores [disponibilização na Web de mais de 50.000.000 imagens de documentos] ✚ Disponibilização de normas técnicas inovadoras na área de negócio [em particular arquivo] ✚ Abertura de novos programas para alguns setores da cadeia do livro ✚ Estabelecimento de redes Intermunicipais de Bibliotecas Públicas ✚ Ética e cultura de serviço público ✚ Imagem externa de referência ✚ Aumento da qualidade do serviço prestado ao cidadão [generalização do CRAV_Projeto Consulta Real em Ambiente Virtual] ✚ Desmaterialização dos processos e controlo da eliminação da informação na Administração Pública (Simplex+, medida 51) 	<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Falta de recursos rejuvenescidos, qualificados para a área de negócio: <ul style="list-style-type: none"> (i). Falta de formação nas TIC, (ii). Insuficiente formação profissional nas novas vertentes de arquivo eletrónico. ✚ Plano de conservação/requalificação do edificado: falta de capacidade financeira para intervenções essenciais nos 17 edifícios dos arquivos disseminados no país
<p><i>Ambiente Externo</i></p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Governo eletrónico e transição digital – crescente implantação das transações eletrónicas e da desmaterialização na AP ✚ Diálogo institucional [com todas as Secretarias Gerais dos diferentes Ministérios] ✚ Parcerias estratégicas [redes Intermunicipais] ✚ Plano nacional de digitalização ✚ Aumento do grau de exigência do cidadão ✚ Quadro jurídico-legal em mutação ✚ Articulação com o Projeto Ciência Aberta e Plano Nacional de Leitura 	<p>ESTRATÉGIA (MAX-MAX)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Desenvolvimento de projetos inovadores ✚ Celebração de parcerias estratégicas com entidades nacionais e internacionais ✚ Aposta em novos mercados, na área da divulgação da literatura portuguesa, até agora pouco ou nada atingidos no âmbito da Ação Cultural Externa (ex: México, China) ✚ Introdução de manual de políticas e de procedimentos de gestão ✚ Aposta no fortalecimento da imagem externa junto de novos públicos ✚ Aplicação das medidas preconizadas no Plano de Gestão de Riscos da corrupção e Infrações Conexas
		<p>ESTRATÉGIA (MIN-MAX)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Desenvolvimento e aprofundamento do sistema de indicadores de desempenho ✚ Avaliação permanente do desempenho dos serviços pelos clientes internos e externos

Ameaças	ESTRATÉGIA (MAX-MINI)	ESTRATÉGIA (MIN-MIN)
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Falta de recrutamento de competências na área de arquivos digitais virtualmente impossibilitada (recrutamento externo); ✚ Falta de renovação de pessoal que acompanhe a crescente expansão dos programas e projetos na área do Livro ✚ Pouca eficiência e eficácia nos Serviços Partilhados ✚ Proliferação de repositórios eletrónicos <i>ad hoc</i> na Administração Pública e outras estratégias desarticuladas de preservação digital, com eventuais desperdícios de recursos orçamentais atendendo aos custos elevadíssimos deste tipo de soluções 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Aplicar a carta de ética e de deontologia de serviço público na DGLAB ✚ Melhorar rentabilização dos espaços culturais existentes ✚ Encontrar formas de aumentar o mecenato cultural 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Aumentar as receitas próprias no âmbito da prestação de serviços ao exterior ✚ Aposta na valorização profissional dos efetivos

ANEXO IV - BALANÇO SOCIAL