

**Relatório de Actividades
do
Arquivo Distrital da
Guarda**

Ano de 2008

I- NOTA INTRODUTÓRIA	3
1. Relatório – metodologia de elaboração.	3
2. Caracterização e Orientações Seguidas Pelo Serviço.....	3
II- ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS	6
3. Objectivos, Estratégias e Desenvolvimento das Actividades Previstas	6
3.1- Actividades Desenvolvidas (Macroprocessos organizacionais)	6
4. Actividades Desenvolvidas Mas Não Previstas.....	12
5. Afectação de Recursos às Actividades	12
5.1- Recursos Humanos	13
5.2- Recursos Financeiros	14
5.3- Recursos Materiais	16
6. Grau de Realização de Formação	16
III- AVALIAÇÃO FINAL	17
7. Auto-avaliação do Serviço.....	17
7.1- Os Objectivos da Unidade Orgânica	17
7.2- Avaliação Global do Grau de Cumprimento dos Objectivos.....	18
7.3- Apreciação Quantitativa e Qualitativa dos Resultados	18
7.4- Mecanismo de Participação e Auscultação de Clientes Internos e Externos ..	20
8. Conclusões.....	21
IV- ANEXOS	22
Fichas de Avaliação de Actividades.....	23
Inquéritos.....	34
Tempo Médio de Satisfação de Pedidos Apresentados.....	42

I- NOTA INTRODUTÓRIA

1. Relatório – metodologia de elaboração.

O presente relatório de actividades do Arquivo Distrital da Guarda, relativo ao ano de 2008, segue formalmente os tópicos definidos pelo Decreto-Lei nº 183/96 de 27 de Setembro.

Integra o presente relatório, a auto-avaliação da unidade orgânica nos termos estabelecidos pelo artigo 15º da Lei nº 66-B/2007 de 28 de Dezembro.

A auto-avaliação efectuada é apresentada no ponto 7 deste documento e seguiu, com as devidas adaptações, a Orientação Técnica para a Auto-avaliação do Desempenho dos Serviços, de 12/01/2009, do Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços (CCA), disponível em <http://www.ccas.min-financas.pt/documentacao/documento-de-orientacao-tecnica-1>.

2. Caracterização e Orientações Seguidas Pelo Serviço.

O Arquivo Distrital da Guarda é uma unidade orgânica flexível da Direcção Geral de Arquivo (DGARQ). É um Arquivo de âmbito regional, cujas actividades desenvolvidas se inscreveram no âmbito do exercício das competências constantes do Despacho nº 18 834 de 22/06/2007, do Director-geral da DGARQ, publicado no D.R. nº161, 2ª Série 22/08/2007, despacho definidor da missão do Arquivo Distrital da Guarda.

As actividades planeadas, procuraram integrar-se também nos objectivos estratégicos da DGARQ, especialmente nos objectivos estratégicos 3 e 5 constantes no QUAR para 2008.

No quadro abaixo procuramos ilustrar o enquadramento das actividades planeadas (constantes do Plano de Actividades e executadas e o seu enquadramento com as “orientações para o sector”, tendo em conta a sua integração nos macro processos organizacionais definidos superiormente.

ORIENTAÇÕES PARA O SECTOR	ATRIBUIÇÕES OU COMPETÊNCIAS	OBJECTIVOS (GERAIS)	ACTIVIDADES PREVISTAS EM PLANO	MACROPROCESSOS
	Assegurar a prestação de serviços de consulta, de reprodução, de certificação e de pesquisa sobre a documentação de que é depositário (alínea d) Despacho 18 834 de 22/06/2007, D.R. n°161, 2ª Série 22/08/2007).	Assegurar um serviço de leitura com boa qualidade	104.01 – Assegurar o funcionamento do serviço de leitura.	ADG 4 <i>Actividade de promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico.</i>
	<i>Idem</i> (alínea d) Despacho 18 834 de 22/06/2007, cit.).	Implementar e assegurar o funcionamento de um serviço de atendimento.	104.02 – Implementar um serviço de atendimento para e emissão de certidões.	ADG 4 <i>Actividade de promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico.</i>
	<i>Idem</i> (alínea d) Despacho 18 834 de 22/06/2007, cit.).	Satisfazer os pedidos no tempo máximo de 4 dias.	104.03 - Satisfazer pedidos de reprodução de documentos e a informações sobre o património Arquivístico detido.	ADG 4 <i>Actividade de promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico.</i>
	<i>Idem</i> (alínea d) Despacho 18 834 de 22/06/2007,cit.).	Produzir e implementar um Regulamento Interno dos Serviços de Leitura e Reprodução de documentos Até 15/03/2008.	104.04 – Conceber e implementar um Regulamento Interno de Leitura e Reprodução de Documentos.	ADG 8 <i>Actividade de apoio, de planeamento e administração.</i>
	Artigo 3º do Decreto-Lei 149/83 de 5 de Abril.	Garantir a realização das incorporações previstas.	104.05 - Proceder à incorporação de documentação segundo solicitações.	ADG 2 <i>Actividade de aquisição de património arquivístico, nos termos da lei</i>
	Proceder ao tratamento arquivístico da documentação à sua guarda e elaborar os respectivos instrumentos de descrição e pesquisa (alínea b) Despacho 18 834 de 22/06/2007, cit.).	Avaliar 50 MI de documentos até 31/12/2008.	104.06 – Proceder à avaliação de documentação Judicial detida pelo ADG	ADG 3 <i>Actividade de organização, descrição e gestão da documentação arquivística</i>
	Efectuar averbamentos sobre documentação incorporada (alínea e) Despacho 18 834 de 22/06/2007, cit.)	Efectuar os averbamentos em 2 dias.	104.07 – Fazer averbamentos	ADG 3 <i>Actividade de organização, descrição e gestão da documentação arquivística</i>
Aumentar a disponibilidade e a acessibilidade à informação de arquivo bem como a capacidade de resposta de serviço, promovendo a		Catalogar, na “PORBASE 5”, 100% das publicações disponíveis em livre acesso na sala de leitura.	104.08 – Criar um catálogo das obras disponíveis em livre acesso na sala de leitura.	

Arquivo Distrital da Guarda 5
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

diversificação de públicos (DGARQ- Objectivo 3 para 2008).				
	Proceder ao levantamento e diagnóstico do estado físico da documentação de que é depositário e assegurar a implementação das políticas de preservação e conservação (alínea e) Despacho 18 834 de 22/06/2007, cit.)	Monitorizar as condições ambientais de depósito segundo critérios a definir pela chefia, com vista a melhorar as condições de depósito	104.09 – Monitorizar as condições ambientais de depósito.	ADG 5 <i>Actividade de preservação e conservação do património arquivístico</i>
Aumentar a disponibilidade e a acessibilidade à informação de arquivo bem como a capacidade de resposta de serviço, promovendo a diversificação de públicos (DGARQ- Objectivo 3 para 2008).	Promover o acesso aos fundos documentais de que é depositário, implementando sistemas de descrição, pesquisa e acesso aos documentos (alínea c) Despacho 18 834 de 22/06/2007, cit.)	Disponibilizar 80 novas descrições através do sítio web.	104.10 - Produzir instrumentos de descrição e pesquisa.	ADG 4 <i>Actividade de promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico.</i>
		Assegurar o tratamento contabilístico no SIC, até ao 4º dia útil de cada mês.	258.01 – Executar atempadamente os procedimentos inerentes à execução orçamental.	ADG 8 <i>Actividade de apoio, de planeamento e administração.</i>
		Proceder com autonomia e correcção à classificação dos documentos do expediente.	258.02 – Assegurar o serviço de expediente e arquivo.	ADG 8 <i>Actividade de apoio, de planeamento e administração.</i>
		Actualizar o cadastro de bens duradouros até 31/12/2008.	258.03 – Actualizar o cadastro de bens do ADG.	ADG 8 <i>Actividade de apoio, de planeamento e administração.</i>
		Implementar o sistema para controlo interno de consumo de existência até 30/04/2008	258.04 – Implementar um sistema para controlo interno de consumo de existências.	ADG 8 <i>Actividade de apoio, de planeamento e administração.</i>
Incrementar a qualidade dos serviços (DGARQ – Objectivo 5 para 2008).		Apurar um indicador de eficácia relativo ao tempo de resposta do serviço a pedidos de reprodução de documentos.	258.05 – Avaliar os serviços de leitura e reprodução de documentos.	ADG 8 <i>Actividade de apoio, de planeamento e administração.</i>

II- ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS

3. Objectivos, Estratégias e Desenvolvimento das Actividades Previstas

O ADG procurou canalizar os recursos disponíveis para o desenvolvimento de actividades que privilegiaram a reorganização da estrutura interna do serviço, a fixação e definição de procedimentos e processos organizacionais que possibilitem o eficaz controlo interno desses processos e simultaneamente o aumento da economia, da eficácia e da eficiência, na produção dos serviços prestados pelo ADG ao longo de 2008.

A reorganização da estrutura interna tem como fim procurar garantir a prestação de serviços a clientes externos de qualidade e com eficiência, não obstante a diminuição de recursos humanos disponíveis em relação aos anos de 2006 e 2007, nas áreas técnicas de arquivo.

