

ARQUIVO DISTRITAL DA GUARDA 

Relatório de Actividades do Arquivo Distrital da Guarda

De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2010

I- NOTA INTRODUTÓRIA	3
1. Relatório de Actividades (RA) – metodologia de elaboração.....	3
2. Caracterização e Orientações Seguidas Pelo Serviço.....	3
II- ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS.....	4
3. Actividades Desenvolvidas / Macro processos	4
3.1. Actividade ADG 101. <i>Actividade de promoção, qualificação e auditoria de uma rede de arquivos e de fomento da cooperação interinstitucional e da articulação técnica.</i>	5
3.2.- Actividade ADG 102 - <i>Actividade de salvaguarda do património arquivístico pela sua identificação, classificação e integração nos termos da lei.</i>	6
3.3 Actividade ADG 103 - <i>Actividade de organização, descrição e gestão da documentação arquivística.</i>	7
3.4. Actividade ADG 104- <i>Actividade de promoção da fruição, comunicação e acesso ao património arquivístico.</i>	8
3.5. Actividade ADG 105 - <i>Actividade de preservação e conservação do património.</i>	10
3.6. Actividade ADG 201 - <i>Actividade de gestão e manutenção de infra-estruturas.</i>	11
3.7. Actividade ADG 202 - <i>Actividade de apoio, de planeamento e administração.</i>	12
4. Actividades Desenvolvidas Mas Não Previstas	14
5. Afectação de Recursos às Actividades	14
5.1- Recursos Humanos.....	14
5.2- Recursos Financeiros	16
5.3- Recursos Materiais e Tecnológicos.....	18
6. Grau de Realização de Formação	19
III- AVALIAÇÃO FINAL	20
7. Auto-avaliação do Serviço.....	20
7.1- Os Objectivos da Unidade Orgânica	20
7.2. Objectivo Operacional ADGrd 01	20
7.3. Objectivo Operacional ADGrd 02.....	21
7.4. Objectivo Operacional ADGrd 03.....	22
7.5. Objectivo Operacional ADGrd 04.....	23
7.6. Objectivo Operacional ADGrd 05.....	24
7.7- Avaliação Global do Grau de Cumprimento dos Objectivos.....	25
7.8- Apreciação Quantitativa e Qualitativa dos Resultados	25
7.9- Mecanismo de Participação e Auscultação de Clientes Internos e Externos..	28
8. Conclusões.....	28
IV- ANEXOS	30

I- NOTA INTRODUTÓRIA

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

O presente relatório de actividades do Arquivo Distrital da Guarda, relativo ao ano de 2010, segue formalmente os capítulos definidos no Decreto-Lei nº 183/96 de 27 de Setembro.

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

A auto-avaliação efectuada é apresentada no ponto 7 deste documento e seguiu, com as devidas adaptações, a Orientação Técnica para a Auto-avaliação do Desempenho dos Serviços, do Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços (CCA)¹.

2. Caracterização e Orientações Seguidas Pelo Serviço.

O Arquivo Distrital da Guarda é uma unidade orgânica flexível da Direcção Geral de Arquivo (DGARQ) com autonomia administrativa.

É um arquivo público de âmbito regional, cujas actividades desenvolvidas se inscreveram no âmbito do exercício das competências constantes do Despacho nº 18 834 de 22/06/2007, do Director-geral da DGARQ, publicado no D.R. nº161, 2ª Série 22/08/2007, despacho definidor da missão do Arquivo Distrital da Guarda.

As actividades planeadas, procuraram integrar-se também nos objectivos estratégicos (O.E.) e operacionais (O.Op.) da DGARQ e constantes no QUAR para 2010, a saber:

- O. E. 3-** disponibilizar informação na web integrando objectos digitais e a respectiva descrição documental;
- O. E. 5-** melhorar a gestão da Instituição e a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores internos e externos.

¹ Orientação Técnica para a Auto-avaliação do Desempenho dos Serviços, de 12/01/2009, do Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços (CCA), disponível em <http://www.ccas.min-financas.pt/documentacao/documento-de-orientacao-tecnica-1>.

II- ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS

3. Actividades Desenvolvidas / Macro processos

Conforme foi explicitado no Plano de Actividades para 2010 (cf. Ponto 12 do referido Plano) o ADGRD, em 2010, procurou concentrar seus recursos na prossecução de objectivos relacionados com o aumento de instrumentos de recuperação de informação disponíveis em ambiente “web” e com aumento do número de documentos acessíveis, em formato digital, no repositório local do DIGITARQ.

Tais objectivos, foram, como seguidamente se demonstrará, francamente alcançados sem prejuízo do nível de resposta aos pedidos de serviços apresentados por clientes presenciais e não presenciais, já alcançado em anos anteriores.

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

Objectivos	Indicadores de realização física	
	Unidade de medida	Meta (quantidade)
Dar resposta a pedidos de apoio técnico e de consultoria segundo solicitação de entidades externas.	Nº de Solicitações apresentadas	Dar resposta até 4 solicitações se apresentadas.
Divulgação da política nacional sobre a rede nacional de arquivos	Divulgação efectuada no site	Divulgar toda a informação pertinente vinda da DGARQ

Acções Desenvolvidas	Data de Realização	Resultados
Elaboração de pareceres.	Janeiro a Dezembro	2
Apreciação de processos de avaliação de documentos	Janeiro a Dezembro	1
Divulgação da política nacional sobre a rede nacional de arquivos.	Janeiro a Dezembro	

Avaliação da Actividade

O Arquivo Distrital da Guarda ao longo de 2010, deu resposta a todas as solicitações de consultoria ou de elaboração de pareceres de índole técnica que lhe foram apresentados internamente (clientes internos) ou por entidades externas.

- Parecer sobre “A Política de Aquisições dos Arquivos Dependentes da DGARQ” (Abril 2010);
- Parecer sobre estudo relativo à “Revisão sistemática da Legislação arquivística Portuguesa” (Fev. 2010);
- Elaboração de parecer relativo a avaliação de documentação do Governo Civil da Guarda (Nov. 2010).

Na área da cooperação institucional foi celebrado protocolo com a UBI – Universidade da Beira Interior, para acolhimentos estagiários e orientação de estágios na área da gestão de arquivos.

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

Objectivos	Indicadores de realização física	
	Unidade de medida	Meta (quantidade)
Assegurar a incorporação de documentos de conservação legal obrigatória, se solicitada.	Nº de Incorporações	1

Acções Desenvolvidas	Data de Realização	Resultados
Avaliação técnica das solicitações.	Pontual, segundo solicitação.	5
Realização das incorporações.	Pontual, segundo solicitação.	1
Preparação das incorporações a realizar no ano de 2011.	Setembro.	2

Avaliação da Actividade

Durante 2010, foram apresentados ao ADGRD, cinco pedidos para realização de incorporações obrigatórias, por parte das seguintes entidades: Tribunal Judicial de Trancoso, Tribunal Judicial da Comarca de Pinhel e Conservatórias do Registo Civil da Guarda, Figueira de Castelo Rodrigo e Fornos de Algodres.

No entanto, só uma foi concretizada. As incorporações solicitadas mas não realizadas em 2010, devem-se aos seguintes factos:

- a) Tribunal Judicial de Trancoso – O Arquivo não possui capacidade de depósito disponível que permita receber cerca de 12500 processos (correspondendo a 80 metros lineares de documentação);
- b) Tribunal Judicial da Comarca de Pinhel - O Arquivo não possui capacidade de depósito que permita receber os cerca de 544 processos que esse Tribunal pretendia remeter;
- c) Conservatória do Registo Civil da Guarda – tendo-se constatado que a maioria dos livros a remeter só completam o prazo de conservação administrativa no final de 2011, achou-se por bem adiar a incorporação, uma vez que em 2010 só 5 livros poderiam ser incorporados nos termos legais aplicáveis;
- d) Conservatória do Registo Civil de Figueira de Castelo Rodrigo – foram realizadas todas as diligências técnicas prévias à incorporação que, por impedimento da entidade detentora não se realizou até final do ano.

