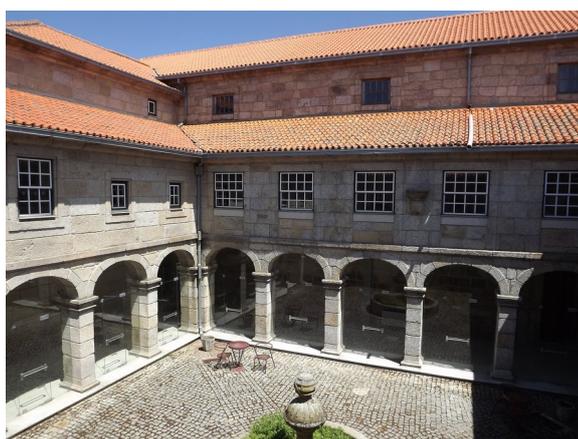

RA-2020

Relatório de Atividades de 2020



2020-09-12



GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA CULTURA

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

I- NOTA INTRODUTÓRIA.....	4
1. Relatório de atividades (RA) – metodologia de elaboração.....	4
2. Caracterização orgânica e funcional do serviço.....	4
II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS.....	5
3. Afetação de recursos às atividades.....	5
3.1- Recursos Humanos.....	5
3.2- Recursos materiais e tecnológicos.....	5
4. Atividades desenvolvidas - a excecionalidade das condições de trabalho do ano de 2020.....	6
4.1- Aquisição de património arquivístico.....	7
4.2- Acesso e a promoção do património arquivístico.....	7
4.2.1- O acesso ao património arquivístico detido.....	8
4.2.2 Disponibilização de Reproduções digitais para consulta em-linha.....	9
4.2.3 Instrumentos de pesquisa.....	10
4.3- Preservação e conservação do património.....	11
4.4- Planeamento e gestão.....	11
II- AUTOAVALIAÇÃO.....	12
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.....	14
5.2- Grau de cumprimento dos objetivos da Unidade Orgânica.....	14
5.3- Apreciação quantitativa e qualitativa dos resultados.....	14
6. Serviços Prestados no Ano de 2020.....	16
6.1- Serviços e clientes Presenciais.....	18
6.2- Serviços e clientes não presenciais.....	18
.....	19
7. Impacto na Sociedade.....	20
7.1. Sítio “web” do ADGRD.....	20
7.2. O Repositório do ADGRD - DIGITARQ.....	21
7.3. O ADGRD nas redes sociais.....	22
8- Outras atividades executadas.....	23
IV- CONCLUSÕES.....	24
V- ANEXOS.....	25
Anexo 1- DIGITARQ - Produção de Registos.....	26
Anexo 2- Reproduções e representações digitais disponibilizadas.....	27
Anexo 3- Nível de tratamento de Fundos.....	28
Anexo 4– Registos publicados e revistos.....	29
Anexo 5– Serviços Em-linha (CRAV) 2020 - Totais agregados de tipos de serviços.....	30
Anexo 6– Relatório Site http://adgrd.dglab.gov.pt/	31
Anexo 7– Relatórios DIGITARQ http://digitarq.adgrd.arquivos.pt/	33
Anexo 8- Atendimento - Utentes Presenciais.....	35

Anexo 9– Tempo Médio de Resposta a Pedidos De Serviços Apresentados por Utentes Não Presenciais.....	36
Anexo 10- Serviços de reprodução e pesquisas prestados.....	37
Anexo 11– Objetivos e Resultados do Biénio 2019 e 2020 – Quadro síntese.....	38

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 atividades 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 biénio 2019-2020.

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 orgânica e funcional do serviço.

Os objetivos operacionais (OP) contratualizados com ADGRD, para o ano de 2020, 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, cujas **atribuições e competências** foram definidas pelo Despacho nº 9.339/2012 de 27 de Junho, do Diretor-geral da DGLAB, e que são ¹:

- 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.

1 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

Dá-se conta dos recursos humanos disponíveis no ano de 2020, na tabela “infra”, indicando-se 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 (T.S.)	2	2	Gestão de Arquivos	
Assistente Técnico (A.T.)	4	3	Administrativa e Gestão de Arquivos	
Assistentes Operacionais (A.O)	1	1	Administrativa e Gestão de Arquivos	
Total	8	7		

O ADGRD, por vicissitudes várias, não teve ao seu dispor os recursos humanos previsivelmente necessários à boa execução das atividades planeadas e aos objetivos que em tempo se propôs alcançar.

Iniciou funções por mobilidade intercarreiras, no ADGRD, a partir de 1 de janeiro, um A.T., cuja integração na equipe de trabalho e adaptação ao serviço foi de certa forma constringida pelas circunstâncias que impuseram a prestação da jornada diária de trabalho em regime de teletrabalho, durante uma parte do ano.

Não foi possível, por razões várias, concluir durante o ano o procedimento concursal que visa o recrutamento de mais um AT.

3.2- Recursos materiais e tecnológicos

Capacidade e Condições de Depósito

A aquisição de novos documentos ocorrida durante o ano, praticamente, não alterou a capacidade de depósito disponível em final do ano de 2019.

Capacidade de depósito – 2020/12/31			
DEPÓSITOS	Área ocupada (MI)	Área livre (MI)	Capacidade total (ml)
Depósito I	417,78	539,9	957,68
Depósito II	197,14	191,75	388,89
Depósito III	327,99	0	327,99
Depósito IV	156,17	0	156,17
Depósito V	775,65	0	775,65
TOTAIS	1 875	732	2 606

Ou seja, como se ilustra na tabela ao lado, três dos cinco depósitos do ADGRD, têm já a sua capacidade esgotada. Nos outros dois depósitos, registou-se uma ligeiríssima diminuição do espaço disponível no depósito II, face ao ano anterior.

Em termos absolutos o ADGRD, em 31/12/2020, tinha, apenas, capacidade para custodiar cerca de 732 metros lineares de novos documentos.

Em termos relativos, a capacidade do ADGRD para poder dar resposta, a novas aquisições de património arquivístico corresponde a cerca de 28% da sua capacidade total.

No final do ano de 2020, foi superiormente autorizada a aquisições de serviços de reparação do sistema de AVAC do ADGRD. Pelos serviços executados ainda no final do mês de dezembro, perspectiva-se que num futuro próximo, a climatização dos depósitos e a existência de condições ambientais estáveis naqueles espaços, imprescindíveis à preservação do património arquivístico detido, possam ser uma realidade.

4. Atividades desenvolvidas - a excecionalidade das condições de trabalho do ano de 2020.

Devido à situação pandémica, praticamente, todo o ano foi marcado pela existência de condições de trabalho absolutamente excecionais e que condicionaram a atuação do ADGRD, a todos os níveis: ao nível do planeamento de atividades e, principalmente, da sua execução, da organização do trabalho e da forma como este foi prestado; ao nível do acesso dos cidadãos/utentes ao ADGRD e dos serviços prestados a estes, entre outros.

As situações de confinamento de cidadãos e, também, de trabalhadores implicaram que o ADGRD tivesse, por decisão superior, de encerrar ao público a partir de 16 de março de 2020, só vindo a ocorrer a reabertura ao público, com significativas restrições de acesso aos serviços presenciais, a partir do dia 15 de maio daquele ano.

Portanto, entre 16 de março e 15 de maio, a maior parte dos trabalhadores do ADGRD, desenvolveram atividades em regime de teletrabalho, o que não deixou de constituir uma grande limitação na execução das atividades previstas e dos objetivos contratualizados para a unidade orgânica.

Durante este período foi sempre mantida no ADGRD uma “pequena equipa” que garantiu para os casos urgentes, mas não só, uma resposta célere à totalidade dos pedidos de emissões de certidões e também de outros serviços que foram dando entrada através dos “Serviços Em-linha” (pedidos de informação, reproduções digitais, entre outros).

As atividades desenvolvidas ao longo de todo o ano foram, como não podia deixar de ter sido extremamente condicionadas pelas situações decorrentes da pandemia provocada pelo vírus COVID19 e pela quase constante imprevisibilidade da forma como o serviço iria funcionar ao longo do ano.