3.1- Actividades Desenvolvidas (Macroprocessos organizacionais)

a) Actividade de aquisição de património arquivístico, nos termos da lei (*cf.* Ficha de Avaliação de Actividade ADG 02 em anexo, relativa à actividade 104.05 do Plano de Actividades) – Das sete incorporações que o ADG deveria assegurar se solicitadas pelas entidades respectivas, foram concretizadas quatro. Três incorporações relativas a documentação proveniente das Conservatórias dos Registo Cíveis de Meda, Celorico da Beira e Vila Nova de Foz Côa (309 unidades de instalação incorporadas) e uma incorporação de documentação notarial, proveniente do Cartório Notarial de Meda (61 unidades de instalação). O serviço deu resposta a todas as solicitações de incorporação que lhe foram solicitadas. Os instrumentos de recuperação de informação da documentação incorporada foram concluídos e disponibilizados aos clientes no prazo inferior a um mês em relação à data de incorporação.

A verificação do cumprimento dos objectivos é feita através dos autos de entrega das incorporações efectuadas e pelas informações internas de conclusão da descrição da documentação incorporada. Há que referir que, ao longo de 2008, o Arquivo Distrital, contactou por diversas vezes as entidades com quem tinha agendado incorporações no

sentido de redefinir o agendamento de incorporações não concretizadas. Algumas das incorporações previstas não se realizaram em 2008, devido ao facto de as Conservatórias de os Registos Cíveis de Aguiar da Beira, Guarda, Seia e Trancoso, não terem remetido ao ADG a documentação a incorporar.

b) Actividade de organização, descrição e gestão da documentação arquivística (cf. Ficha de Avaliação de Actividade ADG 03 em anexo) – No âmbito deste macro processo estão incluídas várias actividades:

- a actividade **ADG 104.06** do Plano de Actividades, tinha como meta avaliar 50 metros lineares de documentos judiciais até 31/12/2008. Foram avaliados 71 Ml de documentos judiciais, (o que equivale a 7494 processos). Tal processo de avaliação foi concluído em 16/06/2008, altura em que propusemos à Direcção da DGARQ, a respectiva eliminação. Proposta que ficou a aguardar decisão superior, motivo pelo qual não ocorreu a respectiva eliminação, o que a acontecer teria sido superado o objectivo.
- Actividade **ADG 104.07** do Plano de Actividades - Efectuar averbamentos no prazo de dois dias. Durante 2008, foram abertos 49 processos de pedidos de lançamento de averbamentos e o tempo médio de lançamento (contado em dias úteis desde entrada do pedido até encerramento do processo) foi de dois dias, pelo que foi cumprido o objectivo (cf. tempo médio de tratamento dos processos de averbamentos, processos 270.10.17).
- Actividade **ADG 104.08** do Plano de Actividades – O objectivo de catalogar na BD “Poorbase 5” a totalidade das monografias e publicações periódicas, disponíveis em livre acesso na biblioteca de apoio da sala de leitura até 31/12/2008, foi integralmente cumprido. No entanto o catálogo electrónico não pode ser disponibilizado aos utilizadores devido ao facto de o ADG não dispor de computador através do qual os leitores possam consultar o catálogo electrónico criado. Durante 2008, foram inseridos 673 registos na POORBASE, 394 relativos à totalidade de publicações disponíveis em livre acesso na sala de leitura. A actividade foi executada com recurso a estágio profissional, sem qualquer encargo

para o ADG. O cumprimento do objectivo é verificado através de relatório estatístico de registos introduzidos na Base de Dados Poorbase.

- **Actividade ADG 104.10** do Plano de Actividades – foi alcançado o objectivo a que se propunha a actividade, uma vez que até 31/12/2008, foram revistas, validadas e disponibilizadas através do sítio web do ADG, 89 descrições de Fundos Notariais até ao nível da série. A verificação do cumprimento do objectivo pode ser efectuada através dos relatórios de conclusão das descrições e da sua disponibilização no site do Arquivo após validação (despacho) das descrições.

c) Actividade de promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico (Ficha de Avaliação da Actividade ADG 04) - O Arquivo Distrital da Guarda, é um serviço prestador de serviços destinados a clientes presenciais e não presenciais que procuram aceder / consultar os documentos detidos e / ou obter reproduções certificadas ou não certificadas de tais documentos. Esta é sem dúvida a actividade que absorve mais recursos e que o ADG tem obrigatoriamente que garantir, pois é imprescindível para assegurar o acesso ao património arquivístico a cidadãos, entidades públicas e privadas. No âmbito desta actividade foram profundamente reestruturados os serviços presenciais, a saber:

- Foi implementado, a partir de Fevereiro, um balcão de atendimento, com atendimentos personalizado, para emissão de reproduções certificadas e não certificadas (antes tal serviço era prestado na sala de leitura), sendo superado o objectivo da **actividade 104.02**, constante do plano de actividades, que pressupunha a implementação deste serviço até 31/03/2008 e seria superado o objectivo pela antecipação de implementação para 29/02/2008.
- Passou apenas a haver uma sala de leitura¹, cujo acesso é exclusivo a leitores / investigadores. Desde 28 de Fevereiro que os serviços de leitura, balcão de atendimento e reproduções de documentos são regulados por regulamento interno. Tal regulamento é disponibilizado a todos os clientes quer em formato tradicional (versão integral ou síntese em brochura criada), quer em formato electrónico. Foi cumprido o objectivo de reestruturar este tipo de serviços e de

¹ Havia até Janeiro de 2008, duas salas de leitura. O ADG não tinha recursos humanos, nem havia justificação em termos de volume de público, que justificasse a existência e duas salas de leitura. Também não fazia sentido permitir a coabitação no mesmo espaço de leitores / investigadores e clientes que procuram obter uma certidão para fins administrativos ou outros.

simultaneamente, fixar regras precisas para prestação dos serviços (destinadas quer ao público interno, quer a trabalhadores) e regular a forma de lhes aceder. Pela **Actividade 104.4** do Plano de actividades, era objectivo a concepção e implementação de regulamento interno de funcionamento e prestação de serviços de leitura e reprodução até 15 de Março. Se o alcance do objectivo fosse antecipado para 28/02/2009, o objectivo seria superado. O que aconteceu, pelo que o objectivo foi superado.

- Era objectivo da **Actividade 104.01** do Plano de Actividades, assegurar um serviço de leitura de boa qualidade. O cumprimento do objectivo seria aferido pelo grau de satisfação dos leitores mediante resposta a inquérito (80% de qualificação de bom serviço, em respostas dadas a inquérito). Em Inquérito efectuado a todos os clientes presenciais do ADG (cada cliente apenas respondia uma só vez a um inquérito de forma anónima), entre Março e Dezembro de 2008, 64% dos clientes classificaram globalmente os serviços prestados com a menção de “Muito Bom” e 26 % classificaram os serviços de “Bom”. O objectivo da actividade foi superado (superação estabelecida se 90% dos clientes classificassem os serviços prestados de “Bom”).
- No âmbito das **Actividade 104.04** do Plano de Actividades, foi definido o objectivo de dar resposta aos pedidos apresentados por clientes não presenciais (informações e reproduções de documentos), em 4 dias úteis (contados da entrada do pedido, até ao encerramentos de processo). Entre Março e Dezembro, foram abertos e encerrados 993 processos relativos a pedidos de clientes não presenciais e foi dada resposta no tempo médio de quatro dias. Pelo que o objectivo da actividade foi alcançado.

d) Actividade de preservação e conservação do património arquivístico (cf. Ficha de Avaliação da **Actividade ADG 05**, em anexo) – O ADG implementou um sistema que assegura a permanente monitorização das condições ambientais / de depósito do património arquivístico detido. Não obstante os limitados recursos financeiros disponíveis, o ADG adquiriu instrumentos electrónicos que registam permanentemente o grau de temperatura e humidade relativa no ar em todos os depósitos do Arquivo. Pela primeira vez o ADG possui registos completos e fiáveis sobre as condições ambientais onde estão instalados os documentos. Os objectivos da actividade foram cumpridos. Foram recolhidos diariamente informações sobre condições ambientais nos depósitos e

Arquivo Distrital da Guarda 10
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

efectuados relatórios quinzenais de monitorização de informação recolhida e medidas de correcção adoptadas entre Março e Dezembro de 2008. Objectivo alcançado.

e) **Actividades de apoio, de planeamento e administração** (cf. Ficha de Avaliação de Actividade ADG 08 em anexo):

