

# RA-2019

---

## Relatório de Atividades

---



2020-06-09

---



Direção-geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas.





## Índice

<b>I- NOTA INTRODUTÓRIA.....</b>	<b>5</b>
1. Relatório de Atividades (RA) – metodologia de elaboração.....	5
2. Caracterização e Orientações Seguidas Pelo Serviço.....	5
<b>II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS.....</b>	<b>6</b>
3. Afetação de Recursos às Atividades.....	6
3.1- Recursos Humanos.....	6
3.2- Financiamento.....	6
3.3- Recursos Materiais e Tecnológicos.....	7
4. Atividades Desenvolvidas.....	8
4.1- Aquisição de património arquivístico.....	8
4.2- Promoção do acesso ao património arquivístico detido.....	8
4.3- Preservação e conservação do património.....	10
4.4- Planeamento e gestão.....	11
<b>II- AUTOAVALIAÇÃO.....</b>	<b>12</b>
5. Metas e resultados.....	12
5.1- Os Objetivos da Unidade Orgânica.....	12
5.1.1- Objetivo Operacional ADGrd 01.....	12
5.1.2- Objetivo Operacional ADGrd 02.....	12
5.1.3- Objetivo Operacional ADGrd 03.....	13
5.1.4- Objetivo Operacional ADGrd 04.....	13
5.2- Grau de Cumprimento dos Objetivos da Unidade Orgânica.....	14
5.3- Apreciação Quantitativa e Qualitativa dos Resultados.....	14
5.3.1 Serviços Prestados.....	14
5.3.2 Serviços e Clientes Presenciais.....	15
5.3.3 Serviços e Clientes Não Presenciais.....	16
5.3.4 Avaliação do Impacto na Sociedade.....	17
5.3.5 Sítio “WEB” do ADGRD.....	17
5.3.6 O Repositório do ADGRD - DIGITARQ.....	18
5.3.7 O ADGRD Nas Redes Sociais.....	18
5.4- Outras Atividades.....	19
<b>IV- CONCLUSÕES.....</b>	<b>20</b>
<b>V- ANEXOS.....</b>	<b>22</b>
Anexo 1- DIGITARQ - Produção de Registos.....	23
Anexo 2- Reproduções digitais disponibilizadas.....	24
Anexo 3- Nível de tratamento de Fundos.....	25
Anexo 4- Registos publicados e revistos.....	26
Anexo 5- Relatório Site <a href="http://adgrd.dglab.gov.pt/">http://adgrd.dglab.gov.pt/</a> .....	27
Anexo 6- Relatórios DIGITARQ <a href="http://digitarq.adgrd.arquivos.pt">http://digitarq.adgrd.arquivos.pt</a> .....	28
Anexo 7- Atendimento Utentes Presenciais.....	30
Anexo 8- Tempo Médio de Resposta a Pedidos De Serviços Apresentados por Utentes Não Presenciais.....	31
Anexo 9- Serviços Prestados de Reprodução e Pesquisa.....	32
Anexo 10- 2019 Objetivos e Resultados – Quadro síntese.....	33



## I- NOTA INTRODUTÓRIA

### 1. Relatório de Atividades (RA) – metodologia de elaboração.

O presente relatório de atividades do Arquivo Distrital da Guarda (**ADGRD**), procura, à semelhança dos anteriores, dar conta das atividade realizadas, dos serviços prestados e do grau de cumprimento da sua missão – que decorre do exercício das competências que legalmente lhe estão atribuídas, bem como dos objetivos que foram contratualizados para a unidade orgânica para o ano 2019.

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

### 2. Caracterização e Orientações Seguidas Pelo Serviço.

Os objetivos operacionais (OP) contratualizados com ADGRD, para o ano de 2019, integravam-se nos objetivos operacionais e estratégicos da DGLAB e que constavam do QUAR então em vigor.

O ADGRD é uma unidade orgânica flexível da DGLAB, tendo sido as suas **atribuições e competências** definidas pelo Despacho nº 9.339/2012 de 27 de Junho, do Diretor-geral da DGLAB, que aqui se indicam <sup>1</sup>:

- a) Proceder ao levantamento e diagnóstico do estado físico da documentação de que são depositários e assegurar a implementação das políticas de preservação e conservação definidas pela DGLAB;
- b) Proceder ao tratamento arquivístico da documentação à sua guarda e elaborar os respetivos instrumentos de descrição e pesquisa, de acordo com as orientações da DGLAB;
- c) Promover o acesso aos fundos documentais de que são depositários e assegurar, implementando sistemas de descrição, a pesquisa e o acesso aos documentos de acordo com as orientações da DGLAB;
- d) Assegurar a prestação de serviços de consulta, de reprodução, de certificação e de pesquisa sobre a documentação de que são depositários;
- e) Efetuar averbamentos sobre documentação incorporada, quando solicitada pelas entidades competentes;
- f) Garantir o cumprimento da legislação sobre comunicabilidade e sobre proteção de dados no acesso à documentação de que são depositários;
- g) Promover o conhecimento e a fruição do património arquivístico de que são depositários, bem como do existente na respetiva área geográfica de intervenção, autonomamente ou em colaboração com outras entidades;
- h) Prestar serviços de consultadoria e apoio técnico, bem como apoiar a DGLAB na gestão de programas e na promoção de iniciativas e projetos, na respetiva área geográfica de intervenção;
- i) Assegurar as incorporações previstas, nos termos da lei, e promover outras aquisições de património arquivístico de interesse.

---

<sup>1</sup> Despacho publicado no D.R. 2ª série, nº 133 de 11 de Julho de 2012, com efeitos a partir de 27/06/2012.

## II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS

### 3. Afetação de Recursos às Atividades

#### 3.1- Recursos Humanos

Os recursos humanos disponíveis para o ano de 2019, constam, em síntese, da tabela “infra”, onde também se indica a sua distribuição por carreira e a respetiva afetação por áreas funcionais.

Cargo / Carreira	Previstos	Ocupados	Área Funcional	Notas
Dirigente intermédio	1	1	Direção	
Técnico Superior	2	2	Gestão de Arquivos	
Assistente Técnico	4	3	Administrativa e Gestão de Arquivos	
Assistentes Operacionais	1	1	Administrativa e Gestão de Arquivos	
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>		

Os recursos humanos escassos foi, talvez, o fator que mais condicionou o desenvolvimento das atividades previstas.

O ADGRD, além de não ter tido ao seu dispor dos recursos humanos suficientes, teve também uma grande instabilidade na sua “equipa” de trabalho, que decorreu de frequentes ausências, por períodos de tempo muitas vezes alargados, não havendo possibilidades de promover a sua substituição.

No último trimestre do ano, na sequência de autorização superior foi promovido e concluído procedimento de recrutamento, por mobilidade, de dois assistentes assistentes técnico, cujo início de funções ficou então previsto para o início do ano de 2020.

#### 3.2- Financiamento

As atividades executadas pelo ADGRD foram exclusivamente financiadas pelo orçamentos da DGLAB. Tais atividades. A execução destas assentou nos recursos humanos e materiais já disponíveis no serviço. O ADGRD, à semelhança dos anos anteriores, não dispôs de qualquer recurso orçamental específico que lhe permitisse financiar e conseqüentemente executar qualquer nova atividade ligada à gestão de arquivos ou à divulgação do património arquivístico detido.

### 3.3- Recursos Materiais e Tecnológicos

#### Capacidade e Condições de Depósito

Como se demonstra na tabela ao lado, três dos cinco depósitos do ADGRD, têm a sua capacidade esgotada.

Em termos absolutos o ADGRD, em 31/12/2019, tinha capacidade para apenas poder integrar um pouco mais 736 metros lineares de documentos. Ou seja, o ADGRD, num curtíssimo espaço de tempo poderá deixar de ter capacidade para dar resposta às incorporações de documentação que, por Lei, têm o ADGRD como destino final.