Se tarefas e atividades houve em que a prestação do serviço em teletrabalho teve um menor impacto, outras houve em que tal impacto foi substancial verificando-se mesmo casos em que as atividades tiveram de deixar de ser executadas, como foi o caso do serviço de leitura e da reprodução digital de documentos tendo em vista a sua disponibilização em-linha.

Apesar disso, no ADGRD, o “slogan” “Estamos On”, adotado por toda a administração pública, foi efetivamente uma realidade. No essencial, nunca se deixaram de satisfazer, de forma atempada e célere, os pedidos de acesso ao património arquivístico detido que nos foram chegando pelos canais então disponibilizados.

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 interesse².

As limitações já referidas, decorrentes da situação pandémica, embora tenham constituído fator limitador quer para o ADGRD quer para as entidades produtoras que pretendessem concretizar transferências de documentação, não constituiu fator impeditivo para que estas se pudessem, na medida do possível, realizar.

Logo em 27 de maio de 2020, poucos dias depois de se ter iniciado a “reabertura” do ADGRD ao público, foi concretizada uma incorporação de documentação proveniente da Conservatória do Registo Civil de Pinhel. Foram então transferidos para o ADGRD, 443 livros, sendo 408 relativos a documentação paroquial (anterior a 1911), produzida nas diversas paróquias do concelho de Pinhel e ainda os livros de assentos de nascimentos, casamentos e óbitos produzidos pela Conservatória do Registo Civil de Pinhel, entre 1911 a 1919.

As descrições arquivísticas desta documentação foram, praticamente, de imediato executadas e disponibilizadas no catálogo em-linha do ADGRD.

Não se registou no ano qualquer falta de resposta a outros pedidos de incorporação.

4.2- Acesso e a promoção do património arquivístico

Embora o ADGRD seja, organicamente, 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 nos últimos anos, tem-se constatado de forma cada vez mais evidente, pelos pedidos de serviços apresentados ao longo do ano, que o número de pedidos de utentes de outras regiões e, até, de outros países, tem ultrapassado largamente os pedidos apresentados por utentes da área do Distrito.

Como não podia deixar ser, pelas condições excecionais vividas, e como adiante mais detalhadamente se analisa, no ano de 2020, os serviços relacionados com o acesso ao património arquivístico detido pelo ADGRD apresentaram uma quebra acentuadíssima face a anos anteriores. Especialmente os solicitados presencialmente.

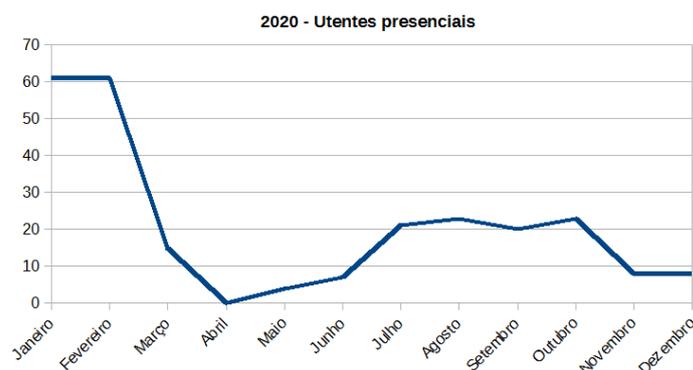
Os demais serviços prestados aos utentes pelo ADGRD, quase todos relacionados com o acesso ao património arquivístico, referimo-nos concretamente à satisfação de pedidos de reprodução certificada e não certificada de documentos, não tiveram a diminuição que seria aspectável e atingiram até níveis quantitativos semelhantes (serviços requeridos e prestados), por exemplo, aos do ano de 2019.

² Alínea i) do Despacho *cit.*, Despacho publicado no D.R. 2ª série, nº133 de 11 de Julho de 2012.

4.2.1- O acesso ao património arquivístico detido

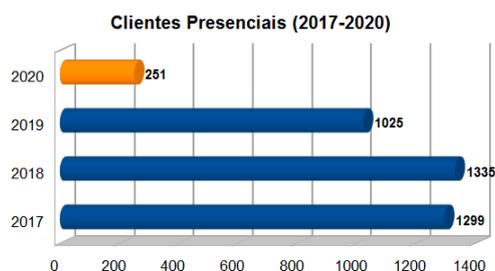
Entre 16 de março e 16 de maio do ano de 2020, o ADGRD esteve encerrado ao público, estando o serviço de leitura encerrado e o serviço de atendimento no “balcão” apenas assegurava o levantamento de certidões urgentes.

Desde fevereiro de 2020, com a situação pandémica a ter cada vez mais impacto na vida das pessoas, o número de utentes presenciais, como se constata pelo gráfico abaixo, vai sempre caindo a pique até abril. Neste mês não houve registo de qualquer utente presencial o que constituiu um facto inédito na história deste serviço.



A partir de 15 de maio, com a abertura, ainda muito condicionada, dos serviços presenciais de atendimento

e leitura, o número de utentes presenciais foi muito timidamente crescendo até outubro, altura em que, com o agudizar da situação pandémica, o número de utentes desceu outra vez para mínimos históricos.



Daí que os resultados do ano não poderiam ser outros: em 2020, verificou-se uma diminuição de mais de 75% do número de

utentes presenciais face ao ano anterior.

Como não podia deixar de ser, a percentagem dos utentes/clientes não presenciais, cuja tendência para diminuir face aos utentes não presenciais já se tinha verificado em anos anteriores, desceu muitíssimo face aos anos anterior (*vide* gráfico acima).

Trata-se adiante com mais profundidade (*cf.* ponto 5.3.1 Serviços Prestados) o tipo de serviços que o ADGRD prestou ao longo de 2020, bem como os destinatários destes.

Num ano como o de 2020, a apresentação de pedidos de serviços ou o acesso a catálogos, a reproduções digitais e a informação institucional diversa foi sobre tudo feita com recurso aos canais disponíveis na “web” – página do serviço na “internet”, o repositório DIGITARQ e os Serviços Em-linha.

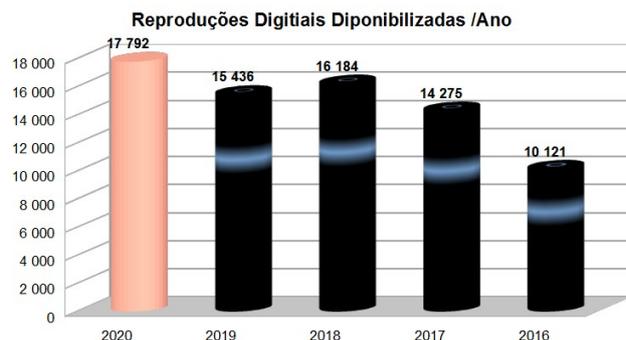
Os Serviços Em-linha é um “balcão virtual” a partir do qual passaram a ser submetidos e tratados a quase totalidade dos pedidos de reproduções, informações e pesquisas e mesmo o agendamento prévio da consulta de documentos na sala de leitura (passou a ser obrigatório a partir de maio e até ao final do ano). O sítio “web” do ADGRD foi o mais importante meio na divulgação da informação institucional do serviço, a partir do qual foram veiculados todos os “Avisos” relacionados com as condições de prestação dos serviços e o funcionamento do ADGRD em tempos de pandemia.

As circunstâncias obrigaram, ainda mais, a que o ADGRD fizesse um uso intensivo dos meios relacionados com a tecnologia “web” de que dispõe, quer para a execução do serviço quer para cumprimento da sua missão junto de cidadãos e outras entidades.

4.2.2 Disponibilização de Reproduções digitais para consulta em-linha

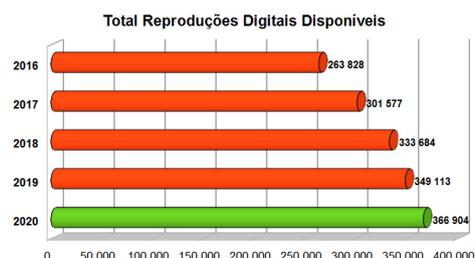
A disponibilização de reproduções digitais de documentos a partir do repositório DIGITARQ, à semelhança de outros anos, foi assumida como atividade prioritária da DGLAB (cf. QUAR 2020) e conseqüentemente do ADGRD.