Conservatória do Registo Civil de Fornos de Algodres, foi concretizada uma incorporação de documentação paroquial.

O serviço deu resposta a todas as solicitações de incorporação que lhe foram solicitadas, segundo as capacidades disponíveis para instalação dos documentos.

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

Objectivos	Indicadores de realização física	
	Unidade de medida	Meta (quantidade)
Tornar acessível a documentação incorporada.	Documentação incorporada / tempo	Descrever e disponibilizar a documentação incorporada para consulta até 31/12/2010.
Produzir instrumentos de descrição e pesquisa segundo as ODA	Nº de registos	8000
Lançar averbamentos	Prazo de Lançamento	2 dias

Acções a desenvolver	Calendarização	Resultados
Tornar acessível a documentação incorporada.	Documentação incorporada / tempo	100 % dos documentos incorporados disponibilizados para consulta até 31/12/2010.
Produzir instrumentos de descrição e pesquisa segundo as ODA	Nº de registos	26159 Registos criados.
Lançar averbamentos	Prazo de Lançamento	Meta 2 dias/Resultado 1,5 dias (média 128 processos de averbamento).

Avaliação da Actividade

Todos os objectivos foram alcançados:

- 1- todos os documentos incorporados durante 2010, foram descritos, sendo tais descrições acessíveis a partir da base de dados Digitalq (repositório local);
- 2- foram introduzidos no Digitalq, 26159 registos, tendo sido, efectuado, na respectiva descrição, o preenchimento de todos os campos de descrição obrigatória, nos termos estabelecidos na ODA (ver resultados obtidos no Objectivo Operacional , no ponto 7.2 deste relatório);
- 3- todos os averbamentos foram lançados no prazo médio de 1,5 dias (ver resultados obtidos no Objectivo Operacional 4, no ponto 7.5 deste relatório).

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

Objectivos	Indicadores de realização física	
	Unidade de medida	Meta (quantidade)
1-Assegurar um serviço de atendimento para emissão de reprodução de documentos.	TMR Tempo médio de resposta – dias úteis	TMR = 4
2-Assegurar o funcionamento do serviço de leitura com qualidade.	% de apreciações Muito Bom em inquérito	70%
3-Manutenção e actualização do sítio web do ADGRD.	Nº de Actualizações	4
4-Assegurar a realização de visitas de estudo, quando solicitadas.	Realização de Visitas	Todas as solicitadas
5- Digitalizar documentos	Nº de imagens	20.000 (meta)
6-Disponibilizar descrições em ambiente web	Nº de registos	8000
7-Disponibilizar on-line reproduções digitais de documentos	Nº imagens	16000
8-Promover o Património Arquivístico do Distrito Relacionado com a Implantação da República	Criação página site	1

Acções a desenvolver	Calendarização	Resultados
Actualizar do Site do ADG	Jan. a Dez.	
Assegurar serviço de leitura.	Jan. a Dez.	
Assegurar serviço de atendimento para reprodução de documentos.	Jan. a Dez.	Balcão de atendimento com 100% de pedidos satisfeitos no próprio dia.
Conceber e editar “ <i>News letter</i> ”	Jan. a Dez.	4
Assegurar a reprodução de documentos	Jan. a Dez.	Assegurado

Avaliação da Actividade
<p>Relativamente aos objectivos a atingir no âmbito da actividade:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Na satisfação de pedidos de reprodução certificadas e não certificadas de documentos, não presenciais, foi obtido um Tempo Médio de Resposta, medido em dias úteis, contados desde a data de apresentação do pedido até a sua satisfação, de 1,557 dias (TMR obtido em 1412 processos encerrados durante 2010, <i>vide</i> detalhe dos resultados obtidos no ponto 7.4, para o Objectivo Operacional 4).; 2- Foi assegurado, um serviço presencial de leitura de reconhecida qualidade por parte dos leitores (clientes presenciais). Em inquérito anónimo efectuado junto de todos os utentes

- do serviço de leitura e balcão de atendimento, os serviços presenciais foram avaliados de “Muito Bom” em 68,8 % das respostas obtidas e de “Bom” em 23,2% das respostas (ver resultados de inquéritos em anexo);
- 3- O sítio web do Arquivo foi actualizado ao longo de 2010, aí sendo publicitada a informação de índole administrativa de carácter obrigatório, bem como a informação relativa às actividades desenvolvidas na área técnica de arquivo (inventários, novas descrições, etc). Foi também em 2010, criada uma nova página na estrutura do “web site”, denominada “Documento em Destaque”, destinada a divulgar o Património Arquivístico;
 - 4- Embora o ADGRD não tenha procedido à divulgação das visitas de estudo junto das Escolas dos vários graus de ensino do Distrito, pois não dispunha de recursos para efectuar a respectiva divulgação, nem meios para assegurar a devida resposta, foram satisfeitos todos os pedidos de realização de visitas de estudo que foram apresentados (três visitas realizadas);
 - 5- Ao longo de 2010 foram digitalizadas 37147 imagens de documentos, pelo que foi em muito ultrapassada a meta de 20.000 imagens traçada em Plano de Actividades, tendo sido tais imagens disponibilizadas para consulta em ambiente web;
 - 6- Ao longo de 2010, o ADGRD, inseriu no repositório local do Digitalq, 26159 registos, superando largamente o objectivo de 8.000 registos previsto em Plano de Actividades;
 - 7- O Arquivo Distrital da Guarda, em parceria com a ADSI – Agência para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, desenvolveu um “Portal”, destinado a divulgar o património arquivístico, fontes bibliográficas, personalidade e factos, do Distrito da Guarda e relacionados com a primeira república. Tal Portal, cujo endereço é <http://www.arquivo.guarda.pt> foi publicado em 31/12/2010.

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

Objectivos	Indicadores de realização física	
	Unidade de medida	Meta (quantidade)
Implementar procedimentos regulares de higienização de documentos e depósitos.	Programa de higienização	Cumprir programa
Assegurar a monitorização das condições ambientais de todos os depósitos	Nº de depósitos monitorizados diariamente	Monitorização diária
Implementação de avaliação sistemática do estado de conservação de documentos.	Nº de Fichas de avaliação.	50 fichas

Acções Desenvolvidas	Data de Realização	Resultados
Monitorização das Condições Ambientais e Depósito	Jan. a Dezembro.	Efectuada monitorização permanente.
Higienização de Documentação e depósitos	Jan. a Dezembro	Cumprimento de programa de higienização.
Avaliação do estado de conservação dos documentos	Jan a Dezembro.	Avaliação – 114 fichas.

Avaliação da Actividade
<p>1- Foi assegurada a monitorização permanente (24 horas / dia) da totalidade dos espaços de depósito do Arquivo, e produzidos relatórios mensais sobre a evolução das condições ambientais nas variáveis temperatura / humidade-relativa.</p> <p>2- Foi assegurado e cumprido programa de higienização de espaços de depósito, estanteria e de unidades de instalação.</p> <p>3- Foi efectuada a monitorização permanente do estado de conservação dos documentos requisitados ao longo do ano e efectuadas 114 avaliações (produzidas as respectivas fichas) do estado de conservação de documentos.</p> <p>4- Para além dos resultados referidos nos pontos anteriores, procedeu-se à higienização e acondicionamento de 22310 documentos que foram instalados em 484 Caixas de Cartão “Acid Free” e que constituíram novas unidades de instalação.</p>

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

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

Acções Desenvolvidas	Data de Realização	Resultados
Manutenção do elevador	Janeiro a Dezembro.	Efectuada.
Funcionamento do sistema de alarmes	Janeiro a Dezembro	Assegurado.

Avaliação da Actividade

Foram asseguradas todas as condições indispensáveis ao funcionamento dos referidos equipamentos que constituem, no caso dos equipamentos de alarme de fogo e intrusão, meios fundamentais para garantir a segurança do Património Arquivístico detido.

