

Direcção Geral de Arquivos

Relatório de Actividades do Arquivo Distrital da Guarda

De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2009

I- NOTA INTRODUTÓRIA	3
1. Relatório de Actividades (RA) – metodologia de elaboração.	3
2. Caracterização e Orientações Seguidas Pelo Serviço.....	3
II- ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS.....	4
3. Actividades Desenvolvidas / Macro processos	4
3.1. Actividade ADG 101 - <i>Actividade de promoção, qualificação e auditoria de uma rede de arquivos e de fomento da cooperação interinstitucional e da articulação técnica.</i>	5
3.2.- Actividade ADG 102 - <i>Actividade de salvaguarda do património arquivístico pela sua identificação, classificação e integração nos termos da lei.</i>	6
3.3. Actividade ADG 103 - <i>Actividade de organização, descrição e gestão da documentação arquivística.</i>	8
3.4. Actividade ADG 104- <i>Actividade de promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico.</i>	10
3.5. Actividade ADG 105 - <i>Actividade de preservação e conservação do património.</i>	12
3.6. Actividade ADG 201 - <i>Actividade de gestão e manutenção de infra-estruturas.</i>	13
3.7. Actividade ADG 202 - <i>Actividade de apoio, de planeamento e administração.</i>	14
4. Actividades Desenvolvidas Mas Não Previstas.....	16
5. Afectação de Recursos às Actividades	16
5.1- Recursos Humanos.....	16
5.2- Recursos Financeiros	18
5.3- Recursos Materiais e Tecnológicos.....	19
6. Grau de Realização de Formação	19
III- AVALIAÇÃO FINAL	20
7. Auto-avaliação do Serviço.....	20
7.1- Os Objectivos da Unidade Orgânica	20
7.2. Objectivo Operacional ADG 01	20
7.3. Objectivo Operacional ADG 02	21
7.4. Objectivo Operacional ADG 03	22
7.5. Objectivo Operacional ADG 04	23
7.6. Objectivo Operacional ADG 05	24
7.7- Avaliação Global do Grau de Cumprimento dos Objectivos.....	25
7.8- Apreciação Quantitativa e Qualitativa dos Resultados	25
7.9- Mecanismo de Participação e Auscultação de Clientes Internos e Externos ..	28
8. Conclusões.....	28
IV- ANEXOS	30

I- NOTA INTRODUTÓRIA

1. Relatório de Actividades (RA) – metodologia de elaboração.

O presente relatório de actividades do Arquivo Distrital da Guarda, relativo ao ano de 2009, segue formalmente os capítulos definidos no 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) e possui autonomia administrativa.

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 2009, a saber:

Objectivo 3- Aumentar a disponibilidade e a acessibilidade à informação de arquivo bem como a capacidade de resposta de serviço, promovendo a diversificação de públicos

Objectivo 5- Incrementar a qualidade dos serviços (optimizar a eficiência, eficácia e economia dos processos internos).

II- ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS

3. Actividades Desenvolvidas / Macro processos

As actividades desenvolvidas procuraram dar resposta rápida e eficiente às necessidades daqueles que procuram os nossos serviços, bem como contribuir para a concretização dos objectivos da DGARQ, ao nível do aumento da disponibilidade e a acessibilidade à informação de arquivo, bem como pelo aumento da capacidade de resposta de serviço às solicitações dos cidadãos.

Procurou-se também aumentar a qualidade dos serviços, pelo aumento da eficácia e eficiência dos processos, especialmente os relacionados com a satisfação de pedidos de clientes não presenciais.

Desde o momento da definição dos objectivos para as diversas actividades da unidade orgânica, que se considerou como factor crítico para o alcance dos objectivos traçados, a disponibilidade dos recursos humanos previstos no mapa de pessoal e a sua afectação às actividades segundo o previsto¹.

Não obstante a acentuadíssima diferença entre recursos humanos previstos e recursos humanos disponíveis (veja adiante o ponto 5.1 – Recursos Humanos) o serviço, de um modo geral, garantiu um bom nível de desempenho, como se procurará demonstrar ao longo deste relatório.

¹ Cf. Ponto 3- Estratégia para cumprimento dos Objectivos, do Plano de Actividades Para 2009, disponível em <http://www.adguarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=751&Action=seccao> .

3.1. Actividade ADG 101 - *Actividade de promoção, qualificação e auditoria de uma rede de arquivos e de fomento da cooperação interinstitucional e da articulação técnica.*

Designação

<i>Actividade de promoção, qualificação e auditoria de uma rede de arquivos e de fomento da cooperação interinstitucional e da articulação técnica.</i>	<input type="checkbox"/> Novo <input checked="" type="checkbox"/> Em curso
---	---

Serviço Responsável

Responsabilidade de Execução

Responsabilidade partilhada

Arquivo Distrital da Guarda	
-----------------------------	--

Objectivos

Indicadores de realização física

	Unidade de medida	Meta (quantidade)
1- Dar resposta a pedidos de apoio técnico e de consultoria segundo solicitação de entidades externas.	Nº de Solicitações	Dar resposta a 6 solicitações durante o ano.
2- Divulgar os serviços de apoio técnico de Arquivo Junte de entidades externas.	Divulgação	Concretizar acção de divulgação junto de 14 entidades de todos os concelhos do Distrito.

Avaliação da Actividade

Quanto ao primeiro objectivo o ADGRD, ao longo de 2009, deu resposta a todos os pedidos de apoio e esclarecimento técnico que lhe foram apresentados, especialmente no domínio da avaliação e selecção de documentos de arquivo. Apoiou a implementação do sistema DIGITARQ, nos serviços técnicos de arquivo das câmaras municipais de Manteigas, Fornos de Algodres, Pinhel, Mêda e Figueira de Castelo Rodrigo.

Quanto ao segundo objectivo, o ADGRD, em 15 de Maio de 2009, levou a cabo uma acção de formação e divulgação do Sistema DIGITARQ e das ODA – Orientações para a Descrição Arquivística. Tal acção, gratuita, foi divulgada pelas diversas entidades do Distrito.

Pelo que, todas as acções previstas nesta actividade foram concretizadas e atingidas todos os objectivos a ela associados.

3.2.- Actividade ADG 102 - Actividade de salvaguarda do património arquivístico pela sua identificação, classificação e integração nos termos da lei.

Designação

<i>Actividade de salvaguarda do património arquivístico pela sua identificação, classificação e integração nos termos da lei.</i>	<input type="checkbox"/> Novo <input checked="" type="checkbox"/> Em curso
---	---

Serviço (s) Responsável (eis)

Responsabilidade de Execução

Responsabilidade partilhada

Arquivo Distrital da Guarda	
-----------------------------	--

Objectivos

Indicadores de realização física

	Unidade de medida	Meta (quantidade)
1- Assegurar a incorporação de documentos de conservação legal obrigatória, se solicitadas.	Metros lineares de documentos.	20 MI
2- Proceder ao levantamento da documentação cujo prazo legal de incorporação termina em Dez. 2009	Tempo de Conclusão do levantamento.	30 de Junho de 2009.
3- Proceder ao levantamento da documentação cujo prazo legal de incorporação termina em Dez. 2010	Tempo de Conclusão do levantamento.	31/12/2009.

Acções a desenvolver e sua calendarização

Acções a desenvolver	Calendarização	Quantificação
Avaliação técnica das solicitações.	Pontual, segundo solicitação.	
Realização das incorporações.	Pontual, segundo solicitação.	
Preparação das incorporações a realizar no ano de 2010.	Setembro.	

Avaliação da Actividade

O serviço procedeu, dentro dos prazos previstos em plano, ao mapeamento de quais os documentos (paroquiais / registo civil e notariais) que, nos termos legais deveriam ser incorporados durante 2009 e procedeu ao recenseamento de todos os documentos que em 2010, reuniriam as condições legais para ser incorporados.

Não obstante o ADGRD ter diligenciado a incorporação de documentação notarial proveniente do CN de Almeida, e de documentação proveniente das Conservatórias dos Registos Civis de Seia, Guarda e Figueira de Castelo Rodrigo, tais incorporações não se concretizaram devido à

não remessa dos documentos pelas entidades produtoras, por motivos que nos são alheios.

Foi incorporada documentação paroquial proveniente da Conservatória do Registo Civil de Trancoso.

Apesar de solicitada, o ADGRD não aceitou proceder à incorporação de documentação Judicial proveniente do Tribunal da Comarca de Gouveia, por não ter capacidade de depósito para instalar a documentação que o referido Tribunal pretendia remeter para o ADGRD.

Pelo que se consideram atingidos todos os objectivos propostos no âmbito desta actividade.

3.3. Actividade ADG 103 - Actividade de organização, descrição e gestão da documentação arquivística.

Designação

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

Serviço (s) Responsável (eis)

Responsabilidade de Execução

Responsabilidade partilhada

Arquivo Distrital da Guarda	
-----------------------------	--

Objectivos

Indicadores de realização física

	Unidade de medida	Meta (quantidade)
1- Tornar acessível a documentação incorporada.	Documentação incorporada / tempo	Descrever e disponibilizar a documentação incorporada para consulta até 31/12/2009.
2- Descrever até 31/12/2009, 800 documentos judiciais e disponibilizar no sítio Web a respectiva descrição.	Tempo Nº de doc. Descritos	Descrever 800 doc Até 31/12/2009.
3- Produzir descrição da Documentação da Assembleia Distrital incorporada.	Descrição / Tempo	Descrever 30 % da documentação até ao nível da série
4- Lançar averbamentos nos termos legais	Tempo	Lançar averbamento em 2 dias.

Acções a desenvolver e sua calendarização

Acções a desenvolver	Calendarização	Quantificação (Se Previsível)
Produzir Instrumentos de descrição.	Jan. a Dez.	
Conceber instrumentos de descrição.	Jan. a Dez.	
Lançar averbamentos	Jan. a Dez.	
Gerir espaço de depósitos	Jan. a Dez.	

