



Secretaria Regional de Turismo e Cultura
Direção Regional do Arquivo
e Biblioteca da Madeira

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

**DIREÇÃO REGIONAL DO ARQUIVO
E BIBLIOTECA DA MADEIRA**



Índice

Abreviaturas, siglas e acrónimos	5
1. Nota introdutória	6
2. Caracterização da DRABM	7
2.1. Missão	7
2.2. Visão	7
2.3. Valores	7
2.5. Organograma	10
3. Estratégia	11
3.1. Contexto, riscos e oportunidades	11
3.2. Objetivos estratégicos	12
4. Autoavaliação	13
4.1. Análise dos resultados do QUAR	13
4.2. Análise global	19
5. Atividades desenvolvidas	20
5.1. Ingresso de arquivos e bibliotecas	20
5.2. Gestão de depósitos	22
5.3. Conservação e restauro de documentos	23
5.4. Desmaterialização e preservação digital do acervo	24
5.5. Tratamento documental: arquivos	25
5.6. Tratamento documental: bibliotecas	27
5.7. Rede regional de bibliotecas	28
5.8. Leitura pública e acesso	29
5.9. Comunicação, divulgação e serviços educativos	30
5.10. Investigação histórica, divulgação científica e edição	31
5.11. Sistema de gestão	32
5.11.1. Âmbito de certificação	32
5.11.2. Resultado das auditorias externa e interna	33

5.11.3.	Avaliação da satisfação das partes interessadas	33
5.11.4.	Problemas sistemáticos e o estado das ações preventivas e corretivas	35
5.11.5.	Análise de risco e oportunidades	35
5.12.	Gestão de recursos humanos e financeiros	38
5.12.1	Gestão de recursos humanos	38
5.12.2	Gestão de recursos financeiros	39
5.12.2.1	Execução orçamental	39

Abreviaturas, siglas e acrónimos

ABM	Arquivo e Biblioteca da Madeira
CCBM	Catálogo coletivo de bibliotecas da Madeira
CEHA	Direção de Serviços do Centro de Estudos de História do Atlântico – Alberto Vieira
DRABM	Direção Regional do Arquivo e Biblioteca da Madeira
DRC	Direção Regional de Cultura
DSAGD	Direção de Serviços de Aquisições e Gestão de Depósitos
DSCA	Direção de Serviços de Comunicação e Acesso
DSCR	Direção de Serviços de Conservação e Restauro
DSGTA	Direção de Serviços de Gestão e Tratamento de Arquivos
DSGTB	Direção de Serviços de Gestão e Tratamento de Bibliotecas
GAGP	Gabinete de Apoio à Gestão e Planeamento
EMM	Equipamentos de Medição e Monitorização
Ind.	Indicador
MFM	Museu de Fotografia da Madeira – <i>Atelier Vicente's</i>
O	Oportunidade
OE	Objetivo estratégico
OO	Objetivo operacional
PGQ	Processo de gestão da qualidade
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
R	Risco
RAM	Região Autónoma da Madeira
SGQ	Sistema de gestão da qualidade
SRTC	Secretaria Regional de Turismo e Cultura

1. Nota introdutória

Se o ano de 2020 foi para a Direção Regional do Arquivo e Biblioteca da Madeira (DRABM) marcado por profundos desafios e mudanças, inerentes, desde logo, à criação desta nova Direção Regional¹ e à sobreposição no tempo desse processo de transformação institucional com a situação pandémica, altamente impactante do ponto de vista da organização e da prestação de serviços; já o ano de 2021 é fundamentalmente caracterizado pela consolidação de processos de transformação iniciados no ano anterior, bem como pelo retoma gradual da normalidade do funcionamento dos serviços resultante do desagramento daquela mesma situação pandémica.

Não obstante esse percurso de consolidação, que deriva sobretudo da implementação e operacionalização no terreno de uma estrutura orgânica radicalmente nova e da adoção de novos rumos e procedimentos no plano da gestão, o ano de 2021 não deixou de ser caracterizado por desafios especialmente marcantes, que em termos gerais se prendem: (1) com o reposicionamento da instituição ao nível dos serviços prestados, da organização e da planificação em função da situação pandémica e da suas consequências em termos estruturais e globais; (2) com a confluência entre uma situação de acréscimo de exigência sobre os serviços e sobre a organização no seu todo, resultante da própria transformação orgânica e institucional, e um quadro ainda francamente transitório e deficitário do ponto de vista da disponibilidade de recursos – e sobretudo de recursos humanos – para fazer face a essa procura acrescida e ampliada; (3) com a necessidade de projetar a instituição a um novo patamar de afirmação, intervenção e diferenciação, consentâneo com um novo e mais vasto horizonte de responsabilidades que deriva do processo de transformação orgânica.

É no contexto destes desafios aqui genericamente retratados que a DRABM, entre finais de 2020 e o início de 2021, elaborou e estabilizou aquele que foi, verdadeiramente, o seu primeiro plano de atividades. Em face da conjuntura exigente e verdadeiramente tensional para a instituição que então se vivia, esse foi um documento concebido com contenção, laborando num quadro de relativa continuidade com linhas estratégicas prevalecentes num passado recente; por outro lado, o plano de atividades da DRABM para 2021 procurou afirmar-se como pedra angular da gestão e como ferramenta simples mas também ambiciosa de direcionamento dos vários setores de atividade. É, naturalmente, a esse primeiro plano de atividades da DRABM que o presente relatório se reporta.

¹ A DRABM, que sucede ao Arquivo Regional e Biblioteca Pública da Madeira, direção de serviços da Direção Regional de Cultura, e integra ainda o Cento de Estudos de História do Atlântico – Alberto Vieira, foi instituída por via do Decreto Regulamentar Regional n.º 7/2020/M, de 20 de janeiro.

2. Caracterização da DRABM

2.1. Missão

Nos termos do artigo 2.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 27/2020/M, de 27 de abril, que aprova a orgânica da DRABM, é sua missão salvaguardar e divulgar o património documental e bibliográfico da RAM, assegurar a memória contínua da sua Administração, incentivar a difusão do livro e da leitura, e promover o conhecimento e a investigação científica da história da Região no quadro do espaço atlântico.

2.2. Visão

Afirmar-se como polo dinamizador e promotor do conhecimento, da história e da cultura madeirenses, contribuindo para o progresso social e económico da Região e para o fortalecimento de uma cidadania participativa.

2.3. Valores

Compromisso – Atitude de empenho, responsabilidade e compromisso nas relações externas ou internas. O interesse público em primeiro lugar.

Acessibilidade – Incentivar o acesso à informação e ao conhecimento por via de estratégias que diversifiquem e ampliem a experiência do património documental e bibliográfico e promovam a memória histórica regional.

Inovação – Valorizar a inovação e as Tecnologias da Informação como meios de simplificação de processos e de diferenciação dos serviços prestados.

Qualidade – Promover o aperfeiçoamento e a melhoria contínua de recursos, processos e serviços em prol da excelência na resposta ao cliente e em todos os domínios de atividade.