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

Objectivos	Indicadores de realização física	
	Unidade de medida	Meta (quantidade)
Executar atempadamente os procedimentos inerentes à execução orçamental.	Prazos	Cumprimento de prazos
Assegurar o serviço de expediente e arquivo - Implementar o Documentum.		Implementação
Actualizar o cadastro de bens do ADGRD	Registos cadastro / bens sujeitos a registo	Rácio = 100%
Avaliar os serviços de leitura e reprodução de documentos.	1 Inquéritos	Assegurar realização de inquérito
Elaborar os documentos de gestão previsionais e de prestação de contas.	Prazo de apresentação	Março / Agosto
Recolher informação relativa aos indicadores de gestão.	Instrumentos de recolha	Assegurar indicadores para todos Objectivos Operacionais.
Assegurar a avaliação dos trabalhadores (SIADAP 3)	Avaliações realizadas	Nº de avaliações realizadas = nº de trabalhadores sujeitos a avaliação
Gestão de Existências	Registos	Manter registos actualizados de bens adquiridos e consumidos.

Acções Desenvolvidas	Data de Realização	Resultados
Produzir documentos de Gestão Previsional e Prestação de Contas.	Fev. e Agosto.	Documentos apresentados nos termos legais.
Executar os procedimentos inerentes à execução orçamental.	Jan. a Dezembro.	Executados
Assegurar o serviço de expediente e arquivo.	Jan. a Dezembro.	Assegurados
Gerir o património.	Jan. a Dezembro.	Assegurado
Gerir existências	Jan. a Dezembro.	Efectuado
Avaliar os serviços prestados.	Jan. a Dezembro.	Avaliados
Assegurar o serviço de reprografia e recepção.	Jan. a Dezembro.	Assegurado
Assegurar a limpeza das instalações.	Jan. a Dezembro.	Assegurada

Avaliação da Actividade

- 1- Relativamente aos objectivos supra referidos e não obstante a manifesta insuficiência de recursos humanos afectos à área administrativa (apenas uma Assistente Técnica), já anteriormente reportada e que aqui se reitera, foram garantidos, dentro do prazo e na conformidade legal, o processamento da informação contabilística e orçamental, bem

como cumpridas todas as obrigações declarativas do serviço.

- 2- Foi garantida a adesão ao sistema de gestão documental “Documentum”, nos prazos definidos / acordados com o Gabinete SIARC.
- 3- O ADGRD manteve o cadastro de bens adquiridos e transferidos (da DGARQ), devidamente actualizado.
- 4- O ADGRD efectuou, junto de todos os clientes presenciais, um inquérito anónimo de avaliação dos serviços de leitura e do balcão de atendimento. Efectuou também entre Outubro e Novembro um inquérito anónimo, junto dos clientes externos não presenciais, cujos resultados constam em anexo ao presente Relatório.
- 5- O ADGRD apresentou no prazo legal, os documentos de gestão previsionais (orçamento e plano para 2010 e 2011) e de prestação de contas (Conta de Gerência e Relatório de Actividades relativos a 2009).
- 6- O ADGRD implementou rotinas de registo de informação que permitissem assegurar a verificabilidade do grau de alcance dos objectivos de trabalhadores e do serviço: manteve o registo de abertura e encerramento de todos os processos (pedidos de serviços) em base de dados “mdb”; registos do movimento de balcão de atendimento (base de dados mdb); registos de documentos digitalizados, controlos de qualidade de imagens e integrações efectuadas; registo dos documentos acondicionados, entre outros.
- 7- o serviço manteve actualizado um sistema de registo de existência consumidas e em “stock”.

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

4. Actividades Desenvolvidas Mas Não Previstas

Desenvolvimento do Portal O Distrito da Guarda na I República – A história, os factos, as pessoas, as fontes, que foi inaugurado em 31/12/2010 e que está disponível em <http://www.arquivo.guarda.pt/>.

Este portal assumiu-se como ponto agregador de informação detida por várias entidades e cujo acesso é possível, frequentemente, através do próprio portal.

5. Afectação de Recursos às Actividades

5.1- Recursos Humanos

A escassez de recursos humanos, o baixo índice de tecnicidade de tais recursos, são condicionantes que recorrentemente constam dos relatórios de actividades do ADGRD nos últimos anos.

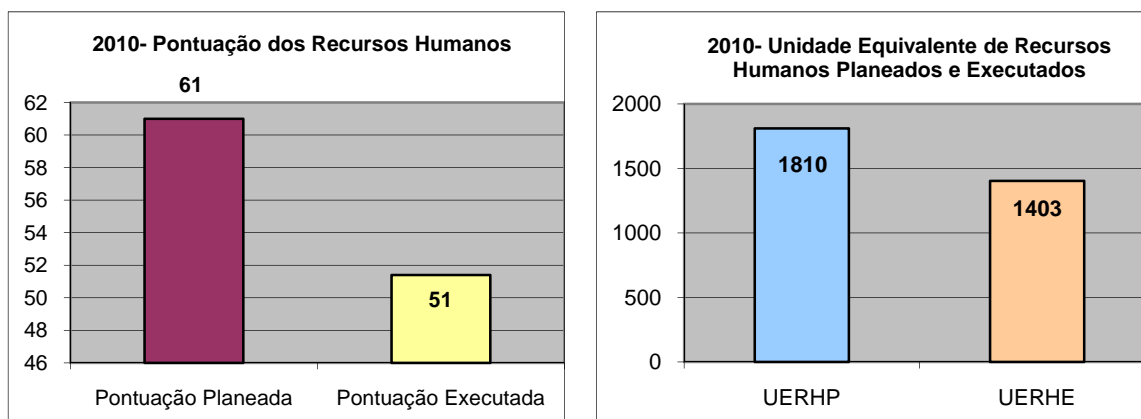
Dos oito postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, apenas 7 estiveram ocupados ao longo do ano.

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

Não obstante ter-se desvinculado do ADGRD, uma assistente operacional, a perda de tal recurso (Março de 2010) foi colmatada pelo preenchimento de um lugar vago da carreira e categoria de assistente operacional (a partir de 1 de Agosto de 2010).

Relatório de Actividades do Arquivo Distrital da Guarda - 2010

Tendo em conta os postos de trabalho que constam do Mapa de Pessoal aprovado superiormente para o ano em apreço, verificamos uma divergência significativa entre a Pontuação dos Recursos Humanos planeada e a executada e obviamente, uma divergência igualmente assinalável entre a Unidade Equivalente dos Recursos humanos Planeados e Executados (ver gráficos abaixo).



As divergências supra referidas deveram-se, principalmente, ao facto de um posto de trabalho da carreira de Assistente Operacional, ter-se mantido vago durante todo o ano (não dispunha o serviço de verbas que permitissem a apresentação de pedido de abertura de procedimento concursal) e lugar vago do mapa de pessoal e ainda um lugar da referida carreira ter-se mantido igualmente vago entre Março e Julho.