Capacidade de depósito - 2019/12/31			
DEPÓSITOS	Área ocupada (MI)	Área livre (MI)	Capacidade total (ml)
Depósito I	417,78	539,9	957,68
Depósito II	193,14	195,75	388,89
Depósito III	327,99	0	327,99
Depósito IV	156,17	0	156,17
Depósito V	775,65	0	775,65
<b>TOTAIS</b>	<b>1 871</b>	<b>736</b>	<b>2 606</b>

Em termos relativos, a capacidade do ADGRD para poder dar resposta, pelo menos, às incorporações “obrigatórias”, equivale a 28% da sua capacidade total.



Caso ocorra, conforme previsto, a transferência para o ADGRD, da documentação do extinto Governo Civil da Guarda, a sua capacidade de depósito diminuirá, de imediato, significativamente. Será desejável que, no curto prazo, seja recuperada e requalificada, pelo menos, parte da área de expansão do edifício

onde o ADGRD está sediado, tendo em vista a edificação de novos depósitos, sob pena de deixar, num futuro próximo, de ter capacidade para dar resposta a pedidos de incorporação de entidades públicas do Distrito – Cartórios Notariais, Conservatórias do Registo Civil e Tribunais.

Continuam a verificar-se, nos diversos depósitos, condições ambientais muito instáveis (fortes amplitudes térmicas e, conseqüentemente, acentuadas oscilações nas percentagens de humidade relativa no ar), o que dá origem a que, em todos os depósitos, existam condições pouco adequadas à preservação, numa perspetiva de longo prazo, do património arquivístico detido. Esta situação só será resolvida pela climatização de depósitos, o que permitirá manter condições ambientais de depósito estáveis e assim alcançar condições ambientais de depósito compatíveis com os padrões estabelecidos para documentação desta natureza <sup>2</sup>.

#### Recursos Tecnológicos – limitações.

O ADGRD, na área da transferência de suporte, apesar de dispor de equipamentos de digitalização que lhe permitem um elevada produtividade, não possui capacidade de armazenamento/“storage” que lhe permita

<sup>2</sup> Referimo-nos aqui aos padrões estabelecidos na norma ISO 11.799 - Information and documentation - Document storage requirements for archive and library material.

guardar as reproduções digitais de documentos que podia executar e que podiam depois, após o devido tratamento, ser disponibilizadas para consulta “em-linha”.

Também constitui uma limitação considerável na disponibilização de “reproduções digitais” para consulta em ambiente “web” o facto de a transferência de matrizes se efetuar, unicamente, com recurso a tecnologia “ftp” - transferência de ficheiros por rede. Por tal razão apenas dispomos de três dias, em cada oito, para efetuar transferências, com limitações da dimensão dos ficheiros a transferir (cada transferência não pode ultrapassar os 10 Gb o que equivale apenas a cerca de 160 ficheiros/matrizes).

## 4. Atividades Desenvolvidas

### 4.1- Aquisição de património arquivístico

É competência do ADGRD, assegurar as incorporações previstas nos termos da Lei e promover outras aquisições de património arquivístico de interesse<sup>3</sup>.

Como acima se referiu (*cf.* ponto 3.3 deste RA), a limitada capacidade de depósito do ADGRD, obriga a adotar procedimentos “seletivos” na realização das incorporações que vão sendo efetuadas.

Apesar de tais constrangimentos, no ano de 2019, estava prevista a realização de três incorporações que por constrangimentos das entidades produtoras, duas delas não se realizaram.

Em 8 de maio de 2019, concretizou-se uma incorporação de documentação proveniente da Conservatória do Registo Civil de Fornos de Algodres, cujas descrições arquivísticas poucos dias depois já integravam o catálogo do ADGRD.

### 4.2- Promoção do acesso ao património arquivístico detido

Embora o ADGRD seja organicamente definido como um arquivo de “âmbito regional”, no que aos seus utentes respeita, tal âmbito ultrapassa largamente o espaço territorial/administrativo do Distrito da Guarda. Quanto à proveniência dos utentes constata-se, pelos pedidos de serviços apresentados ao longo do ano, que o número de pedidos de utentes de outras regiões e, até, de outros países, ultrapassou por margem considerável os pedidos apresentados por utentes da área do Distrito.

#### **O acesso ao Património Arquivístico Detido**

Trata-se adiante com mais profundidade (*cf.* ponto 5.3.1 Serviços Prestados) o tipo de serviços que o ADGRD prestou ao longo de 2019, a cidadãos nacionais e estrangeiros, bem como a entidades públicas e privadas.

O acesso ao património arquivístico, por parte de utentes/clientes presenciais, fez-se sempre através dos pontos de atendimento que o ADGRD dispõe para o efeito – balcão de atendimento e sala de leitura.

---

<sup>3</sup> Alínea i) do Despacho *cit.*

Para utentes/clientes não presenciais, a apresentação de pedidos de serviços ou o acesso a catálogos, a reproduções digitais e a informação institucional diversa, foi feita através dos canais disponíveis na “web” – página na “internet” do serviço, repositório DIGITARQ e dos Serviços Em-linha. Os Serviços Em-linha é um “balcão virtual”, disponível na “web”, a partir do qual passaram a ser submetidos e tratados a quase totalidade dos pedidos de reproduções, informações e pesquisas.

O sítio “web” do ADGRD foi o mais importante meio de divulgação e acesso à informação institucional do serviço.

A tecnologia “web” utilizada, garante o acesso a informação relativa ao património arquivístico detido e também ao património arquivístico propriamente dito através dos milhares de reproduções digitais de documentos disponíveis a um público cada vez mais vasto e diversificado (em termos geográficos, culturais e etários).

Durante o ano de 2019, e à semelhança de anteriores anos, o número de utentes não presenciais superou largamente o número de utentes presenciais (ver adiante ponto 5.3.4 – Avaliação do Impacto na Sociedade e seguintes).

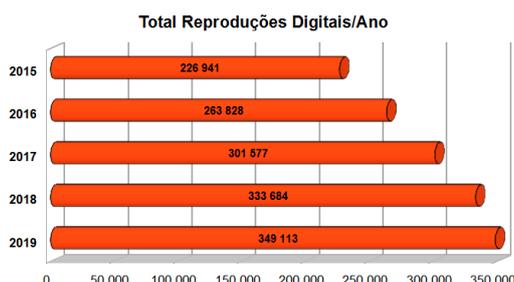
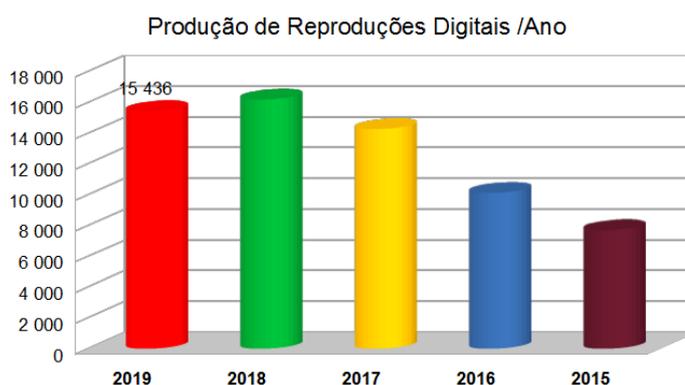
Esta tendência para o decréscimo de utentes presenciais explica-se, principalmente, porque o acesso ao património arquivístico e a apresentação de pedidos de serviços faz-se, cada vez mais, através de canais que não exigem aos interessados a sua deslocação (física) ao ADGRD.

### **Publicação de Reproduções digitais**

A disponibilização de reproduções digitais de documentos a partir do repositório DIGITARQ, à semelhança de outros anos, assume-se como atividade prioritária da DGLAB (cf. QUAR 2019) e consequentemente do ADGRD.

Esta atividade assegura simultaneamente um maior e mais fácil acesso aos documentos / informação detidos/a.