Esta atividade procura garantir, simultaneamente, um maior e mais fácil acesso aos documentos/informação detidos/a, agora ainda mais valorizado por um contexto em que os cidadãos viram fortemente constrangidas as suas possibilidades de acesso aos serviços presenciais de pesquisa e consulta de documentos.



Apesar do ano de 2020 ter sido um ano em que, durante um largo período de tempo, se verificou a quase completa paragem das atividades de digitalização, especialmente e por razões óbvias, a execução de reproduções digitais/digitalização de documentos entre março e maio, muito comprometida, também, nos restantes meses (não é possível digitalizar através de teletrabalho), foi, desde sempre, o ano em que o ADGRD mais novas reproduções digitais disponibilizou aos seus utentes.

No ano de 2020, foram disponibilizadas 17.792 novas reproduções digitais (cf. Anexo 2) que respeitavam a 553 documentos (representações digitais). Tal equívaleu a uma média de 1.286 novas disponibilizadas por



mês e a 58 por dia.

As reproduções digitais executadas e disponibilizadas incidiram sobre tudo na documentação paroquial, pois esta é, de longe, aquela que apresenta um maior número de pedidos de consulta, de pesquisas e de reproduções (certificadas e não certificadas).

Mas, procurou-se também ao longo deste ano diversificar-se a disponibilização em ambiente “web” de documentação de outros “grupos de fundos/arquivos” - designadamente: documentação judicial, notarial, de organismos da administração local, da administração

central desconcentrada e do registo civil (*vide* tabela ao lado, relativa a projetos digitais do ano de 2020) .

Em suma, em 31/12/2020, o ADGRD garantia o acesso, a partir do DIGITARQ, a um total de 366.904 reproduções digitais, que respeitavam a 17.558 documentos.

PROJETOS DIGITAIS 2020			
Projetos Digital	Grupo de Fundos / Fundos	Nº representações	Nº ficheiros
ADGRD-ACD-CD-2020	Comissão Distrital	3	624
ADGRD-ACD-DOP-2020	Direção de Obras Públicas	2	18
ADGRD-ALL-2020	Administração Local	3	394
ADGRD-ACD-CV-2020	Comissão de Viação	2	61
ADGRD-JUD-2020	Judiciais	78	3 144
ADGRD-NOT-2020	Notariais	2	158
ADGRD-PRQ-2020	Paroquiais	441	12 652
ADGRD-RC-2020	Registo Civil	22	740

4.2.3 Instrumentos de pesquisa

No final do ano de 2020, existiam no repositório do ADGRD - DIGITARQ, 180.147 registos descritivos que respeitam a 640 “Fundos”.

As descrições arquivísticas destes fundos descem, na esmagadora maioria dos casos aos níveis do documento. Em 93,75% dos “fundos” arquivísticos, as descrições arquivísticas foram executas ao nível do documento simples ou composto, o que evidencia uma elevada possibilidade de recuperação da informação com maior precisão (*vide* anexo 3).

O ADGRD tem, nos últimos anos, procurado rever e qualificar as descrições arquivísticas já disponibilizadas de forma a aumentar a conformidade destas com as normas internacionais e os referenciais nacionais – 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 e frequentemente, a reanálise dos próprios documentos, das respetivas unidades de instalação e localização.

No ano de 2021 foram validados 11.799 registos descritivos, na esmagadora maioria registos simples ou compostos. Passaram a estar validados um total de 131.066 registos, o que equivale a 72,7% % de todos os registos (*cf.* Anexo 4).

Ao longo de 2020 a revisão/requalificação de registos deu origem a 24.651 alterações em registos descritivos de diversos níveis. A maior parte destas alterações foi efetuada em registos descritivos as nível do documento simples ou composto (*cf.* alterações, Anexo 1).

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

A execução desta atividade tornou, para um número significativo de registos, as descrições arquivísticas mais conformes os padrões de qualidade estabelecidos (ISAD e ODA), contribuindo para uma maior eficácia na recuperação de informação.

De registar aqui que, no ano 2020 foram criados e disponibilizados para consulta/pesquisa 8.515 novos registos descritos, a maioria dos quais ao nível do documento simples ou composto (vide anexo 1, total de registos criados e ativos no ano de 2020).

4.3- Preservação e conservação do património

A existência de condições ambientais estáveis nos depósitos onde se encontra instalada documentação será, sem dúvida, a forma mais eficaz de promover a preservação (conservação numa perspetiva de longo prazo) de documentação com as características físicas dos documentos que o ADGRD detém.

O ADGRD continua a não dispor de meios que possibilitem a existência de condições ambientais estáveis nos seus diversos depósitos.

A percentagem da humidade (%HR) relativa no ar e das temperaturas (T) oscilam em função das amplitudes térmicas muito acentuadas que no exterior se e que caracterizam o clima da cidade da Guarda.

O ADGRD garantiu a monitorização e o registo ao longo do ano, de forma contínua e sistemática, da % de HR e a T em todos os depósitos, procurando com os poucos e, diga-se, pouco eficientes meios de que dispõe, procurar minimizar as amplitudes que se foram verificando.

Neste ano, como em outros, procurou-se sempre, como estratégia de preservação, limitar ao máximo o “manuseio dos documentos” com identificadas fragilidades de suporte, sem prejuízo do acesso.

Neste âmbito, deu-se sempre prioridade à digitalização dos documentos cujo suporte se encontra mais fragilizado. Após tais documentos terem as respetivas reproduções digitais disponibilizadas em-linha o seu acesso, quer para consulta quer para reprodução, só é feito em casos absolutamente excecionais.

4.4- Planeamento e gestão

Ao longo do ano, garantiu-se a produção dos documentos de planeamento e avaliação das atividades previstas e executadas.

Foi executada também a recolha e a monitorização de um conjunto alargado de indicadores que permitiram, com fiabilidade, executar a avaliação do desempenho em sede de SIADAP1, SIADAP2 e SIADAP3.

Foram atempada e oportunamente executadas as aquisições de bens e serviços superiormente aprovadas.

Foi apresentada candidatura a medida Emprego-Inserção, gerida pelo IEFP, que resultou na aprovação de um novo 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 22 de julho de 2020.

Foram promovidos e executados procedimentos de recrutamento de assistentes técnicos (por procedimento concursal comum e por mobilidade).

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 11), estavam alinhados com os objetivos estratégicos e operacionais da DGLAB.

5.1.1- Objetivo Operacional ADGrd 01

Objetivo Operacional ADGrd 01	Objetivo	<i>Aumentar o número de representações digitais para consulta através do módulo Web do Digitarq.</i>
	Indicador/es	# de imagens disponibilizadas
	Meta	10.000
	Superação	13.000
	Resultado	17.792

Grau de cumprimento do Objetivo: O objetivo foi superado.

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

5.1.2- Objetivo Operacional ADGrd 02

Objetivo Operacional ADGrd 02	Objetivo	Melhorar a qualificação dos registos já disponibilizados on-line
	Indicador/es	# de registos/descrições ativos validados (diferença dos totais dos anos N-1 - N em 31/12/2020).

	Meta	7.000
	Superação	12.000
	Resultado	11.799

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 31/12/2019 (v. Relatório de atividades do ano de 2019) e em 31/12/2020 (cf. Anexo 4).

ANO	DIGITARQ- Nº total de registos revistos
2019 (N-1)	123 267
2020 (N)	131 066
Diferença (N1-N)	11.799

5.1.3- Objetivo Operacional ADGrd 03

Objetivo Operacional ADGrd 03	Objetivo	Garantir o cumprimento dos prazos para entrega de reproduções certificadas previstos no Anexo II do Regulamento de Reproduções de Documentos em Vigor
	Indicador/es	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.
	Meta	5
	Superação	=/<3
	Resultado	<2

Grau de cumprimento do Objetivo: Objetivo Superado.

Fonte para Verificação do Resultado: Como se ilustra na tabela que consta no Anexo 9, verificou-se o cumprimento dos prazos de satisfação de pedidos pelos Tempos de Resposta Médio apurados – sempre inferiores a 2 dias úteis.