2.4. Atribuições

São atribuições da DRABM:

a) Executar a política arquivística regional e coordenar o sistema regional de arquivos, na qualidade de órgão de gestão dos arquivos da Região, bem como assegurar, em articulação com as entidades competentes, a cooperação nacional no domínio arquivístico;

b) Promover a qualidade dos arquivos enquanto recurso indispensável ao exercício da atividade administrativa e veículo de uma relação eficiente e transparente com o cidadão;

c) Superintender técnica e normativamente na conservação, preservação, restauro, tratamento arquivístico, comunicabilidade e divulgação do acervo documental de que é depositária;

d) Incorporar obrigatoriamente a documentação dos serviços do Governo Regional e das autarquias locais da RAM, das conservatórias dos registos e do notariado, dos tribunais, dos serviços estatais cessantes e a demais prescrita por disposição legal, e promover outras aquisições de património arquivístico de valor informativo relevante;

e) Aceitar, em nome da RAM, doações, heranças, legados, doações, depósitos, permutas, reintegrações de documentação de valor histórico e cultural reconhecido;

f) Promover a classificação de bens arquivísticos e exercer, em representação da RAM, o direito de preferência na alienação de espécies arquivísticas valiosas ou de interesse histórico-cultural, especialmente aquelas com relevância para a história da Madeira;

g) Lançar averbamentos e assegurar a emissão de certidões requeridas nos termos legais;

h) Assegurar o serviço de leitura pública e de referência geral do património arquivístico à sua guarda;

i) Exercer, em representação da RAM, os demais direitos patrimoniais relativos ao acervo de que é depositária;

j) Proceder ao tratamento arquivístico da documentação à sua guarda e elaborar os respetivos instrumentos de descrição e pesquisa, promovendo o acesso eficiente aos fundos documentais de que é depositária;

k) Prestar serviços de consultoria e apoio técnico no âmbito da gestão de arquivos, independentemente do formato, suporte ou idade dos documentos;

l) Acompanhar as iniciativas de governo eletrónico e integrar estudos e projetos que contribuam para a preservação e divulgação do património arquivístico digital;

m) Promover a divulgação, conhecimento e fruição do património arquivístico de que é depositária;

n) Garantir o ingresso e a conservação do depósito legal de publicações, assim como de outros acervos bibliográficos adquiridos noutras modalidades, designadamente compra, doação e permuta;

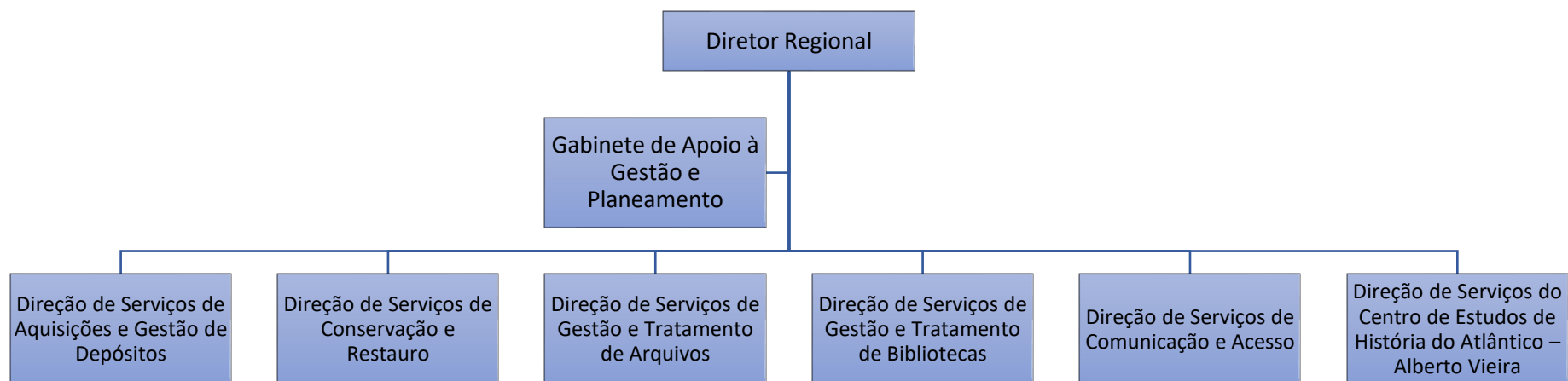
o) Registrar, catalogar, conservar e difundir as suas espécies bibliográficas;

- p) Facultar o acesso da população aos diversos suportes de informação bibliográfica (impressos, audiovisuais, multimédia e eletrónico) através do acesso a repositórios em linha, da consulta local e/ou do empréstimo domiciliário;
- q) Observar os princípios do manifesto da UNESCO para as Bibliotecas Públicas;
- r) Difundir o livro e a leitura e promover medidas e iniciativas que favoreçam a literacia e o acesso à cultura;
- s) Promover o autor e a literatura madeirenses;
- t) Coordenar e gerir a Rede Regional de Bibliotecas Públicas e o catálogo coletivo de Bibliotecas da Madeira;
- u) Facultar um serviço de apoio a bibliotecas escolares, bem como prestar apoio técnico e logístico, ou outro, às diversas bibliotecas da RAM que o solicitem;
- v) Assegurar a cooperação com a Biblioteca Nacional de Portugal, contribuindo para o enriquecimento dos respetivos catálogos coletivos regional e nacional;
- w) Promover e produzir investigação científica sobre a história da Região no quadro do espaço atlântico;
- x) Promover colóquios e encontros científicos sobre temáticas associadas à história, cultura e património insulares;
- y) Realizar atividade editorial no âmbito da divulgação do património documental de que é depositária e das atividades de investigação científica desenvolvida no domínio da história insular;
- z) Executar as demais ações previstas na lei ou regulamentações nas áreas dos arquivos e bibliotecas.

2.5 Organograma

Organograma da DRABM

Portaria n.º 369/2020, JORAM, I Série, n.º 133, de 16 de julho



3. Estratégia

3.1. Contexto, riscos e oportunidades

Na análise de contexto ensaiada no plano de atividades de 2021 ressaltou um conjunto de fatores internos e externos de condicionamento e facilitação da atividade da DRABM. Estes fatores, que, em conjugação com o quadro legal de atribuições e competências da DRABM, estão na base da planificação estratégica e operacional proposta, foram monitorizados em instrumento próprio de gestão de riscos e oportunidades. Os riscos e oportunidades cujo impacto, aferido por via de uma matriz de três níveis, foi apurado como médio ou elevado foram objeto de ações específicas e controlo da respetiva eficácia.

#	Risco/Oportunidade	P	C	I
1	Visão estratégica alinhada com a tutela (O)	3	3	9
2	Certificação do sistema de gestão da qualidade e disponibilidade de ferramentas de gestão, organização e controlo de procedimentos (O)	3	3	9
3	Média etária relativamente baixa do quadro de colaboradores e predisposição para a mudança (O)	2	2	4
4	Cultura organizacional direcionada para a satisfação do cliente (O)	3	3	9
5	Possibilidade de estabelecimento de sinergias entre setores numa organização multimodal e internamente diferenciada (O)	2	2	4
6	Perceção social e institucional do ABM como agente cultural credível (O)	2	3	6
7	Escassez de recursos humanos qualificados em setores técnicos nucleares (R)	3	3	9
8	Desatualização e obsolescência da infraestrutura informática (R)	3	3	9
9	Dificuldade de integração das plataformas de pesquisa de arquivos e bibliotecas (R)	2	3	6
10	Insuficiência dos meios próprios de digitalização em face do volume de pedidos de réplicas digitais de documentos (R)	3	3	9
11	Taxa de ocupação dos depósitos elevada face a necessidades previsíveis de incorporação de arquivos no curto-médio prazo (R)	3	3	9
12	Covid-19 como fator de aceleração da orientação da organização para as TI (O)	3	3	6
13	Necessidade de diferenciação económica resultante da pandemia de Covid-19 propícia ao favorecimento da educação, da ciência e do conhecimento (R)	2	2	4
14	Ciclo político favorável ao investimento na cultura (O)	2	2	4
15	Autonomia política como fator de diferenciação regional no setor dos arquivos, das bibliotecas e do livro/leitura (O)	2	2	4
16	Impactos económicos resultantes da pandemia de Covid-19 conducentes ao desinvestimento no setor cultural (R)	2	2	4
17	Recursos de gestão documental ao nível da administração pública regional	3	3	9
18	Conservadorismo do setor dos editores e livreiros em Portugal	3	2	6
19	Indisponibilidade em Portugal de <i>know-how</i> em TI e de ferramentas tecnológicas vocacionadas para as bibliotecas	3	2	6

Quadro 1: Avaliação de riscos e oportunidades

Legenda: P – Probabilidade C – Consequência I – Impacto

3.2. Objetivos estratégicos

OE1: Salvar, integrar e valorizar o património documental da RAM

Assegurar a salvaguarda e proteção de conjuntos documentais detentores de valor patrimonial e histórico, por via da sinalização e resgate de arquivos e bibliotecas em risco, da sua prévia avaliação e incorporação controlada, da adoção sistemática de medidas tendentes à sua preservação e conservação preventiva e da disponibilização de recursos criteriosos de informação e pesquisa que possibilitem e orientem o seu acesso.