- **Actividade 258.01** do Plano de Actividades - Foi assegurada a execução atempada dos procedimentos adequados à execução orçamental. e prestadas as informações adequadas perante as entidades que tutelam, acompanham e fiscalizam a execução orçamental do serviço. Pelo que o objectivo deste actividade foi atingido.
- **Actividade 258.02** do Plano de Actividades – O serviço de expediente e Arquivo foi assegurado, nos termos planeados. Tal objectivo foi cumprido com recurso a contratualização de um POC (Programa ocupacional), recurso que se revelou essencial para assegurar esta actividade durante boa parte do ano de 2008.
- **Actividade 258.03** do Plano de Actividades - actualizar o cadastro de bens do ADG. Apesar de terem sido inventariado os bens detidos e sujeitos a inventariação, quer por aquisição, quer por transferência e de terem sido recenseados bens obsoletos com vista à apresentação de proposta de abate patrimonial, o cadastro de bens não foi actualizado dentro do prazo previsto e estabelecido, nem se procedeu à actualização do cadastro de bens conforme as regras legalmente estabelecidas para descrição e elaboração do cadastro de bens do estado. Pelo que os objectivos desta actividade não foram cumpridos.
- **Actividade 258.04** do Plano de Actividades - Implementar um sistema para controlo interno de consumo de existências. Foi concebida uma base de dados para gestão das existências adquiridas e detidas pelo Arquivo Distrital, bem como para registo dos bens (economato e higiene e limpeza) requisitados e consumidos. A concepção e implementação do sistema de controlo interno de consumo de existência foram implementadas dentro do prazo previsto. Pelo que se considera o objectivo atingido. Todavia o sistema de registo de bens detidos, adquiridos e consumidos não foi actualizado ao longo do ano.
- **Actividade 258.05** do Plano de Actividades - Avaliar os serviços de leitura e reprodução de documentos. Dado que foi definida uma reestruturação dos serviços de leitura e reprodução de documentos prestados pelo ADG (objectivo 1), conviria aferir o impacto dessa reestruturação, ao nível do aumento da eficácia dos serviços prestados (prestar serviços com os mesmos recursos gastando menos tempo na sua execução = respostas mais rápidas) e da qualidade de tais serviços (averiguar o grau de satisfação daqueles que acedem aos nossos serviços). Se tal conseguíssemos fazer, teríamos informação que nos permitiria

Arquivo Distrital da Guarda 11
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

avaliar os serviços em causa no ano de 2008 e passaríamos também a dispor de indicadores que permitam traçar novas metas ou melhorias em relação a resultados agora obtidos, numa perspectiva de melhoria continua dos serviços prestados.

Assim, para averiguar do tempo de resposta à solicitação de serviços presenciais e não presenciais o ADG, implementou um sistema (inovador no ADG) de registo e controlo de pedidos de serviços.

Tendo em conta que cada pedido, pode dar (e passou a dar) origem à abertura de um processo. Tendo em conta que é possível medir e registar o tempo de resposta gasto pelo ADG para satisfazer um pedido. Tendo em conta que o tempo de resposta de resposta a um pedido varia segundo a natureza/tipo do pedido. Foi criada uma plataforma para registar estas múltiplas informações e que permitisse averiguar do tempo de resposta em função do tipo de processo. Tal fizemos com recursos a uma base de dados “*mdb*”, desenvolvida por nós (uma vez que não tínhamos recursos que permitissem ter outra opção de gestão da informação). Tal base de dados permitiu apurar, entre outros aspectos, qual o tempo médio para tratamento de vários tipos de pedidos segundo a o tipo de processos definidos pelo SIARQ (veja-se resultados globais em anexo).

Para averiguar do grau de satisfação dos clientes presenciais e não presenciais, o ADG promoveu, durante 10 meses, junto dos seus clientes (presenciais e não presenciais), um inquérito destinado a clientes presenciais e um inquérito destinado a clientes não presenciais.

O inquérito presencial é um inquérito anónimo, que o cliente preenche e deposita em caixa de recolha fechada e que visa apurar informação sobre o tipo de cliente, o tipo de serviços que procura, as críticas ao serviço, sugestões de melhorias e apreciação do serviço prestados numa multiplicidade de aspectos (logístico, técnicos, cortesia, etc)

O inquérito não presencial, é um inquérito igualmente anónimo, construído em plataforma disponível em www.surveymonkey.com, e enviado a todos os clientes não presenciais que tenham e-mail. Tal inquérito foi por nós concebido e tem objectivos semelhantes ao acima referido (inquérito presencial). A plataforma gratuita disponibilizada pela “surveymonkey” recolhe e trata estatisticamente a informação recolhida. A plataforma apenas permite que cada IP responda a um só inquérito, ou seja cada cliente apenas pode responder a um

inquérito, o que permite evitar fraudes na recolha da informação. Os inquéritos permitiram também, de forma objectiva, traçar os vários perfis de clientes do ADG. Objectivo superado, uma vez que com base num indicador de eficácia e num indicador de qualidade é possível avaliar os serviços prestados pelo ADG, em 2008.

4. Actividades Desenvolvidas Mas Não Previstas

Durante o mês de Março e Abril, o ADG, no âmbito de pedido de apoio técnico solicitado pelo Tribunal Judicial da Comarca de Gouveia, desenvolveu uma aplicação em “Access” para avaliação da documentação do Tribunal de Gouveia (actividade não prevista, no âmbito de apoio técnico solicitado). Foi desenvolvida uma base de dados que permite inventariar e recolher informação relativa a diversas séries, com vista a facilitar o processo de avaliação e determinar quais as séries de conservação permanente e quais as séries que ainda decorre o prazo de conservação administrativa prevista na Lei. A base de dados produz relatórios automáticos que podem ser utilizados como guia de remessa (para incorporação no ADG) ou como inventários. A Base de dados permite pesquisas por tipo de processos, intervenientes, datas, referências, etc. Tal BD está a ser utilizada pelo Tribunal e poderá ser disponibilizada a qualquer Tribunal do Distrito da Guarda.

Durante o mês de Novembro e Dezembro, no âmbito de processo de migração de registos da Base de dados Calm para a Digitarq, foram corrigidos 2787 registos com erros e até final do ano foram efectuadas todas as alterações / correcções indispensáveis a que os mais de 55000 registos / descrições contidas na Base de dados do sistema “Calm” pudessem migrar para o DIGITARQ.

5. Afectação de Recursos às Actividades

Como se constatará pela análise mais detalhada sobre a afectação de recursos humanos, materiais e financeiros feita adiante, as actividades foram desenvolvidas com base nos recursos humanos e materiais detidos pelo serviço. O recurso a prestações de serviços externos para desenvolvimento de actividades, ou “outsourcing”, é praticamente inexistente, devidos a não haver recursos financeiros disponíveis para tal.

5.1- Recursos Humanos

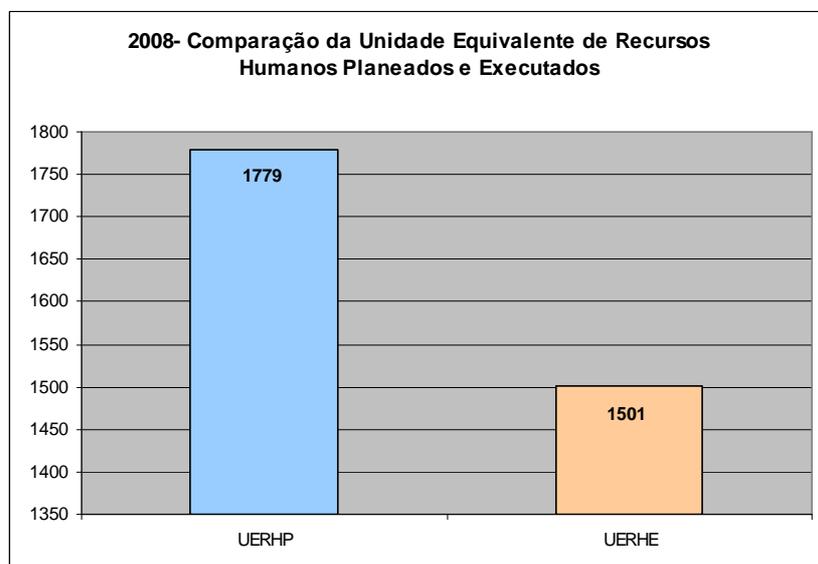
Como se pode constatar pela tabela abaixo, o serviço em 2008 dispôs de menos recursos humanos, do que em 2007. A perda de recursos fez-se sentir principalmente na área técnica de arquivo – função fim do serviço.

Recursos Humanos

	2007	2008
Dirigente	1	1
Técnicos Sup.	3	1
Assistente Técnico	1	1
Assistente Operacional	5	5
Total	10	8

As actividades foram desenvolvidas no âmbito de um limitadíssimo número de recursos humanos disponíveis. A falta de recursos humanos foi algo atenuada pela contratualização de dois POC's com Instituto de Emprego e Formação Profissional (Programas Ocupacionais para desempregados) nas áreas de serviço administrativo (de 1 de Julho a Dezembro) e limpeza de instalações (Agosto a Dezembro, esta foi a única forma de ser assegurada a limpeza das instalações).

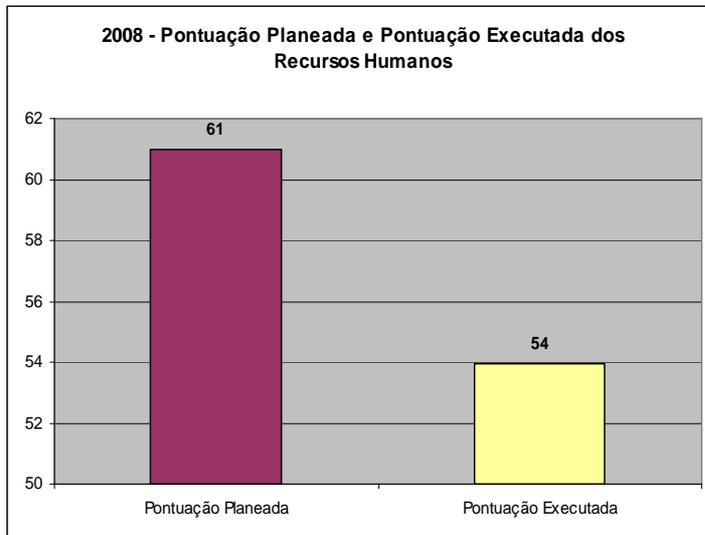
A acentuar a falta de recursos humanos, quer na área técnica de arquivo, que na área administrativa, verificou-se uma diferença significativa entre o total de Unidade Equivalentes de Recursos Humanos Planeados do ADGrd (UERHP) e o total de Unidades Equivalentes de Recursos Humanos Executados (UERHE).