No ano de 2019, foram disponibilizadas 15.436 novas reproduções digitais (cf. Anexo 2). Tal



equivale a uma média de 1.286 novas disponibilizadas por mês ou 58 / dia.

Tais reproduções respeitaram principalmente à documentação paroquial. Mas, procurou-se também, ao longo de 2019, diversificar-se a disponibilização de documentação de outros “grupos de fundos/arquivos” - judiciais, notariais e confrarias.

Em 31/12/2019, o ADGRD garantia o acesso, a partir do DIGITARQ, a um total de 349.113 reproduções digitais, que respeitavam a 17.005 documentos.

### **Instrumentos de pesquisa**

No final do ano de 2019, existiam no repositório do ADGRD - DIGITARQ, 171.629 registos descritivos que respeitam a 638 “Fundos”, 599 dos quais apresentavam descrições arquivísticas ao nível do documento simples ou composto. Tal significa que em 93,89% dos “fundos” arquivísticos, a descrição “desce” ao nível do documento simples ou composto, o que evidencia e potencia a possibilidade de recuperação da informação com uma maior precisão.

O ADGRD tem, nos últimos anos, procurado rever e qualificar as descrições arquivísticas já disponibilizadas e que não estavam em conformidade com os referenciais respetivos – ISAD (G) e principalmente as ODA (Orientações para as Descrições Arquivística), cuja aplicação, conforme determinado superiormente, é obrigatória.

A revisão e qualificação das descrições arquivísticas é quase sempre um trabalho moroso e que frequentemente implica não só a verificação da informação que consta de cada registo descritivo, mas também a reanálise dos próprios documentos.

No ano de 2019 foram validados 8.087 registos descritivos, na esmagadora maioria registos simples ou compostos.

Passaram a estar validados um total de 123.267 registos, o que equivale a 71,82 % de todos os registos (**cf.** Anexo 4).

Para se deixar aqui expressa a dimensão e a complexidade do trabalho executado, esta revisão/requalificação de registos deu origem a mais de 93.000 alterações em registos descritivos (**cf.** alterações, Anexo 1).

Este trabalho tem permitido suprir incorreções descritivas de dezenas de documentos que se mantinham há anos (em muitos casos desde a sua incorporação).

Este trabalho tornou as descrições arquivísticas mais conformes os padrões de qualidade estabelecidos (ISAD e ODA), procurando uma maior eficácia na recuperação de informação para os utilizadores internos - profissionais do ADGRD e, principalmente, aos utilizadores presenciais ou não presenciais.

### **4.3- Preservação e conservação do património**

O ADGRD não dispõe de pessoal especializado na área da conservação e restauro e, como já se referiu anteriormente neste RA, no ponto 3.3, as condições de depósito existentes não permitem que o ADGRD disponha daquela que é, incontestavelmente, o mais importante e eficaz meio para a preservação, numa

perspetiva de longo prazo e para grandes “massas” documentais cujo suporte é o papel - o controlo das condições ambientais de depósito.

Apesar disso, o ADGRD, mantém uma permanente monitorização das condições ambientais de depósito e procura limitar ao máximo o “manuseio dos documentos” com identificadas fragilidades de suporte, sem prejuízo do acesso.

Tal só é possível de conseguir por termos adotado, desde há anos, procedimentos de digitalização seletiva, orientada para a digitalização prioritária dos documentos identificados como M.E.C. (mau estado de conservação) ou de documentos com fragilidades evidentes do suporte onde a informação foi registada e em que o acesso, pela disponibilização do “original” à consulta ou à reprodução ainda que pontual, iria constituir fator do agravamento da sua irreversível deterioração .

#### **4.4- Planeamento e gestão**

O ADGRD, ao longo do ano, garantiu a produção dos documentos de planeamento e avaliação das atividades previstas e executadas.

Foi garantida a recolha e a monitorização de um conjunto alargado de indicadores que permitiu avaliar com segurança o desempenho do dirigente, dos trabalhadores e do próprio serviço.

Foram executados todos os procedimentos relacionados com a conclusão do ciclo avaliativo 2017-2018 em sede de SIADAP 3.

Foi apresentado candidatura à medida Emprego-Inserção, gerida pelo IEFP, que resultou na aprovação de um projeto que garantiu o acolhimento de uma trabalhadora desempregada que desenvolveu um conjunto de tarefas/atividades relacionadas com a higienização e conservação de documentos a partir de 1 de agosto de 2019.

## II- AUTOAVALIAÇÃO

### 5. Metas e resultados

#### 5.1- Os Objetivos da Unidade Orgânica

Indicam-se de seguida, de forma sintética mas, cremos, objetiva, os resultados obtidos para cada um dos objetivos contratualizados, indicando-se sempre, para cada um deles, a fonte de verificação onde o resultado apresentado se sustenta.

Os objetivos, conforme se demonstra no Quadro Síntese que em anexo se apresenta (*cf.* Anexo 10), estavam alinhados com os objetivos estratégicos e operacionais da DGLAB.

##### 5.1.1- Objetivo Operacional ADGrd 01

<b>Objetivo Operacional</b>  <b>ADGrd 01</b>	<b>Objetivo</b>	<i>Aumentar o número de representações digitais para consulta através do módulo Web do Digitarq.</i>
	<b>Indicador/es</b>	# de imagens disponibilizadas
	<b>Meta</b>	10.000
	<b>Superação</b>	13.000
	<b>Resultado</b>	<b>15.436</b>

**Grau de cumprimento do Objetivo:** O objetivo foi superado.

**Fonte para Verificação do Resultado:** Relatório extraído DIGITARQ (*cf.* Anexo 2).

##### 5.1.2- Objetivo Operacional ADGrd 02

<b>Objetivo Operacional</b>  <b>ADGrd 02</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Melhorar a qualificação dos registos já disponibilizados on-line</b>
	<b>Indicador/es</b>	# de registos/descrições ativos validados (diferença dos totais dos anos N-1 - N em 31/12/2019).
	<b>Meta</b>	<b>7.500</b>
	<b>Superação</b>	12.000
	<b>Resultado</b>	<b>8.087</b>

Grau de cumprimento do Objetivo: Objetivo atingido.

Fonte para Verificação do Resultado: Relatórios do Número de Registos Publicados e Revistos por Fundo, extraídos do DIGITARQ em 31/12/2018 (cf. Relatório de atividades do ano de 2018) e em 31/12/2019 (cf. Anexo 4).

ANO	DIGITARQ- Nº total de registos revistos
2018 (N-1)	115.180
2019 (N)	123.267
<b>Diferença</b>	<b>8.087</b>

### 5.1.3- Objetivo Operacional ADGrd 03

<b>Objetivo Operacional</b>  <b>ADGrd 03</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Garantir o cumprimento dos prazos para entrega de reproduções certificadas previstos no Anexo II do Regulamento de Reproduções de Documentos em Vigor</b>
	<b>Indicador/es</b>	Tempo Médio de Resposta /Entrega(TMR), medido em dias úteis completos, contados da entrada/apresentação do pedido, até à entrega (TR), deduzidos os dias gastos na receção de pagamento e outros atrasos imputáveis ao cliente. TMR= nº pedidos satisfeitos / TR.
	<b>Meta</b>	<b>5</b>
	<b>Superação</b>	<b>=/&lt;3</b>
	<b>Resultado</b>	<b>&lt;2</b>

Grau de cumprimento do Objetivo: Objetivo Superado.

Fonte para Verificação do Resultado: Como se ilustra na tabela que consta no Anexo 8, verificou-se o cumprimento dos prazos de satisfação de pedidos pelos Tempos de Resposta Médio apurados – sempre inferiores a 2. Importa aqui referir que a totalidades dos pedidos de emissão de certidões apresentados presencialmente é satisfeita no próprio dia, não havendo registo de entregas de certidões em dias seguintes à submissão do pedido.