Avaliação da Actividade

Relativamente aos objectivos traçados e às metas supra referidas e que foram traçadas em plano, verificou-se:

- 1- A documentação incorporada e proveniente da Conservatória do Registo Civil de Trancoso, foi inventariada, feita a respectiva descrição arquivística e tornada acessível

durante o mês de Fevereiro de 2009. Pelo que foi atingido o objectivo.

- 2- Foram feitas e disponibilizadas em ambiente web, no DIGITARQ, 2267 descrições de documentos / processos judiciais, até 31/12/2009 (Ver doc. II em Anexos). Pelo que foi atingido o objectivo 2.
- 3- Foi inventariada e descrita toda a documentação do Fundo da Assembleia Distrital da Guarda, pelo que foi atingido o objectivo (v. Ficha de Indicador 1 em anexo) .
- 4- As comunicações de averbamentos que deram entrada no ADGRD, deram origem à abertura de 94 processos de averbamento, cujo prazo médio de encerramento de cada processo é o que consta da tabela infra. Pelo que foi atingido o objectivo de lançar os averbamentos comunicados no prazo de 2 dias úteis.

Nº total de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Entrada/Encerramento
94	1,13	1,24	1,33

3.4. Actividade ADG 104- Actividade de promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico.

Designação

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

Serviço (s) Responsável (eis)

Responsabilidade de Execução

Responsabilidade partilhada

Arquivo Distrital da Guarda	
-----------------------------	--

Objectivos (entre 3 e 5)

Indicadores de realização física

	Unidade de medida	Meta (quantidade)
1- Reestruturar e actualizar o site do ADG	Data / aumento do nº de acessos em relação a 2008	Reestruturar o site até 30 de Junho de 2009 e aumentar o nº de acessos em 10 %.
2- Promover a realização de visitas de estudo e acções de divulgação do património detido.	Nº Agrupamentos de Escolas.	Divulgação junto de todos os agrupamentos de escolas do Distrito.
3- Criar uma "news letter".	Nº de news letter / ano	4 até 31/12/2009
4- Assegurar um bom serviço de leitura aos leitores do ADG	% de Avaliação de Bom Serviço de leitura em inquérito.	70 % de apreciação de Bom.
5- Assegurar uma rápida resposta aos pedidos de reprodução de documentos.	Tempo médio de resposta expresso em dias úteis	4 dias.

Avaliação da Actividade

Relativamente aos objectivos a atingir no âmbito da actividade:

- 1- A página Web do serviço foi reestruturada dentro do prazo supra referido. No sítio web do serviço, foram actualizados e reestruturados os formulários de requisição de reproduções de documentos, de forma a torná-los mais simples e apropriados à requisição de certidões e reproduções digitais de documentos. Foram também introduzidas duas novas páginas na sua estrutura: uma destinada a divulgar e a tornar acessíveis todos os documentos relativos à gestão do serviço e outra relativa à divulgação de estudos e documentos técnicos produzidos pelo ADGRD, no âmbito das suas actividades técnicas na área de arquivo (ainda sem conteúdos disponíveis. Pelo referido, bem como pelo que se refere no ponto 7.6 deste relatório, relativo aos

Arquivo Distrital da Guarda 11
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

resultados do objectivo operacional ADG 05, este objectivo foi atingido.

- 2- O ADGRD, não promoveu a realização de visitas de estudo junto das diversas entidades do Distrito, todavia assegurou a devida resposta aos pedidos que lhe foram apresentados. Em face da carências de recursos humanos que não foi possível colmatar ao longo do ano, esta acção foi considerada não prioritária e por tal não foi desenvolvida.
- 3- O ADGRD, assegurou o envio regular de uma Newsletter, a todos os seus clientes internos e externos, de forma a divulgar os serviços e actividades desenvolvidas. Foram produzidas divulgadas 4 Newsletter ao longo de 2009. Pelo que foi atingido este objectivo.
- 4- Pelo exposto no ponto 7.4 deste Relatório, relativo ao Objectivo Operacional ADG 03, 70% das respostas a inquérito realizado entre Março e Dezembro, consideraram como Muito Bom o serviço de Leitura do ADGRD.
- 5- O Tempo Médio de Resposta, a pedidos de reprodução de documentos foi de 2,58 dias úteis, como consta do ponto 7.3 deste relatório, relativo aos resultados obtidos para o Objectivo Operacional ADG 02.

3.5. Actividade ADG 105 - Actividade de preservação e conservação do património.

Designação

<i>Actividade de preservação e conservação do património.</i>	<input type="checkbox"/> Novo <input checked="" type="checkbox"/> Em curso
---	---

Serviço (s) Responsável (eis)

Responsabilidade de Execução

Responsabilidade partilhada

Arquivo Distrital da Guarda	
-----------------------------	--

Objectivos

Indicadores de realização física

	Unidade de medida	Meta (quantidade)
1- Assegurar a monitorização das condições ambientais de todos os depósitos	Nº de depósitos monitorizados diariamente	Monitorizar todos os depósitos.
2- Implementação de avaliação sistemática do estado de conservação dos documentos detidos.	Nº de Fichas de avaliação.	100 fichas.

Acções a desenvolver e sua calendarização

Acções a desenvolver	Calendarização	Quantificação (Se Previsível)
Monitorização das Condições Ambientais e Depósito	Jan. a Dezembro.	
Higienização de Documentação e depósitos	Jan. a Dezembro	
Avaliação do estado de conservação dos documentos	Jan a Dezembro.	

Avaliação da Actividade

Relativamente aos objectivos:

- 1- Foram monitorizados e registados diariamente os valores relativos à temperatura e humidade relativa em todos os depósitos e efectuados relatórios mensais de monitorização. Objectivo Atingido.
- 2- Foram avaliados e efectuadas as respectivas fichas de avaliação para 65 documentos, pelo que o objectivo não foi atingido.
- 3- Foi assegurado um serviço periódico (frequência mensal) para higienização de depósitos e unidades de instalação.

3.6. Actividade ADG 201 - Actividade de gestão e manutenção de infra-estruturas.

Designação

<i>Actividade de gestão e manutenção de infra-estruturas.</i>	<input type="checkbox"/> Novo <input checked="" type="checkbox"/> Em curso
---	---

Serviço (s) Responsável (eis)

Responsabilidade de Execução

Responsabilidade partilhada

Arquivo Distrital da Guarda	
-----------------------------	--

Objectivos

Indicadores de realização física

	Unidade de medida	Meta (quantidade)
Assegurar a contratualização dos serviços de manutenção, nos termos legais, para funcionamento do elevador.	Obtenção de licenciamento.	Obtenção de licenciamento.
Garantir a execução da manutenção e funcionamento do sistema de alarmes de incêndio e intrusão.	Tempo	Funcionamento correcto do Sistema de alarmes de Janeiro a Dezembro.

Acções a desenvolver e sua calendarização

Acções a desenvolver	Calendarização	Quantificação (Se Previsível)
Manutenção do elevador	Janeiro a Dezembro.	
Funcionamento do sistema de alarmes	Janeiro a Dezembro	

Avaliação da Actividade

Foram garantidas todas as condições para o funcionamento das infra-estruturas do serviço.

3.7. Actividade ADG 202 - Actividade de apoio, de planeamento e administração.

Designação

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

Serviço Responsável

Responsabilidade de Execução

Responsabilidade partilhada

Arquivo Distrital da Guarda	
-----------------------------	--

Objectivos

Indicadores de realização física

	Unidade de medida	Meta (quantidade)
1- Executar atempadamente e sem erros a execução orçamental.	Prazos legalmente estabelecidos e nº de erros.	Cumprimentos dos prazos legalmente estabelecidos, sem erros de processamento (PLC, SIC e SRH).
2- Avaliação anual dos serviços de leitura e atendimento (presencial e não presencial)	Realização de Inquérito	Inquérito a 80 % dos utentes, entre Fev e Dez.
3- Disponibilizar doc. para despacho no dia da recepção	Dia para Tratamento	1 dia

Acções a desenvolver e sua calendarização

Acções a desenvolver	Calendarização	Quantificação (Se Previsível)
Produzir documentos de Gestão Previsional e Prestação de Contas.	Fev. e Agosto.	
Executar os procedimentos inerentes à execução orçamental.	Jan. a Dezembro.	
Assegurar o serviço de expediente e arquivo.	Jan. a Dezembro.	
Gerir o património.	Jan. a Dezembro.	
Gerir existências	Jan. a Dezembro.	
Avaliar os serviços prestados.	Jan. a Dezembro.	
Assegurar o serviço de reprografia e recepção.	Jan. a Dezembro.	
Assegurar a limpeza das instalações.	Jan. a Dezembro.	

Avaliação da Actividade

Relativamente aos objectivos supra referidos:

- 1- Não obstante, em diversos períodos do ano, o serviço não dispor de qualquer recurso qualificado para a execução das actividades de índole administrativa, foram garantidos, dentro do prazo e da conformidade legal, o processamento da informação contabilística e orçamental, bem como prestadas as informações relativas à execução orçamental a que

Arquivo Distrital da Guarda 15
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

o serviço está obrigado.

- 2- O ADGRD, elaborou ao longo do ano, inquéritos sistemáticos sobre todos os serviços prestados e destinados aos clientes presenciais (serviços de leitura e balcão de atendimento) e clientes não presenciais, com vista a apurar sobre a qualidade de tais serviços segundo a avaliação de tais clientes.
- 3- A celeridade da disponibilização dos documentos para despacho foi essencial para o cumprimento dos objectivos relacionados com o tempo de resposta dado a serviços não presenciais.

Globalmente todos as acções subjacentes às actividades administrativas e de gestão, foram asseguradas e os objectivos de um modo geral atingidos.