OE2: Alargar a procura e circulação social dos arquivos, do livro e da leitura

Promover e facilitar o acesso ao património documental histórico e bibliográfico, privilegiando a diversificação das modalidades de acesso e a dinamização de conteúdos numa perspetiva educativa e de extensão cultural, em contexto presencial mas também virtual e com recurso a suportes digitais; adotar uma abordagem pró-ativa no que concerne à criação de novos públicos para o livro e a leitura, com o objetivo de difundir a experiência do livro e da leitura em contextos sociais tradicionalmente arredados da mesma, no pressuposto dos impactos muito significativos para a comunidade de tal difusão ao nível educativo, cultural, social e económico.

OE3: Consolidar e incrementar o conhecimento e a investigação sobre a história insular

Incentivar a produção de investigação sobre a história insular, promovendo a sua consolidação científica e metodológica, numa ótica de renovação de perspetivas, de identificação de novos temas e objetos de estudo e de convocação de múltiplas disciplinas para o desígnio de uma verdadeira memória histórica regional.

OE4: Garantir a qualidade e a eficiência do serviço prestado aos utilizadores

Promover a qualidade ao nível da organização interna de procedimentos, da otimização e eficiência do serviço prestado ao cliente, da atualização e desenvolvimento permanentes das competências dos colaboradores, da conformidade das práticas de tratamento documental aos padrões técnicos e normativos estabelecidos, e da implementação de uma cultura organizacional de rigor e excelência.

4. Autoavaliação

4.1. Análise dos resultados do QUAR

Eficácia			Ponderação		60%
001	Assegurar o crescimento do tratamento documental de arquivos e bibliotecas		Ponderação		15%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de novos registos produzidos em base de dados de arquivos	112 016	185 000	50%	295 808	Superou
N.º de novos registos produzidos em base de dados de bibliotecas	16 078	18 000	50%	18 287	Atingiu

O comportamento dos dois indicadores deste objetivo operacional nuclear em toda a atividade da DRABM é francamente positivo, com taxas de execução de 160% e 100% para os novos registos produzidos em bases de dados de arquivos e bibliotecas, respetivamente. A superação do valor crítico no primeiro daqueles indicadores resulta principalmente da importação em lote de dados procedentes da Direção Regional do Orçamento e Tesouro, transferidos no âmbito do projeto de tratamento dos arquivos daquela Direção Regional, que enquadra a documentação financeira do Governo Regional da Madeira, sendo que o volume de tais documentos foi subestimado na previsão da meta do indicador.

002	Garantir a conservação, a preservação e a desmaterialização do acervo		Ponderação		15%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de documentos e fotografias tratados e acondicionados	13 047	41 000	60%	25 984	Não atingiu
N.º de ficheiros digitais produzidos	392 119	430 000	40%	388 603	Não atingiu

Este objetivo operacional, que concerne a funções no âmbito da conservação e restauro de documentos e da produção digital, não foi atingido, tendo tido uma execução global ponderada de 78,1%. A execução do indicador relativo à produção de ficheiros digitais ficou a dever-se ao facto de não ter sido possível iniciar procedimentos previstos de contratação pública no âmbito da digitalização. Por outro lado, e não obstante a execução aquém da meta, é de destacar uma clara recuperação face a 2020 ao nível do tratamento e acondicionamento de documentos e fotografias e uma convergência deste indicador com o nível de execução anterior à situação pandémica.

003	Promover o crescimento, o enriquecimento e a diversificação do acervo	Ponderação			10%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de incorporações de arquivos públicos	24	25	60%	11	Não atingiu
N.º de incorporações de arquivos privados	9	10	30%	9	Atingiu
N.º de espécies bibliográficas entradas	23 280	26 000	10%	21 979	Não atingiu

A execução global ponderada deste objetivo operacional, afeto a funções de aquisição e ingresso de documentos, foi de 66,7%, pelo que o mesmo não foi atingido. Realce-se, antes de mais, que o ano de 2020, que serviu de referencial para as metas de 2021, foi histórica e anormalmente positivo em matéria de funções de ingresso de documentos, tendo inflacionado particularmente a meta de incorporações de arquivos públicos. Por outro lado, as situações de confinamento verificadas no início do ano prejudicaram sobremaneira as incorporações previstas de arquivos de cartórios notariais, que se cifraram apenas em duas. Relativamente às incorporações de arquivos privados, o desempenho deste indicador esteve em linha com a execução verificada nos últimos anos. Já a execução do indicador relativo à entrada de espécies bibliográficas foi afetada por circunstâncias externas e pela subsistência, no primeiro trimestre do ano, de efeitos da situação pandémica no transporte do depósito legal de publicações provenientes da Biblioteca Nacional de Portugal.

006	Aumentar o acervo digital disponível em linha	Ponderação			15%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
Crescimento do n.º de ficheiros disponíveis na plataforma de pesquisa de arquivos	250 774	250 000	50%	92 494	Não atingiu
N.º de réplicas digitais de monografias e publicações (pdfs) publicados na plataforma de pesquisa de bibliotecas	23 014	5 000	50%	9 322	Superou

Com uma execução global ponderada de 112,7%, este objetivo operacional, particularmente relevante numa conjuntura propícia ao reforço da informação digital disponível em linha, pode ser avaliado como cumprido. Note-se que a meta aparentemente modesta, face à execução de 2020, do indicador relativo à disponibilização em linha de monografias e publicações se prende com a conclusão, naquele mesmo ano, de grandes projetos de digitalização de jornais, conduzindo a um inevitável decréscimo da execução deste indicador em 2021 e da respetiva meta. Relativamente ao outro indicador deste objetivo operacional, a execução modesta resultou do facto de não ter sido possível concluir em tempo útil operações de produção e uniformização de metadados arquivísticos necessárias à publicação de objetos digitais em linha.

007	Aumentar a circulação do livro e da leitura	Ponderação			10%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de livros emprestados	23 751	23 800	50%	35 010	Superou
N.º de itens consultados (biblioteca)	12 903	13 000	50%	9 200	Não atingiu

O desempenho global deste objetivo operacional, instrumental de prioridades estratégicas relacionadas com a dinamização do livro e da leitura, foi manifestamente positivo. Aparentemente, a execução do indicador relativo ao número de livros emprestados, claramente acima do valor crítico, está correlacionada com a execução de apenas 74% do outro indicador deste objetivo operacional, refletindo um comportamento de refúgio dos leitores no empréstimo domiciliário de livros como alternativa à leitura presencial, numa conjuntura de limites à lotação das salas de leitura, ainda associada à situação pandémica, e num quadro em que socialmente se procurou evitar a frequência de espaços fechados.

008	Divulgar e promover ações de dinamização educativa/cultural do acervo	Ponderação			10%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de atividades educativas realizadas	102	110	25%	88	Não atingiu
N.º de conteúdos educativos publicados no site ABM	NA	12	25%	12	Atingiu
N.º de eventos, exposições e mostras documentais	11	20	25%	26	Superou
N.º de livros publicados no âmbito da divulgação documental	1	8	25%	8	Atingiu

A execução global ponderada de 103,6% permite concluir pelo cumprimento deste objetivo operacional, enquadrado em funções educativas, de divulgação e dinamização cultural do acervo. De realçar o desempenho do indicador relativo a eventos, exposições e mostras documentais, que revela grande dinamismo e mais do que duplica a execução de 2020, mas também de 2019, facto que é tanto mais relevante quanto se tiver em conta que o ano de 2021 foi ainda marcado por limitações associadas à situação pandémica. De resto, são essas mesmas limitações, particularmente notórias no universo escolar, que explicam o desempenho de apenas 84% no indicador relativo a atividades educativas, que, precisamente, têm na comunidade educativa um público-alvo preferencial.