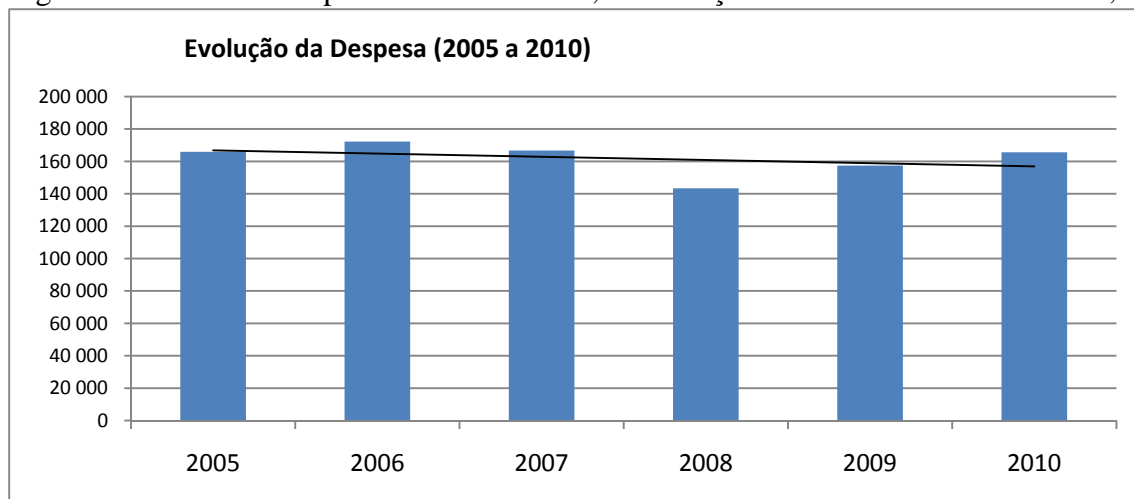
Foi especialmente relevante para que o Serviço atingisse os resultados que apresentou, ao nível das actividades desenvolvidas na área técnica de arquivo, o facto de ter acolhido uma estagiária no âmbito dos estágios PEPAC, a partir de 1 de Julho de 2010.

O ADGRD também acolheu durante parte do ano duas trabalhadoras desempregadas, no âmbito dos “Contratos de Emprego / Inserção” promovidos pelo Instituto de Emprego e da Formação Profissional, que desenvolveram actividades nas áreas administrativas e da higienização de documentos e limpeza de instalações. Foram recursos que, não obstante o seu carácter provisório e não especializado, permitirão colmatar muitas das insuficiências ao nível da recorrente falta de recursos humanos.

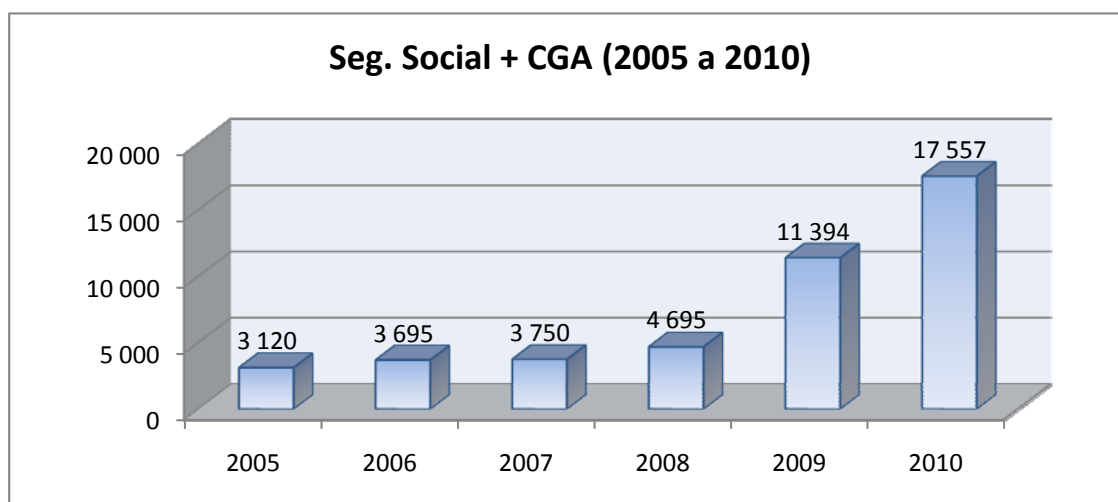
5.2- Recursos Financeiros

No quadro de restrições orçamentais, os recursos financeiros / orçamentais disponíveis em 2010, enquadraram-se na linha de tendência de diminuição global dos montantes executados nos últimos anos (cf. Gráfico *infra*).

O ligeiro aumento da despesa total executada, em relação aos anos de 2008 e 2009,



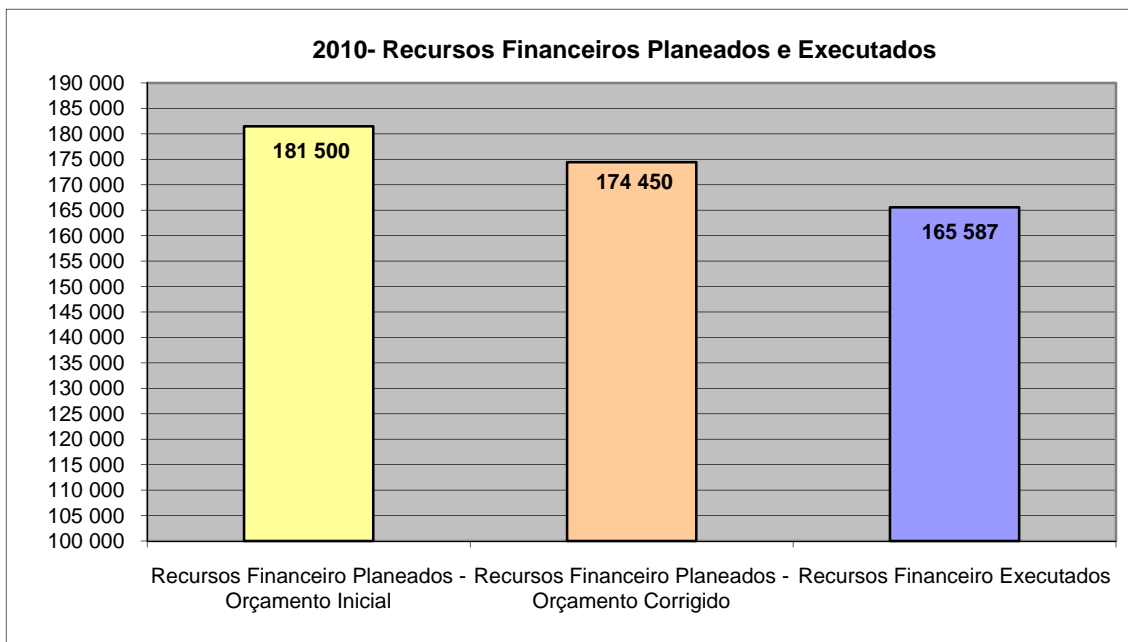
constitui um aumento enganador. De facto tal incremento da despesa prende-se quase exclusivamente com o facto de os encargos do serviço em relação à Caixa Geral de Aposentações e Segurança Social, ter tido um peso cada vez mais significativo no



quadro geral das despesas obrigatórias do serviço. Não se verifica assim, qualquer relação entre o aumento da despesa e o aumento de recursos que possibilitem o aumento da produtividade, da eficiência ou da eficácia do ADGRD (sobre a evolução do impacto dos encargos com Segurança Social e a CGA ao veja-se o quadro acima).

Relatório de Actividades do Arquivo Distrital da Guarda - 2010

Também à semelhança dos anos anteriores, em 2010, verifica-se uma diferença não desprezível entre o orçamento inicial e o orçamento corrigido após cativações e outras alterações orçamentais superiormente determinadas (veja-se gráfico *infra*), e que constituiu uma diminuição efectiva dos recursos financeiros disponíveis.



Se relacionarmos os recursos orçamentais disponíveis no orçamento corrigido, com os pagamentos totais efectuados em 2010, a que acrescem os montantes obrigatoriamente retidos nos termos do art.º 37 do D. L. nº 72-A/2010 de 18 de Junho (cativações prévias obrigatórias para 14 meses para efeitos de procedimentos orçamentais) obtemos uma elevada **taxa de execução orçamental** – 97,81%, como seguidamente se demonstra.