### 5.1.4- Objetivo Operacional ADGrd 04

<b>Objetivo Operacional</b>  <b>ADGrd 04</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Promover o património arquivístico detido pelo ADGRD</b>
	<b>Indicador/es</b>	<b>Ind.1-</b> # de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha nos sites da Rede DGLAB <b>Ind.2-</b> # ações de divulgação executadas
	<b>Meta</b>	<b>Ind.1- 200.000</b> <b>Ind.2- 6</b>
	<b>Superação</b>	<b>Ind.1- 250.000</b>

		<b>Ind.2- 8</b>
	<b>Resultado</b>	<b>Ind.1- 760.349</b> <b>Ind.2- 53</b>

**Grau de cumprimento do Objetivo:** Objetivo superado.

**Fontes para Verificação do Resultado:** Para o Indicador 1 veja o resultado do nº de visualizações de páginas que consta de Relatório extraído do Google Analytics no Anexo 6.

Para o Indicador 2 vejam-se o número de ações de divulgação efetuadas no sítio web do ADGRD e na página no FB, indicadas, respetivamente nos pontos 3.3.5 e 3.3.7 deste relatório e que em síntese se indicam na tabela ao lado.

	Site ADGRD	FB	Obs.
Doc. em destaque	6	6	
Divulgação de doc. e património arquivístico		40	O número indicado no FB inclui as publicações sobre a disponibilização de reproduções digitais.
Visitas de Estudo / ext. Cultural		1	
	<b>6</b>	<b>47</b>	

## 5.2- Grau de Cumprimento dos Objetivos da Unidade Orgânica

Pelo exposto todos os objetivos contratualizados foram claramente atingidos, sendo que três deles – objetivos 1, 3 e 4 foram superados.

## 5.3- Apreciação Quantitativa e Qualitativa dos Resultados

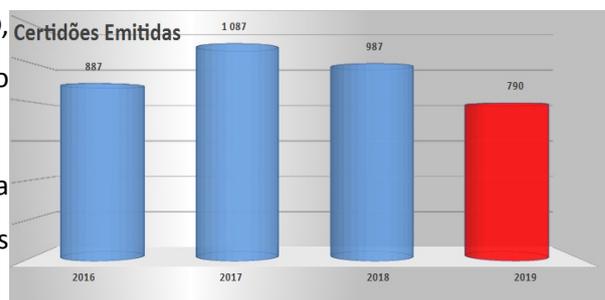
A avaliação do desempenho do serviço não de esgota, do nosso ponto de vista, nos resultados obtidos para os objetivos operacionais do ADGRD, no ano de 2019.

Relacionado com o acesso ao património arquivístico detidos que o ADGRD, no âmbito do exercício das suas competências, deve garantir há uma significativa diversidade de serviços prestados ao longo do ano, a utentes/clientes presenciais e, sobre tudo, não presenciais, aos quais o ADGRD aloca, em quase permanência, a maior parte dos seus recursos humanos e materiais e que não pode deixar de ser aqui tratado com maior detalhe.

### 5.3.1 Serviços Prestados

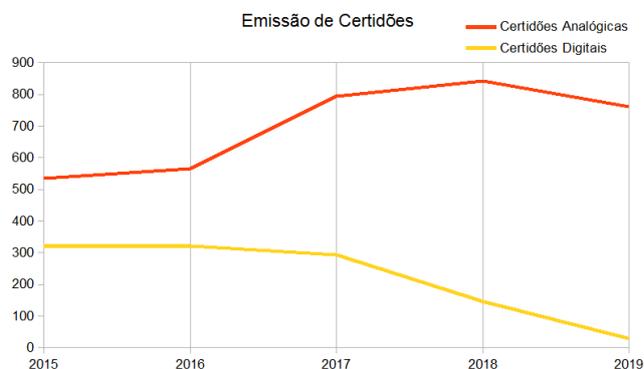
A maior parte dos serviços prestados pelo ADGRD, relacionam-se com o acesso ao património arquivístico por parte de utentes/clientes.

Em 2019, o número de serviços requeridos registou uma descida, nalguns casos significativa, face aos anos anteriores.



A emissão de reproduções certificadas de documentos constituiu sempre um dos serviços mais requeridos. No ano de 2019 a prestação deste tipo de serviços sofre uma quebra significativa que radica na grande diminuição do número de pedidos apresentados por entidades públicas – Consolados e Conservatórias do Registo Civil, como se ilustra no gráfico seguinte e conseqüentemente, no número de certidões emitidas

com destino a tais entidades e que se reflete na queda “abrupta” da emissão de certidões digitais (gratuitas) que vem a ocorrer já desde 2017 (*vide* gráfico abaixo).



### 5.3.2 Serviços e Clientes Presenciais

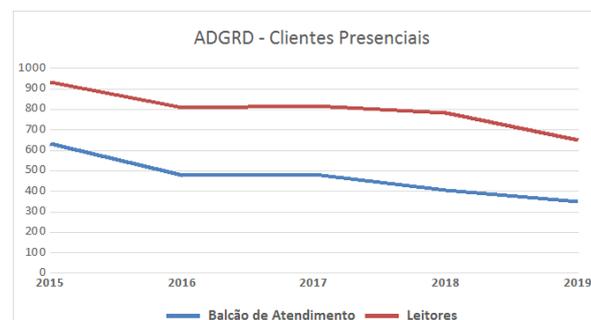
Em termos globais, em 2019, o número de utentes/clientes presenciais registou, também, um decréscimo acentuado face aos dois anos imediatamente anteriores (*cf.* gráfico ao lado).

Como já tivemos ocasião de referir em anteriores R.A. e como se ilustra no gráfico abaixo, efetivamente, verifica-se, desde 2015, uma tendência ligeira, mas constante,

para a descida do número de utentes que frequentam o Serviço de Leitura (presencial), bem como o Balcão de Atendimento (pedidos de emissão de certidões e outras reproduções que não impliquem consultas ou pesquisas).

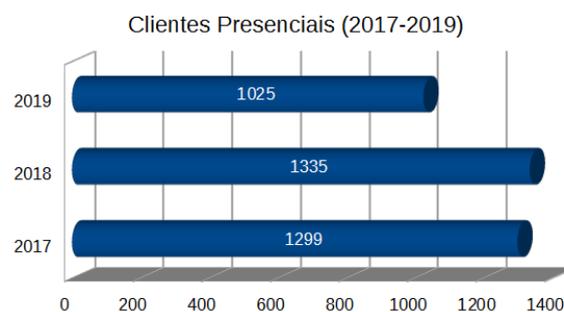
Tal descida foi e continua a ser, vista como natural uma vez que, cada vez mais, os cidadãos têm uma menor necessidade de se deslocar ao serviço para satisfazer as suas necessidades de acesso ao património arquivístico detido pelo ADGRD.

Os utentes, em inúmeras situações, satisfazem as suas necessidades recorrendo aos meios disponíveis em



“ambiente” web, seja para consultar documentos, pelo cada vez maior número de documentos disponíveis “on-line”, seja para obtenção de reproduções de documentos, pois mais comodamente e com, eventualmente, menor custo, poderão obter as reproduções pretendidas através dos “Serviços Em-linha” ou através dos milhares de reproduções digitais que o ADGRD disponibiliza em-linha

e cujas reproduções podem, até, ser obtidas gratuitamente.



Daí encarar-se, como se referiu, de forma “natural”, a descida do número de atendimentos presenciais - quer no Balcão de Atendimento quer no Serviço/Sala de Leitura (*vide* o gráfico acima).

Esta leitura dos factos é, do nosso ponto de vista, confirmada pelo elevado número de “acessos” e “páginas visualizadas” no sítio “web” do ADGRD e, principalmente, ao repositório DIGITARQ (mais de 760.349 visualizações de páginas neste ano), que adiante, nos pontos 5.3.3 e seguintes deste R.A. .