4. Actividades Desenvolvidas Mas Não Previstas

O Arquivo desenvolveu ainda várias actividades não previstas, das quais destacamos,

na área técnica de Arquivo:

- a) Publicação de brochura intitulada “Serviços e Património Arquivístico” do Arquivo Distrital da Guarda, publicação patrocinada pelo NERGA (Núcleo Empresarial da Região da Guarda);
- b) Participação e colaboração na exposição documental “1936”, realizada na Guarda pelar DGARQ, em parceria com o Centro de Estudos Ibéricos e a Direcção-geral de Arquivos de Espanha;
- c) Acção de divulgação e formação relativa ao Digitarq, destinada às Câmaras Municipais e outras entidades públicas do Distrito;
- d) Emissão e certificação digital de documentos;
- e) Digitalização e disponibilização de documentos em ambiente Web (num total de 504 imagens);

na área de gestão e administração:

- f) Obtenção, junto da Direcção Regional de Cultura do Centro, de projecto de obras de recuperação do alçado norte do edifício do ADGRD;
- g) desmantelamento das janelas do alçado norte do arquivo e colocação de placas de acrílico nas referidas janelas;
- h) iluminação interior de parte de parte da zona de expansão do edifício do Arquivo (rés do chão da ala norte do edifício);
- i) inventariação e proposta de abate de bens obsoletos (proposta aprovada superiormente).

5. Afectação de Recursos às Actividades

5.1- Recursos Humanos

A escassez de recursos humanos, o baixo índice de tecnicidade de tais recursos (apenas o dirigente do serviço possui especialização na área técnica de arquivo), são condicionantes flagrantes das actividades desenvolvidas. Também o elevado número de

Arquivo Distrital da Guarda 17
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

faltas ao serviço que ocorreram ao longo de 2009, afectaram de forma significativa o desempenho do serviço.

Dos oito postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, apenas 7 estiveram ocupados ao longo do ano.

Grupo de Pessoal	Áreas Funcionais	Tipo Vínculo	Nº de Postos de Trabalho	
			Previstos	Ocupados
Dirigente	Chefe de divisão	RCTFP	1	1
Técnico Superior	Arquivo	RCTFP	1	1
Assistentes Técnicos	Área administrativa	RCTFP	1	1
Assistentes Operacionais	Área Técnica	RCTFP	3	3
	Área Administrativa	RCTFP	2	1
Total de Efectivos			8	7

Das sete trabalhadoras, três apresentaram um número muito elevado de faltas, que implicou o não exercício de funções por longos e / ou repetidos períodos de tempo.

Gráfico 3

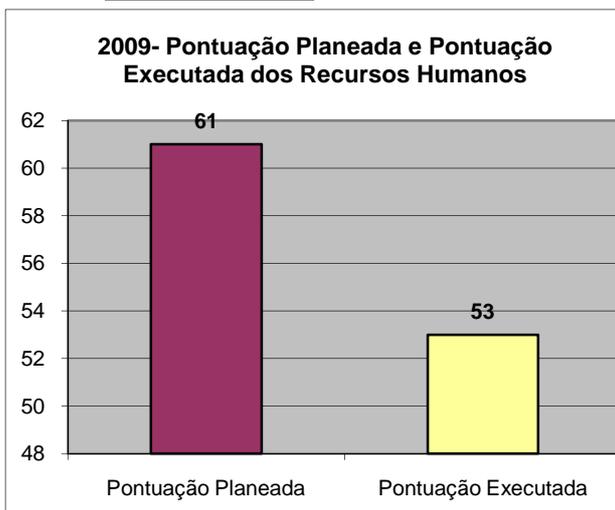
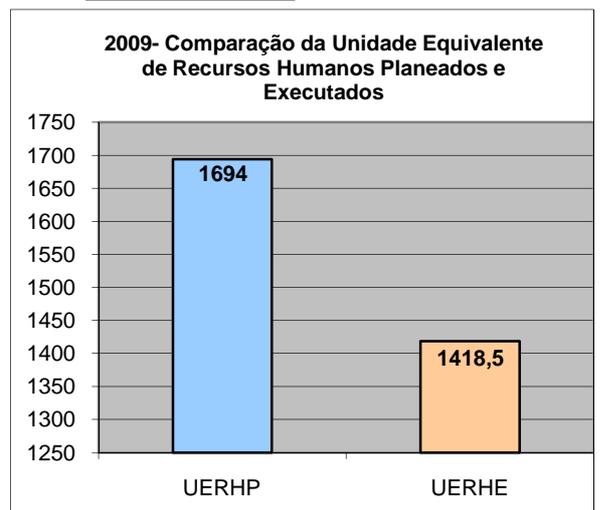


Gráfico 4



Daí, ter-se verificado uma grande divergência entre os recursos humanos que se previa estarem afectadas às diversas actividades e os recursos humanos disponíveis.

Tais divergências estão bem ilustradas na representação gráfica da comparação entre a Unidade Equivalente de Recursos Humanos Planeados (UERHP) e a Unidade

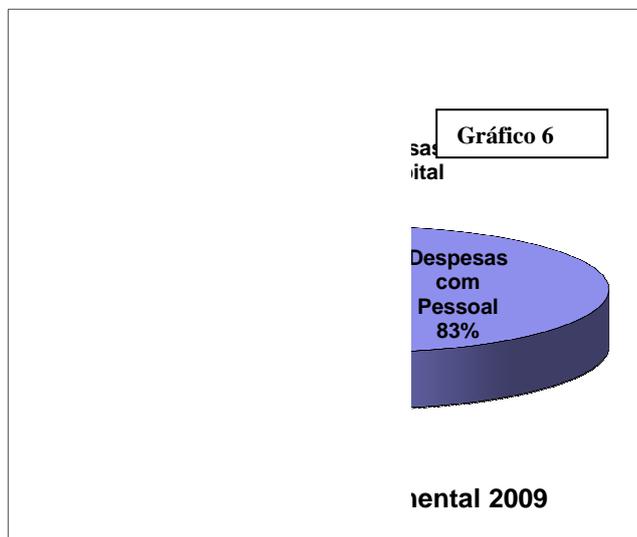
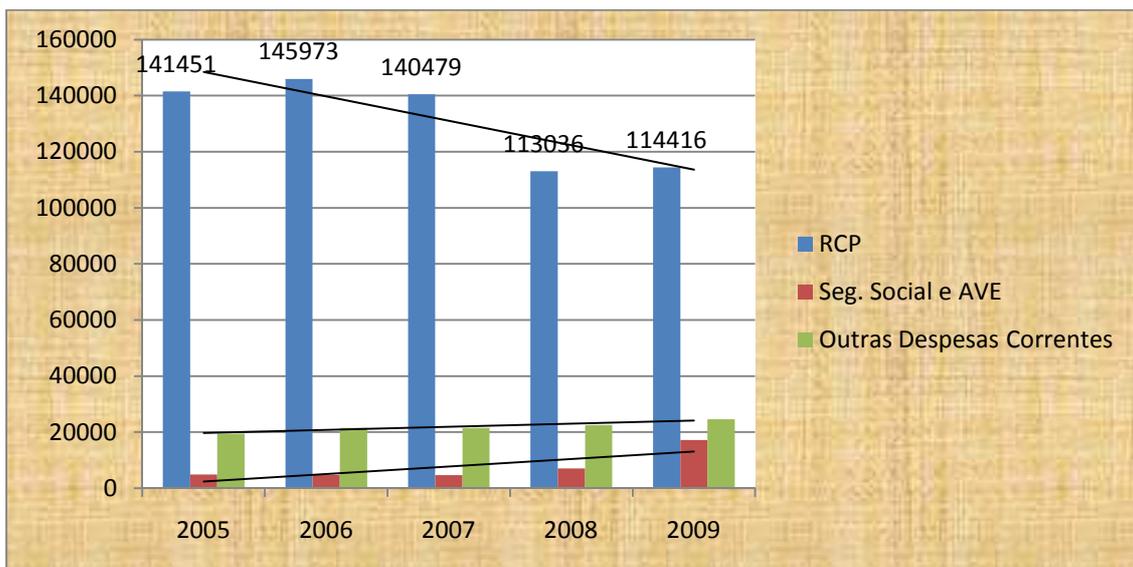
Equivalente de Recursos Humanos Executados (UERHE), bem como as pontuações equivalentes (*vide* gráficos 3 e 4 acima).

Frequentemente, ao longo do ano de 2009, os poucos recursos humanos disponíveis mal foram suficientes para assegurar as funções básicas do serviço, ou seja assegurar os serviços de leitura, balcão de atendimento e resposta a pedidos de reprodução certificada e não certificada de documentos.

5.2- Recursos Financeiros

Em 2009, os recursos financeiros disponíveis, enquadraram-se na linha de tendência de diminuição global dos montantes executados nos últimos anos (cf. Gráfico 5- montantes executados nos três maiores grupos de despesa no período 2005 a 2009).

O ligeiro aumento do montante global executado em 2009 (apenas em relação a 2008), deveu-se essencialmente ao aumento dos encargos com as Segurança Social e Caixa Geral de Aposentações que o serviço, enquanto entidade empregadora, teve de passar a suportar.