Importa aqui referir que a totalidade dos pedidos de emissão de certidões apresentados presencialmente, neste ano, em muito menor número do que em anos anteriores, foi satisfeita no próprio dia, não tendo havido registos de entregas de certidões em dias seguintes ao da submissão do pedido. Todavia, por não haver registos para este tipo de pedidos (não existe meios para fazer registos no balcão de atendimento) o tempo médio de resposta só reflete o tempo de resposta dado a pedidos não presenciais.

5.1.4- Objetivo Operacional ADGrd 04

Objetivo Operacional ADGrd 04	Objetivo	Promover o património arquivístico detido pelo ADGRD
	Indicador/es	Ind.1- # de visualizações de páginas de documentos consultadas em linha nos sites da Rede DGLAB Ind.2- # ações de divulgação executadas
	Meta	Ind.1- 200.000 Ind.2- 6
	Superação	Ind.1- 250.000 Ind.2- 8
	Resultado	Ind.1- 907.482 Ind.2- 106

Grau de cumprimento do Objetivo: Objetivo superado.

Fontes para Verificação do Resultado: Para o

Indicador 1 veja o resultado do número 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 (*vide* pontos ponto 4.2 e 7.3) que em síntese se apresentam na tabela seguinte³.

2020 – Ações de Divulgação do Património Arquivístico

AÇÕES	Site ADGRD	FB	Outras	Totais	Obs.
Doc. em destaque	12	12	0	24	Relatório FB jan.2021
Divulgação de doc. e património arquivístico	0	94	15	109	
Visitas de Estudo			0	0	
Nº TOTAL DE AÇÕES DE DIVULGAÇÃO	133				

5.2- Grau de cumprimento dos objetivos da Unidade Orgânica

Como sustentamente se demonstrou todos os objetivos contratualizados para a unidade orgânica foram claramente atingidos, sendo que três deles – objetivos 1, 3 e 4, foram superados.

5.3- Apreciação quantitativa e qualitativa dos resultados

A relevância qualitativa dos objetivos do ADGRD, para o ano de 2020, afere-se pelo seu alinhamento com os objetivos do QUAR aprovado para a DGLAB, pela seu alinhamento com o exercício das competências do ADGRD e, também, pelo foco de todos os objetivos, sem exceção, na satisfação das necessidades dos cidadão e de outros utentes, nomeadamente de serviços públicos, de forma eficaz e eficiente

³ Foi efetuado relatórios específico sobre a gestão da página do ADGRD no FB e a recolha e análise dos dados estatísticos respetivos. Não poderíamos verter para aqui o teor de tal relatório nem tal seria, do nosso ponto de vista justificável.

Às metas a alcançar (associadas aos objetivos), estiveram sempre associados resultados quantitativamente mensuráveis através dos quais se poderão medir quer os níveis de eficácia e de quer os níveis eficácia do ADGRD ao longo do ano de 2020.

Adotámos, sempre que possível neste RA, uma perspetiva de análise comparativa face aos resultados obtidos em anos anteriores.

Analisaremos de seguida, com o detalhe que nos pareceu adequado, os serviços presenciais prestados ao longo de 2020 e os resultados a eles associados.

6. Serviços Prestados no Ano de 2020

Conforme decorre do exercício das competências atribuídas aos arquivos distritais pelo Despacho nº9.339/2012 de 27 de Junho, a maior parte dos serviços prestados pelo ADGRD, relacionam-se, direta ou indiretamente com a preservação e a a valorização do património arquivístico detido e com o dever de “assegurar a prestação de serviços de consulta, de reprodução, de certificação e de pesquisa sobre a documentação de que são depositários” (nº5, d), do Despacho nº 9.339/2012 de 27 de Junho) aos cidadãos e a entidades públicas ou privadas.

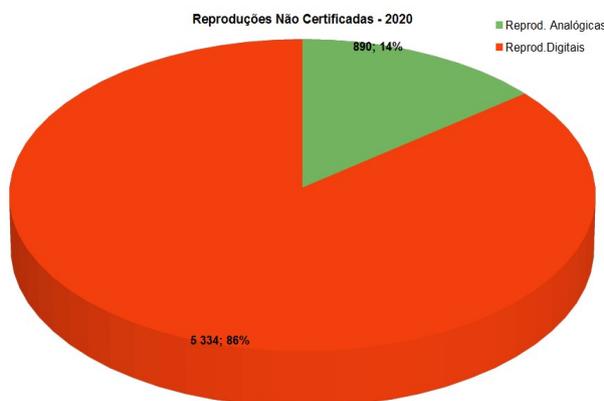
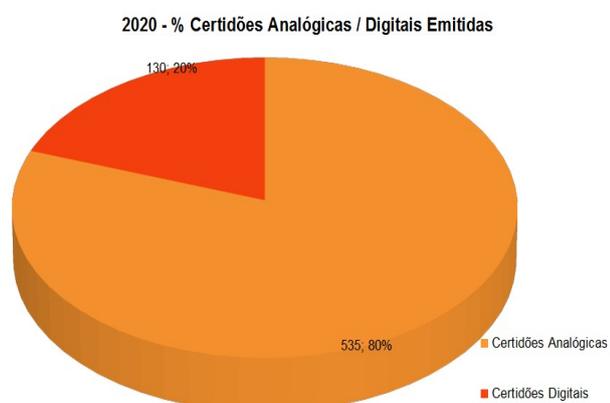
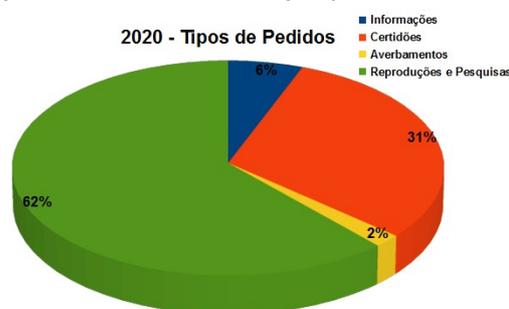
Como se tem verificado ao longo dos últimos anos, tais serviços são cada vez mais requeridos por utentes não presenciais que solicitam ou requerem: reproduções certificadas e não certificadas de documentos, pedidos de informações diversos, pesquisas, entre outros.

Tais pedidos de serviços, foram, ao longo de 2020, esmagadoramente efetuados através dos Serviços Em-linha do ADGRD, sendo quase residuais os pedidos de serviços efetuados nos serviços presenciais – balcão de atendimento e serviço de leitura (v. dados dos anexos 5 e 8).

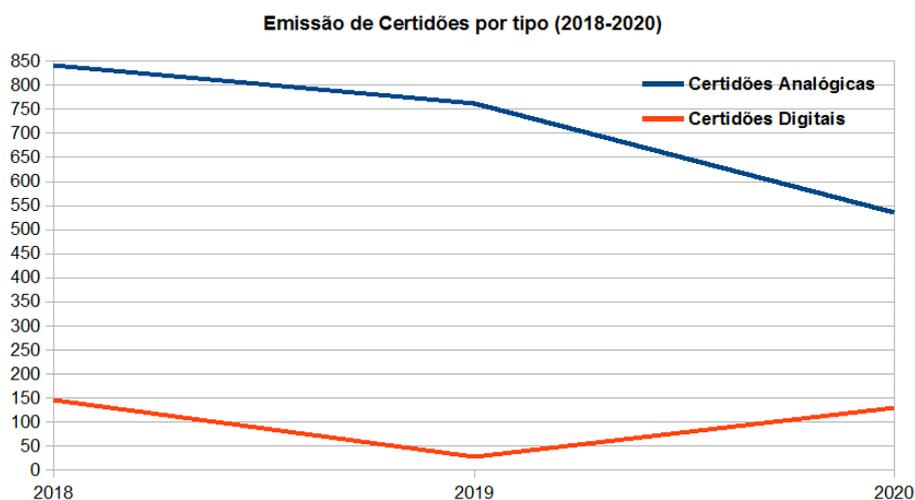
Para tal muito contribuiu a situação pandémica que a partir do início de março desse ano se verificou e que deu origem a que entre abril e junho, quase não tivesse havido atendimentos presenciais de utentes no ADGRD.