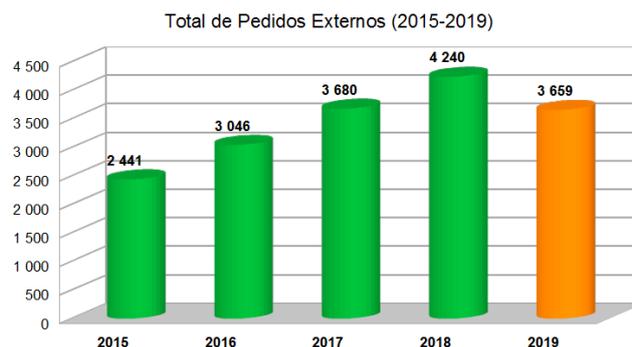
### 5.3.3 Serviços e Clientes Não Presenciais

Os chamados “clientes não presenciais”, têm um perfil nem sempre fácil de definir.

Quando à sua proveniência geográfica podem ser locais/regionais, nacionais e estrangeiros. Podem ser investigadores ou necessitar, apenas, de ter acesso a documentos para fins legais, administrativos ou similares.

Certo é que todos eles têm necessidade de recorrer ao ADGRD, para satisfazer uma determinada necessidade – uma reprodução certificada ou não, consultar um documento, consultar o catálogo, a execução de pesquisas, entre outras.

Tais utentes/clientes não presenciais têm, sempre, um denominador comum - não têm necessidade de se deslocar fisicamente ao ADGRD para obter a informação ou o serviço pretendido. A dificuldade de caracterizar o “perfil” destes utilizadores prende-se com o facto de para, por exemplo, ter acesso a qualquer reprodução digital disponível em-linha ou



para executar qualquer pesquisa através/no do DIGITARQ, cada “utilizador” não necessita de se “registar”. Consequentemente, não é possível ao ADGRD identificar com precisão os vários tipos de “utilizadores” não presenciais.

No entanto, podemos afirmar com grande segurança que os utilizadores não presenciais excedem em muito os utilizadores presenciais.

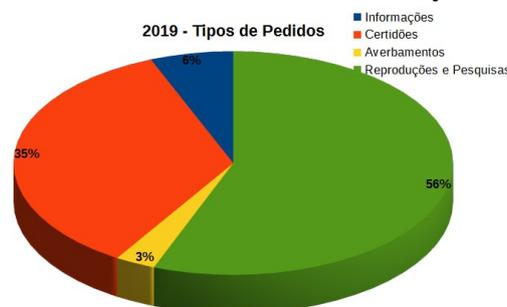
Começamos por analisar os clientes não presenciais: pessoas em nome individual ou entidades publicas e privadas que tiveram necessidade de formalizar ou requerer um pedido de serviço perante o ADGRD.

Esta formalização, implicou sempre a sua identificação perante o ADGRD e deu origem a um “procedimento administrativo” que teve o seu início numa, cada vez mais rara, “carta”, num “email” ou através da submissão de um pedido nos “Serviços Em-linha”.

Neste tipo de pedidos, registou-se em 2019, uma ligeira descida face ao ano de 2018. Mas, de forma alguma, não deixou de se verificar um muito elevado número de pedidos – de certidões, reproduções e pesquisas, pedidos de informações e comunicações de averbamentos Notariais e do Registo Civil.

De entre estes pedidos destacam-se, quantitativamente, os pedidos relacionados com a obtenção de reproduções, tendo ou não associadas pesquisas, que corresponderam a 56% dos pedidos e os pedidos de emissão de certidões – 35% dos pedidos.

A satisfação deste tipo de pedidos tem quase sempre subjacente uma elevada componente de tratamento técnico/administrativo, que exige a alocação da maior parte dos recursos humanos disponíveis.



### 5.3.4 Avaliação do Impacto na Sociedade

O impacto na sociedade avalia-se, sobre tudo, pela forma como o serviço cumpriu cabalmente a sua missão (exercício das competências) e pela atempada e eficaz satisfação das necessidades de todos quantos se dirigiram ao ADGRD no ano de 2019 – sejam necessidades internas (da DGLAB), de entidades públicas, de entidades coletivas diversas e, principalmente, dos cidadãos nacionais ou estrangeiros.

Constata-se que o “perfil” do utente/cliente do ADGRD, deixou, nos últimos anos e, seguramente, no ano 2019, de ser um utente presencial local ou regional, para ser um utente não presencial, nacional e, também, internacional.

Tendo por referência os 23.190 “usuários” que acederem ao DIGITARQ, durante o ano de 2019 (que executaram pesquisas, consultaram documentos, etc), sabemos que a maioria (cerca de 54%) eram Portugueses. Os restantes acederam ao DIGITARQ a partir de outros países: Brasil (26,79%), EUA (7,15%), França (4,16%) entre outros (*vide* relatório extraído do Google Analytics, anexo 7).

Também podemos constatar que a maioria dos acessos ao DIGITARQ, tendo como referência as cidades a partir de onde estes são feitos, são: Lisboa (16,11%), São Paulo (7,82%), Porto (7,68%) e Rio de Janeiro (5,15%). Estas cidades superam, por muito, a Guarda, onde apenas 2,6% de “usuários” terão aqui sua origem<sup>4</sup>.

### 5.3.5 Sítio “WEB” do ADGRD

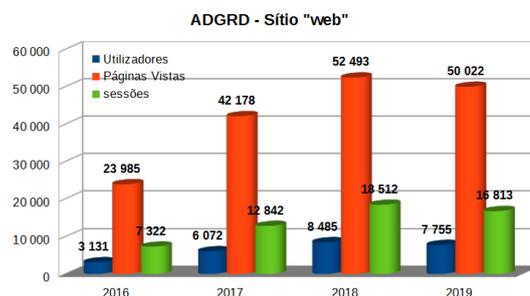
O sítio “web” do ADGRD à semelhança do repositório “DIGITARQ”, tem sido um instrumento fundamental para divulgação de informação institucional, acesso a instrumentos de recuperação de informação e a reproduções digitais de documentos, submissão e satisfação de pedidos de serviços.

<sup>4</sup> Vejam-se os relatórios extraídos do GOOGLE ANALYTIC’s, Anexo 6.

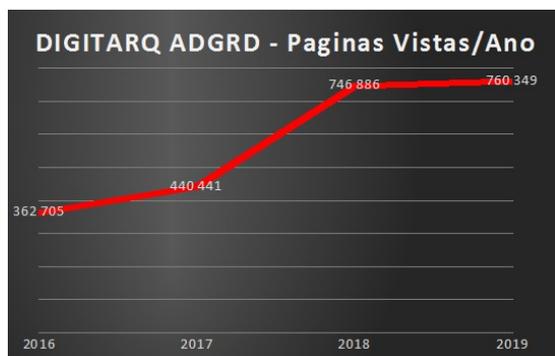
A atualização da informação institucional disponibilizada na página na “internet” do serviço tem constituído sempre uma preocupação do ADGRD.

Também no sítio web do ADGRD, passou a ser divulgado a partir de junho de 2019, com periodicidade mensal, um “Documento Em Destaque”.

Desta forma, mensalmente foi sempre efetuada a promoção dos “fundos arquivísticos” e da diversidade informacional contida nos documentos detidos e cuja divulgação passou desde então a ser efetuada através destas ações de divulgação.