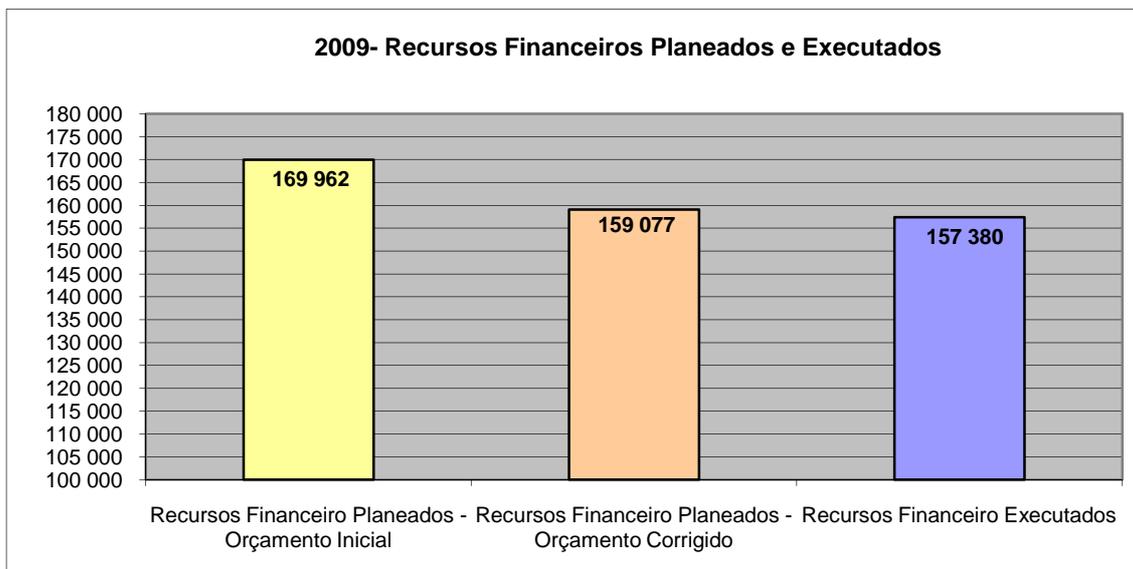
Os recursos orçamentais disponíveis, destinaram-se na sua maior parte a suportar as remunerações e outros encargos com pessoal (*Cf.* gráfico 6).

Arquivo Distrital da Guarda 19

Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

Dos encargos com as aquisições de bens e serviços, aqueles que mais recursos financeiros absorveram, foram os encargos com as instalações (luz e água) e comunicações, sendo os restantes verbas absolutamente residuais.

Se compararmos o total dos recursos orçamentais disponíveis (orçamento corrigido) com o total da despesa executada, constatamos que se verificou uma taxa de execução orçamental de 98,93 %.



5.3- Recursos Materiais e Tecnológicos

Ao longo de 2009, o ADGRD iniciou a utilização de um novo recurso, o equipamento para digitalização de documentos. Tal equipamento facilitou a reprodução de documentos para os quais o ADGRD não dispunha de suportes alternativos que permitissem a sua reprodução e permitiu as primeiras disponibilizações de documentos em formato digital em ambiente web. Todavia, a falta de recursos humanos apenas permitiu, ao longo de 2009, um uso pontual deste equipamento.

6. Grau de Realização de Formação

Durante o ano de 2009 o dirigente e trabalhadores frequentaram formações com vista à melhoria das suas competências e conhecimentos profissionais, como consta da tabela *infra*.

GRUPO / CARREIRA	Nº de HORAS DISPENDIDAS EM ACCÇÕES EXTERNAS
Dirigente	169
Técnico Superior	35
Assistente Operacional	6

III- AVALIAÇÃO FINAL

7. Auto-avaliação do Serviço

7.1- Os Objectivos da Unidade Orgânica

Os objectivos definidos para o serviço, e seguidamente descritos estavam focados na:

- satisfação do cidadão, pela resposta rápida e de qualidade relativamente aos serviços prestados (objectivos ADG 01, ADG 02 e ADG 03);
- diversificação e disponibilização de mais informação sobre o património detido e os serviços que prestamos, objectivos ADG 04 e ADG 05.

7.2. Objectivo Operacional ADG 01

Objectivo Operacional ADG 01	Objectivo	Dar resposta no próprio dia, a pedidos (que não impliquem pesquisas complexas) de reprodução de documentos apresentados por clientes presenciais.
	Indicador/es	Percentagem de pedidos satisfeitos no dia em que são apresentados no ADG, entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2009.
	Meta	Dar resposta no próprio dia a 85 % dos pedidos apresentados ao longo de 2009.
	Superação	Dar resposta no próprio dia a 95 % dos pedidos apresentados.

Grau de cumprimento do Objectivo: Todos os pedidos não complexos de reproduções certificadas e / ou não certificadas de documentos apresentadas por clientes presenciais no ADGRD, foram satisfeitos e entregues no próprio dia. Não foram registados quaisquer pedidos apresentados presencialmente que não foram satisfeitos no dia em que foram apresentados, pelo que o **objectivo foi superado**.

7.3. Objectivo Operacional ADG 02

Objectivo Operacional ADG 02	Objectivo	Dar resposta a pedidos de reprodução de documentos, informações e lançamento de averbamentos, apresentados por clientes não presenciais, no prazo médio de 4 dias (úteis).
	Indicador/es	<p><u>Indicador</u> – O tempo médio de resposta aos pedidos apresentados entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2009, é obtido pela média aritmética simples do tempo de resposta dado aos pedidos, expressa pela seguinte fórmula: $TRM = \frac{a+b+c+d}{4}$.</p> <p>Sendo:</p> <p>“TMR” – Tempo médio de resposta, expresso em número inteiro (dias úteis), contado desde a data de entrada do pedido até à resposta dada pelo ADG;</p> <p>“a” – o nº de dias úteis para resposta a pedidos que não impliquem qualquer pesquisa (tempo médio);</p> <p>“b” – o nº de dias úteis (tempo médio) para resposta a pedidos que impliquem pesquisas;</p> <p>“c” – o nº de dias úteis para resposta a pedidos de informações (tempo médio);</p> <p>“d” – o nº de dias úteis para resposta a outros tipos de pedidos de serviços (tempo médio).</p>
	Meta	TMR = 4.
	Superação	TMR = 3.

Foi recolhida informação sobre o tempo de resposta dada a todos os pedidos de serviços apresentados por clientes não presenciais ao ADGRD. Todos os pedidos apresentados por clientes não presenciais deram origem à abertura de um processo. Cada processo, é classificado segundo a natureza / tipo de pedido. A classificação atribuída coincide com a classificação estabelecida no SIARQ e o pedido poderá segundo a sua complexidade classificado como simples ou complexo. Cada processo é alvo de registo numa base de dados “mdb”, onde para além dos dados do requerente, são registadas todas as fases de tratamento do pedido até ao respectivo encerramento.

O Tempo Médio de Resposta a pedidos apresentados por clientes não presenciais consta da tabela seguinte:

Tipo de Pedido		Nº de Processos	TMR
270.10.02	Pedidos de Informações	166	1,81
270.10.06	Certidões		
	Proc. Simples		2,96
	Proc. Complexos		3,82
270.10.20	Reproduções e		

Arquivo Distrital da Guarda 22
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

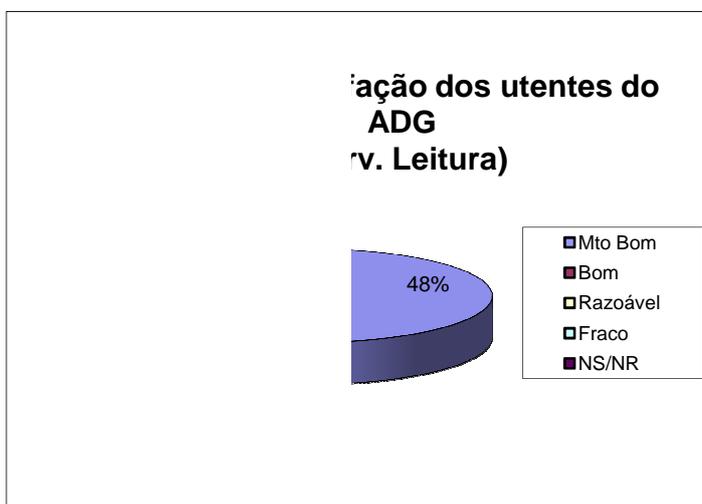
	Pesquisas		
	Proc. Simples	252	2,45
	Proc. Complexos	255	3,29
270.10.02	Transcrições	2	3
	Certidões Por		
270.10.15	Telecópia	10	2
270.10.17	Averbamentos	94	1,33
TMR (Tempo Médio de Resposta)			2,58

Tendo em conta que o TMR é igual a 2,57, ou seja 3 (dias úteis para resposta a pedido apresentado, ver tabela em Anexos Doc. III). **O objectivo foi superado.**

7.4. Objectivo Operacional ADG 03

Objectivo Operacional ADG 03	Objectivo	Assegurar aos clientes do ADG, um serviço de leitura de qualidade.
	Indicador/es	% de apreciações de Muito Bom e Bom, a inquéritos disponibilizados à totalidade dos leitores, entre Fevereiro e Dezembro de 2009.
	Meta	Apreciação global de “Bom” do serviço de leitura, por 70% dos leitores.
	Superação	Apreciação de Muito Bom, por 50 % dos leitores + apreciação de Bom por 30 % dos leitores.

Foi disponibilizado a todos os clientes presenciais do ADGRD, em que, entre outros aspectos teriam que avaliar globalmente a qualidade dos serviços de leitura e dos serviços prestados no balcão de atendimento (para obtenção de reproduções de documentos). Tais inquéritos, anónimos eram inseridos em caixa de recolha. Foram analisados 234 inquéritos, cujo resultado, no que a este objectivo respeita, se dá conta no gráfico infra.



Pelos resultados obtidos (veja-se resultados dos inquéritos em Anexos) e tendo em conta que o serviço de leitura foi considerado Muito Bom por 48% dos inquiridos e Bom por 19 %, o **objectivo em causa foi atingido.**

7.5. Objectivo Operacional ADG 04

Objectivo Operacional ADG 04	Objectivo	Descrever 3500 documentos Judiciais, e disponibilizar no sítio Web do ADG a respectiva descrição.
	Indicador/es	Indicador 1 - Nº de documentos (simples e compostos) descritos e disponibilizados. Indicador 2 - data de disponibilização dos documentos.
	Meta	Descrever, segundo as “ODA”, 3500 documentos judiciais (simples ou compostos) e disponibilizar no sítio Web do ADG, a respectiva descrição, até 31 de Dezembro de 2009.
	Superação	Descrever 4000 documentos e antecipar a disponibilização dos respectivos instrumentos de descrição “on line” para 30 de Setembro de 2009.