A emissão de reproduções de documentos é, de longe, o serviço mais requerido. Em 2020, os pedidos de reproduções de documentos totalizaram 93% de todos os serviços requeridos, sendo 62% relativos à obtenção de reproduções certificadas e 31% relativos à obtenção de certidões analógicas ou digitais (ver gráfico acima).

Os pedidos apresentados no ano de 2020, deram origem ao fornecimento de 665 certidões e a 6.224 reproduções não certificadas.



Como acima se ilustrou as reproduções digitais superaram em muito o número das reproduções analógicas. No que à emissão de certidões respeita, embora o número das certidões analógicas, há semelhança de anos anteriores, continue a ser muito maior do que o número das certidões digitais emitidas, mas verificou-se, neste ano, um decréscimo do número de certidões analógicas relativamente ao ano de 2019 e um crescimento significativo do número de certidões digitais requeridas e emitidas pelo ADGRD, relativamente àquele ano como se demonstra pelo gráfico seguinte.



Ou seja, a diferença entre o número total de certidões analógicas e digitais emitidas diminuiu significativamente no ano de 2020, face a anos anteriores, o que se justifica pela menor relutância dos serviços públicos em geral na aceitação deste tipo de reproduções.

Os serviços de resposta a pedidos de informação, quer tenham sido relacionados com o acesso ao património arquivístico detido, quer com a obtenção de outros serviços, atingiu um número significativo.

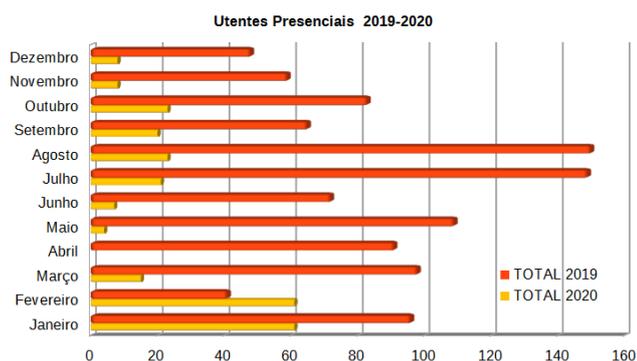
Este tipo de pedidos, que se revela de grande utilidade para os utentes, é apenas objeto de registo quando apresentado através dos serviços em-linha e representa cerca de 6% da totalidade dos pedidos registados.

Mas existe um número muitíssimo superior de respostas a pedidos de informação que nos são apresentados, quase diariamente ao longo do ano, por telefone, por correio eletrónico, ou no balcão de atendimento e que o ADGRD, por insuficiência de recursos ou por não dispor dos meios adequados, não regista e que consequentemente não estão refletidos no número de serviços prestados acima indicado (6% da totalidade de pedidos ou 214 processos instruídos e registados de pedidos externos de informação).

6.1- Serviços e clientes Presenciais

Como já se referiu anteriormente (*vide* ponto 4.2.1), pelas circunstâncias absolutamente anómalas ocorridas durante o ano e que implicaram mesmo o encerramento dos serviços de atendimento presenciais – quer o balcão de atendimento quer o serviço de sala de leitura, teve como consequência uma diminuição abrupta, do número de atendimentos efetuados e, conseqüentemente, dos serviços naqueles prestados (v. tabela e gráficos *infra*).

ADGRD 2020 – Utentes / Clientes Presenciais			
	SALA LEITURA	BALCÃO	TOTAL 2020
Janeiro	38	23	61
Fevereiro	27	34	61
Março	5	10	15
Abril	0	0	0
Maiο	2	2	4
Junho	5	2	7
Julho	18	3	21
Agosto	22	1	23
Setembro	15	5	20
Outubro	11	12	23
Novembro	3	5	8
Dezembro	4	4	8
Totais	150	101	TOTAL 251



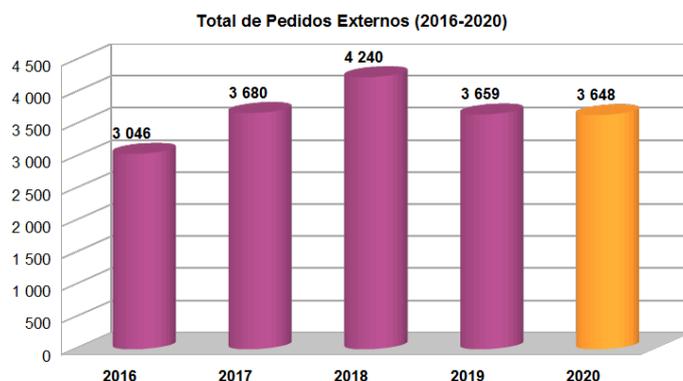
Como se evidencia no gráfico acima, em todos os meses do ano de 2020 verifica-se, face aos meses homólogos do ano anterior, uma significativa diminuição dos atendimentos presenciais. Em termos absolutos no ano de 2020 e em relação ao ano imediatamente anterior houve menos 810 atendimentos, o que constitui uma diferença extremamente significativa.

Podemos afirmar com segurança que no ano de 2020, se verificou o mais baixo número de utentes/atendimentos presenciais e dos serviços a estes prestados, pelo menos, nas últimas duas décadas.

6.2- Serviços e clientes não presenciais

A maior parte dos serviços prestados pelo ADGRD, não implicam a deslocação dos utentes ao serviço.

A apresentação dos pedidos, o acompanhamento do tratamento dado a estes, a obtenção de informações, a aceitação de orçamentos e execução dos pagamentos, etc, são “tarefas” realizadas com facilidade pelos utentes através dos serviços em-linha.



Daí que constatemos, cada vez mais, que os próprios utentes locais preferiram muitas vezes formalizar os seus pedidos através dos Serviços Em-linha, do que se deslocarem ao ADGRD para obterem uma qualquer reprodução.

Também, as próprias pesquisas de documentos, no catálogo ou em reproduções digitais, dispensa já um grande número de utentes da necessidade de se deslocarem fisicamente ao serviço de referência ou ao serviço de leitura do ADGRD.

Daí que, com alguma naturalidade e cada vez mais, os designados “pedidos externos”, apresentados por utentes não presenciais é o tipo dominante.

Em 2020, o número de pedidos apresentados ao ADGRD, foi muito semelhante ao verificado no ano transato. Ou seja, o impacto da pandemia não se fez, praticamente, sentir no volume de trabalho e no número de serviços prestados a utentes não presenciais .

7. 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 2020 – sejam necessidades internas (da DGLAB), de entidades públicas, de entidades coletivas diversas e, principalmente, dos cidadãos nacionais ou estrangeiros.

Tendo por referência os 23.190 “usuários” que acederam ao DIGITARQ, durante o ano de 2019 (que executaram pesquisas, consultaram documentos, etc), sabemos que a maior parte deste eram Portugueses (cerca de 50%). Os restantes acederam ao DIGITARQ a partir de outros países: Brasil (25,16%), EUA (12,46%), França (9,66%), Inglaterra (2%) entre outros (*vide* relatório extraído do Google Analytics, anexo 7)⁴.

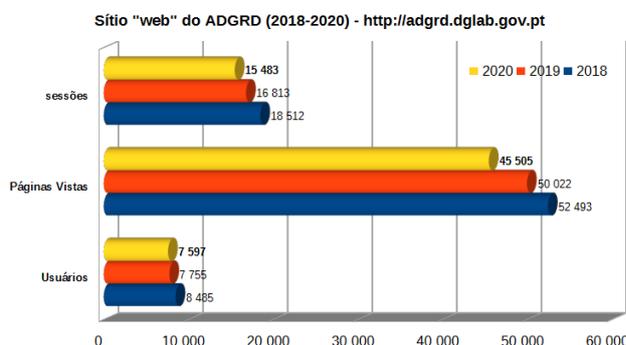
Cada visitante, acedeu em média mais de três vezes ao DIGITARQ, consultou mais de 10 páginas por sessão e teve a duração média superior de 10 minutos.

Esta informação dá uma noção clara do alcance do repositório DIGITARQ e da utilização que deste é feita.