OO9	Divulgar o livro e o autor madeirenses	Ponderação			5%	
Indicadores		2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de reedições de livros do Fundo Local		NA	5	100%	7	Superou

O único indicador deste objetivo operacional tem uma execução que supera o valor crítico, sendo que essa execução concerne à reedição em suporte eletrónico da obra completa de João dos Reis Gomes. Foram concluídos os trabalhos de edição para sete títulos, sendo que se optou por adiar a sua disponibilização em virtude de se encontrar em preparação uma nova solução de repositório digital vocacionada para este tipo de suportes, a alojar oportunamente no sítio *web* da DRABM.

OO10	Promover a realização de encontros científicos sobre história insular	Ponderação			10%	
Indicadores		2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de encontros e eventos científicos realizados		NA	2	100%	2	Atingiu

Este objetivo operacional concerne exclusivamente a funções adstritas ao Centro de Estudos de História do Atlântico – Alberto Vieira (CEHA), tendo-se realizado dois eventos de divulgação científica no âmbito geral da história insular, em contexto presencial no auditório do CEHA, envolvendo uma apreciável afluência de público e dezenas de oradores, numa realização que se realça em face dos constrangimentos impostos pela situação pandémica a este tipo de iniciativas.

OO11	Promover e divulgar a história insular por via de iniciativas de âmbito editorial	Ponderação			10%	
Indicadores		2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de estudos, monografias e publicações sobre história insular publicados		4	12	100%	8	Não atingiu

A meta do indicador deste objetivo operacional não foi atingida, principalmente em virtude de atrasos na logística da impressão e transporte das publicações, a que acresceu maior complexidade do que esperado nos trabalhos de edição de alguns títulos. Ainda assim, é de destacar o facto de se ter duplicado a execução do ano de 2020.

Eficiência		Ponderação			15%	
OO13	Assegurar os meios materiais adequados à proteção do património custodiado	Ponderação			60%	
Indicadores		2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de medidas de melhoria dos equipamentos e instalações		NA	8	100%	8	Atingiu

Este objetivo operacional tem enquadramento em atribuições nucleares relacionadas com a proteção e salvaguarda do património documental sob custódia da DRABM, que implicam uma valorização continuada de medidas que promovam a qualidade do funcionamento dos equipamentos e instalações, designadamente atendendo à necessidade de garantir condições ambientais controladas e de segurança dos espaços de depósito de documentos. Destaca-se, neste âmbito, a modernização do sistema automático de deteção e extinção de incêndio por via gasosa, bem como diligências tomadas tendo em vista a futura ampliação do edifício do Arquivo e Biblioteca da Madeira.

OO14		Garantir a eficiência na resposta ao cliente			Ponderação	40%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação	
Tempo médio de resposta a 90% dos pedidos não presenciais (dias)	NA	3	100%	2,79	Atingiu	

O desempenho do indicador deste objetivo operacional está associado à implementação do balcão eletrónico da plataforma Archeevo, ferramenta que, desde o último trimestre de 2020, passou a processar todos os pedidos não presenciais de acesso a arquivos, quer no contexto do serviço de certidões, quer no contexto da sala de leitura do arquivo e reservados, constituindo um meio muito relevante de obtenção de ganhos de eficiência na resposta ao utilizador. Ressalve-se que foram desenvolvidas diligências no sentido de automatizar e tornar completamente objetiva a monitorização e controlo deste indicador.

Qualidade		Ponderação			25%
OO4	Contribuir para a implementação de boas práticas ao nível dos arquivos e da gestão documental na administração pública regional			Ponderação	25%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de instrumentos de avaliação/gestão documental produzidos no contexto do apoio técnico à administração	NA	3	100%	1	Não atingiu

A meta deste indicador ficou claramente por atingir em virtude de não terem tido continuidade ou suficiente andamento projetos previstos no âmbito do apoio técnico aos arquivos da administração pública.

OO5	Contribuir para a qualidade e capacitação das bibliotecas da RAM	Ponderação			25%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de ações de formação e apoio a bibliotecas	7	15	50%	30	Superou
N.º de registos catalográficos inseridos na plataforma de gestão do CCBM	37 116	40 000	50%	29 987	Não atingiu

Com uma execução global ponderada de 139,5%, este objetivo operacional – que está diretamente relacionado com prioridades estratégicas no âmbito da dinamização da rede regional de bibliotecas – foi cumprido. A execução claramente acima do valor crítico do indicador relativo a ações de formação e apoio a bibliotecas resultou de um número mais alto do que o esperado de pedidos de apoio técnico, designadamente por parte das várias bibliotecas municipais que aderiram ao CCBM ao longo de 2021. Por outro lado, o desempenho do restante indicador deste objetivo operacional derivou de dificuldades não previstas ao nível da uniformização dos metadados e da informação catalográfica proveniente das bibliotecas aderentes.

OO12	Desenvolver competências e promover a qualificação técnica dos colaboradores	Ponderação			25%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
N.º de colaboradores abrangidos por ações de formação	24	24	50%	43	Superou
Eficácia das ações de formação (1 a 4 valores)	NA	3	50%	3,37	Atingiu

O bom desempenho dos indicadores deste objetivo operacional está intimamente relacionado com o esforço de preparação e planificação de ações de formação, numa perspetiva estratégica de valorização dos recursos humanos e de reciclagem de competências em vários dos domínios técnicos específicos de atividade da DRABM.

OO15	Garantir a satisfação dos clientes	Ponderação			25%
Indicadores	2020	Meta	Peso	Resultado	Classificação
Nível de satisfação dos utilizadores (1 a 4 valores)	3,4	3,5	100%	3,58	Atingiu

A meta deste indicador foi atingida, sendo de registar o esforço empreendido ao nível da melhoria e racionalização dos instrumentos de recolha de informação usados para avaliar a satisfação dos clientes externos e partes interessadas².

² Cf. *infra*, ponto 5.11.3., pág. 34.

4.2. Análise global

A execução global do QUAR cifrou-se nos 101,82%, tendo a execução nos três parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade superado os 100%, com destaque para o parâmetro da qualidade, com uma execução ligeiramente superior a 105% (cf. Quadro 2). Por este motivo, e para efeitos do disposto no n.º 1 do Artigo 17.º do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, podemos concluir que a DRABM teve em 2021 um “desempenho satisfatório”. Ressalve-se que os resultados obtidos se reportam a um QUAR que compreende um número apreciável de objetivos operacionais, que se desdobram num total de 26 indicadores, sendo que dos quinze objetivos operacionais, onze tiveram uma execução ponderada igual ou superior a 100% (cf. Gráfico 1).