Era propósito deste objectivo, aumentar o número de descrição de documentos detidos e a sua disponibilização, nomeadamente em ambiente web, através do sítio Web do serviço ou através do sistema DIGITARQ.

Se bem que não conseguimos descrever e disponibilizar 3500 descrições de documentação integrada no Grupo de Fundos – Judicial, foram inventariados e descritos ao nível do documento simples ou composto 9253 novos documentos. Destes, foram disponibilizados “on line” através do Digitarq (documentos visíveis e pesquisáveis, mas ainda não validados) 3308 descrições, pertencentes aos fundos do Cofre dos Serventuários da Junta Distrital da Guarda, e do Tribunal Judicial da Comarca de Trancoso e 1700 descrições através do sítio web do ADGRD (inventário disponibilizado em http://www.adguarda.pt/loja/produto_detalhe.asp?productid=94&departmentid=34).

Justificação do grau de cumprimento do objectivo: Embora os documentos descritos e disponibilizados, ao longo de 2009, tenham sido em número muito superior ao previsto (cf. fichas de indicadores de descrição de documentos em anexo), objectivamente a meta supra definida não foi atingida. Ao longo do ano, foi dada prioridade à descrição de outra documentação (não integrada no Grupo de Arquivos Judicial), que embora estivesse há muito incorporada no ADGRD, não possuía qualquer inventário ou instrumento de recuperação de informação (ao contrário da documentação judicial). Justificou esta alteração de objectivos, a relevância da natureza informacional da documentação supra referida.

7.6. Objectivo Operacional ADG 05

Objectivo Operacional ADG 05	Objectivo	Reestruturar o sítio Web do ADG de forma a aumentar o número de acessos.
	Indicador/es	<i>Indicador 1</i> - Data de conclusão da reestruturação do site. <i>Indicador 2</i> - Aumento da % de acessos ao sítio Web do ADG, em relação ao nº total de acessos ocorrido entre Janeiro e Dezembro de 2008.
	Meta	Reestruturar o Web site até 31 de Março de 2009 e aumentar em 10 % o nº total de acessos em relação a 2008.
	Superação	Aumentar em 20% o nº total de acessos ao sítio Web do ADG em relação a 2008

ANO DE 2009			ANO 2008		
Mês	Visitantes únicos	Numero de visitas	Mês	Visitantes únicos	Numero de visitas
Jan-09	1271	1578	Jan-08	999	1246
Fev-09	1034	1316	Fev-08	1018	1226
Mar-09	1323	1646	Mar-08	1064	1423
Abr-09	1361	1689	Abr-08	1092	1291
Mai-09	1508	1839	Mai-08	1463	1649
Jun-09	1405	1702	Jun-08	1768	1990
Jul-09	1188	1527	Jul-08	1194	1403
Ago-09	1224	1588	Ago-08	909	1114
Set-09	1310	1695	Set-08	1113	1342
Out-09	1487	1866	Out-08	1265	1576
Nov-09	1632	2103	Nov-08	1232	1579
Dez-09	1073	1375	Dez-08	1094	1366
Total	15816	19924		14211	17205
	1605	2719			
Aumento	11,29%	15,80%			

Ao longo de 2009 o sítio Web do ADGRD, foi alvo de alterações ao nível dos seus conteúdos e da sua estrutura.

Ao nível dos conteúdos procurámos manter informação actualizada sobre as actividades desenvolvidas.

Ao nível de conteúdos e também da estrutura,

procurámos que o “Web site” tivesse uma ligação mais estreita entre as descrições e instrumentos de recuperação aí disponibilizados e os registos disponíveis no DIGITARQ. Assim, durante o mês de Março, disponibilizámos em todos os Fundos descritos no “site” ligação, leia-se “link” à descrição ao nível do fundo, disponível no DIGITARq. Foram disponibilizadas 513 ligações (“links”) entre fundos descritos no site do ADGRD e as descrições disponíveis através do DIGITARQ. Pensamos que facilitámos a pesquisa daqueles que procuram informações sobre o património arquivístico detido.

Ao nível da estrutura, criámos duas novas páginas, uma com o título “Instrumentos de Gestão”, onde são disponibilizados aos cidadãos, todos os documentos de divulgação

obrigatória e não só relativos à gestão do serviço (<http://www.adguarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=751&Action=seccao>). É uma página destinada a divulgar os estudos orgânico-funcionais e outros estudos técnicos feitos pelo serviço e que poderão ser úteis quer à comunidade arquivística, quer aos cidadãos, todavia tal página, embora criada, não está ainda disponível com conteúdos

(<http://www.adguarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=752&Action=seccao>).

O sítio na internet do ADGRD, assumiu-se como o instrumento fundamental na divulgação do Património detido, facilitador ao seu acesso e também um meio importante para que os “clientes não presenciais” apresentem os seus pedidos. Foram registados 15816 acessos de visitantes únicos e 19924 visitas a este site. Comparativamente ao 2008 verifica-se um aumento de 11,29% e 15,80%. Sublinhe-se que tais visitantes consultaram mais de 100.000 páginas.

Pelo exposto e tendo em conta os indicadores adoptados, o **objectivo em causa foi atingido.**

7.7- Avaliação Global do Grau de Cumprimento dos Objectivos

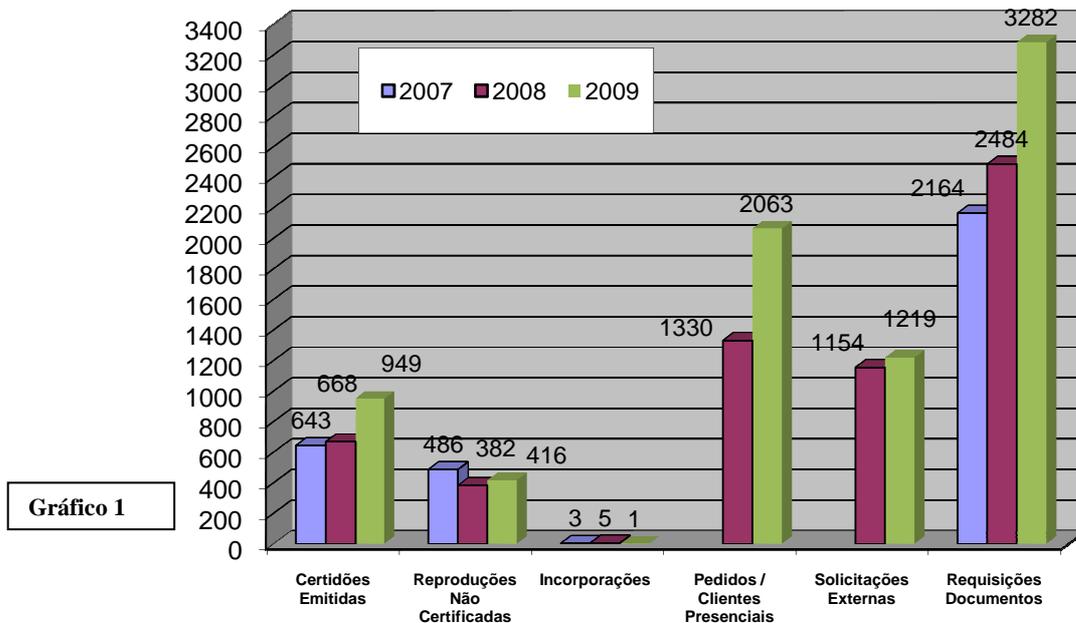
Pelo exposto, e não obstante as fortes limitações de recursos humanos, o serviço atingiu, de forma geral, todos os objectivos a que se propôs.

7.8- Apreciação Quantitativa e Qualitativa dos Resultados

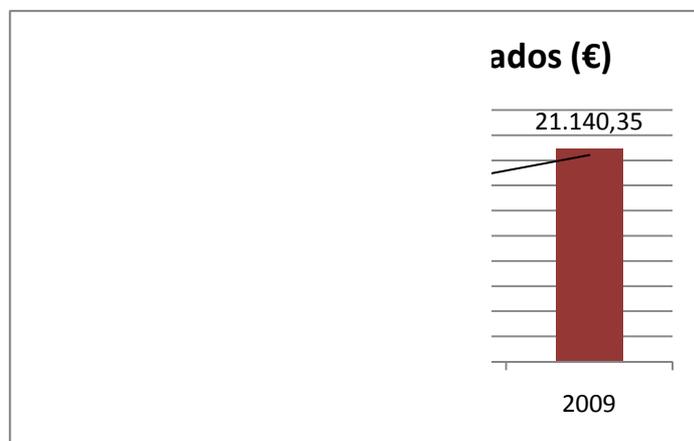
- **Serviços Prestados:** O ano de 2009, caracterizou-se por um aumento generalizado da prestação dos diversos serviços por parte do ADGRD. Os serviços mais frequentemente solicitados – consulta e reprodução de documentos (especialmente as reproduções certificadas) e lançamento de averbamentos, tiveram em 2009, um aumento muito significativo. Os serviços solicitados por clientes não presenciais e que assumem um cada vez maior peso no universo dos serviços prestados, tiveram um aumento global de 25,7 %. Na seguinte tabela (*cf.* Tabela 1), dá-se conta de tais aumentos, em relação ao ano de 2008.

Tabela 1- SERVIÇOS SOLICITADOS POR CLIENTES NÃO PRESENCIAIS		
	Número de Processos Abertos 2009	Número de Processos Abertos 2008
270.10.02 - Informações	166	180
270.10.06 - Certidões	473	364
270.10.07 - Transcrições	2	2
270.10.15 - Cert. Telecópia	5	17
270.10.17 - Averbamentos	94	49
270.10.20 - Reproduções Pesquisa	507	380
Total	1243	993

O aumento global dos serviços prestados em relação aos anos de 2007 e 2008, está bem demonstrado no gráfico abaixo (cf. Gráfico 1),



Os serviços prestados em que se verificou um aumento mais significativo, foram: a certificação de documentos, o nº de documentos pedidos e solicitados no balcão de



atendimento e o número de documentos para consulta no serviço de leitura (Gráfico 1)².