Arquivo Distrital da Guarda 14 Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

No gráfico acima está bem patente a diferença entre o total da UERHP e UERHE da unidade orgânica, em 2008.

Em termos objectivos, no universo total dos recursos humanos (RH) disponíveis



trabalhou-se 278 dias a menos em relação ao previsto.

O desvio de 11,48 % entre a pontuação relativa a recursos humanos planeados e executados, teve um impacto ainda mais significativo na medida em que o universo total de RH é extremamente restrito, apenas constituído por apenas 7 trabalhadores e um dirigente, o

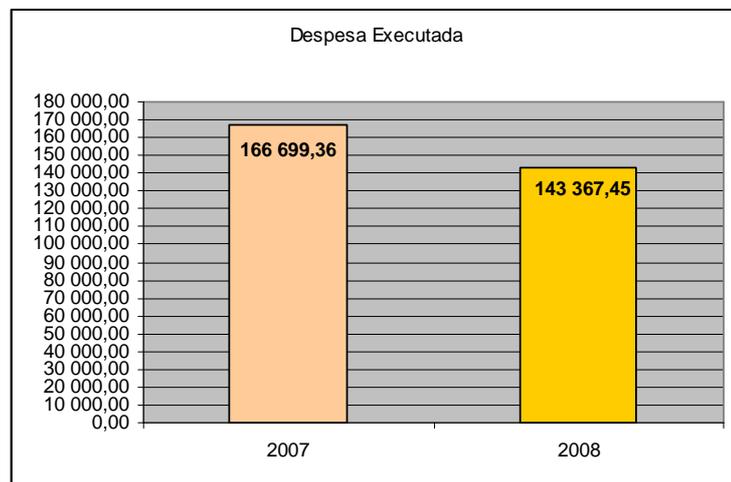
que faz com que a falta de um recurso, ainda que temporária tem grande impacto na produção e organização da unidade orgânica.

5.2- Recursos Financeiros

Em 2008, o Arquivo Distrital da Guarda, executou menos despesa em relação a 2007. Verificou-se uma diminuição de despesa no montante de 23.331,91 €, o que equivale a um decréscimo de 13,9 % (Cf. gráfico ao lado).

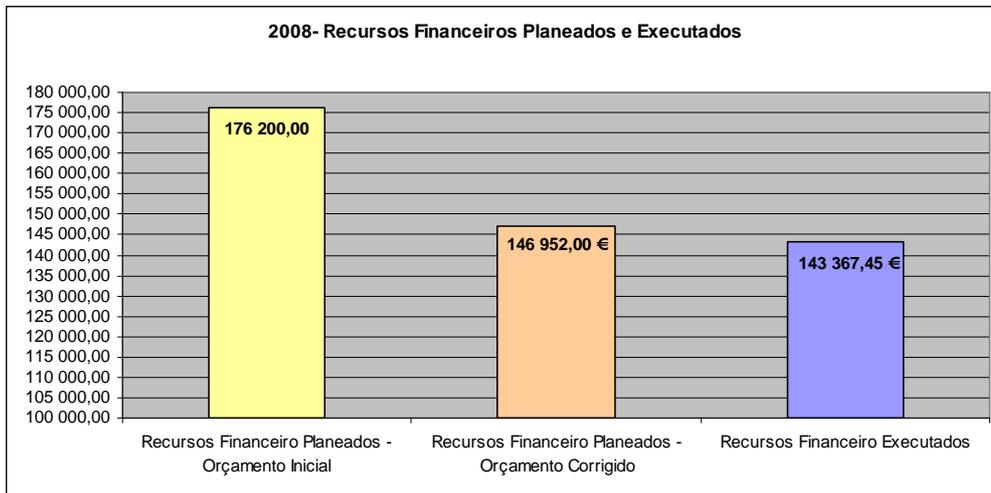
Se compararmos os valores globais do orçamento inicial

com os valores do orçamento corrigido (veja –se gráfico seguinte), constata-se que o serviço utilizou muito menos recursos financeiros do que o previsto no orçamento inicial. O serviço realizou uma despesa inferior em 18,6% em relação à despesa prevista no orçamento aprovado.



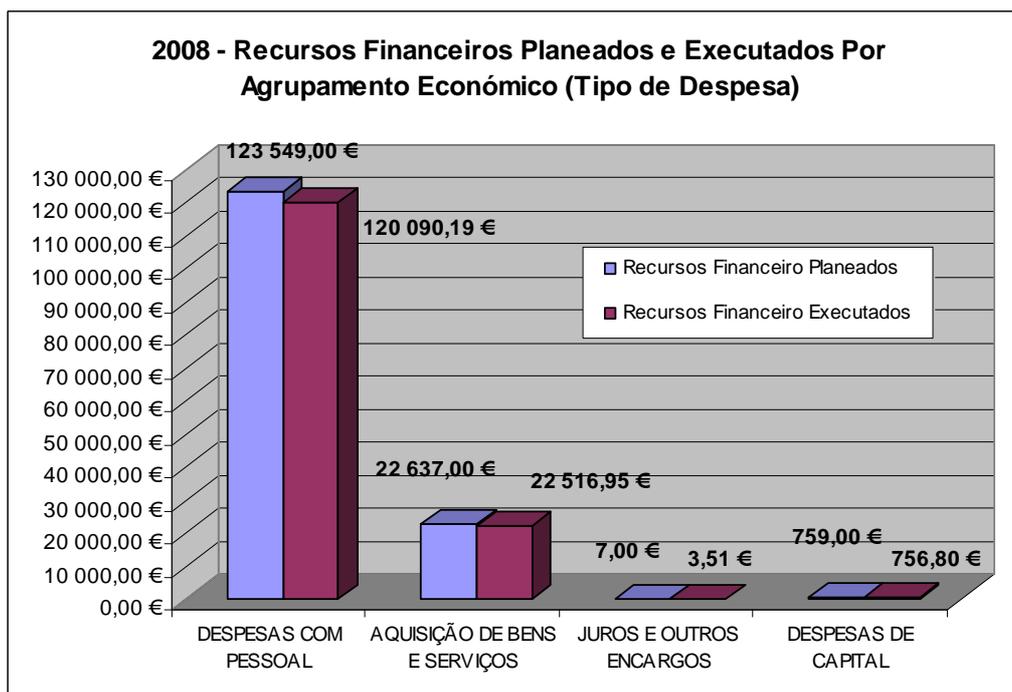
Arquivo Distrital da Guarda 15 Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Ao procedermos à comparação global entre os recursos financeiros estimados após cativações e alterações orçamentais, ou seja entre dotação global corrigida e os recursos financeiros realizados (pagamentos ilíquidos), concluímos que apenas se verifica um desvio de 2,4 %. Ou seja, verificou-se uma elevada taxa de execução orçamental se tivermos como referência o orçamento corrigido



O serviço realizou menos despesa, principalmente devido a ter menos encargos com recursos humanos que saíram do serviço e que não foram substituídos. Ou seja a diminuição da despesa deveu-se principalmente ao facto de haver menos pessoal.

Se fizermos uma análise da execução orçamental (orçamento corrigido), segundo os vários subagrupamentos da despesa, constatamos uma proximidade entre montantes planeados e executados.



A maior divergência entre despesa prevista no orçamento corrigido e executada, verifica-se nas despesas com pessoal. Assenta tal divergência no facto de não ter havido pagamento de prémios de desempenho, pelo que se verifica na rubrica 01.02.03 PD , um montante não executado de 2.712,57 € (esta verba é de dotação obrigatória).

Em termos globais, 83% dos recursos disponíveis foram absorvidos pelas Despesas com Pessoal e 16% com a Aquisição de Bens e Serviços.

Dos recursos financeiros afectos à aquisição de bens e serviços, a sua esmagadora maioria destinou-se a pagamentos de encargos essenciais ao funcionamento do serviço, como sejam pagamento do consumo de electricidade, água e comunicações.

5.3- Recursos Materiais

Ao longo de 2008, o ADG adquiriu equipamentos que lhe possibilitaram melhorar o seu desempenho, em actividades prioritárias para o exercício da sua missão. Tal foi o caso de equipamento para monitorização e registo das condições ambientais nos depósitos. Conseguiu ainda o serviço adquirir equipamento administrativo duradouro essencial para o desenvolvimento das actividades.

6. Grau de Realização de Formação

O serviço incentivou os trabalhadores a frequentar acções de formação com vista ao desenvolvimento das suas competências profissionais. Foram frequentadas sete acções de formação. Dos sete trabalhadores, cinco não frequentaram acções de formação. A não frequência de acções de formação por parte destes trabalhadores deveu-se ao facto de não terem demonstrado interesse em terem

III- AVALIAÇÃO FINAL

7. Auto-avaliação do Serviço

7.1- Os Objectivos da Unidade Orgânica

Tendo em conta a missão e as competências legalmente atribuídas ao ADG, bem como os objectivos estratégicos definidos superiormente e a articulação como os recursos humanos, financeiros e materiais disponíveis, foram definidos quatro objectivos operacionais a alcançar pelo ADG ao longo de 2008.