	Ponderação	Taxa execução	Execução ponderada
Eficácia	60%	100,2%	60,14%
Eficiência	15%	102,8%	15,41%
Qualidade	25%	105,1%	26,27%
Execução global			101,82%

Quadro 2: Execução global ponderada dos objetivos do QUAR

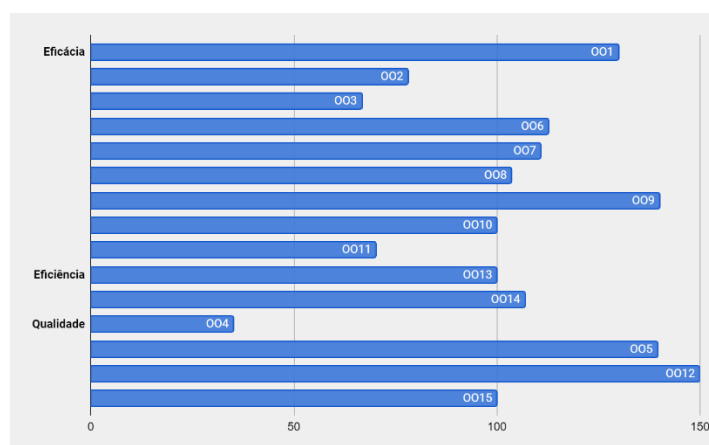


Gráfico 1: Desempenho dos objetivos operacionais (%)

Se aferirmos o nível de desempenho estratégico da DRABM em 2021 a partir da execução média (não ponderada) dos indicadores afetos a cada objetivo estratégico (cf. Gráfico 2), podemos concluir que os objetivos estratégicos que tiveram maior realização foram o segundo e o quarto, relativos, respetivamente, ao alargamento da procura e circulação social dos arquivos, do livro e da leitura (OE2) e à qualidade e eficiência do serviço prestado aos utilizadores (OE4) –

refletindo maior desempenho global de funções intimamente associadas ao acesso, à divulgação e ao serviço prestado ao cliente³.



Gráfico 2: Desempenho médio dos indicadores por objetivo estratégico

5. Atividades desenvolvidas

5.1. Ingresso de arquivos e bibliotecas

Se o ano de 2020, não obstante a situação pandémica, foi particularmente positivo em termos do volume de arquivos incorporados, que ascendeu a quase 600 metros lineares, em 2021 assistiu-se a uma tendência contrária, que se traduziu na incorporação de 133 metros lineares de documentos de arquivo. Note-se que este decréscimo está intimamente relacionado com o facto de a circulação interna e o tratamento do grande volume de arquivos entrados em 2020 – com destaque para a documentação financeira do Governo Regional da Madeira datada das décadas de oitenta e noventa do século passado – ter impedido incorporações de maior dimensão. Por outro lado, e como já reportado na avaliação dos objetivos do QUAR, a situação pandémica colocou entraves à concretização das incorporações planeadas de arquivos notariais. Relativamente ao ingresso de arquivos privados, o ano de 2021 replica a tendência dos anos imediatamente anteriores (ver Gráficos 3 e 4).

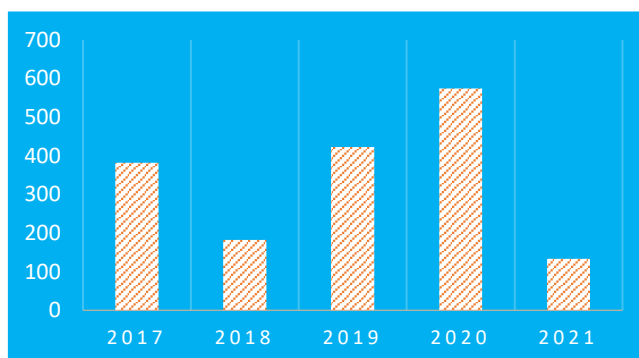


Gráfico 3: Incorporação de arquivos entre 2017 e 2021 (metros lineares)

³ Cf. *infra*, Anexos, Quadro de Avaliação e Responsabilização 2021, pág. 42.

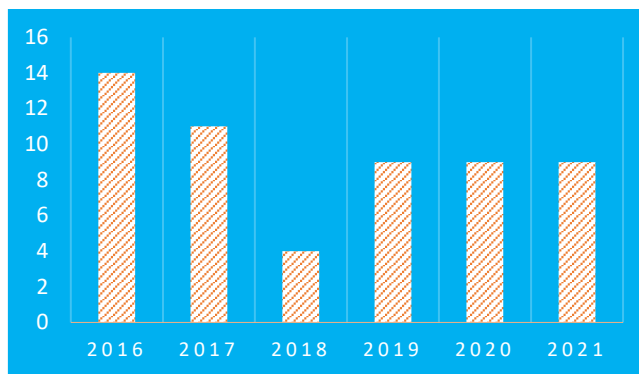


Gráfico 4: Ingresso de arquivos privados (2017-2021)

Em matéria de espécies bibliográficas entradas ao abrigo do depósito legal, assistiu-se a uma retração de quase 30% comparativamente a 2020, resultante de perturbações no serviço de transporte de livros a partir da Biblioteca Nacional de Portugal. No entanto, no quantitativo global de novas espécies bibliográficas, estes números foram praticamente anulados por um crescimento muito expressivo das espécies entradas por oferta, doação ou depósito, que registaram o número mais elevado desde 2016, totalizando mais de 6200 espécies bibliográficas.

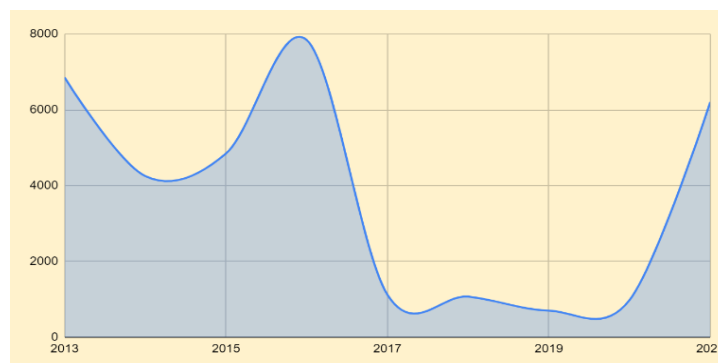


Gráfico 5: Ingresso de espécies bibliográficas por oferta/doação/depósito

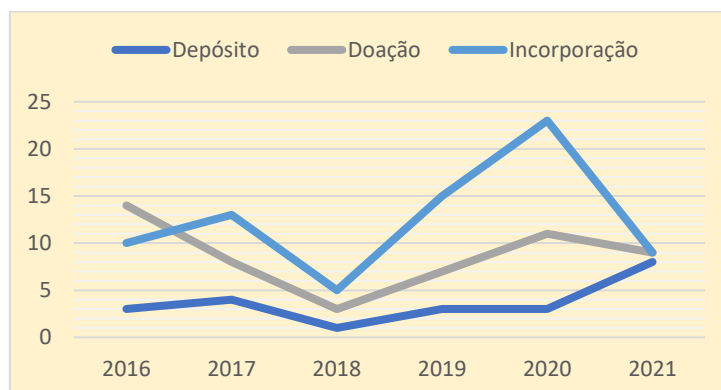


Gráfico 6: Modalidades de ingresso de arquivos e bibliotecas

Relativamente às modalidades de ingresso, o menor desempenho ao nível da entrada de arquivos públicos relativamente a 2020 penalizou os resultados em termos de incorporações. No entanto, as outras duas modalidades de ingresso confirmam tendências dos anos precedentes, com os depósitos a manterem o crescimento que se regista continuamente desde 2018 e as doações a revelarem uma descida apenas marginal relativamente a 2020 (cf. Gráfico 6). No que concerne aos depósitos e doações de arquivos e bibliotecas entrados no ABM em 2021, podemos destacar a biblioteca de Elísio Amador, o arquivo da Banda Recreio Camponês (ingressos adicionais), os arquivos fotográficos Foto Liz, Augusto João Soares e Luís Justino Henriques, a coleção de postais de José Manuel Melim Mendes, a coleção de folhetos de João Gomes de Sousa, o “Feiticeiro da Calheta”, ou o arquivo e biblioteca da Igreja Anglicana do Funchal.