7.1. Sítio “web” do ADGRD

Embora o sítio “web” do ADGRD continue a ser o meio mais importante para a divulgação da informação institucional, através do qual os utentes podem obter um leque variado de informações, designadamente:

sobre o funcionamento do serviço, os seus horários, a prestação de serviços, avisos, tabelas de preços, etc, este, como se constata pelo gráfico ao lado, tem vindo, ao longo dos últimos anos, a perder a importância que já teve de “guia virtual de serviços” e até de importante meio para divulgação de instrumentos de pesquisa.



Esta última função é, agora e cada vez mais, quase exclusivamente desempenhada pelo repositório do ADGRD (DIGITARQ), que se assume como o mais importante meio quer de pesquisa (referência virtual) quer de submissão de pedidos de reprodução e informação.

A frequente atualização da informação institucional do serviço aqui disponibilizada constituiu sempre uma preocupação do ADGRD. O sítio “web” do serviço foi, sem dúvida, o mais importante meio de divulgação das várias alterações no funcionamento do serviço decorrentes da situação pandémica vivida ao longo de quase todo o ano.

Também, o sítio “web” do ADGRD continuou, neste ano, a ser um valioso instrumento para a divulgação do património arquivístico detido. Mensalmente, ao longo do ano, foi sempre aqui publicado um novo

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

“Documento Em Destaque” (num total de 12 publicações). Esta atividade muito tem contribuído para a divulgação da documentação que integra os 640 fundos documentais detidos pelo ADGRD.

De todo o modo a utilidade do sítio “web” do ADGRD para os “utentes”, comprova-se pelo número de visitantes (7.597), de páginas vistas (45.505) e de sessões (15.48) que a este acederam ao longo do ano de 2020⁵.

7.2. O Repositório do ADGRD - DIGITARQ

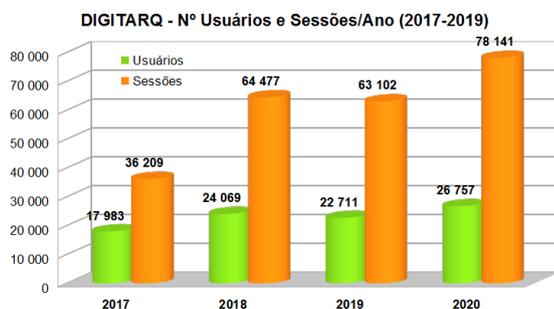
Quanto ao **DIGITARQ** - repositório do ADGRD, que tanto é usado internamente para a gestão dos pedidos presenciais e não presenciais ali submetidos, como “sala de referência e de leitura virtual”, registou, em 2020, 78.141 sessões, feitas por 26.757 visitantes únicos (usuários).

O número de páginas ali visualizadas por tais “visitantes”, ultrapassaram em muito as visualizações registadas em 2019.

No ano de 2020, foram aqui visualizadas mais de novecentas e sete mil páginas. Tendo por referência os dados de acesso ao DIGITARQ de anos anteriores, este resultado constituiu, de longe, o número mais elevado de sempre neste “indicador” (cf. Anexo 6 - Relatório Geral extraído do Google Analytics) .



Ou seja, em termos do número de visualização de páginas no “DIGITARQ”, registou-se, face ao ano de 2019, um aumento de 19,35%.

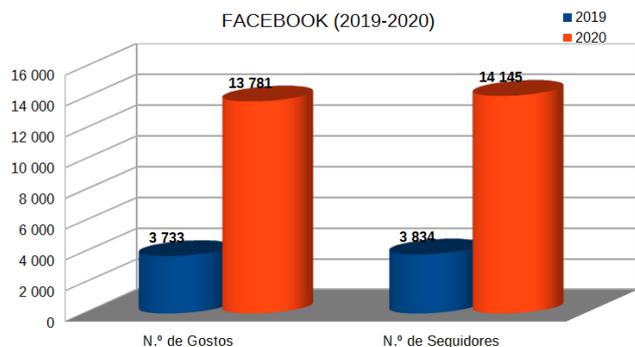


Idêntico e significativo aumento, face ao ano transato, verificou-se, também, ao nível do número total de visitantes únicos (“usuários”). Aqui, verificou-se uma taxa de crescimento de 17,82%.

Quanto ao número das “sessões” (visitas ao repositório)

constata-se uma taxa de crescimento, ainda mais significativa, de 23,83%.

O repositório DIGITARQ consolida, de ano para ano, junto dos utentes, nomeadamente dos utentes institucionais, a sua posição de principal meio de pesquisa e de acesso ao património arquivístico e



⁵ Os dados estatísticos utilizados para medir o alcance do sítio “web” do ADGRD - <https://adgrd.dglab.gov.pt> , foram obtidos através do “Google Analytics” e o relatório - “Visão geral do público-alvo” consta no anexo 6 deste RA.

constituiu-se como o canal principal através do qual se requerem, praticamente, todos os serviços relacionados com o acesso ao património arquivístico detido.

7.3. O ADGRD nas redes sociais

A página no Facebook (FB) do ADGRD, dinamizada com publicações muito regulares a partir de maio de 2019, constituiu-se no ano de 2020, como instrumento extremamente eficaz na divulgação do património arquivístico detido.

Através desta foi frequentemente divulgada informação diversa, com potencial interesse para os utentes.

A página do FB revelou-se, também, um meio de aproximação do serviço aos seus utentes, uma vez que nos permite auscultar e interagir com este público específico, através das muitas centenas de comentários, reações e partilhas que os mais de catorze mil seguidores fizeram ao longo do ano.

No ano de 2020, o ADGRD executou um total 121 publicações, o que corresponde uma média de 10 novas publicações por mês, tendo sempre garantido que novos “posts”, fossem semanalmente publicados.

Estas publicações, regra geral, partindo de um leque diversificado de documentos, trataram, entre outros assuntos relacionados com curiosidades, efemérides, personalidades, instituições, acontecimentos na área do distrito (culturais, desportivos, políticos, etc) que constam em documentos selecionados e a que aqui damos destaque.

PÁGINA / PERFIL NO FACEBOOK 2020			
Mês	N.º de Gostos na pág.	N.º de Seguidores	Nº de Publicações
janeiro	762	784	9
fevereiro	795	818	11
março	931	957	9
abril	1 019	1 047	11
Maio	1 084	1 115	13
junho	1 124	1 156	11
julho	1 183	1 215	11
agosto	1 248	1 281	8
setembro	1 324	1 358	7
outubro	1 382	1 416	10
novembro	1 454	1 489	12
dezembro	1 475	1 509	9
TOTAIS	13 781	14 145	121

Pelo acima referido e como consta da tabela acima, o FB constituiu, um eficaz instrumento para a divulgação do património arquivístico detido nas “redes sociais” com um alcance, pelo número de seguidores e não só, muito abrangente e eficaz.

8- Outras atividades executadas

No ano de 2020, apesar dos constrangimentos que em muito afetaram o apoio técnico planeado ao Arquivo Histórico Diocesano, o ADGRD, coordenou, executou e concluiu a reformulação das descrições arquivísticas dos processos de ordenação de ordinandos naturais dos arciprestados de Almeida, Alpedrinha e Celorico da Beira, ao nível do documento composto, num total de 1.066 descrições.

IV- CONCLUSÕES

Todo o ano de 2020, foi marcado pela existência de condições de trabalho absolutamente anómalas e invulgares decorrentes da situação pandémica vivida que condicionaram, sem exceção, todas as atividades desenvolvidas.

O serviço e os trabalhadores, apesar da imprevisibilidade dos acontecimentos e da constante necessidade de adaptação a novas situações e a condições de trabalho nunca antes experimentadas, conseguiram quase sempre e com assinalável sucesso, atingir os objetivos que tinham sido contratualizados.

Valorizou, especialmente, os resultados alcançados, o facto de os objetivos do ADGRD, do ano de 2020, terem sido propostos e contratualizados numa altura em que se não vislumbrava que viveríamos ou que poderíamos vir a viver numa situação que tantas implicações teria em todas as dimensões do no nosso quotidiano, nomeadamente na nossa vida profissional - o “estado de emergência”, a prestação de serviço em regime de teletrabalho para boa parte dos trabalhadores, são dois exemplos.