A análise da evolução do montante anual de emolumentos arrecadados pelo ADGRD deste 2007, também reflecte bem o significativo aumento dos serviços prestados (cf. Gráfico 2 em anexo).

- **Produtividade:** Constata-se, que com recursos financeiros semelhantes aos disponíveis em 2008, mas com menos recursos humanos disponíveis, o Arquivo Distrital da Guarda, apesar das dificuldades, atendeu mais clientes (presenciais e não presenciais), emitiu mais reproduções de documentos e produziu e disponibilizou, nomeadamente em ambiente Web, mais instrumentos para recuperação da informação, que possibilitam um melhor acesso ao património arquivístico detido. Pelo rácio entre recursos utilizados e serviços prestados ou disponibilizados, e tendo como referência comparativa os recursos e os resultados dos anos anteriores, facilmente se constatará um evidente aumento de produtividade.
- **Impacto na Sociedade** – Na continuidade de uma atitude proactiva face às necessidades dos cidadãos, o Arquivo Distrital da Guarda procurou, com os meios disponíveis, disponibilizar, principalmente através de tecnologia Web, o máximo de informação relacionada com os serviços que presta, actividades desenvolvidas ou em que o serviço colabora, o património arquivístico detido, etc. Assim, manteve uma página na internet, frequentemente actualizada com mais e melhores conteúdos. Tal sítio “Web”, constitui um importante meio de divulgação e requisição de serviços e de acesso ao próprio património arquivístico. Para além do seu sítio Web, o ADGRD, periodicamente, remeteu “newsletter” a todos os seus clientes (desde que possuíssem um endereço electrónico), onde se deu conta das actividades desenvolvidas ao longo do ano.

² No Balcão de Atendimento são satisfeitos pedidos de informação, de reproduções e consultas de documentos, de clientes presenciais, que não efectuam qualquer pesquisa, ou investigação. Atende-se aqui, um perfil de cliente que pretende o acesso a documentos para fins administrativos e/ou legais, as solicitações destes clientes estão reflectidas no Gráfico 1 em “Pedidos de Clientes Presenciais”. Em “Requisições de Documentos”, reflecte-se o número de consultas efectuadas no serviço de leitura e é apurado através do nº de requisições de documentos.

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

A constante auscultação da opinião dos clientes presenciais e não presenciais, através de inquéritos de opinião disponibilizados a todos quantos recorrem aos serviços do ADGRD, é utilizada como instrumento de avaliação das actividades desenvolvidas e dos serviços prestado, servindo também como uma útil “ferramenta” para melhoria e / ou correcção de eventuais erros nos serviços prestados, procurando-se na medida do possível, antecipar a satisfação de algumas das necessidades dos clientes.

Procura-se também, internamente, auscultar os trabalhadores sobre as actividades e desenvolver e as necessidades do serviço, de forma a tornar natural e espontâneo o envolvimento de todos os que trabalham no serviço, em todas as actividades e projectos.

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 assentou essencialmente nos limitadíssimos recursos humanos disponíveis.
- O ADGR, tem verificado, principalmente nos últimos três anos, um assinalável aumento da procura dos seus serviços, nomeadamente ao nível dos clientes não presenciais, tendo nestes últimos anos diminuído o número de trabalhadores, especialmente na carreira técnica superior.
- Não obstante as limitações do serviço, o ADGRD, tem conseguido dar resposta de forma eficiente ao aumento das solicitações dos seus clientes, ainda que para tal tenha tido de limitar alguns serviços – caso do horário de funcionamento do serviço de leitura e da limitação do tempo de pesquisas por pedido.
- Verificou-se um elevado grau de satisfação por parte dos clientes do serviço em relação aos principais serviços prestados (ver resultado de inquérito em anexo).
- 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.
- A obtenção de mais e melhores resultados no futuro, passará indubitavelmente pela aquisição de novos trabalhadores, não só para a área administrativa, mas sobretudo para a área técnica de arquivo.

Arquivo Distrital da Guarda 29
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

- Os resultados atingidos, devem-se essencialmente ao espírito de equipa e ao elevado compromisso com o serviço que a maior parte dos trabalhadores do serviço revelaram ao longo de 2009.

Arquivo Distrital da Guarda, 30 de Março de 2010.

O Director,

(Levi Manuel Coelho)

IV- ANEXOS

I – Inquérito Dirigido a Clientes Não Presenciais

INQUÉRITO SURVEYMONKEY 31-12-2009

1	Sexo	Masculino	Feminino	NR			TOTAL
		32	32	1			65
2	Profissão	Profissão liberal	Estudante	Docente	Quadro Médio/Sup.	Func. Publico	NR TOTAL
		16	5	7	23	11	9 71
3	Recorreu ao pedido de serv. do ADG através de:	Carta ou Fax	Web site do ADG	E-mail	NR		TOTAL
		10	17	52	0		79
4	Reside:	No Distrito da GRD	Fora do Distrito da GRD	Fora do Território Nacional	NR		TOTAL
		4	39	19	4		66
5	Qual o tipo de serviço que solicitou ao ADG?	Informações registos/Docs	Reprodução Certidões/Docs	Transcrições	Outras Informações	Outros serviços	NR TOTAL
		19	49	4	4	3	2 81
6	O seu pedido foi satisfeito?	Sim	Não	Parcialmente satisfeito	Reencaminhado p/a outra entidade		TOTAL
		40	11	7	7		65
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	NR	TOTAL
		47	7	7	1	3	65
8		Sim	Quase sempre	Nem sempre	Não	Não foi possível avaliar	NR TOTAL
	Foi utilizada uma linguagem simples e clara	55	5	0	2	2	64
	Foi demonstrada cortesia no atendimento	55	4	1	2	3	65
	Foram prestadas informações correctas	53	4	2	1	3	63
	Foram solucionados os problemas colocados	41	6	3	9	4	63
	Foi demonstrada competência técnica no serviço prestado	50	4	2	3	5	64
9	Globalmente como classifica o serviço que lhe foi prestado	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisf.	Fraco	NR TOTAL
		40	14	4	3	3	1 65

Resultados – Apreciação Global dos Serviços do ADGRD(Inquérito Clientes não Presenciais)