Estes objectivos integram-se no âmbito dos objectivos estratégicos 3 e 5 (supra referidos) e são:

Objectivo Operacional 1	Objectivo	Aumentar o número de instrumentos para recuperação da informação, disponíveis através do sítio web do ADG.
	Indicador/es	Nº de descrições completas de Fundos, até ao nível da série, disponibilizadas através do sítio web até 31/12/2008.
	Meta	Disponibilização no sitio web do ADG, até 31/12/2008, descrições de 80 Fundos, até ao nível da série.
	Superação	Disponibilização no sítio web descrições de 130 Fundos, até ao nível de descrição da série, até 31/12/2008.
	Peso	20 %

Objectivo Operacional 2	Objectivo	Aumentar a capacidade de depósito do ADG, para incorporar documentação de conservação permanente.
	Indicador/es	<u>Indicador 1</u> - Metros lineares de documentos (MI) avaliados. <u>Indicador 2</u> - Metros lineares de documentos eliminados.
	Meta	Concluir o processo de avaliação e propor a eliminação de 50 MI de documentação detida, até 31/12/2008.
	Superação	Conclusão do processo de eliminação de 50 MI de documentos, até 31/12/2008.
	Peso	35 %

Objectivo Operacional 3	Objectivo	Implementar um sistema para controlo interno de consumos de bens.
	Indicador/es	Tempo
	Meta	Implementar o sistema até 30 de Abril de 2008.
	Superação	Antecipação da implementação até 31 de Março de 2008.
	Peso	20 %

Arquivo Distrital da Guarda 18
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Objectivo Operacional 4	Objectivo	Avaliar os serviços leitura e reprodução documentos, prestados pelo ADG no ano em curso.
	Indicador/es	Nº de indicadores de desempenho apurados.
	Meta	Apurar o tempo médio de resposta dada aos pedidos de certificação e reprodução dos documentos durante 10 meses (1 indicador de eficácia).
	Superação	Apurar 2 indicador de desempenho do ADG em 2008 (1 indicador de eficácia + 1 indicador de qualidade).
	Peso	25 %

7.2- Avaliação Global do Grau de Cumprimento dos Objectivos

Pelo exposto no Capítulo II, concluímos que foram atingidos os objectivos operacionais 1, 2 e 3, sendo superado o objectivo 4.

7.3- Apreciação Quantitativa e Qualitativa dos Resultados

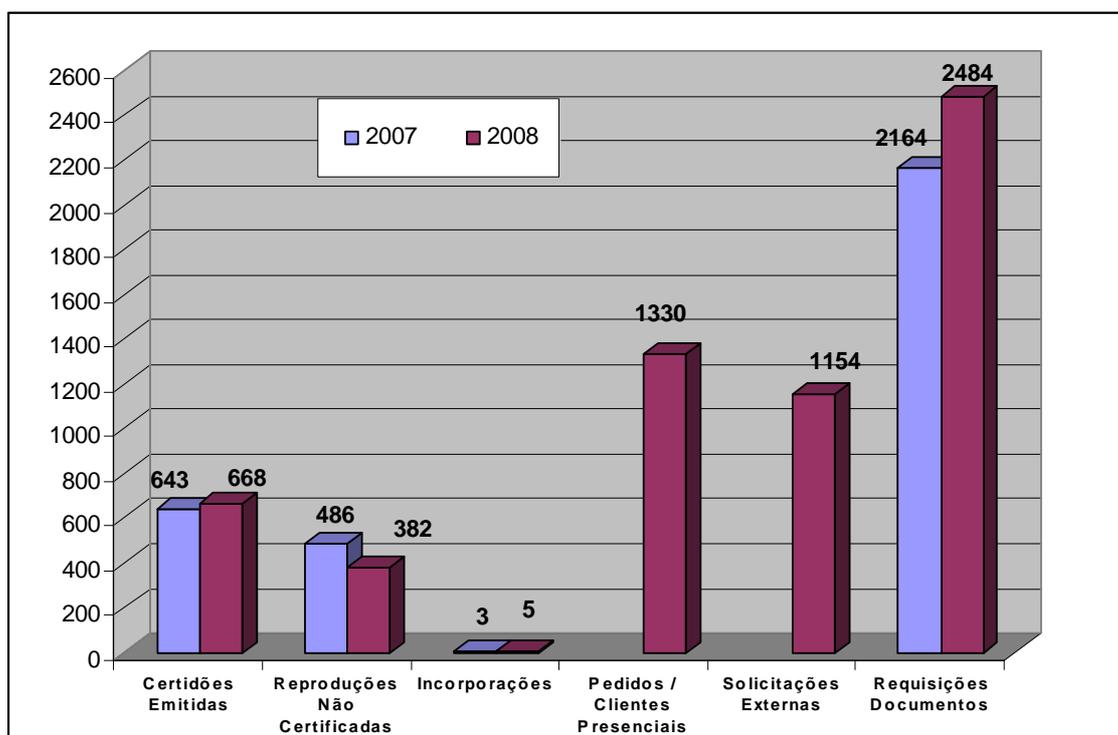
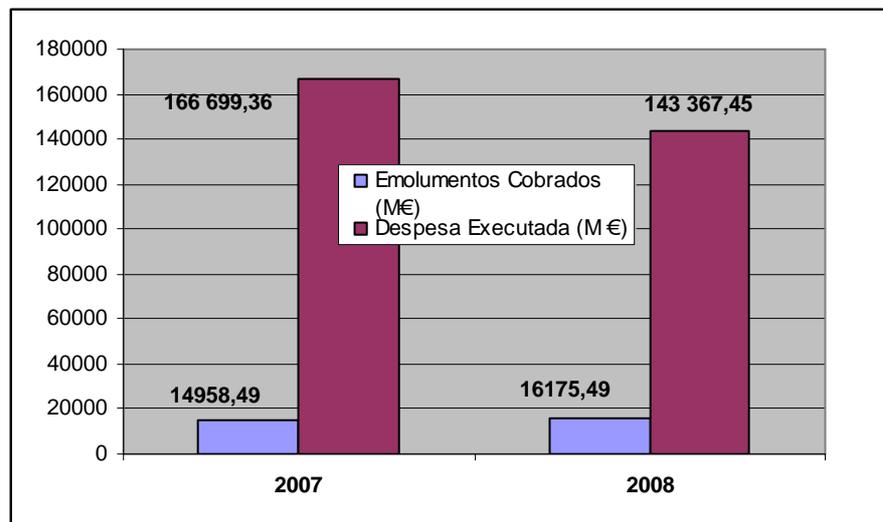
- **Processos e sistema de Indicadores de Desempenho** – O serviço fomentou o uso sistemático de indicadores de desempenho quantificáveis e verificáveis e assegurou a recolha e registo da informação relativa aos indicadores adoptados. Assim, foram adoptados pelo serviço, com adaptações ao nível dos instrumentos de recolha e das unidades de medida, os indicadores de desempenho definidos pela DGARQ: indicador nº 1 para apuramento de descrições propostas e validadas; nº 2 para apuramento reproduções não certificadas; indicador nº 13 e 16 para recolha de informação sobre pedidos de reprodução de documentos certificados (quantidade de pedidos satisfeitos /tempo de resposta medido em dia útil). Estes indicadores visaram medir a eficácia dos serviços prestados, na medida em que sobretudo avaliam o tempo de resposta e / ou a quantidade de serviços prestados.

Em complemento, adoptámos também a recolha sistemática de informação junto dos nossos clientes, presenciais e não presenciais, através de inquéritos, como forma de medir a qualidade dos serviços prestados segundo a perspectiva de quem requer o serviço. Tal foi efectuado através de distribuição de inquéritos anónimos a todos os clientes. Através deste processo o serviço obteve, um indicador de desempenho relativo à qualidade do serviço.

- **Produtividade** – Na representação gráfica dos resultados obtidos em 31/12/2008, constata-se que em relação a 2007, com menos recursos financeiros e menos recursos humanos, o Arquivo Distrital da Guarda, atendeu mais clientes

Arquivo Distrital da Guarda 19 Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

(presenciais e não presenciais), emitiu mais reproduções de documentos (note-se que foram emitidas menos reproduções não certificadas, mas tal deve-se ao facto de o Regulamento de Reprodução de documentos restringir muito a reprodução através de fotocópia a partir de originais como estratégia de preservação), teve mais clientes presenciais e concretizou mais incorporações. Verificou-se ainda um aumento dos emolumentos arrecadados de 7,52%.