Os resultados apresentados neste RA, onde todos os objetivos foram francamente atingidos, resultaram, sobre tudo, da ação e do profissionalismo de todos os que trabalharam neste ano tão difícil para todos e, também, para este serviço.

Arquivo Distrital da Guarda, 12 de setembro de 2021.

O Dirigente,

Levi Manuel Pinheiro Pires Coelho

V- ANEXOS

Anexo 1- DIGITARQ - Produção de Registos

2020-12-31

Produção do arquivo - ii

Produção do arquivo - intervalo de datas

Data inicial:

2020-01-01

Data final: 2020-12-31

Nível de descrição	Registos criados	Registos criados e activos	Registos eliminados	Até 2 alterações	Mais de 3 alterações
CL	0	0	0	0	0
F	2	1	1	30	21
SF	0	0	0	0	0
SC	0	0	1	7	7
SSC	0	0	0	1	1
SR	8	7	1	283	101
SSR	636	635	1	35	1306
SSSR	0	0	0	0	0
UI	21	21	1	23	81
DC	931	929	4	10601	1546
D	7110	6922	190	2828	7780

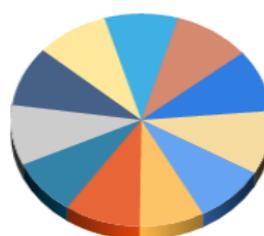
199

Anexo 2- Reproduções e representações digitais disponibilizadas

Produção do arquivo - total de ficheiros por ano

Ano: 2020

Mês	Total mensal	Média diária/mês
Janeiro	1572	71,45
Fevereiro	1429	64,95
Março	1679	76,32
Abril	1504	68,36
Maió	1633	74,23
Junho	1624	73,82
Julho	1607	73,05
Agosto	1622	73,73
Setembro	1704	77,45
Outubro	1689	76,77
Novembro	1729	78,59
Dezembro	0	0,00



- Janeiro
- Fevereiro
- Março
- Abril
- Maio
- Junho
- Julho
- Agosto
- Setembro
- Outubro
- Novembro
- Dezembro

Total: 17792
Média mensal/ano: 1482,67
Média diária/ano: 67,39

Nº total de representações: 17 558
Nº total de ficheiros: 366 904

Nível de descrição	Nº representações	Nº ficheiros
CL	0	0
F	0	0
SF	0	0
SC	0	0
SSC	0	0
SR	0	0
SSR	0	0
SSSR	0	0
UI	0	0
DC	17 470	365 380
D	83	428
Total	17 553	365 808

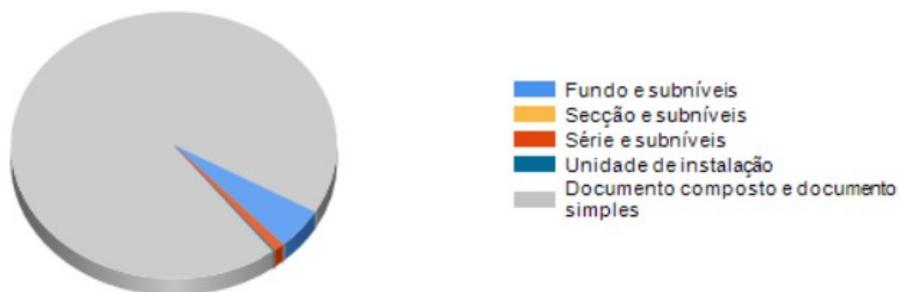
Anexo 3- Nível de tratamento de Fundos

2020-12-31

Nível de tratamento dos fundos

Nível de tratamento dos fundos

Nível de descrição	Nº de fundos	% de fundos
Fundo e subníveis	32	5.00 %
Secção e subníveis	0	0.00 %
Série e subníveis	7	1.09 %
Unidade de instalação	1	0.16 %
Documento composto e documento simples	600	93.75 %
Número total de fundos	640	



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”, em 31/12/2020.

Nº total registos	Nº registos publicados	% registos publicados	Nº registos revistos	% registos revistos
180147	162126	90.00	131066	72.76

Anexo 5– Serviços Em-linha (CRAV) 2020 - Totais agregados de tipos de serviços

Totais agregados de tipos de serviços

Pedidos concluídos e terminados com sucesso (não cancelados)

De: 2020-01-01 a 2020-12-31

Ano	Mês	Pedido antecipado de consulta		Pedido de consulta presencial		Pedido de informação		Pedido de pesquisa		Pedido de reprodução		Pedido interno		Totais mensais/ano	
2020	Janeiro	7	0.19%	15	0.4%	6	0.16%	63	1.67%	181	4.81%	13	0.35%	285	7.57%
	Fevereiro	9	0.24%	6	0.16%	9	0.24%	51	1.35%	192	5.1%			267	7.09%
	Março	4	0.11%	4	0.11%	9	0.24%	27	0.72%	116	3.08%	8	0.21%	168	4.46%
	Abril					9	0.24%	19	0.5%	103	2.74%			131	3.48%
	Maiο	21	0.56%			14	0.37%	44	1.17%	141	3.75%	9	0.24%	229	6.08%
	Junho	13	0.35%	1	0.03%	18	0.48%	76	2.02%	192	5.1%			300	7.97%
	Julho	27	0.72%	2	0.05%	21	0.56%	100	2.66%	274	7.28%			424	11.26%
	Agosto	21	0.56%			26	0.69%	83	2.2%	324	8.61%			454	12.06%
	Setembro	15	0.4%	1	0.03%	25	0.66%	120	3.19%	269	7.14%			430	11.42%
	Outubro	10	0.27%			11	0.29%	60	1.59%	208	5.52%			289	7.68%
	Novembro	9	0.24%			21	0.56%	97	2.58%	286	7.6%			413	10.97%
	Dezembro	10	0.27%		28	0.74%	26	0.69%	62	1.65%	249	6.61%			375
Total Global		146	3.88%	57	1.51%	195	5.18%	802	21.3%	2 535	67.33%	30	0.8%	3765	

Anexo 6– Relatório Site <http://adgrd.dglab.gov.pt/>

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

9aaYWB' Skf[Le %UJYZS (MMMEPHE +YEVHE 2aKamamK@KamKa 9 MHNÜ

ii@iM@cbiã j

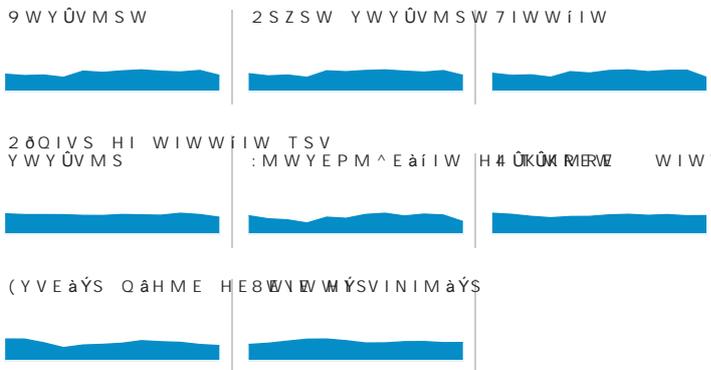
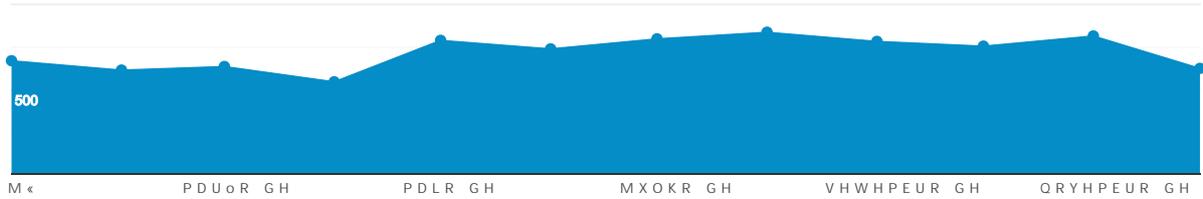
: MW ŸS KIVEP HS TðFPMGS EPZS