Fonte - Balancete de Execução Orçamental de 31/12/2010		
1	Orçamento corrigido	174 450 €
2	Pagamentos efectuados	165 587 €
4	Reposições abatidas nos pagamentos	390 €
5	Saldo de cabimentos prévios obrigatoriamente efectuados nos termos do art.º 37 do D. L. nº 72-A/2010 de 18 de Junho	5 426 €

Pelo que,

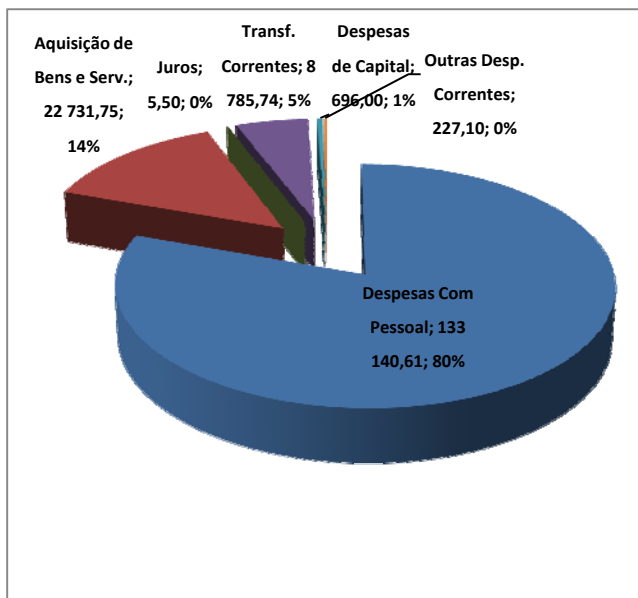
Recursos Orçamentais disponíveis = 174 077 €+ 390 €= **174 840 €**

e

Despesa Executada = 165 587 €+ 5 426 € = **171 013 €**

Taxa de Execução Orçamental = 97,81 %.

Quanto à **aplicação dos recursos orçamentais**, constata-se que os recursos orçamentais disponíveis, destinaram-se na sua maior parte, ao pagamento das remunerações e outros



encargos com pessoal (Cf. Gráfico ao lado).

Os recursos orçamentais aplicados na aquisição de bens e serviços, têm como destino principal a satisfação de encargos decorrentes com a aquisição de bens e serviços absolutamente indispensáveis ao funcionamento do serviço, como é o caso dos custos com o fornecimento de luz, água e comunicações. Bem como com a conservação de bens

também essenciais ao funcionamento do serviço e /ou ao desenvolvimento das actividades (reparação de digitalizador e central de alarmes, entre outros equipamentos danificados na sequência de sobrecarga eléctrica devido a trovoadas). Assumiram, durante 2010, alguma relevância, as despesas com transferências correntes (5% da despesa). Tais verbas foram aplicadas no pagamento das bolsas mensais de estagiária no âmbito de PEPAC (Programa de Estágios Profissionais na Administração Central) e contratos de Emprego /Inserção.

5.3- Recursos Materiais e Tecnológicos

Ao longo de 2010, o Arquivo Distrital procurou tirar partido dos recursos materiais e tecnológicos existentes. O limitado número de computadores disponíveis (só aumentado no mês de Dezembro pela recepção de dois novos PC's), constituiu um factor limitador do desenvolvimento de algumas actividades e da qualidade dos serviços prestados. Por exemplo, em 2010, não existiu qualquer computador disponível para os clientes do

serviço de leitura procederem à pesquisa das referências dos documentos, ou para consulta de documentos em formato digital.

Ao nível das instalações há que referir a quase esgotada capacidade de depósito do ADGRD, que inviabiliza a concretização de aquisições de património arquivístico. Tal limitação tem por diversas vezes implicado o indeferimento de pedidos de incorporação que nos termos legais são de carácter obrigatório.

De referir ainda que a inexistência de climatização nos depósitos não permite efectuar qualquer controlo às condições ambientais aí verificadas e que se revelam absolutamente desajustadas à conservação dos documentos. Registam-se, nos depósitos, amplitudes térmicas (dos 4º a 22º) e higrométricas (55% a 85% HR) elevadíssimas, que são absolutamente desajustadas ao equilíbrio ambiental adequado à preservação do património arquivístico detido.

6. Grau de Realização de Formação

Durante o ano de 2010 os trabalhadores frequentaram formações com vista à melhoria das suas competências e conhecimentos profissionais, como consta da tabela *infra*.

GRUPO / CARREIRA	Nº de HORAS DISPENDIDAS EM ACCÇÕES EXTERNAS
Técnico Superior	14 horas
Assistente Operacional	14 horas

III- AVALIAÇÃO FINAL

7. Auto-avaliação do Serviço

7.1- Os Objectivos da Unidade Orgânica

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

- satisfação do cidadão pela resposta rápida e de qualidade relativamente aos serviços prestados e pela diversificação e disponibilização de mais e melhor acesso à informação relativa o património detido (objectivos operacionais ADGrd 1, ADGrd 2 e ADGrd 3 e 4);
- na melhoria dos processos internos objectivo operacional ADGrd 5.

7.2. Objectivo Operacional ADGrd 01

Objectivo Operacional 1	Objectivo	Disponibilizar novas descrições de documentos através da web (“web site” do Arquivo e/ou do sistema Digitarq)
	Indicador/es	Nº de registos
	Meta	Disponibilizar no Digitarq 8 000 registos relativos a instrumentos de descrição ainda não disponibilizados naquela plataforma.
	Superação	10 000 registos e conformidade de descrições com as ODA e ausência de erros de descrição em amostragem aleatórias (mínimo de 50 registos/fundo)

Grau de cumprimento do Objectivo: O ADGRD ao longo de 2010, disponibilizou através do Digitarq 26 159 cujas descrições, segundo análise através de amostras consideradas relevantes estão em conformidade com as ODA, pelo que o **objectivo foi superado**.

DIGITARQ (Registo Criados) - Total anual 2010 (Fonte: dados importados do módulo de Administração do repositório local no DIGITARQ)				
Nível de descrição	Criação	Alteração (até 2)	Alteração (3 ou +)	Eliminação
Fundo	0	111	12	0
Secção	31	5	2	0
SubSecção	24	0	1	0
Série	565	5	33	191
SubSérie	186	10	15	0
Unidade de instalação	149	44	12	0
Documento	119	24	15	2
Documento Composto	25 085	4 003	347	18
Total Geral	26 159	4 202	437	211

7.3. Objectivo Operacional ADGrd 02

Objectivo Operacional 2	Objectivo	Aumentar a acessibilidade ao património arquivístico detido pela disponibilização em ambiente web de documentos em formato digital.
	Indicador/es	Nº de imagens
	Meta	Assegurar a Disponibilização “on-line” de 16.000 imagens até 31/12/2010
	Superação	Disponibilização “on-line” de 30.000 imagens até 31/12/2010

Grau de cumprimento do Objectivo: O ADGRD ao longo de 2010, disponibilizou através do Digitarq 37.147 imagens em ambiente web (Fonte de verificação: dados disponíveis do MGOD, no Módulo de Administração do repositório local do DIGITARQ), pelo que o **objectivo foi superado**.

7.4. Objectivo Operacional ADGrd 03

Objectivo Operacional 3	Objectivo	Assegurar a produção de conteúdos e a divulgação de informação sobre as actividades do ADGRD.
	Indicador/es	NL criadas e enviadas e criação da página.
	Meta	Produzir e remeter 4 Newsletter ; criar página no sítio web para divulgação do património arquivístico com especial incidência para divulgação de património arquivístico relativo à primeira república até 30 de Junho).
	Superação	Antecipação da criação de página para 30 de Abril.

O ADGRD assegurou a produção regular de Newsletter, na totalidade de 4 (média uma por trimestre).

Foi criada no sítio na internet do serviço, uma página intitulada “Documento em Destaque” dedicada à divulgação de documentos detidos e cuja consulta em formato digital em ambiente web era possível.

Este objectivo foi reformulado pela implementação de um projecto mais ambicioso. Em parceria com a Agência para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (ADSI) o ADGRD produziu um portal intitulado, O Distrito da Guarda na I República – A história, os factos, as pessoas, as fontes, que foi inaugurado em 30/12/2010 e que está disponível em <http://www.arquivo.guarda.pt/> .