### 5.3.6 O Repositório do ADGRD - DIGITARQ



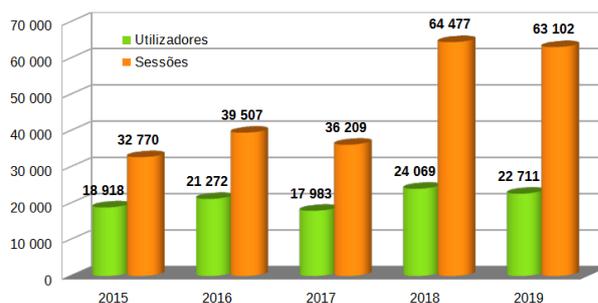
Quanto ao DIGITARQ - repositório do ADGRD, em 2019, em termos absolutos foram registadas 63.102 sessões, feitas por 22.711 visitantes únicos (usuários). Foram registadas 760.349 visualizações de páginas o que, tendo por referência os dados de acesso ao DIGITARQ de anos anteriores, constituiu o número mais elevado de sempre neste “indicador” (cf. Anexo 6 - Relatório Geral extraído do Google

Analytics) .

Apesar disso registou-se, no ano de 2019 e face ao ano de 2018, uma muito ligeira descida quer do número de “usuários” (-5,64%) quer do número de “sessões” (-2,13%).

O repositório DIGITARQ consolida, de ano para ano, a sua posição de “instrumento” essencial no acesso ao património arquivístico – quer como serviço de referência e de leitura virtual e, também, na sua vertente de “balcão eletrónico”, para a esmagadora maioria dos utentes.

DIGITARQ - Nº Usuários e Sessões/Ano (2015-2019)



### 5.3.7 O ADGRD Nas Redes Sociais

A página no Facebook (FB) do ADGRD foi criada em maio de 2017. Só a partir de junho de 2019 foi promovida a dinamização da mesma que, à data, contava com apenas um diminuto número de publicações, e com 100 seguidores.

Entre junho e dezembro de 2019, foram efetuadas 64 publicações, a maior parte delas (46) relacionadas com a divulgação de documentos/património arquivístico detido e também relacionada com a área da arquivísticas e divulgação de serviços prestados pelo ADGRD. A título meramente



ilustrativo do alcance desta atividade, referimos aqui duas publicações efetuadas, respetivamente, no mês de setembro, na sequência da qual foram alcançadas 6300 pessoas e houve 263 reações, comentários e partilhas; e uma outra, do mês de dezembro, em que foram alcançadas 6010 pessoas, 146 reações, comentários e partilhas.

Mês	N.º de Gostos na pág.	N.º de Seguidores da pág.	Nº de Publicações
<b>2019</b>			
<b>Maio</b>	99	100	2
<b>junho</b>	348	352	11
<b>julho</b>	416	425	9
<b>agosto</b>	437	449	9
<b>setembro</b>	521	538	13
<b>outubro</b>	566	583	5
<b>novembro</b>	639	658	8
<b>dezembro</b>	707	729	7

Como se ilustra na tabela acima o FB constitui, também, um útil instrumento para divulgação do património arquivístico detido e de promover, de forma pro-ativa, uma maior proximidade com o “público” que utiliza as chamadas “redes sociais”.

#### 5.4- Outras Atividades

O ADGRD, ao longo do ano de 2019, desenvolveu diversas “demarches” que levaram à subscrição, em 11 de setembro daquele ano, de um PROTOCOLO entre a DGLAB e a DIOCESE DA GUARDA, para apoio técnico ao Arquivo Diocesano. Assim, desde setembro de 2019, o ADGRD alocou um técnico superior que acompanhou as atividades deste “Arquivo” e assumiu a planificação, coordenação e mesmo a execução de alguns trabalhos técnicos, nomeadamente ao nível da requalificação de instrumentos de recuperação da informação.

## IV- CONCLUSÕES

No ano de 2019, o ADGRD, registou pela primeira vez, pelo menos nos últimos cinco anos, um decréscimo, pouco expressivo mas simultâneo, do número de utentes presenciais e, também, do número de pedidos de serviços.

O ADGRD, tem-se assumido sempre como um “arquivo histórico” de âmbito regional, cujo impacto da sua atuação extravasa, cada vez mais, a área do Distrito da Guarda e, até, o âmbito nacional, como o demonstram os relatórios de acesso ao repositório do ADGRD e ao seu sítio na “internet” e a origem dos pedidos de serviços que frequentemente nos chegam.

O número anual sempre, significativamente, crescente de reproduções digitais disponíveis para consulta em-linha e com possibilidade de “download” gratuito. A possibilidade de execução de pesquisas em catálogo que cobre, praticamente, todos os “fundos documentais” detidos a um nível descritivo bastante “baixo” (93% dos “fundos” têm as suas descrições arquivísticas ao nível do documento simples ou composto). A possibilidade de qualquer utente, a partir de qualquer parte do mundo, poder submeter qualquer pedido através de “um balcão eletrónico” onde, facilmente, acompanha “de perto” o tratamento que o “Serviço” lhe dá, dispensa, cada vez mais, a necessidade de os cidadãos se deslocarem ao ADGRD para consultarem documentos, obterem reproduções, informações ou, ainda menos, para consultarem instrumentos de recuperação da informação por nós elaborados.

Por estas razões, e conseqüentemente, torna-se cada vez mais evidente que a “sala de leitura” e o “balcão de atendimento” do ADGRD, dão lugar, respetivamente, a um serviço de leitura “virtual” onde os leitores consultam os documentos através de reproduções digitais e a um “balcão eletrónico”, onde os serviços são satisfeitos com rapidez e eficácia. Ambos disponíveis em “ambiente web” e, salvo “quebra de acesso”, disponíveis 24 horas por dia, sem interferência de “fusos horários” ou horários de funcionamento.

Em termos de organização do trabalho e da prestação de serviços é cada vez mais evidente que o trabalho em “backoffice” suplanta o atendimento presencial - “frontoffice”.

Se o património arquivístico detido é marcado pelo contexto regional das entidades produtoras, o público-alvo do ADGRD é, cada vez mais, um público diversificado, espalhado pelo país e pelo

mundo, onde as distâncias físicas constituem um cada vez menor obstáculo no acesso à informação que detemos.

Arquivo Distrital da Guarda, 9 de junho de 2020.

O Diretor,

**Levi Manuel Pinheiro Pires Coelho**

## V- ANEXOS

## Anexo 1- DIGITARQ - Produção de Registos

Produção do arquivo - total anual

### Produção do arquivo - total anual

Ano: 2019

Nível de descrição	Registos criados	Registos criados e activos	Registos eliminados	Até 2 alterações	Mais de 3 alterações
CL	1	0	1	2	0
F	4	4	0	120	55
SF	0	0	0	0	0
SC	4	4	0	10	6
SSC	0	0	0	0	0
SR	43	43	0	1102	319
SSR	141	141	0	142	413
SSSR	0	0	0	0	0
UI	0	0	1	7	0
DC	156	156	2	88163	7255
D	557	557	0	1654	558
			<b>4</b>		
<b>Total</b>	<b>906</b>	<b>905</b>		<b>91200</b>	<b>8606</b>

## Anexo 2- Reproduções digitais disponibilizadas

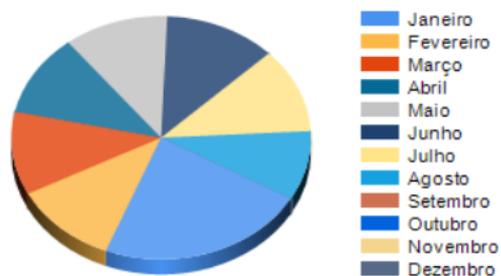
2019-12-31

Produção do arquivo - total de ficheiros por ano

### Produção do arquivo - total de ficheiros por ano

Ano: 2019

Mês	Total mensal	Média diária/mês
Janeiro	3501	159,14
Fevereiro	1756	79,82
Março	1709	77,68
Abril	1680	76,36
Mai	1746	79,36
Junho	1872	85,09
Julho	1750	79,55
Agosto	1422	64,64
Setembro	0	0,00
Outubro	0	0,00
Novembro	0	0,00
Dezembro	0	0,00
<b>Total:</b>	<b>15 436</b>	
<b>Média mensal/ano:</b>	<b>1286,33</b>	
<b>Média diária/ano:</b>	<b>58,47</b>	



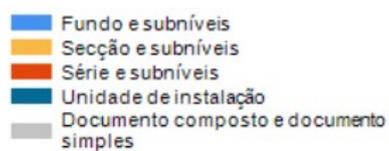
**Anexo 3- Nível de tratamento de Fundos**

2019-12-31

Nível de tratamento dos fundos

**Nível de tratamento dos fundos**

Nível de descrição	Nº de fundos	% de fundos
Fundo e subníveis	31	4.86 %
Secção e subníveis	0	0.00 %
Série e subníveis	7	1.10 %
Unidade de instalação	1	0.16 %
Documento composto e documento simples	599	93.89 %
<b>Número total de fundos</b>	<b>638</b>	



**Anexo 4– Registos publicados e revistos**

**Nota:** Dada a grande extensão do relatório, extraído do módulo de administração do Digitalq, apenas aqui se reproduzem os totais, que constam de tal documentos - “Número de registos publicados e revistos por fundo”, datado de 31/12/2019.