8 SHSW SW YWYÜVMSW
9WÜMSW

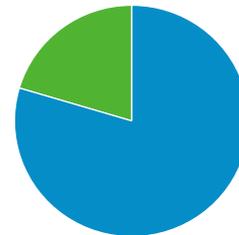
HI NER HI HI HI ^ I

: MW ŸS KIVEP

9WÜMSW



■ 2I [: IMSV ■ 6I XVRK : IMSV



HISQE	9WÜMSW	4SVI RÆKI Q HS 9WÜMSW
TXTX		
TXFV		
IRYW		
TX		
JJV		
IRKF		
JV		
IWW		
IR		
H		

Anexo 7– Relatórios DIGITARQ <http://digitarq.adgrd.arquivos.pt>

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

9aaYWB' Skf[Le (NOMEVU% (+6(2aKamam @KamKa 9 MHrU

ii@iM@cbiã j

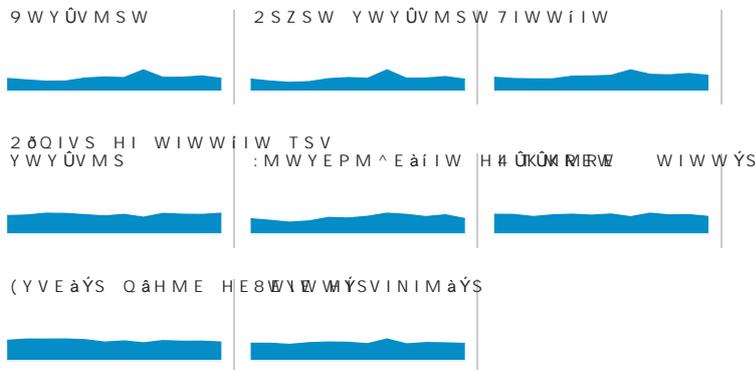
: MWÝS KIVEP HS TðFPMGS EPZS

8 SHSW SW YWYÜVMSW
9VVÜMSW

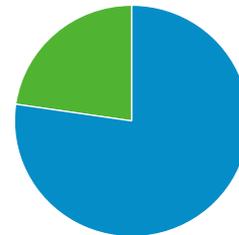
HI NER HI HI HI ^ I

: MWÝS KIVEP

• %MVEIVEái IWHI TÜKIRE



■ 2I [: VMSSV ■ 6I XVRIRK : VMSSV



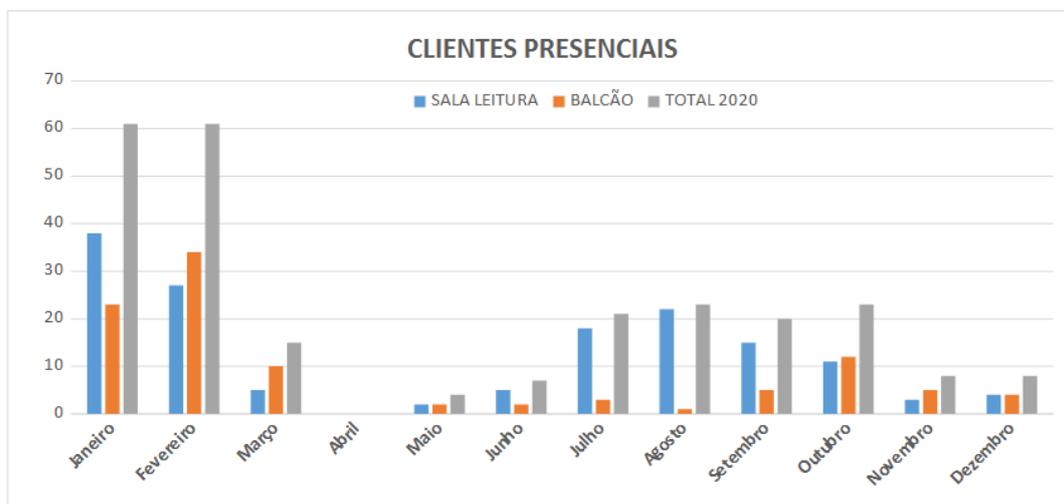
HSQE	9VVÜMSW	4SVI RÆKI Q HS 9VVÜMSW
TXTX		■
TXFV		■
IRYW		■
JVJ		
TX		
IRKF		
JV		
IWW		
IR		
HI HI		

Anexo 8- Atendimento - Utentes Presenciais



2020

	SALA LEITURA	BALCÃO	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Janeiro	38	23	61	96
Fevereiro	27	34	61	41
Março	5	10	15	98
Abril	0	0	0	91
Maio	2	2	4	109
Junho	5	2	7	72
Julho	18	3	21	149
Agosto	22	1	23	150
Setembro	15	5	20	65
Outubro	11	12	23	83
Novembro	3	5	8	59
Dezembro	4	4	8	48
Totais	150	101	TOTAL 251	1 061



Anexo 9– Tempo Médio de Resposta a Pedidos De Serviços Apresentados por Utentes Não Presenciais

TEMPO MÉDIO DE TRATAMENTO DE PROCESSOS (TMR)

Entre 1/1/2020 e 31/12/2020

		Nº de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Início Trat. / Encerram.	Entrada/ Encerramento
900.20.604	Informações	214	1,020	1,028	1,005	1,047
450.30.003	Certidões	1 115	1,130	1,295	1,085	1,334
400.10.001	Averbamentos - Registo Civil	70	1,600	2,086	1,371	1,896
400.30.001	Averbamentos - Notariais					
300.50.400	Reproduções e Pesquisas	2 249	1,196	1,366	1,106	1,402

Nº de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Início Trat. / Encerram.	Entrada/ Encerramento	Geral
3 648	1,24	1,44	1,14	1,42	
TMR	1,42				

Anexo 10- Serviços de reprodução e pesquisas prestados

2020

Descrição	Jan.	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Certidões	66	57	40	21	24	32	52	73	64	84	56	96	665
Analógicas	55	48	29	18	19	18	43	52	58	70	50	75	535
Digitais	5	5	5	3	3	12	8	20	1	13	6	19	100
Digitais Isentas	6	4	6	0	2	2	1	1	5	1	0	2	30
Cópia em Papel	134	190	40	3	17	30	140	28	50	103	81	74	890
A4	134	190	40	3	17	30	140	28	50	103	81	74	890
A3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cópias Isentas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reprod. Digitais	386	517	494	361	525	807	237	590	368	584	393	72	5 334
Digitalização integral de documentos	285	483	450	294	467	703	106	482	292	353	228	10	4 153
Digitalização parcial de documentos	101	34	44	67	58	104	131	108	76	231	165	62	1 181
Cópia de imagem digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reproduções digitais isentas/gratuitas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pesquisas	0	0	1	0	4	5							
1ª hora ou fração	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5
2ª hora ou fração e seguintes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros													
Taxa Patrimonial	5	11	7	3	11	16	13	4	9	16	11	4	110
C.D./DVD	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
													0

Anexo 11– Objetivos e Resultados do Biénio 2019 e 2020 – Quadro síntese

METAS E RESULTADOS DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS DO ADGRD DOS ANOS DE 2019 e 2020												
Unidade Orgânica	Alinhamentos com Objetivos do QUAR		OBJETIVOS E INDICADORES				METAS ANUAIS DO BIÉNIO				RESULTADOS 2019-2020	
	Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais de Eficiência	N.º Objetivo	Objetivos	N.º Indicador	Indicadores	Meta Ano #1	Meta Ano #2	Superação Ano #1	Superação Ano #2	Resultados 2019-Ano #1	Resultados 2020-Ano #2
ADGRD	OE 2	OB 7	Obj1	Aumentar o número de representações digitais para consulta através do módulo Web do Digitarq.	Ind1	# de imagens disponibilizadas	10 000	10 000	13 000	13 000	15 436	17 792
	OE 3	OB 7	Obj2	Melhorar a qualificação dos registos já disponibilizados online	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	7 799
	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	Ind1	Tempo Médio de Resposta	5	5	3	3	< 2	<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	907 482
					Ind2	# ações de divulgação executadas	6	6	8	8	40	133