Pelos resultados obtidos ele ocorreram o **objectivo em causa foi atingido.**

7.5. Objectivo Operacional ADGrd 04

Objectivo Operacional 4	Objectivo	Dar resposta a pedidos de reprodução de documentos, informações e lançamento de averbamentos, apresentados por clientes não presenciais, no prazo médio de 4 dias (úteis).
	Indicador/es	<p><u>Indicador</u> – O tempo médio de resposta aos pedidos apresentados entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2010, é obtido pela média aritmética simples do tempo de resposta dado aos pedidos, expressa pela seguinte fórmula: $TMR = \frac{a+b+c+d}{4}$.</p> <p>Sendo:</p> <p>“TMR” – Tempo médio de resposta, expresso em número inteiro (dias úteis), contado desde a data de entrada do pedido até à resposta dada pelo ADG;</p> <p>“a” – o nº de dias úteis para resposta a pedidos que não impliquem qualquer pesquisa (tempo médio);</p> <p>“b” – o nº de dias úteis (tempo médio) para resposta a pedidos que impliquem pesquisas;</p> <p>“c” – o nº de dias úteis para resposta a pedidos de informações (tempo médio);</p> <p>“d” – o nº de dias úteis para resposta a outros tipos de pedidos de serviços (tempo médio).</p>
	Meta	TMR= 4
	Superação	TMR= 3

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

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

TEMPO MÉDIO DE TRATAMENTO DE PROCESSOS

Entre 1/1/2010 e 31/12/2010

		N.º de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Entrada/ Encerramento	Início Trat. / Encerram.
270,10,02		257	1,83	1,31	2,00	1,03
270.10.06	Simplest+ Complexo	598	1,97	1,43	2,18	1,03
270.10.17		128	1,38	1,16	1,50	1,03
270.10.20	Simplest+ Complexo	429	2,09	1,58	2,37	1,03

N.º de Processos	Entrada / Início Tratam.	Abertura / Encerram.	Entrada/ Encerramento	Início Trat. / Encerram.	
1412	1,816	1,367	2,014	1,030	Geral
TMR	2 (1,557)				

Tendo em conta que o TMR é igual a 1,57, ou seja 2 (dias úteis para resposta a pedidos não presenciais apresentados). **O objectivo foi superado.**

7.6. Objectivo Operacional ADGrd 05

Objectivo Operacional 5	Objectivo	Implementação do sistema “documentum”.
	Indicador/es	Ind01.- Implementação (meta); Ind02- implementação no tempo previsto.
	Meta	Implementação do sistema (funcionalidade de registo).
	Superação	Implementação segundo cronograma e instruções definidas superiormente.

O Arquivo Distrital da Guarda implementou o sistema de gestão electrónico segundo as indicações e no momento definido superiormente e pela entidade que coordenou tal implementação (Gabinete SIARQ).

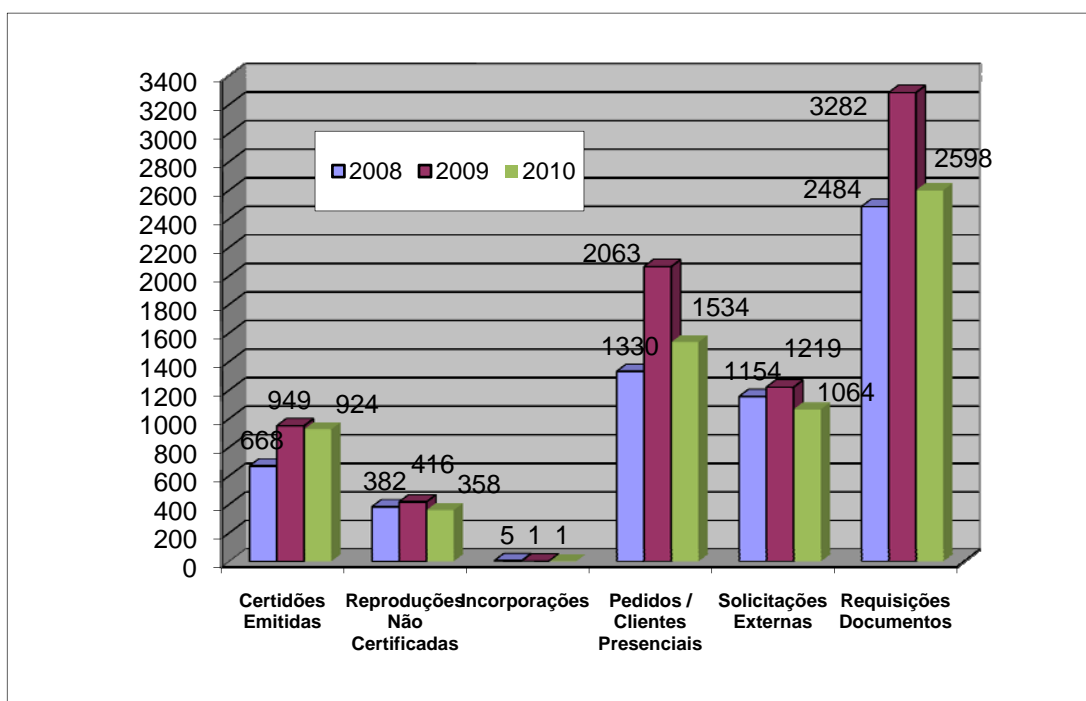
Pelo exposto e tendo em conta os indicadores adoptados, o **objectivo em causa foi superado.**

7.7- Avaliação Global do Grau de Cumprimento dos Objectivos

Pelo exposto, e não obstante as fortes limitações de recursos humanos e orçamentais, o serviço atingiu, todos os objectivos a que se propôs, tendo superado os objectivos operacionais 1, 2, 4 e 5.

7.8- Apreciação Quantitativa e Qualitativa dos Resultados

Serviços Prestados: Em 2010 verificou-se uma ligeira diminuição dos serviços prestados, no que concerne a emissão de reproduções certificadas e não certificadas de documentos, em relação ao ano de 2009 (*cf.* gráfico abaixo)



Todavia, convirá precisar que o ano de 2009, foi um ano em que a emissão de certidões foi anormalmente alta, prendendo-se tal facto com a actualização obrigatória dos registos prediais que ocorreu em tal ano. Todavia há que salientar que 2010, foi um ano em que se continua a verificar um crescente número dos serviços prestados em relação a outros anos (por exemplo 2008).

Ao nível dos serviços prestados a clientes não presenciais verificámos que, embora tenha havido uma diminuição dos serviços prestados, por exemplo ao nível das reproduções emitidas, houve genericamente, e também em relação a 2009, um aumento

Relatório de Actividades do Arquivo Distrital da Guarda - 2010

de processos abertos, ou seja solicitações apresentadas, que não resultaram na prestação de um serviço (tal é bem demonstrado na tabela infra).

SERVIÇOS SOLICITADOS POR CLIENTES NÃO PRESENCIAIS		
	Número de Processos Abertos 2009	Número de Processos Abertos 2010
270.10.02 - Informações	166	257
270.10.06 - Certidões	473	598
270.10.07 - Transcrições	2	0
270.10.15 - Cert. Telecópia	5	0
270.10.17 - Averbamentos	94	128
270.10.20 - Reproduções Pesquisa	507	429
Total	1243	1412

Tendo em conta que 2010, foi um ano em que o ADGRD já disponibilizou em ambiente web um número significativo de documentos (mais de 37.000 imagens), de livre consulta e com acesso a obtenção de reproduções gratuitas, poderá aqui estar indiciada uma relação entre este factos (i. e. mais documentos disponíveis “on line” menos pedidos de reproduções concretizados).

Verificou-se também uma ligeira diminuição do numero de documentos requisitados (cf tabela infra).