<b>Nº total registos</b>	<b>Nº registos publicados</b>	<b>% registos publicados</b>	<b>Nº registos revistos</b>	<b>% registos revistos</b>
<b>171 629</b>	<b>158 881</b>	<b>92,57</b>	<b>123 267</b>	<b>71.82</b>

## Anexo 5– Relatório Site <http://adgrd.dglab.gov.pt/>

Relatório extraído de <https://www.google.com/analytics>

Google Analytics Arquivo Distrital da Guarda Todos os dados do Websi... [Ir para relatório](#)

Visão geral do público-alvo

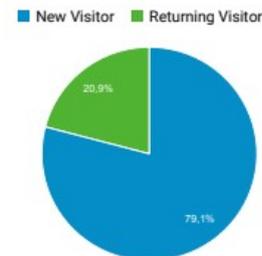
Todos os usuários  
100,00% Usuários

1 de jan. de 2019 - 31 de dez. de 2019

Visão geral



Usuários <b>7.755</b>	Novos usuários <b>7.543</b>	Sessões <b>16.813</b>
Número de sessões por usuário <b>2,17</b>	Visualizações de página <b>50.022</b>	Páginas / sessão <b>2,98</b>
Duração média da sessão <b>00:05:16</b>	Taxa de rejeição <b>42,53%</b>	



País	Usuários	Porcentagem do Usuários
1. Portugal	4.003	51,75%
2. Brazil	2.807	36,28%
3. France	241	3,12%
4. United States	181	2,34%
5. United Kingdom	71	0,92%
6. Spain	68	0,88%
7. Germany	54	0,70%
8. Argentina	32	0,41%
9. Angola	31	0,40%
10. Italy	27	0,35%

## Anexo 6– Relatórios DIGITARQ <http://digitarq.adgrd.arquivos.pt>

Relatório extraído de <https://www.google.com/analytics>

Google Analytics Digitaraq ADGRD Todos os Dados do Websi... [Ir para relatório](#)

### Visão geral do público-alvo

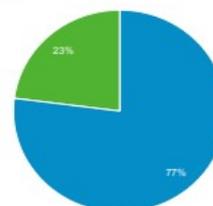
Todos os usuários  
100,00% Usuários

1 de jan. de 2019 - 31 de dez. de 2019

#### Visão geral



■ New Visitor ■ Returning Visitor



Pais	Usuários	Porcentagem do Usuários
1. Portugal	12.602	54,06%
2. Brazil	6.244	26,79%
3. United States	1.667	7,15%
4. France	969	4,16%
5. United Kingdom	289	1,24%
6. Spain	209	0,90%
7. Germany	155	0,66%
8. Switzerland	126	0,54%
9. Canada	121	0,52%
10. Angola	101	0,43%

© 2020 Google

Relatório extraído de <https://www.google.com/analytics>

Localização



1 de jan. de 2019 - 31 de dez. de 2019

Cobertura regional

Dados resumidos



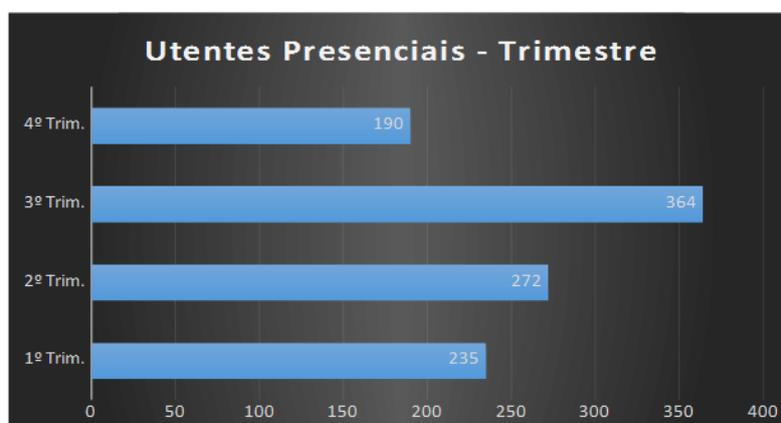
Cidade	Aquisição			Comportamento			Conversões		
	Usuários	Novos usuários	Sessões	Taxa de rejeição	Páginas / sessão	Duração média da sessão	Taxa de conversão de meta	Conclusões de meta	Valor da meta
	<b>23.190</b> <small>Porcentagem do total: 100,00% (23.190)</small>	<b>22.808</b> <small>Porcentagem do total: 100,43% (22.711)</small>	<b>63.102</b> <small>Porcentagem do total: 100,00% (63.102)</small>	<b>31,38%</b> <small>Média de visualizações: 31,38% (0,00%)</small>	<b>12,05</b> <small>Média de visualizações: 12,05 (0,00%)</small>	<b>00:10:38</b> <small>Média de visualizações: 00:10:38 (0,00%)</small>	<b>0,00%</b> <small>Média de visualizações: 0,00% (0,00%)</small>	<b>0</b> <small>Porcentagem do total: 0,00% (0)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>Porcentagem do total: 0,00% (US\$ 0,00)</small>
1. <a href="#">Lisbon</a>	<b>4.024</b> <small>(16,11%)</small>	<b>3.707</b> <small>(16,25%)</small>	<b>8.916</b> <small>(14,13%)</small>	<b>34,06%</b>	<b>10,34</b>	<b>00:08:54</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>
2. <a href="#">(not set)</a>	<b>2.509</b> <small>(10,05%)</small>	<b>2.304</b> <small>(10,10%)</small>	<b>4.914</b> <small>(7,79%)</small>	<b>39,91%</b>	<b>11,11</b>	<b>00:09:18</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>
3. <a href="#">Sao Paulo</a>	<b>1.953</b> <small>(7,82%)</small>	<b>1.831</b> <small>(8,03%)</small>	<b>5.224</b> <small>(8,28%)</small>	<b>23,91%</b>	<b>13,12</b>	<b>00:10:49</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>
4. <a href="#">Porto</a>	<b>1.919</b> <small>(7,68%)</small>	<b>1.686</b> <small>(7,39%)</small>	<b>7.833</b> <small>(12,41%)</small>	<b>22,83%</b>	<b>23,76</b>	<b>00:17:14</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>
5. <a href="#">Rio de Janeiro</a>	<b>1.286</b> <small>(5,15%)</small>	<b>1.210</b> <small>(5,31%)</small>	<b>3.332</b> <small>(5,28%)</small>	<b>25,06%</b>	<b>9,92</b>	<b>00:08:55</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>
6. <a href="#">Guarda</a>	<b>650</b> <small>(2,60%)</small>	<b>605</b> <small>(2,65%)</small>	<b>1.230</b> <small>(1,95%)</small>	<b>37,24%</b>	<b>8,57</b>	<b>00:08:50</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>
7. <a href="#">Chicago</a>	<b>501</b> <small>(2,01%)</small>	<b>499</b> <small>(2,19%)</small>	<b>533</b> <small>(0,84%)</small>	<b>95,68%</b>	<b>1,48</b>	<b>00:00:21</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>
8. <a href="#">Coimbra</a>	<b>478</b> <small>(1,91%)</small>	<b>441</b> <small>(1,93%)</small>	<b>985</b> <small>(1,56%)</small>	<b>32,89%</b>	<b>10,05</b>	<b>00:10:11</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>
9. <a href="#">Almada</a>	<b>404</b> <small>(1,62%)</small>	<b>371</b> <small>(1,63%)</small>	<b>1.138</b> <small>(1,80%)</small>	<b>31,63%</b>	<b>10,24</b>	<b>00:10:05</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>
10. <a href="#">Amadora</a>	<b>367</b> <small>(1,47%)</small>	<b>331</b> <small>(1,45%)</small>	<b>919</b> <small>(1,46%)</small>	<b>34,49%</b>	<b>9,01</b>	<b>00:09:04</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b> <small>(0,00%)</small>	<b>US\$ 0,00</b> <small>(0,00%)</small>