Proveniência	Modalidade
Cartório Cláudia Raquel Sousa Abreu (extinto Cartório Notarial de Santana)	Incorporação
Elísio Amador	Doação
Tribunal Judicial da Comarca da Madeira	Incorporação
Banda Recreio Camponês	Doação
Jorge Nuno Soares Gordon (arquivo de Augusto João Soares)	Doação
Direção Regional da Cultura – Direção de Serviços de Património Cultural	Depósito temporário
Henrique Sousa Lino (arquivo de Luís Justino Henriques)	Doação
Ricardo Jacinto Sousa da Silva	Doação
Museu de Fotografia da Madeira – Atelier Vicente’s	Depósito
Tribunal Judicial da Comarca da Madeira	Incorporação
José Manuel Melim Mendes	Doação
Escola Básica e Secundária Padre Manuel Álvares	Incorporação
Eugénio Perregil (coleção de folhetos de João Gomes de Sousa, o “Feiticeiro da Calheta”)	Doação
Banda Recreio Camponês	Doação
Foto Liz	Depósito
Tribunal Judicial da Comarca da Madeira	Incorporação
Cartório Gabriel Fernandes (extinto 1.º Cartório Notarial do Funchal)	Incorporação
Tribunal Judicial da Comarca da Madeira	Incorporação
Biblioteca SRTC	Incorporação
Museu de Fotografia da Madeira – Atelier Vicente’s	Depósito temporário
Tribunal Judicial da Comarca da Madeira	Incorporação
João Rodrigues da Silva	Depósito temporário
Direção de Serviços de Museus e Centros Culturais – Solar de São Cristóvão	Depósito
Igreja Anglicana do Funchal (Holy Trinity Church)	Depósito

Quadro 3: Ingresso e proveniência de documentos (arquivos e bibliotecas)

5.2. Gestão de depósitos

A ocupação dos depósitos do ABM teve em 2021 um crescimento de mais de 1,1 km lineares, o que representa uma variação expressiva, de quase 30%, face ao ano anterior. De resto, essa variação ilustra particularmente bem o esforço de processamento e tratamento dos elevados

volumes de documentação entrados em 2020. Com este crescimento da ocupação dos depósitos, a taxa global de ocupação dos depósitos do ABM ascendeu a 73,11%, valor que compara com a taxa de 70,6% registada no fim de 2020.

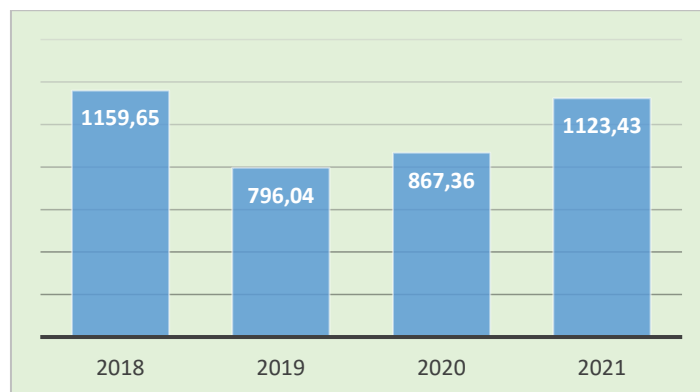


Gráfico 7: Crescimento anual da ocupação dos depósitos (em metros lineares)

5.3. Conservação e restauro de documentos

Depois do grande impacto da situação pandémica sobre as atividades de conservação, restauro e acondicionamento de documentos em 2020, resultante da impossibilidade de realizar estas atividades em contexto de teletrabalho, o ano de 2021 assistiu a uma recuperação da normalidade neste domínio. Assim, o número total de documentos tratados e acondicionados teve uma variação de quase 100% face a 2020, facto que é tanto mais de destacar quanto no ano de 2021 não deixaram de subsistir constrangimentos à prestação presencial de trabalho, resultantes da perduração da situação pandémica e não obstante o desagravamento da mesma.

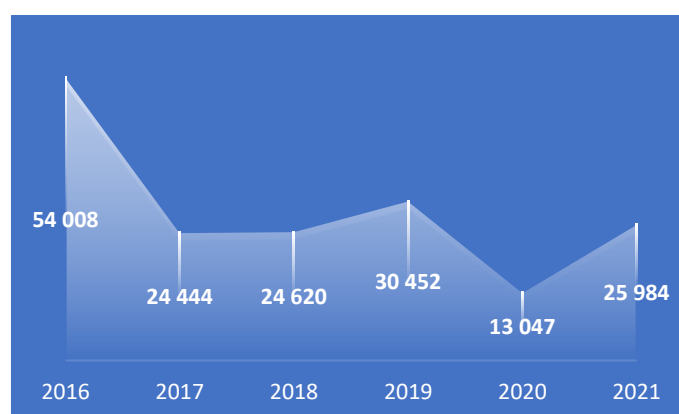


Gráfico 8: N.º de documentos e fotografias tratados e acondicionados

5.4. Desmaterialização e preservação digital do acervo

A produção digital de documentos de arquivo e biblioteca tem vindo a diminuir desde 2018, principalmente em virtude do esgotamento dos principais conjuntos documentais objeto de desmaterialização por via da parceria com a Sociedade Family Search. De resto, esta parceria foi concluída em 2021, representando 65% de toda a produção digital externa. Assim, o facto de a produção digital total em 2021 praticamente não ter tido variação face ao ano transato, não obstante a conclusão daquela importante parceria, sublinha a importância dos resultados obtidos neste domínio de atuação. A esta circunstância acresce o facto de não ter sido possível iniciar grandes procedimentos de contratação pública previstos no âmbito da digitalização e de o único procedimento externo em curso, respeitante à digitalização de jornais, ter tido conclusão no início do segundo semestre de 2021. Os resultados atingidos derivam quer da dimensão da produção interna, que ascendeu a mais de 61 mil objetos digitais, quer da introdução de ganhos de eficiência na produção externa e na metodologia de receção e validação das imagens.

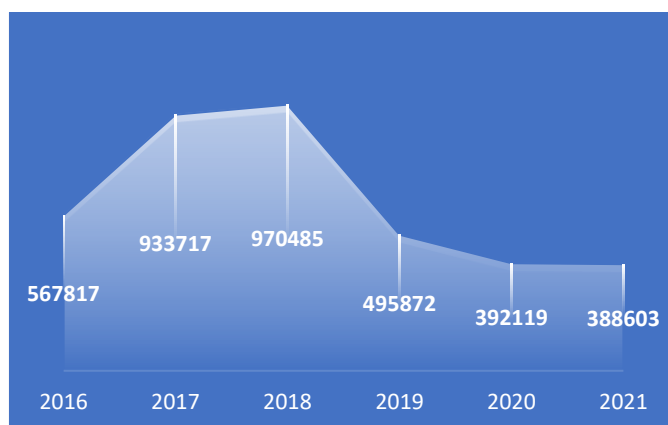


Gráfico 9: Produção digital (número de ficheiros digitais)

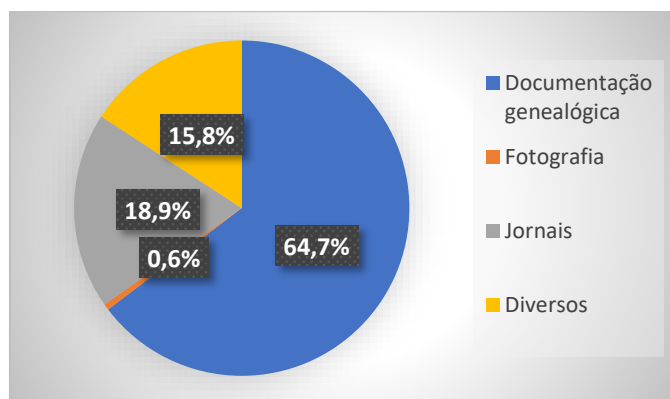


Gráfico 10: Produção digital externa, por tipos de documento (2021)

Os conjuntos documentais em que incidiu a produção digital de origem externa foram a documentação genealógica – desmaterializada por via da parceria com a Family Search (principalmente documentos de registo civil) –, os jornais e a fotografia, entre outros conjuntos documentais diversos (ver Gráfico 10). Já no que concerne à produção digital obtida com recursos internos, tiveram maior representação a fotografia e outros documentos iconográficos, documentos de fundos administrativos e judiciais, o acervo bibliográfico em domínio público e a coleção de jornais.