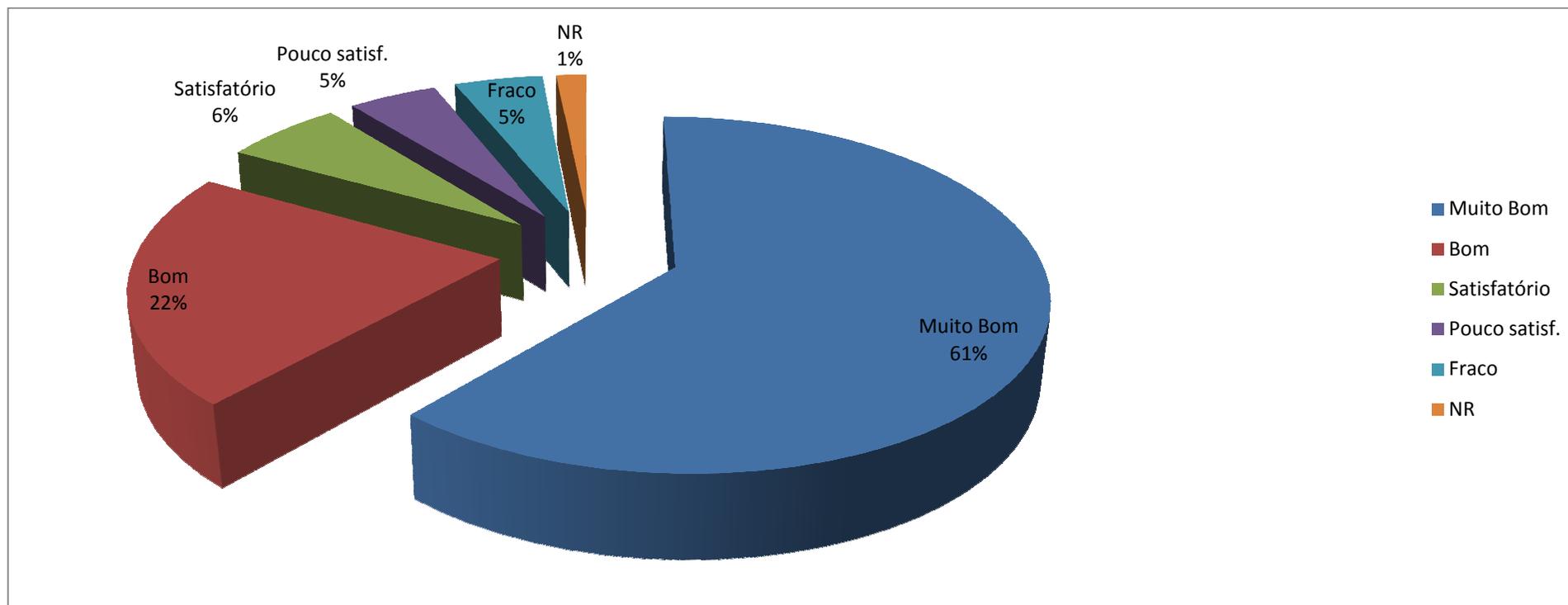


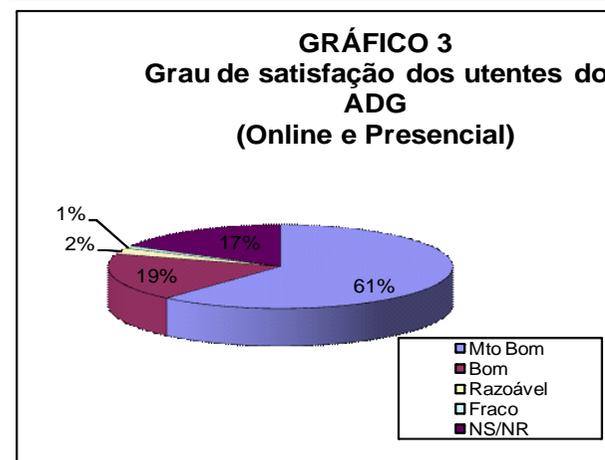
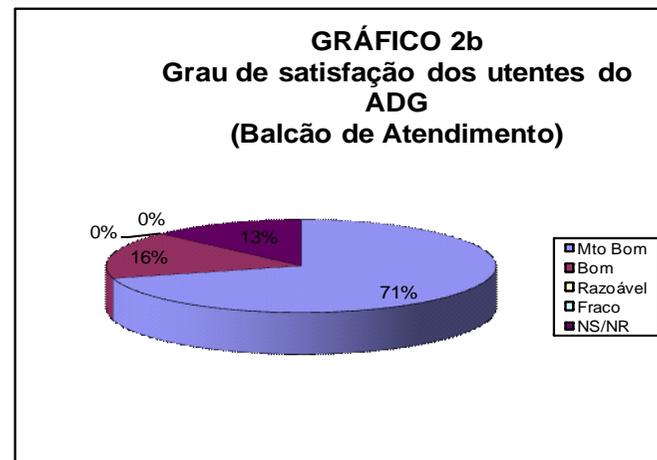
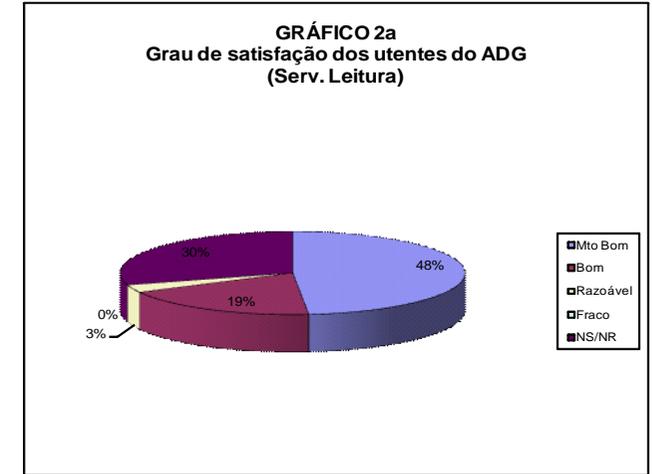
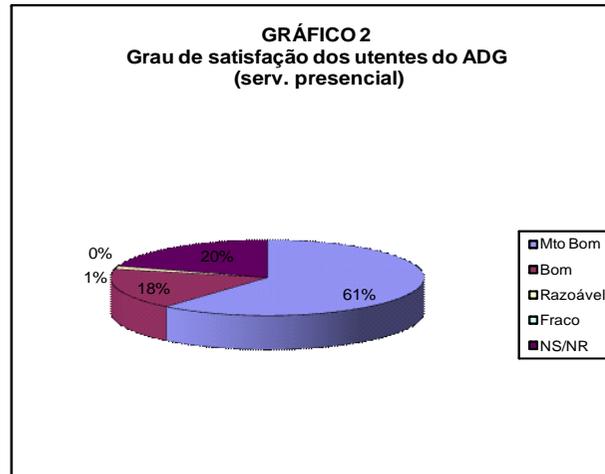
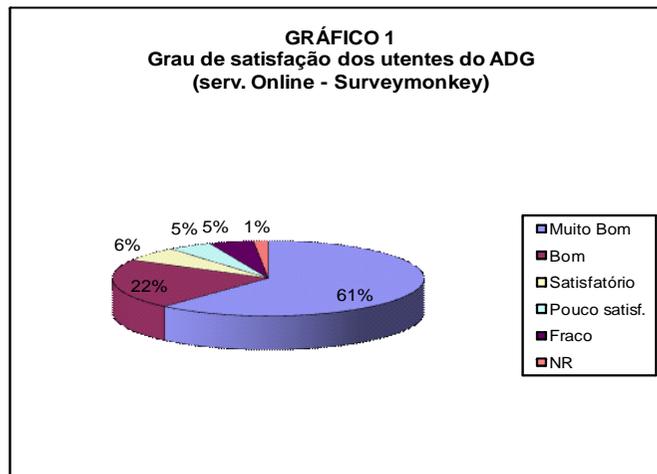
GRÁFICO ESTATÍSTICA GRAU DE SATISFAÇÃO DE UTENTES

GRÁFICO 1						
Serv. Online - Surveymonkey						
Muito Bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisf.	Fraco	NR	TOTAL
40	14	4	3	3	1	65

GRÁFICO 2 (2a+2b)					
Inquérito presencial (Serv. Leitura e Serv. Reprodução)					
Mo Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL
143	41	3	0	47	234

GRÁFICO 3 (1+2)						
Grau de satisfação dos utentes do ADG (Online e Presencial)						
Mto Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL	
183	55	7	3	50	298	

Inquérito presencial											
Serviço de Leitura						Balcão de Atendimento					
Mo Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL	Mo Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL
49	19	3	0	30	94	94	22	0	0	17	234
GRÁFICO 2a						GRÁFICO 2b					



II- Relatórios de Registos Criados no DIGITARQ em 2009.

Funcionário: Levi Coelho
Operação: Total anual
Data: 2009

Nível de descrição	Criação	Alteração (até 2)	Alteração (3 ou +)	Eliminação
Fundo	0	7	2	0
SubFundo	0	0	0	0
Secção	2	3	0	0
SubSecção	0	0	0	0
SubSubSecção	0	0	0	0
Série	3	0	3	0
SubSérie	0	0	0	0
Unidade de instalação	0	9	1	0
Documento	0	0	0	8
Documento Composto	6	2	2	0
Total de operações	11	21	8	8

Funcionário: anabela proença
Operação: Total anual
Data: 2009

Nível de descrição	Criação	Alteração (até 2)	Alteração (3 ou +)	Eliminação
Fundo	0	3	2	0
SubFundo	0	0	0	0

Arquivo Distrital da Guarda 36
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

Secção	9	0	1	1
SubSecção	1	0	1	0
SubSubSecção	0	0	0	0
Série	111	23	15	4
SubSérie	1	0	0	0
Unidade de instalação	2	0	0	1
Documento	0	0	0	0
Documento Composto	3023	1282	301	3
Total de operações	3147	1308	320	9

Funcionário: Lisdália Silva
Operação: Total anual
Data: 2009

Nível de descrição	Criação	Alteração (até 2)	Alteração (3 ou +)	Eliminação
Fundo	0	0	0	0
SubFundo	0	0	0	0
Secção	0	0	0	0
SubSecção	0	0	0	0
SubSubSecção	0	0	0	0
Série	0	0	0	0
SubSérie	0	0	0	0
Unidade de instalação	0	0	0	0
Documento	0	0	0	0
Documento Composto	1162	968	85	27

Arquivo Distrital da Guarda 37
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

Total de operações	1162	968	85	27
--------------------	------	-----	----	----

Funcionário: Célia Campos
 Operação: Total anual
 Data: 2009

Nível de descrição	Criação	Alteração (até 2)	Alteração (3 ou +)	Eliminação
Fundo	0	0	0	0
SubFundo	0	0	0	0
Secção	0	0	0	0
SubSecção	0	0	0	0
SubSubSecção	0	0	0	0
Série	0	0	0	0
SubSérie	0	0	0	0
Unidade de instalação	0	0	0	0
Documento	0	0	0	0
Documento Composto	1105	774	106	0
Total de operações	1105	774	106	0

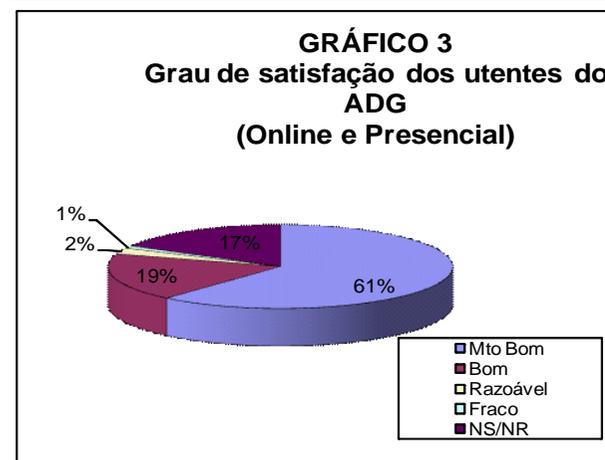
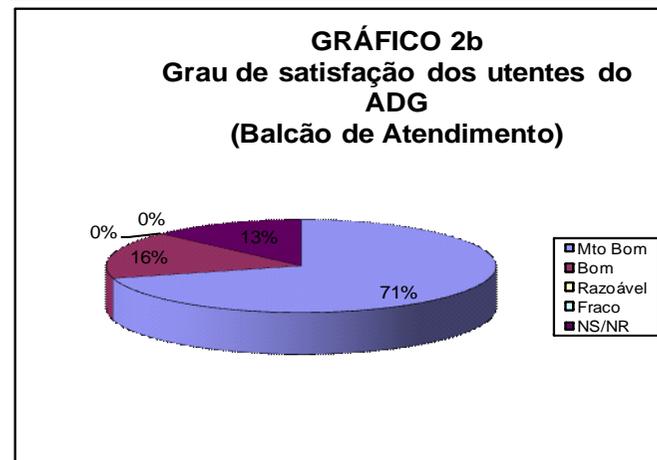
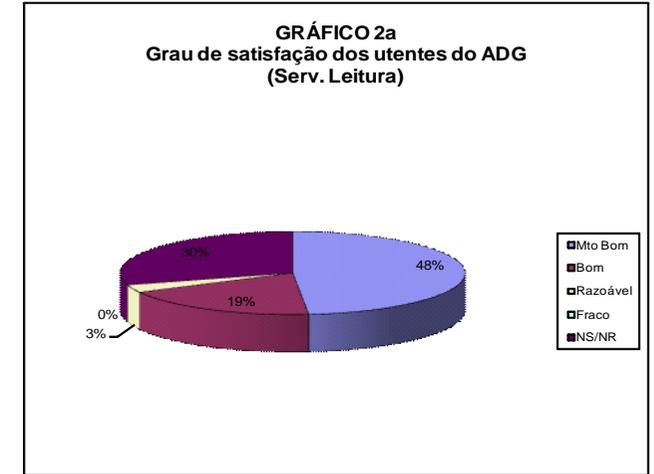
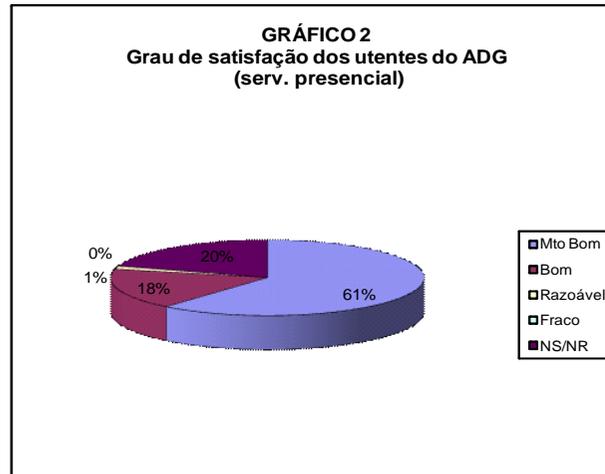
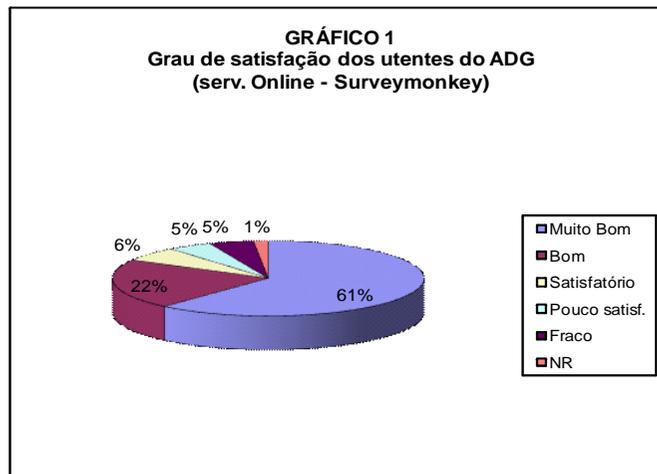
GRÁFICO ESTATÍSTICA GRAU DE SATISFAÇÃO DE UTENTES