Classificação	Total 2010	Total 2009
270.10.02 - Informações	131	227
270.10.06 - Certidões	1238	1396
270.10.07 - Transcrições	0	8
270.10.15 - Cert. Telecópia	0	8
270.10.16 - Cert. Tribunal	3	3
270.10.17 - Averbamentos	54	62
270.10.20 - Reprod. Pesquisa	1172	1578
Total	2598	3282

Quanto ao número de clientes presenciais, totalizaram 1492, distribuindo-se pelos serviços presenciais de “leitura” e pelo “balcão de atendimento”, como segue na tabela seguinte.

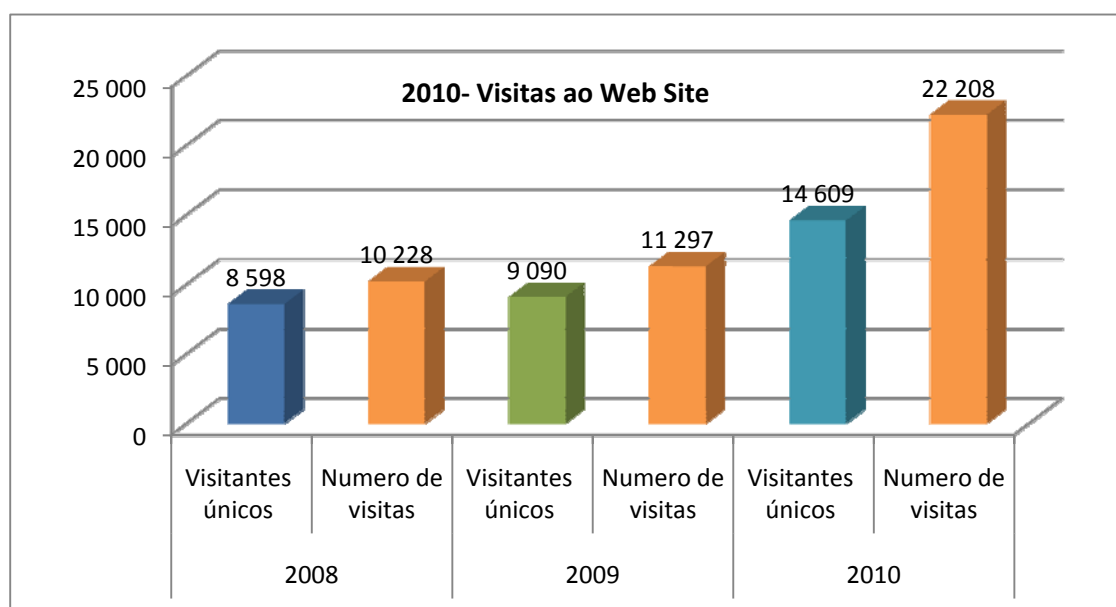
Nº de Leitores	715
Nº de Atendimento - Balcão	777

De sublinhar que 2010, foi o primeiro ano em que foram efectuadas contagens de cliente únicos diários. Até aqui os clientes presenciais eram apurados pelo número de requisições apresentados nos serviços de leitura ou atendimento, pelo que os números apresentados na tabela supra não são susceptíveis de ser comparados com números totais de clientes presenciais apresentados em anos anteriores.

Produtividade: Pelo exposto e tendo em consideração que o ADGRd com recursos orçamentais semelhantes ou até inferiores aos disponíveis em anos anteriores, obteve melhores resultados nas actividades de âmbito essencialmente técnico, caso do significativo aumento do número de descrições disponíveis em ambiente Web, e caso também do número de documentos digitalizados e disponibilizados “*on line*”, evidencia um aumento da produtividade.

Impacto na Sociedade: Na continuidade de uma atitude proactiva face às necessidades dos cidadãos, que o ADGRD tem procurado manter, durante 2010 foram frequentemente disponibilizadas informações, a todos os clientes, relativas ao património detido, aos serviços prestados, aos novos documentos acessíveis em formato digital, etc. Tais informações foram veiculadas através de “newsletter” ou de notícias publicadas no “web site” do serviço.

O sítio na internet do ADGRD, tem-se consolidado como um precioso instrumento no acesso, por parte dos cidadãos, ao património detido, aos serviços prestados, entre outros aspectos. A atestá-lo está o significativo aumento do número de visitantes únicos e do número de visitas que tiveram lugar durante 2010 (ver gráfico abaixo).



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

Como já foi referido neste relatório (cf, ponto 3.7 deste RA), e à semelhança de anos anteriores, ao longo de 2010, foi efectuado um inquérito a todos os clientes presenciais. Foi também efectuado um inquérito de opinião junto de clientes não presenciais. Os resultados obtidos são apresentados em anexo.

A auscultação da opinião dos clientes presenciais e não presenciais, através de inquéritos de opinião disponibilizados, é utilizada como instrumento de avaliação das actividades desenvolvidas e dos serviços prestados.

Os inquéritos efectuados têm servido como uma útil “ferramenta” para melhoria e / ou correcção de eventuais erros nos serviços prestados, procurando também, na medida do possível, antecipar a satisfação de algumas das necessidades dos clientes.

Internamente, procurou-se auscultar os trabalhadores sobre as actividades desenvolvidas e a desenvolver, bem como sobre as necessidades do serviço, de forma a tornar natural e espontâneo o envolvimento de todos, em todas as actividades e projectos.

8. Conclusões

Os factores que mais condicionaram o grau de cumprimento dos objectivos, foram, à semelhança de outros anos, a escassez de recursos humanos em geral e de recursos humanos na área técnica de arquivo em especial. O facto de em 2010, o serviço ter contado com mais um recurso, a tempo inteiro, ainda que só no segundo semestre, na área técnica de arquivo (uma estagiária), permitiu aumentar significativamente os resultados por exemplo, ao nível da descrição documental.

A implementação do sistema “Documentum”, teve um impacto considerável em termos de mais morosidade no tratamento do expediente. A adesão ao sistema, implicou também, a alocação de mais recursos humanos às actividades de âmbito administrativo em detrimento das áreas técnicas de arquivo.

Tal impacto, foi atenuado, pela contratualização de dois contratos de emprego /inserção, e pelo acolhimento de um estágio no âmbito do PEPAC.

Relatório de Actividades do Arquivo Distrital da Guarda - 2010

O ano de 2010, será para o ADGRD, o ano em que ocorreu o “arranque” para a disponibilização sistemática em ambiente web do património arquivístico detido.

Não obstante as adversidades que advieram das contingências orçamentais, e outras de outra natureza – caso de problemas graves nos circuitos eléctricos, comunicações e equipamento informático, que implicaram a paragem total dos trabalhos de digitalização durante o mês de Setembro até quase ao final de Outubro, o ADGRD, assegurou o alcance de resultados que me parecem, face aos recursos disponíveis, dignos de nota.

Arquivo Distrital da Guarda, 14 de Março de 2011.

O Director,

A handwritten signature in blue ink that reads "Levi Manuel Coelho". The signature is written in a cursive style and is centered on the page.