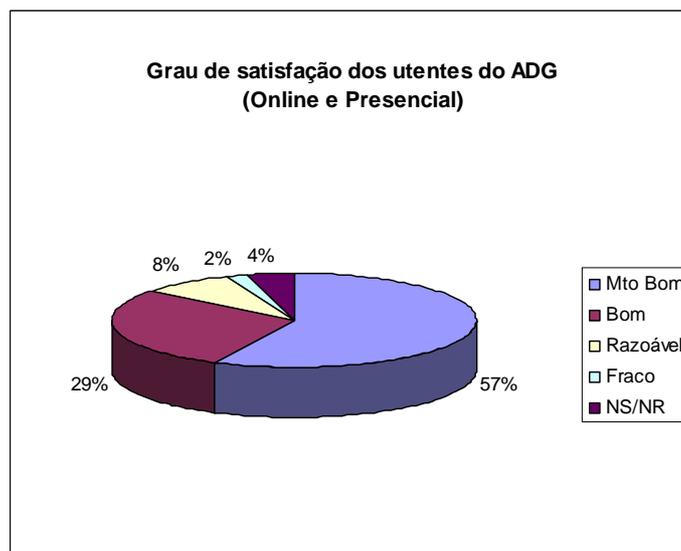


- **Impacto na Sociedade** – O arquivo Distrital da Guarda procurou, com os meios disponíveis, disponibilizar informação actualizada junto dos cidadãos sobre os serviços que presta e a forma como tais cidadãos e/ou entidades podem ter

Arquivo Distrital da Guarda 20 Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

acesso presencial e não presencialmente a tais serviços. A página na Internet, do serviço constituiu um instrumento privilegiado no acesso a serviços, quer como forma de requisitar reproduções de documentos, pedidos de informação, quer como acesso a instrumentos de recuperação de informação do património detido. Em 2008, acederam ao sítio web do ADG 14211 visitantes únicos e foram consultadas 166148 páginas do “site”.

- **Satisfação dos Utilizadores** – Ao promover um inquérito junto de clientes presenciais e não presenciais do ADG, o serviço procurou simultaneamente obter um indicador de desempenho relativo à qualidade dos serviços, averiguar a satisfação dos clientes e também, dar-lhes a oportunidade de participarem no processo de melhoria dos serviços uma vez que são recolhidas sugestões e críticas sobre os serviços prestados, o atendimento, os recursos, etc. Ao inquérito efectuado e num universo de 98 clientes, foram obtidos os seguintes resultados.



7.4- Mecanismo de Participação e Auscultação de Clientes Internos e Externos

Foram efectuadas reuniões, com os trabalhadores com o objectivo de recolher sugestões e a estimular atitudes críticas sobre as actividades em curso. O Plano de actividades e os objectivos da unidade orgânica foram apresentados e discutidos com todos os trabalhadores.

O Arquivo disponibilizou, quer junto dos seus clientes presenciais, através de inquéritos, recolhas de sugestões; quer junto dos clientes não presenciais, através de inquéritos on line e caixa de sugestões disponível na sua página na Internet, meios de auscultar a opinião daqueles com quem e para quem trabalhamos.

8. Conclusões

- As limitações orçamentais, restringiram em boa parte o acesso a bens e serviços externos o que faz com que o serviço, para realização das actividades apenas use quase exclusivamente os recursos internos.
- O serviço perdeu recursos humanos nos últimos dois anos, recursos esses que não foram substituídos. Apenas possui um recurso com formação (para além do actual dirigente) na área de arquivo e apenas possui para a área administrativa, um recurso qualificado (uma assistente técnica). A diferença entre recursos humanos planeados e executados teve impacto significativo no desempenho do serviço.
- Como ficou mencionado na descrição das actividades executadas, embora houvesse actividades cujos objectivos que não foram integralmente atingidos, de forma geral todas as actividades previstas em plano foram executadas, os objectivos atingidos.
- Verificou-se um alto grau de satisfação por parte dos clientes do serviço em relação aos principais serviços prestados.
- A unidade orgânica reestruturou e regulou serviços, foram implementados mecanismos que aumentaram o controlo interno sobre o desenvolvimento de actividades, bens detidos e consumidos.
- Não obstante as grandes limitações ao nível de utilização de recursos (humanos e financeiros), o serviço atingiu de forma clara os objectivos propostos para a unidade orgânica.

Arquivo Distrital da Guarda, 30 de Março de 2009.

(Levi Manuel Coelho - Director em Regime de Substituição)

IV- ANEXOS

Fichas de Avaliação de Actividades

Arquivo Distrital da Guarda 24
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Ficha de Avaliação de Actividade

Ano: 2008

IDENTIFICAÇÃO

CÓDIGOS

Serviço	País ou Área geográfica	Domínio/Área	Actividade	Prioridade
16 00 03 13 00			ADG 02	1

Designação da Actividade

ADG.02 – <i>Actividade de aquisição de património arquivístico, nos termos da lei</i>	<input type="checkbox"/> Nova <input checked="" type="checkbox"/> Em curso
---------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

Serviço Responsável

Responsabilidade de execução	Responsabilidade partilhada
Arquivo Distrital da Guarda	

Objectivos previstos

Descrição	Indicadores de realização física	
	Unidade de Medida	Meta
1. Assegurar a realização de 7 incorporações (previstas), se solicitadas pelas entidades (Activ. 104.05 do Plano Actividades)	Nº de incorporações.	7 Incorporações até 31/12/2008

Objectivos alterados no decurso do ano civil em causa

Descrição	Data da Alteração do Objectivo	Justificação para a alteração do Objectivo	Indicadores de realização física	
			Unidade de Medida	Meta
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Concretização dos Objectivos

Grau de Realização dos Objectivos Previstos	Atingiu	Não Atingiu	Superou	Observações/ Justificação Desvios
1.	X			
2.				
3.				
4.				
5.				

Arquivo Distrital da Guarda 25
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Outras Acções Desenvolvidas

Acções Desenvolvidas	Calendarização	Resultados Quantificados	Observações/Justificação Desvios

Recursos Utilizados na Actividade

Humanos (*nota: deve incluir todos os postos de trabalho que foram destinados a cada actividade independentemente do tipo de vínculo público ou privado e da forma o que inclui tb prestações de serviços desde que estejam especificamente destinados à Actividade*).

Carreira/categoria/ ou outra designação (v.g.no caso de contratos)	N.º	Tipo de vínculo	% de ocupação com a Actividade
Director	1	Quadro	
Técnica Sup.	1	Quadro	
Auxiliares Técnicas	1	Contrato	

Custos da actividade

Tipo de Despesa		Montante
Funcionamento	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Funcionamento	
Receitas Próprias	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Receitas Próprias	
PIDDAC	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total PIDDAC	
Outras fontes	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total outras fontes	
TOTAL		

Receitas obtidas da Actividade

Tipo	Montante
De venda de bens ou serviços	
De taxas ou tarifas	
De concessões	
Outras (designar quais)	
TOTAL	

Arquivo Distrital da Guarda 26
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Ficha de Avaliação de Actividade

Ano: 2008

IDENTIFICAÇÃO

CÓDIGOS

Serviço	País ou Área geográfica	Domínio/Área	Actividade	Prioridade
16 00 03 13 00			ADG 03	1

Designação da Actividade

ADG.03 – <i>Actividade de organização, descrição e gestão da documentação arquivística</i>	<input type="checkbox"/> Nova <input checked="" type="checkbox"/> Em curso
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

Serviço Responsável

Responsabilidade de execução	Responsabilidade partilhada
Arquivo Distrital da Guarda	

Objectivos previstos

Descrição	Indicadores de realização física	
	Unidade de Medida	Meta
1. Avaliação de documentação Judicial detida pelo ADG (Actividade ADG 104.06 do Plano de Actividades).	Metros lineares de documentos avaliados	50 MI de documentos avaliados até 31/12/2008
2. Efectuar os averbamentos em 2 dias (Actividade 104.07 do Plano de Actividades)	Dias úteis de trabalho	Conclusão do processo no tempo médio de 2 dias.
3. Catalogar, na "PORBASE 5", as publicações disponíveis em livre acesso na sala de leitura (Actividade 104.08 do Plano de Actividades)	% de Obras Catalogadas	100% das obras em livre acesso
4. Aumentar o número de instrumentos para recuperação da informação, disponíveis através do sítio web do ADG (Actividade 104.10 do Plano de Actividades).	Nº de descrições completas de Fundos, até ao nível da série.	Disponibilização no sítio web do ADG, até 31/12/2008, descrições de 80 Fundos, até ao nível da série.

Objectivos alterados no decurso do ano civil em causa

Descrição	Data da Alteração do Objectivo	Justificação para a alteração do Objectivo	Indicadores de realização física	
			Unidade de Medida	Meta
1.				
2.				
3.				
4.				

Concretização dos Objectivos

Grau de Realização dos Objectivos Previstos	Atingiu	Não Atingiu	Superou	Observações/ Justificação Desvios
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			

Outras Acções Desenvolvidas

Acções Desenvolvidas	Calendarização	Resultados Quantificados	Observações/Justificação Desvios
1.			
2.			

Arquivo Distrital da Guarda 27
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Recursos Utilizados na Actividade

Humanos (*nota: deve incluir todos os postos de trabalho que foram destinados a cada actividade independentemente do tipo de vínculo público ou privado e da forma o que inclui tb prestações de serviços desde que estejam especificamente destinados à Actividade*).