Linhas 1 - 10 de 1407

**Anexo 7- Atendimento Utentes Presenciais**

**ADGRD 2019 - Clientes presenciais**

Visitas de Estudo /Outros		SALA DE LEITURA		BALCÃO DE ATENDIMENTO		TOTAL	
Janeiro	0	Janeiro	82	Janeiro	14	Janeiro	96
Fevereiro	0	Fevereiro	26	Fevereiro	15	Fevereiro	41
Março	0	Março	62	Março	36	Março	98
Abril	0	Abril	61	Abril	30	Abril	91
Maio	0	Maio	76	Maio	33	Maio	109
Junho	0	Junho	43	Junho	29	Junho	72
Julho	0	Julho	106	Julho	43	Julho	149
Agosto	0	Agosto	88	Agosto	62	Agosto	150
Setembro	0	Setembro	28	Setembro	37	Setembro	65
Outubro	0	Outubro	52	Outubro	31	Outubro	83
Novembro	29	Novembro	12	Novembro	18	Novembro	59
Dezembro	0	Dezembro	12	Dezembro	36	Dezembro	48
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>Total</b>	<b>648</b>	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>Total</b>	<b>1061</b>
1º Trim.	0	1º Trim.	170	1º Trim.	65	1º Trim.	235
2º Trim.	0	2º Trim.	180	2º Trim.	92	2º Trim.	272
3º Trim.	0	3º Trim.	222	3º Trim.	142	3º Trim.	364
4º Trim.	29	4º Trim.	76	4º Trim.	85	4º Trim.	190
<b>TOTAIS</b>	<b>29</b>	<b>Total</b>	<b>648</b>	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>Total</b>	<b>1 061</b>



## Anexo 8– Tempo Médio de Resposta a Pedidos De Serviços Apresentados por Utentes Não Presenciais

### TEMPO MÉDIO DE TRATAMENTO DE PROCESSOS (TMR)

Entre 1/1/2019 e 31/12/2019

		Nº de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Início Trat. / Encerram.	Entrada/ Encerramento
900.20.604	Informações	224	1,049	1,040	1,000	1,063
450.30.003	Certidões	1 281	1,357	1,446	1,153	1,571
400.10.001	Averbamentos - Registo Civil	109	1,495	1,541	1,018	1,633
400.30.001	Averbamentos - Notariais					
300.50.400	Reproduções e Pesquisas	2 045	1,352	1,421	1,105	1,543

Nº de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Início Trat. / Encerram.	Entrada/ Encerramento	Geral
3 659	1,31	1,36	1,07	1,45	
<b>TMR</b>	<b>1,45</b>				

## Anexo 9- Serviços Prestados de Reprodução e Pesquisa

### 2019

SERVIÇOS – Descrição	Jan.	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Certidões</b>	<b>74</b>	<b>64</b>	<b>82</b>	<b>63</b>	<b>77</b>	<b>46</b>	<b>86</b>	<b>77</b>	<b>61</b>	<b>66</b>	<b>56</b>	<b>38</b>	<b>790</b>
Analógicas	73	64	81	62	74	45	86	69	59	59	53	36	761
Digitais	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5	0	1	9
Digitais Isentas	1	0	0	1	3	1	0	8	0	2	3	1	20
<b>Cópia em Papel</b>													<b>1 949</b>
A4	207	107	99	120	250	81	155	305	199	199	139	85	1 946
A3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Cópias Isentas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Digitalização</b>													<b>4 884</b>
Digitalização integral de documentos	570	106	12	119	1 806	49	683	103	0	0	351	145	3 944
Digitalização parcial de documentos	118	26	43	104	68	42	32	188	33	33	136	50	873
Cópia de imagen digital	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	16
Reproduções digitais isentas/gratuitas	0	0	0	0	51	0	0	0	0	0	0	0	51
<b>Pesquisas</b>													<b>10</b>
1ª hora ou fração	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	0	4	10
2ª hora ou fração e seguintes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Outros</b>													
Taxa Patrimonial	7	3	3	2	14	3	15	10	6	6	10	4	83
C.D./DVD	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5
Portes dos CTT													0
	<b>978</b>	<b>306</b>	<b>239</b>	<b>408</b>	<b>2 269</b>	<b>223</b>	<b>988</b>	<b>687</b>	<b>300</b>	<b>305</b>	<b>692</b>	<b>326</b>	

## Anexo 10– 2019 Objetivos e Resultados – Quadro síntese

Alinhamento com os Objetivos Estratégicos e Operacionais da DGLAB														Objetivos da Unidade Orgânica		Concretização	
Coluna1	Coluna2	Coluna3	Coluna4	Coluna5	Coluna6	Coluna7	Coluna8	Coluna9	Coluna10	Coluna11	Coluna12	Coluna13	Coluna14	Coluna15	Coluna16	2019	2020
Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais de Eficácia	Objetivos Operacionais de Eficiência	Objetivos Operacionais de Qualidade	Macro Atividade	N.º Objetivo	Objetivos	N.º Iniciativa ou Ação	Iniciativa ou Ação	N.º Indicador	Indicador	Ponderação	Meta Ano #1	Meta Ano #2	Superação Ano #1	Superação Ano #2	Resultado Indicadores Ano #1	Resultado Indicadores Ano #2
OE 2		OB 7			Obj1	Aumentar o número de representações digitais para consulta através do módulo Web do Digitarq.		Controlo de qualidade, renomeação de ODS, agendamento de Tarefas Cobiarn, publicação.	Ind1	# de imagens disponibilizadas		10 000	10 000	13 000	13 000	15 436	
OE 3		OB 7			Obj2	Melhorar a qualificação dos registos já disponibilizados online		Qualificar registos de acordo com as ISAD(G) e ODA	Ind1	# de registos/descrições ativos validados (diferença dos totais dos anos N-1 - N em 31/12/2019).		7 500	7 000	12 000	12 000	8 087	
OE 4		OB 6			Obj3	Garantir o cumprimento dos prazos para entrega de reproduções certificadas previstos no Anexo II do Regulamento de Reproduções de Documentos em Vigor		Emissão de reproduções cumprindo os prazos regulamentarmente previstos.	Ind1	Tempo Médio de Resposta /Entrega(TMR), medido em dias úteis completos, contados da entrada/apresentação do pedido, até à entrega (TR), deduzidos os dias gastos na receção de pagamento e outros atrasos imputáveis ao cliente. TMR= nº pedidos satisfeitos / TR.		5	5	=/<3	=/<3	< 2	
OE 4		OB 6			Obj4	Promover o património arquivístico detido pelo ADGRD			Ind1	# de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha nos sites da Rede DGLAB		200 000	200 000	250 000	250 000	760 349	
									Ind2	# ações de divulgação executadas		6	6	8	8	53	