(Levi Manuel Coelho)

IV- ANEXOS

I – Inquérito Dirigido a Clientes Não Presenciais

Relatório de Actividades do Arquivo Distrital da Guarda - 2010

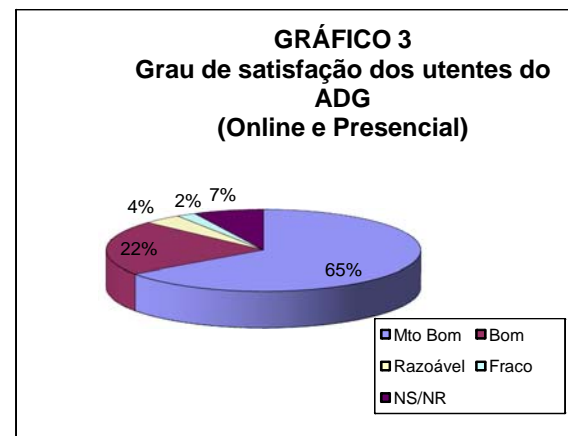
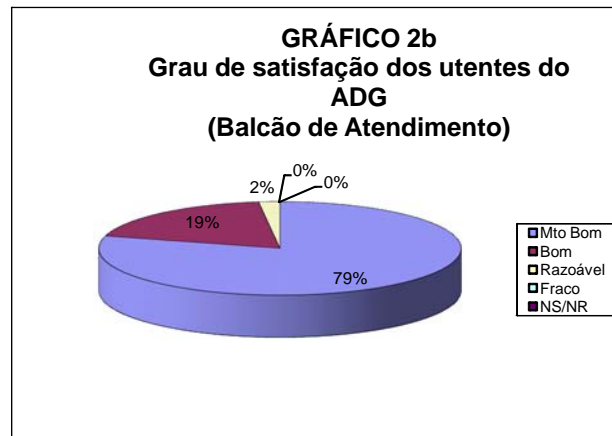
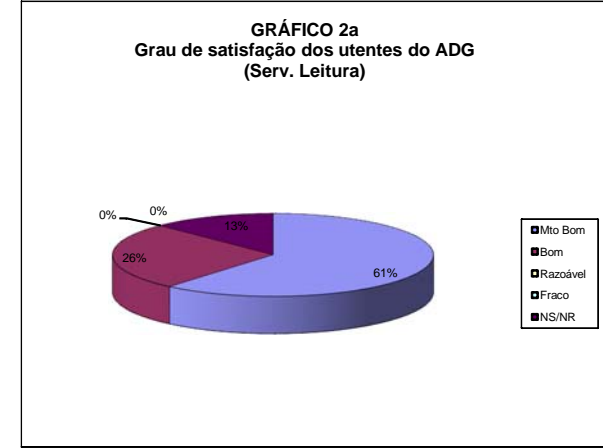
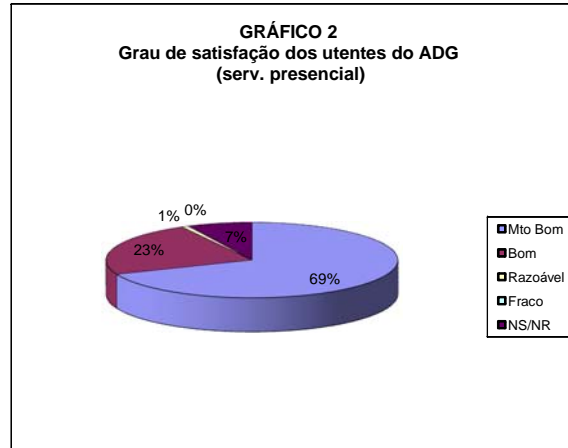
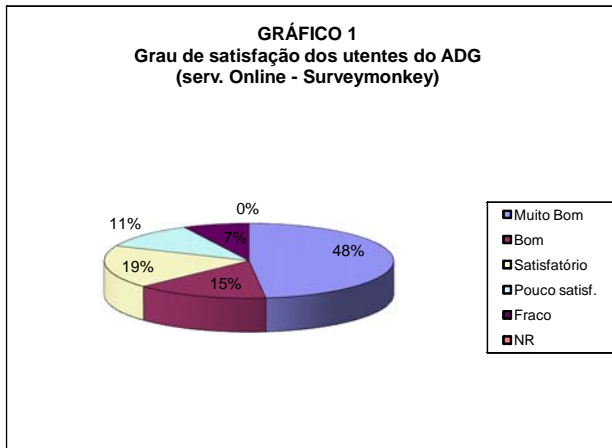
GRÁFICO ESTATÍSTICA GRAU DE SATISFAÇÃO DE UTENTES

GRÁFICO 1						
Serv. Online - Surveymonkey						
Muito Bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisf.	Fraco	NR	TOTAL
13	4	5	3	2	0	27

GRÁFICO 2 (2a+2b)					
Inquérito presencial (Serv. Leitura e Serv. Reprodução)					
Mto Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL
86	29	1	0	9	125

GRÁFICO 3 (1+2)					
Grau de satisfação dos utentes do ADG (Online e Presencial)					
Mto Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL
99	33	6	3	11	152

Inquérito presencial										
Serviço de Leitura					Balcão de Atendimento					TOTAL
Mto Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	Mto Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	TOTAL
44	19	0	0	9	42	10	1	0	0	125
GRÁFICO 2a					GRÁFICO 2b					



Resultados de Inquérito Presencial 2010

		GERAL													
		Serviço de Leitura						Balcão de Atendimento / Serviço de Reprodução							
		Mto Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	SL total	Mto Bom	Bom	Razoável	Fraco	NS/NR	BA total		
3	Recepção Atendimento	63	10	0	0	8	81	77	8			27	112	193	
	Simpatia e Cortesia	63	10	0	0	8	81	77	8			27	112	193	
	Procedimentos Regulamentares ao acesso à Sala de Leitura	51	15	1		11	78	30	8	2		8	48	126	
	Precisão e consistência da informação fornecida	55	13	1		11	80	70	4			5	79	159	
	Tempo de espera	39	19	9	1	10	78	59	18	5			82	160	
4	Sala de leitura Atendimento	66	9			2	77						0	77	
	Simpatia e Cortesia	66	9			2	77						0	77	
	Competência	56	16			4	76						0	76	
	Apoio prestado e ajuda disponibilizada	53	17			2	72						0	72	
	Capacidade de sugerir alternativas	45	20	3		5	73						0	73	
	Precisão e consistência da informação fornecida	51	21			5	77						0	77	
	Rapidez e eficiência do atendimento	51	17	3		3	74						0	74	
5	Sala de leitura Condições	38	28	3		11	80						0	80	
	Conforto	38	28	3		11	80						0	80	
	Organização da sala	41	24	2	1	12	80						0	80	
	Qualidade do equipamento disponibilizado	28	29	5		15	77						0	77	
	Acessibilidade aos instrumentos de recuperação da informação	28	27	5		15	75						0	75	
	Horário de funcionamento	20	41	10	3	14	88						0	88	
6	Serviço prestado	41	22	6		8	77	45	9	4		28	86	163	
	Tempo de obtenção da documentação solicitada	41	22	6		8	77	45	9	4		28	86	163	
	Tempo de entrega do serviço solicitado	44	18	6		11	79	37	9	5	1	30	82	161	
	Qualidade dos instrumentos de pesquisa	29	23	2	1	15	70	37	13	4	1	31	86	156	
	Apoio prestado no esclarecimento de dúvidas	50	14	1		14	79	50	7	1		31	89	168	
	Apoio técnico prestado	48	13	2		15	78	45	6	1		31	83	161	
	Tempo de espera	34	22	7		13	76	35	14	5	1	29	84	160	
7	Instrumentos de recuperação da Informação	23	23	3	1	31	81						0	81	
	Quantidade	23	23	3	1	31	81						0	81	
	Qualidade técnica	28	15	4	1	32	80						0	80	
	Eficácia recuperação da informação	28	17	3	1	32	81						0	81	
8	Serviço de reprografia	30	14	2		30	76	27	10			50	87	163	
	Qualidade das reproduções fornecidas	30	14	2		30	76	27	10			50	87	163	
	Tempo de entrega do serviço solicitado	28	11	5		30	74	23	11	3	1	47	85	159	
9	Instalações	22	20	14		19	75	31	17	9		37	94	169	
	Acessibilidade	22	20	14		19	75	31	17	9		37	94	169	
	Espaço onde foi recebido	34	24	2		17	77	31	16	1		38	86	163	
	Limpeza	40	16	1		17	74	41	7			37	85	159	
10	Globalmente como classifica o serviço que lhe foi prestado	44	19			9	72	42	10	1			53	125	
TOTAL															

Inquéritos	
Nº Total	164
Nº Inquéritos Serviço de Leitura	78
Nº Inquéritos Balcão de Atendimentos	86