Na sequência de toda a atividade ao nível da digitalização, o acervo digital do ABM teve em 2021 um crescimento de 4,4%, ascendendo a quase 7,2 milhões de ficheiros, correspondentes a 196,8 TB de informação.

5.5. Tratamento documental: arquivos

No ano de 2021 assistiu-se à continuação da tendência, que se verifica desde 2018, de crescimento da informação descritiva relativa a arquivos disponível em base de dados interna (Archeevo), sendo que o total de registos nesta base de dados superou os 2,2 milhões. Ressalve-se que este crescimento muito pronunciado da informação descritiva resulta sobretudo da integração de bases de dados produzidas no contexto da administração regional autónoma e apenas em segunda instância deriva da produção de novos registos descritivos (ver Gráfico 11). Comportamento semelhante, ainda que menos pronunciado, teve a publicação em linha de registos relativos a arquivos, sendo que os mais de 36,5 mil registos publicados em 2021 representam um aumento de quase 50% relativamente ao total de registos publicados no ano anterior, ascendendo o total de registos públicos a quase 623 mil (ver Gráfico 12).

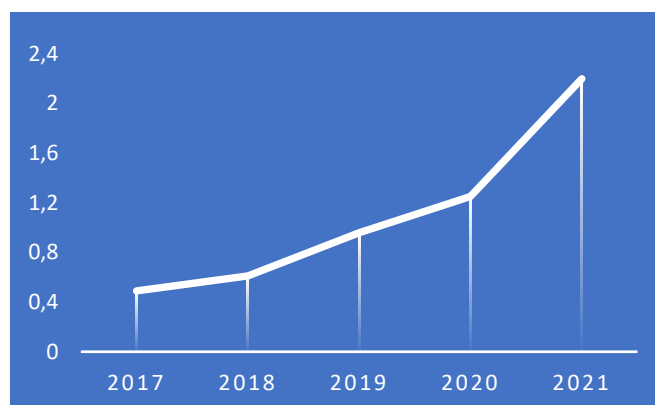


Gráfico 11: N.º total de registos em base de dados de arquivos (em milhões)

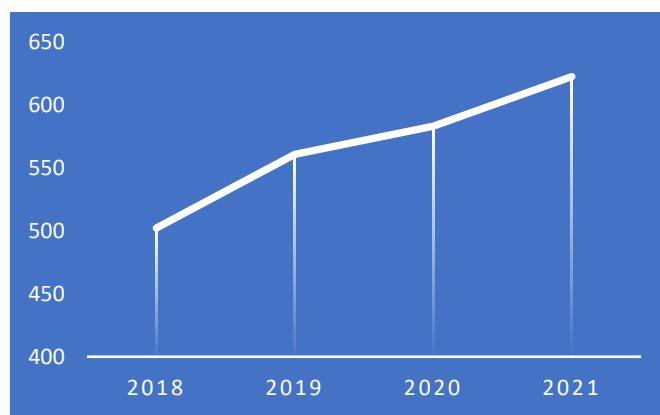


Gráfico 12: Total de registos disponíveis em linha na plataforma de arquivos (em milhares)

Também menos expressivo foi o crescimento de objetos digitais, quer em base de dados interna, quer disponíveis em linha. Ressalve-se que os níveis de crescimento verificados em 2017 e 2018 são excecionais e derivam da associação de objetos digitais a registos migrados em lote a partir de bases de dados descontinuadas, sobretudo relativas a fundos paroquiais. Ainda assim, em 2021 publicaram-se em linha 92,4 mil objetos ou réplicas digitais de documentos de arquivo, sendo que o número total de objetos digitais em base de dados cifrou-se nos 2,47 milhões, dos quais 1,96 milhões públicos e disponíveis em linha.

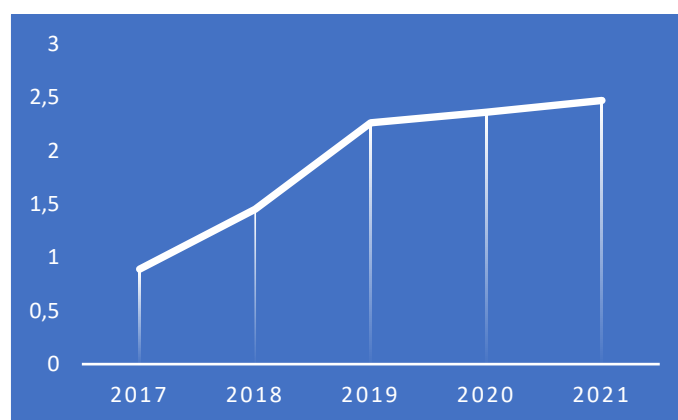


Gráfico 13: N.º total de objetos digitais em base de dados de arquivos (em milhões)

Entre os principais conjuntos documentais objeto de intervenção no âmbito do tratamento documental de arquivos, podemos destacar os fundos judiciais em geral e em particular o Juízo dos Resíduos e Provedoria das Capelas da Madeira (autos de contas de capelas e de testamentos), os fundos paroquiais (registos de batismo), os arquivos familiares, em particular o fundo da Família Bettencourt Perestrelo de Vasconcelos, os arquivos fotográficos (fundos pertencentes ao Museu de Fotografia da Madeira – Atelier Vicente’s (MFM) e arquivo fotográfico do Diário de Notícias), a coleção do Bilhete-Postal Ilustrado, peças desenhadas de obras públicas, entre outros.

Ressalte-se que no âmbito do projeto de tratamento, descrição, indexação e divulgação do acervo fotográfico do MFM foram publicadas em linha réplicas digitais e registos descritivos de cerca de 1600 fotografias, designadamente dos fundos Photographia Vicente, Perestrellos Photographos, René Masset, entre outros, a que acrescem cerca de 700 fotografias do arquivo fotográfico do Diário de Notícias. No âmbito do apoio técnico a entidades externas e aos seus arquivos, destacam-se os projetos junto do Arquivo Histórico da Diocese do Funchal, da Assembleia Legislativa Regional e do Instituto de Desenvolvimento Empresarial, IP-RAM.

5.6. Tratamento documental: bibliotecas

Em termos do número de registos descritivos ou catalográficos produzidos, o tratamento documental de bibliotecas teve um acréscimo de 14% face a 2020, num aparente movimento de convergência relativamente aos valores deste indicador no contexto pré-pandémico, mas ainda com um défice de 11% relativamente ao resultado de 2019, refletindo a persistência da contingência epidemiológica sobre esta atividade de tratamento documental, designadamente na medida em que não foi possível realizar tarefas de catalogação em teletrabalho (ver Gráfico 14). Já no que concerne à disponibilização em linha de monografias e periódicos em suporte digital, o ano de 2021 assistiu a uma retração face a 2020, que resulta principalmente da finalização de grandes projetos de digitalização de jornais. Ainda assim, é de registar a publicação de monografias em domínio público, realizada no âmbito de um projeto que, tendo por finalidade a promoção do livro e da leitura, bem como a divulgação do autor madeirense, procura priorizar a disponibilização em linha de obras do Fundo Local. Após identificação e triagem deste universo documental junto do acervo bibliográfico, sucedida em 2020, foram disponibilizadas ao longo de 2021 um total de 204 monografias em suporte digital ou eletrónico, que ficaram acessíveis através da plataforma de pesquisa de bibliotecas.