Carreira/categoria/ ou outra designação (v.g.no caso de contratos)	N.º	Tipo de vínculo	% de ocupação com a Actividade
Director	1	Nomeação	
Auxiliares Técnicas	3	Tempo Parcial	
Técnica superior	1	Quadro	

Custos da actividade

Tipo de Despesa		Montante
Funcionamento	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Funcionamento	
Receitas Próprias	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Receitas Próprias	
PIDDAC	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total PIDDAC	
Outras fontes	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total outras fontes	
TOTAL		

Receitas obtidas da Actividade

Tipo	Montante
De venda de bens ou serviços	
De taxas ou tarifas	
De concessões	
Outras (designar quais)	
TOTAL	

Arquivo Distrital da Guarda 28
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Ficha de Avaliação de Actividade

Ano: 2008

IDENTIFICAÇÃO

CÓDIGOS

Serviço	País ou Área geográfica	Domínio/Área	Actividade	Prioridade
16 00 03 13 00			ADG 04	1

Designação da Actividade

ADG.04 – <i>Actividade de promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico.</i>	<input type="checkbox"/> Nova <input checked="" type="checkbox"/> Em curso
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

Serviço Responsável

Responsabilidade de execução	Responsabilidade partilhada
Arquivo Distrital da Guarda	

Objectivos previstos

Descrição	Indicadores de realização física	
	Unidade de Medida	Meta
1. Satisfazer os pedidos de informações e de doc no tempo máximo de 4 dias. (Actividade 104.03 do Plano de Actividades)	Média Dias (úteis) de resposta.	Resposta em 4 dias.
2. Assegurar um serviço de leitura com boa qualidade (Actividade 104.01 do Plano de Actividades)	Apreciação qualitativa dos clientes em inquérito.	Obtenção de Qualificação de Bom Serviço, em 80% de respostas em inquérito a clientes.
3. Implementar um serviço de atendimento (Actividade 104.02 do Plano de Actividades)	Tempo (dias úteis de trabalho).	Implementação do serviço até 31 de Março.
4. Conceber e Implementar um Regulamento dos serviços de Atendimento e Leitura (Actividade 104.04 do Plano de Actividades)	Tempo	Implementação Até 15/03/2008

Objectivos alterados no decurso do ano civil em causa

Descrição	Data da Alteração do Objectivo	Justificação para a alteração do Objectivo	Indicadores de realização física	
			Unidade de Medida	Meta
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Concretização dos Objectivos

Grau de Realização dos Objectivos Previstos	Atingiu	Não Atingiu	Superou	Observações/ Justificação Desvios
1.	X			
2.	X			
3.			X	
4.			X	

Arquivo Distrital da Guarda 29
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Outras Acções Desenvolvidas

Acções Desenvolvidas	Calendarização	Resultados Quantificados	Observações/Justificação Desvios
1.			
2.			
3.			
n.			

Recursos Utilizados na Actividade

Humanos (*nota: deve incluir todos os postos de trabalho que foram destinados a cada actividade independentemente do tipo de vínculo público ou privado e da forma o que inclui tb prestações de serviços desde que estejam especificamente destinados à Actividade*).

Carreira/categoria/ ou outra designação (v.g.no caso de contratos)	N.º	Tipo de vínculo	% de ocupação com a Actividade
Director	1	Quadro	15%
Auxiliares Técnicas	3	Contrato	90%

Custos da actividade

Tipo de Despesa		Montante
Funcionamento	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Funcionamento	
Receitas Próprias	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Receitas Próprias	
PIDDAC	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total PIDDAC	
Outras fontes	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total outras fontes	
TOTAL		

Receitas obtidas da Actividade

Tipo	Montante
De venda de bens ou serviços	
De taxas ou tarifas	
De concessões	
Outras (designar quais)	
TOTAL	

Arquivo Distrital da Guarda 30
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Ficha de Avaliação de Actividade

Ano: 2008

IDENTIFICAÇÃO

CÓDIGOS

Serviço	País ou Área geográfica	Domínio/Área	Actividade	Prioridade
16 00 03 13 00			ADG 05	

Designação da Actividade

ADG.05 – <i>Actividade de preservação e conservação do património arquivístico.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Nova <input type="checkbox"/> Em curso
--------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

Serviço Responsável

Responsabilidade de execução	Responsabilidade partilhada
Arquivo Distrital da Guarda	

Objectivos previstos

Descrição	Indicadores de realização física	
	Unidade de Medida	Meta
1. Monitorizar, de forma permanente, as condições ambientais de depósito, com vista a melhorar as condições de depósito. (Actividade 104.09 do Plano de Actividades)	Relatórios objectivos / pontos de situação	Apresentar pontos de situação mensais
2. Dispor de dados monitorizados de temperatura e humidade relativa para todos os depósitos (Actividade 104.09 do Plan de Actividades)	Recolhas diárias	Recolhas diárias em 7 meses

Objectivos alterados no decurso do ano civil em causa

Descrição	Data da Alteração do Objectivo	Justificação para a alteração do Objectivo	Indicadores de realização física	
			Unidade de Medida	Meta
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Concretização dos Objectivos

Grau de Realização dos Objectivos Previstos	Atingiu	Não Atingiu	Superou	Observações/ Justificação Desvios
1.	X			
2.	X			
3.				
4.				
5.				

Arquivo Distrital da Guarda 31
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Outras Acções Desenvolvidas

Acções Desenvolvidas	Calendarização	Resultados Quantificados	Observações/Justificação Desvios
1.			
2.			
3.			
n.			

Recursos Utilizados na Actividade

Humanos (*nota: deve incluir todos os postos de trabalho que foram destinados a cada actividade independentemente do tipo de vínculo público ou privado e da forma o que inclui tb prestações de serviços desde que estejam especificamente destinados à Actividade*).

Carreira/categorial ou outra designação (v.g.no caso de contratos)	N.º	Tipo de vínculo	% de ocupação com a Actividade
Director	1	Quadro	10%
Técnica Sup.	1	Quadro	25%

Custos da actividade

Tipo de Despesa		Montante
Funcionamento	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Funcionamento	
Receitas Próprias	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Receitas Próprias	
PIDDAC	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total PIDDAC	
Outras fontes	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total outras fontes	
TOTAL		

Receitas obtidas da Actividade

Tipo	Montante
De venda de bens ou serviços	
De taxas ou tarifas	
De concessões	
Outras (designar quais)	
TOTAL	

Arquivo Distrital da Guarda 32
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Ficha de Avaliação de Actividade

Ano: 2008

IDENTIFICAÇÃO
CÓDIGOS

Serviço	País ou Área geográfica	Domínio/Área	Actividade	Prioridade
16 00 03 13 00			ADG 08	

Designação da Actividade

ADG.08 - <i>Actividade de apoio, de planeamento e administração.</i>	<input type="checkbox"/> Nova <input checked="" type="checkbox"/> Em curso
----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

Serviço Responsável

Responsabilidade de execução	Responsabilidade partilhada
Arquivo Distrital da Guarda	

Objectivos previstos

Descrição	Indicadores de realização física	
	Unidade de Medida	Meta
1. Assegurar a execução dos procedimentos adequados à execução orçamental. (Actividade 258.01 do Plano de Actividades)	Nº de erros e Prazo de tratamento	Tratamento da Informação Contabilística no SIC sem erros/PLC até 4º dia útil do mês
2. Assegurar os serviços de expediente e arquivo (Actividade 258.02 do Plano de Actividades)	% de Classificações Correctamente Atribuídas / Tempo	95% de classificações correctamente atribuídas / Documentos disponíveis para despacho até às 11:00 do dia após a sua recepção
3. Actualizar o cadastro de bens do ADG (Actividade 258.03 do Plano de Actividades)	Data de Conclusão da actividade	31/08/2008
4. Implementar um sistema para controlo interno de consumo de existências (Actividade 258.04 do Plano de Actividades)	Tempo de Implementação	30/04/2008
5. Avaliar os serviços de leitura e reprodução de documentos (Actividade 258.05 do Plano de Actividades)	Nº de Indicadores de desempenho obtidos	Obtenção de 1 indicador de eficácia

Objectivos alterados no decurso do ano civil em causa

Descrição	Data da Alteração do Objectivo	Justificação para a alteração do Objectivo	Indicadores de realização física	
			Unidade de Medida	Meta
1.				
2.				

Concretização dos Objectivos

Grau de Realização dos Objectivos Previstos	Atingiu	Não Atingiu	Superou	Observações/ Justificação Desvios
1.	X			
2.		X		
3.	X			
4.			X	
5.				

Arquivo Distrital da Guarda 33
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Outras Acções Desenvolvidas

Acções Desenvolvidas	Calendarização	Resultados Quantificados	Observações/Justificação Desvios
1.			
2.			
3.			
n.			

Recursos Utilizados na Actividade

Humanos (*nota: deve incluir todos os postos de trabalho que foram destinados a cada actividade independentemente do tipo de vínculo público ou privado e da forma o que inclui tb prestações de serviços desde que estejam especificamente destinados à Actividade*).