GRÁFICO 1						
Serv. Online - Surveymonkey						
Muito Bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisf.	Fraco	NR	TOTAL
40	14	4	3	3	1	65

GRÁFICO 2 (2a+2b)					
Inquérito presencial (Serv. Leitura e Serv. Reprodução)					
Mo Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL
143	41	3	0	47	234

GRÁFICO 3 (1+2)						
Grau de satisfação dos utentes do ADG (Online e Presencial)						
Mto Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL	
183	55	7	3	50	298	

Inquérito presencial											
Serviço de Leitura						Balcão de Atendimento					
Mo Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL	Mo Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL
49	19	3	0	30	94	94	22	0	0	17	234
GRÁFICO 2a						GRÁFICO 2b					



III- Tempo Médio, Expresso em Dias Úteis Para Encerramento de Processos (Pedidos de Serviços Clientes Externos).

TEMPO MÉDIO DE TRATAMENTO DE PROCESSOS

Entre 1/1/2009 e 31/12/2009

		N.º de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Entrada/ Encerramento	Início Trat. / Encerram.
270,10,02	Geral	166	1,51	1,33	1,81	1,10
	Célia	33	1,15	1,18	1,33	1,06
	Lisdália	49	1,94	1,88	2,73	1,22
270,10,06	Simples	421	1,60	2,21	2,96	1,16
	complexo	52	1,96	2,90	3,82	1,37
	Célia	85	1,28	1,60	2,31	1,24
	Lisdália	339	1,60	2,21	2,96	1,16
270,10,07	Geral	2	1,50	2,00	3,00	1,50
	Célia	1	1,50	2,00	3,00	1,50
	Lisdália	1	1,50	2,00	3,00	1,50
270,10,15	Geral	10	1,40	1,30	1,50	1,00
	Célia	5	1,50	1,25	1,50	1,00
	Lisdália	5	1,40	1,40	1,60	1,00
270,10,17	Geral	94	1,13	1,24	1,33	1,01
	Célia	30	1,13	1,24	1,33	1,01
270,10,20	Simples	252	1,67	1,74	2,45	1,27
	complexo	255	1,81	2,13	3,22	1,46
	Célia Campos	86	1,16	1,69	2,98	1,44
	Lisdália Silva	114	1,53	2,57	4,33	1,91

IV- Fichas de Indicador de Desempenho

Ficha de Controlo de Registos de Descrição (Serviço)

INDICADOR Nº 1 (FICHA 2)

Designação do Serviço: **Arquivo Distrital da Guarda**

Datas extremas a que se reportam os registos:

De: **2009.01.01**

a: **2009.12.31**

Responsável pelo processo de Validação:

Dr. Levi Coelho

Tabela de DADOS				
Funcionário	Fundo	Nível de Descrição	Quantidade de Registos de Descrição Propostos para Validação	Quantidade de Registos de Descrição Validados
Anabela Proença	Federação de Municípios da Beira Serra	Documento Composto	1183	a)
Anabela Proença	Junta Distrital da Guarda	Documento Composto	6501	
Anabela Proença	Cofre de Previdência dos Serventuários da Junta Distrital da Guarda	Documento Composto	56	b)
	PT/ADGRD/Jud/TCS	Documento Composto	2247	b)
Anabela Proença	Assembleia Distrital da Guarda	Doc.	1983	
			11970	0

Arquivo Distrital da Guarda 41
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

Ficha de Controlo de Registos de Descrição (Serviço)						
Indicador Nº10 (FICHA 2)						
Designação do Serviço:		Arquivo Distrital da Guarda				
Datas extremas a que se reportam as Descrições:		De:	01-01-2009	Ano:	2009	
		a:	31-12-2009			
Nome do Chefe da Divisão:		Levi Coelho				
Quantidade de Descrições Previstas			0			
Identificação do Nível de Descrição			Quantidade de Descrições Previstas em cada Nível			
Níveis	Designação do Fundo / Subfundo / Secção / Subsecção / Série / Subsérie	Código de Referência	Quantidade de Descrições Previstas em cada Nível	Quantidade de Descrições Realizadas	Quantidade de Descrições Não Realizadas	Quantidade de Descrições Superadas
Fundo	Cofre de Previdência dos Serventuários da Junta Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ASS/CPSJD		1	0	
	Federação de Municípios da Beira Serra	PT/ADGRD/ALL/FMBS		1	0	
	Junta Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/JD		1	0	
	Assembleia Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/AD		1	0	
	Tribunal Judicial da Comarca de Trancoso	PT/ADGRD/JUD/TJCTCS		1	0	
Subfundo					0	
					0	
					0	
Secção	Todas as Secções do Cofre de Previdência dos Serventuários da Junta Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ASS/CPSJD		2	0	
	Todas as Secções da Federação de Municípios da Beira Serra	PT/ADGRD/ALL/FMBS		3	0	
	Todas as Secções da Junta Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/JD		4	0	
	Assembleia Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/AD		4	0	
	Todas as Secções do Tribunal Judicial da Comarca de Trancoso	PT/ADGRD/JUD/TJCTCS		2	0	
Subsecção	Todas as Subsecções da Junta Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/JD		2	0	
	Todas as Subsecções da Assembleia Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/AD		1	0	
Série	Todas as séries do Cofre de Previdência dos Serventuários da Junta Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ASS/CPSJD		15	0	
	Todas as séries da Federação de Municípios da Beira Serra	PT/ADGRD/ALL/FMBS		53	0	
	Todas as séries da Junta Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/JD		95	0	
	Todas as séries da Assembleia Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/AD		80	0	
	Todas as séries do Tribunal Judicial da Comarca de Trancoso	PT/ADGRD/JUD/TJCTCS		3	0	
Subsérie					0	
					0	
					0	
Doc. Composto	Todos os doc. Composto do Cofre de Previdência dos Serventuários da Junta Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ASS/CPSJD		38	0	
	Todos os doc. Composto da Federação de Municípios da Beira Serra	PT/ADGRD/ALL/FMBS		1126	0	
	Todos os doc. Composto da Junta Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/JD		6399	0	
	Todos os doc. Composto da Assembleia Distrital da Guarda	PT/ADGRD/ALL/AD		1897	0	
	Todos os doc. Composto do Tribunal Judicial da Comarca de Trancoso	PT/ADGRD/JUD/TJCTCS		2241	0	
Doc. Simples					0	
Unidade de Instalação					0	
TOTAL			0	11970	0	

Arquivo Distrital da Guarda 42
Relatório de Actividades Relativo ao Ano de 2009

Ficha de Registo de Visitas ao Sítio WEB

Indicador N° 21 (Ficha 1)

Designação do Serviço:

Arquivo Distrital da Guarda

Responsável pelo Preenchimento:

Levi Manuel Coelho

Ano:

2009

Trimestre	Mês	Total de Visitas Mês ao Sítio WEB	%	TOTAL	%
1º Trimestre	Janeiro	1578	7,92%	4540	22,79%
	Fevereiro	1316	6,61%		
	Março	1646	8,26%		
2º Trimestre	Abril	1689	8,48%	5230	26,25%
	Maio	1839	9,23%		
	Junho	1702	8,54%		
3º Trimestre	Julho	1527	7,66%	4810	24,14%
	Agosto	1588	7,97%		
	Setembro	1695	8,51%		
4º Trimestre	Outubro	1866	9,37%	5344	26,82%
	Novembro	2103	10,56%		
	Dezembro	1375	6,90%		
Média de visitas por Mês		1660	100,00%	19924	100,00%
Média de visitas por Trimestre		4981			