Carreira/categoria/ ou outra designação (v.g.no caso de contratos)	N.º	Tipo de vínculo	% de ocupação com a Actividade
Director	1	Quadro	50%
Técnica Sup.	1	Quadro	15 %
Administrativa	1	Quadro	100%
Auxiliares Administrativas	1	Quadro	100%

Custos da actividade

Tipo de Despesa		Montante
Funcionamento	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Funcionamento	
Receitas Próprias	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total Receitas Próprias	
PIDDAC	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total PIDDAC	
Outras fontes	Despesas de pessoal	
	Despesas Correntes	
	Despesas Capital	
	Total outras fontes	
TOTAL		

Receitas obtidas da Actividade

Tipo	Montante
De venda de bens ou serviços	
De taxas ou tarifas	
De concessões	
Outras (designar quais)	
TOTAL	

Inquéritos

Resultados de Inquérito a Clientes Presenciais

		Muito Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL
3 Recepção Atendimento	Simpatia e Cortesia	37	2	1	0	2	42
	Procedimentos Regulamentares ao acesso à Sala de Leitura	27	7	0	0	8	42
	Precisão e consistência da informação fornecida	33	4	1	0	4	42
	Tempo de espera	25	7	8	0	2	42
4 Sala de leitura Atendimento	Simpatia e Cortesia	18	0	0	0	0	18
	Competência	16	2	0	0	0	18
	Apoio prestado e ajuda disponibilizada	16	2	0	0	0	18
	Capacidade de sugerir alternativas	15	2	0	0	1	18
	Precisão e consistência da informação fornecida	15	2	0	0	1	18
	Rapidez e eficiência do atendimento	15	2	1	0	0	18
5 Sala de leitura Condições	Conforto	8	6	2	0	2	18
	Organização da sala	9	7	0	0	2	18
	Qualidade do equipamento disponibilizado	8	5	2	0	3	18
	Acessibilidade aos instrumentos de recuperação da informação	8	5	1	0	4	18
	Horário de funcionamento	7	5	4	0	2	18
6 Serviço prestado	Tempo de obtenção da documentação solicitada	25	9	3	0	5	42
	Tempo de entrega do serviço solicitado	23	8	3	0	8	42
	Qualidade dos instrumentos de pesquisa	16	13	2	0	11	42
	Apoio prestado no esclarecimento de dúvidas	24	11	0	0	7	42
	Apoio técnico prestado	25	8	1	0	8	42
	Tempo de espera	22	7	5	1	7	42
7 Instrumentos de recuperação da	Quantidade	8	5	1	0	4	18
	Qualidade técnica	8	4	1	0	5	18

Arquivo Distrital da Guarda 35
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

Informação	Eficácia recuperação da informação	8	4	1	0	5	18
8 Serviço de reprografia	Qualidade das reproduções fornecidas	20	12	0	0	10	42
	Tempo de entrega do serviço solicitado	18	12	2	0	10	42
9 Instalações	Acessibilidade	19	12	4	0	7	42
	Espaço onde foi recebido	28	6	1	0	7	42
	Limpeza	28	5	0	0	9	42
10 - Globalmente como classifica o serviço que lhe foi prestado		27	11	0	0	4	42

Resultados de Inquérito a Clientes Não Presenciais



Response Summary

Total Started Survey: 56
 Total Completed Survey: 56 (100%)

Page: Default Section

1. Sexo:			Response Percent	Response Count
Masculino			54.5%	30
Feminino			45.5%	25
			<i>answered question</i>	55
			<i>skipped question</i>	1

2. Profissão			Response Percent	Response Count
Profissão Liberal			31.4%	16
Estudante			3.9%	2
Docente			11.8%	6
Trabalhador Por Conta Própria			13.7%	7
Outra			39.2%	20
Caso a sua profissão não se enquadre em nenhuma opção indique a sua profissão				19
			<i>answered question</i>	51
			<i>skipped question</i>	5

3. Recorreu ao pedido de serviços do ADG através de :			Response Percent	Response Count
Carta ou fax			5.5%	3
Formulário da página web do ADG			12.7%	7
E-mail			81.8%	45
			<i>answered question</i>	55
			<i>skipped question</i>	1

Arquivo Distrital da Guarda 37
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

4. Reside:			
		Response Percent	Response Count
No Distrito da Guarda		2.0%	1
Fora do Distrito da Guarda		60.0%	30
Fora do Território Nacional		38.0%	19
Caso Resida fora de Portugal indique o país			23
<i>answered question</i>			50
<i>skipped question</i>			6

5. Qual o tipo de serviço que solicitou ao Arquivo Distrital da Guarda?			
		Response Percent	Response Count
Informações sobre registos / documentos		32.1%	18
Pedido de reprodução / certidões de documentos		64.3%	36
Transcrições		0.0%	0
Outras informações		3.6%	2
Outros serviços		0.0%	0
<i>answered question</i>			56
<i>skipped question</i>			0

6. O seu pedido foi satisfeito ?			
		Response Percent	Response Count
Sim		83.6%	46
Não		16.4%	9
Caso o seu pedido tenha sido reencaminhado opte por "sim"			5
<i>answered question</i>			55
<i>skipped question</i>			1

Arquivo Distrital da Guarda 38
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

7. Como classifica a forma como o ADG tratou o seu pedido?			
		Response Percent	Response Count
Rápida e eficiente.		69.6%	39
Eficiente mas pouco rápida.		23.2%	13
Rápida mas pouco eficiente.		3.6%	2
Demorada e pouco eficiente.		3.6%	2
<i>answered question</i>			56
<i>skipped question</i>			0

8. Ao nível do atendimento que lhe foi prestado:						
	Sim	Quase Sempre	Nem sempre	Não	Não respondo	Response Count
Foi utilizada uma linguagem simples e clara	90.6% (48)	1.9% (1)	3.8% (2)	0.0% (0)	3.8% (2)	53
Foi demonstrada cortesia no atendimento	89.8% (44)	6.1% (3)	2.0% (1)	0.0% (0)	2.0% (1)	49
Foram prestadas informações correctas	78.4% (40)	11.8% (6)	3.9% (2)	2.0% (1)	3.9% (2)	51
Foram solucionados os problemas colocados	62.0% (31)	12.0% (6)	10.0% (5)	14.0% (7)	2.0% (1)	50
Foi demonstrada competência técnica no serviço prestado	87.8% (43)	4.1% (2)	4.1% (2)	2.0% (1)	2.0% (1)	49
<i>answered question</i>						55
<i>skipped question</i>						1

9. Globalmente como classifica o serviço que lhe foi prestado?			
		Response Percent	Response Count
Bom		30.4%	17
Muito Bom		51.8%	29
Satisfatório		14.3%	8
Pouco Satisfatório		3.6%	2
Fraco		0.0%	0

Arquivo Distrital da Guarda 39
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

	<i>answered question</i>	56
	<i>skipped question</i>	0

10. Se tivesse que fazer uma sugestão para melhorar o serviço que lhe foi prestado que sugestão(sugestões) faria?		
	Response Percent	Response Count
Não tenho sugestões a fazer.	100.0%	34
Faça a sua sugestão ou sugestões	view	22
	<i>answered question</i>	34
	<i>skipped question</i>	22

INQUÉRITO (On line - SURVEYMONKEY) 31-12-2008

1	Sexo	Masculino	Feminino	NR				
		30	25	1				56
2	Profissão	Profissão liberal	Estudante	Docente	Trab. C. Própria	Outra	NR	
		16	2	6	7	20	5	56
3	Recorreu ao pedido de serv. do ADG através de:	Carta ou Fax	Web site do ADG	E-mail	NR			
		3	7	45	1			56
4	Reside:	No Distrito da GRD	Fora do Distrito da GRD	Fora do Território Nacional	NR			
		1	30	19	6			56
5	Qual o tipo de serviço que solicitou ao ADG?	Informações registos/Docs	Reprodução Certidões/Docs	Transcrições	Outras Informações	Outros serviços		
		18	36	0	2	0		56
6	O seu pedido foi satisfeito?	Sim	Não	NR				
		46	9	1				56
7	Como classifica a forma como o ADG tratou o seu pedido?	Rápida e eficiente	Eficiente mas pouco rápida	Rápida mas pouco eficiente	Demorada e pouco eficiente			
		39	13	2	2			56
8		Sim	Quase sempre	Nem sempre	Não	NR		TOTAL
		48	1	2	0	2		53

Arquivo Distrital da Guarda 41
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2008

	Foi demonstrada cortesia no atendimento	44	3	1	0	1		49
	Foram prestadas informações correctas	40	6	2	1	2		51
	Foram solucionados os problemas colocados	31	6	5	7	1		50
	Foi demonstrada competência técnica no serviço prestado	43	2	2	1	1		49

9	Globalmente como classifica o serviço que lhe foi prestado	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisf.	Fraco		
		29	17	8	2	0		56

Tempo Médio de Satisfação de Pedidos Apresentados

TEMPO MÉDIO DE TRATAMENTO DE PROCESSOS

		N.º de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Entrada/ Encerramento	Início Trat. / Encerram.
270,10,02 Informações	Geral	180	1	2	3	1
	Célia	76	1	2	5	2
	Lisdália	74	1	2	2	1
270,10,06 Certidões	Simplex	343	2	2	5	2
	complexo	21	3	4	5	2
	Célia	158	2	3	5	2
	Lisdália	167	2	2	4	1
270,10,07 Transcrições	Geral	2	2	3	4	2
	Célia	1	1	3	4	3
	Lisdália	1	3	3	3	1
270,10,15 Cert. Telecópia	Geral	18	2	2	2	1
	Célia	9	1	2	2	1
	Lisdália	8	2	1	1	1
270,10,17 Averbamentos	Geral	49	1	1	2	1
	Célia	44	1	1	2	1
270,10,20 Reproduções e Pesquisa	Simplex	234	2	3	6	2
	complexo	146	2	4	7	3
	Célia	171	2	4	6	2
	Lisdália	172	2	4	7	3

Processos por encerrar em 31-12-2008	270.10.02	270.10.06	270.10.07	270.10.15	270.10.17	270.10.20
	145	309			42	337
	149	326			43	350
	173	333				369
	177	338				370
	180	345				371
	181	353				372
		356				374
		359				375
		360				378
		361				379
						380
						381
6	10	0	0	2	12	

N.º de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Entrada/ Encerramento	Início Trat. / Encerram.	
993	2	3	4	2	Geral
459	1	3	4	2	Célia
422	2	2	3	1	Lisdália