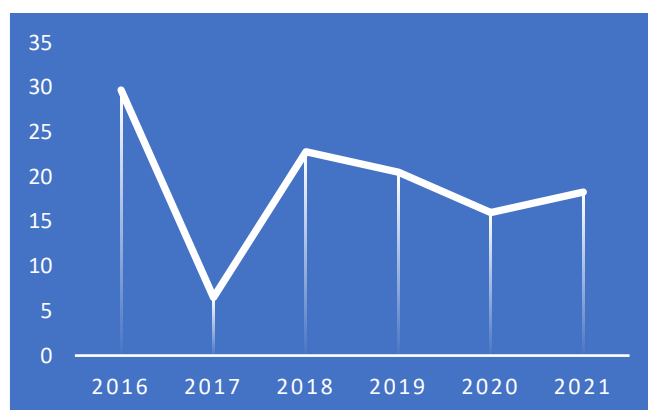


Gráfico 14: Novos registos em base de dados de bibliotecas (em milhares)

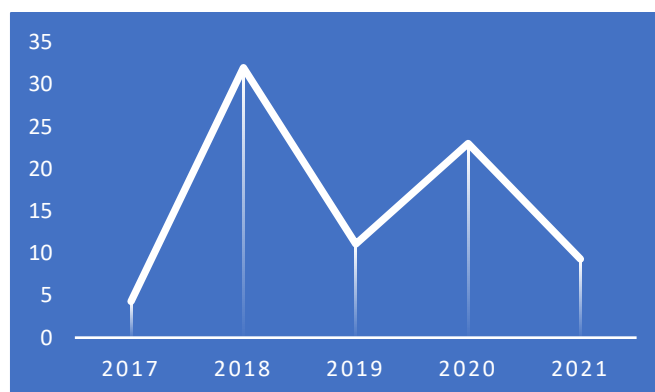


Gráfico 15: Novas monografias e periódicos disponíveis em linha em suporte digital (em milhares)

5.7. Rede regional de bibliotecas

Em 2021, a DRABM iniciou a implementação do plano de dinamização da rede regional de bibliotecas delineado em 2020 e principalmente alimentado pelo diagnóstico realizado naquele ano às bibliotecas municipais da RAM. Assim, formalizaram-se protocolos de adesão de três bibliotecas municipais ao catálogo coletivo de bibliotecas da Madeira (CCBM), nomeadamente das bibliotecas dos municípios da Calheta, Ribeira Brava e Ponta do Sol, que se juntam naquele catálogo, entre várias outras bibliotecas especializadas, às bibliotecas municipais de Câmara de Lobos e Santa Cruz. Formalizou-se também a adesão da Biblioteca Histórica da Cúria Diocesana ao CCBM, tendo-se ainda iniciado, na sequência de protocolo firmado entre a SRTC/DRABM e a Diocese do Funchal no âmbito do património documental, um projeto de intervenção junto desta Biblioteca, que, supletivamente à sua integração no CCBM, compreende vertentes de conservação e restauro, desmaterialização de espécies bibliográficas por via digital, tratamento documental e divulgação em contexto virtual. Foram inseridos no CCBM cerca de 30 mil registos catalográficos provenientes de bibliotecas aderentes, nomeadamente Museu de Fotografia da Madeira, Museu Quinta das Cruzes, Biblioteca Municipal da Calheta, Biblioteca Municipal da Ribeira Brava, Casa-Museu Frederico de Freitas, Biblioteca Carmo da Cunha Santos, Biblioteca Comendador Manuel Pestana – Criamar e Biblioteca Municipal da Ponta do Sol.

Entre a atividade desenvolvida pela DRABM no quadro da dinamização da rede regional de bibliotecas, destacam-se ainda as ações formativas, num total de sete, que envolveram ao longo do ano 107 formandos, versando temas como a descrição e catalogação, técnicas de encadernação ou serviços educativos em bibliotecas.

5.8. Leitura pública e acesso

No ano de 2021 assistiu-se ainda a importantes limitações ao normal desempenho das funções de acesso, nomeadamente no contexto presencial dos serviços de atendimento ao público e leitura pública. Com efeito, as salas de leitura geral, do arquivo e reservados e infantojuvenil funcionaram com lotação limitada a um terço da sua capacidade entre janeiro e outubro. Não obstante, e como não podia deixar de ser, o ano de 2021 é marcado por uma recuperação no que diz respeito ao n.º de utilizadores presenciais, que aumenta quase 32% face a 2020 (cf. Gráfico 16), mas sem que, naturalmente, se tenha retomado os níveis de utilização pré-pandemia. Se a utilização presencial dos serviços de leitura pública e acesso traduz o início de uma trajetória de recuperação, já a utilização destes mesmos serviços em contexto não presencial apresenta grande dinamismo, denunciando comportamentos de refúgio e aparentes mudanças nos padrões de utilização. É isso que se verifica desde logo no empréstimo domiciliário de livros, que atingiu em 2021 o seu máximo histórico, tendo-se emprestado um total de mais de 35 mil livros, o que representa um crescimento de 47,4% face a 2020.

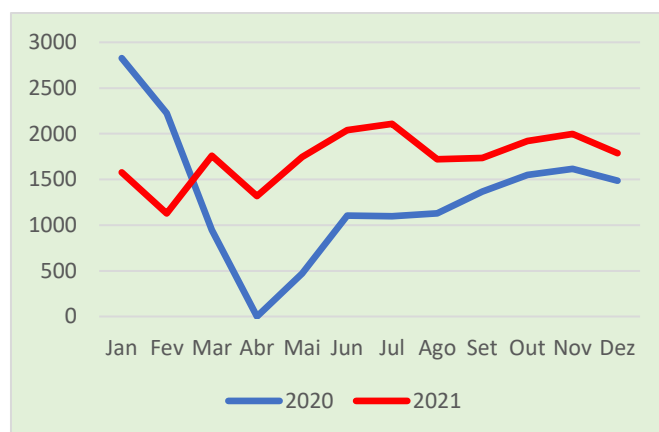


Gráfico 16: N.º de utilizadores presenciais das salas de leitura e serviço de certidões (2020 vs. 2021)

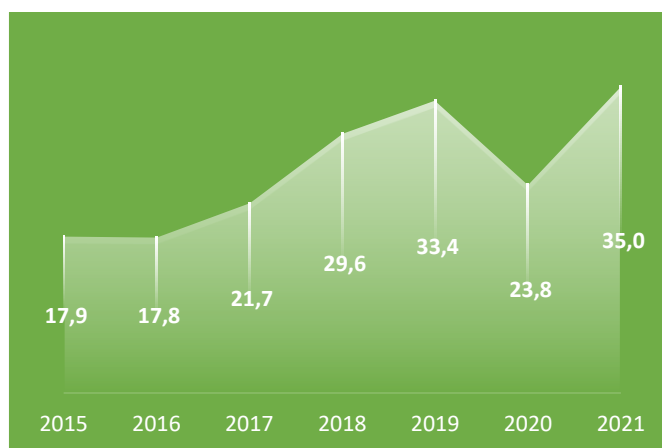


Gráfico 17: N.º de livros emprestados

Essa tendência de forte dinamismo é ainda mais notória nos indicadores que refletem o acesso em contexto virtual, que, na sua maioria, apresentam máximos históricos em 2021. É o caso do número de acessos à plataforma de pesquisa de arquivos, que cresce 33% face a 2020 e 96% face a 2019, bem como do número de visualizações nesta mesma plataforma, que cresce 27% face a 2020 e 103% face a 2019 (ver Gráficos 18 e 19).

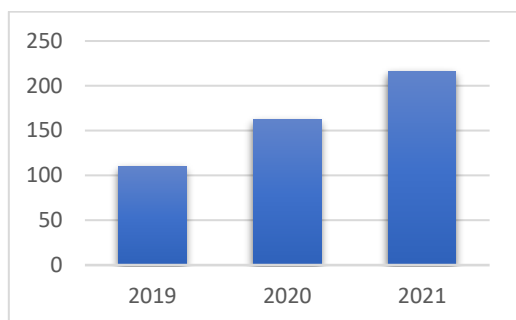


Gráfico 18: N.º de sessões na plataforma de pesquisa de arquivos (em milhares)

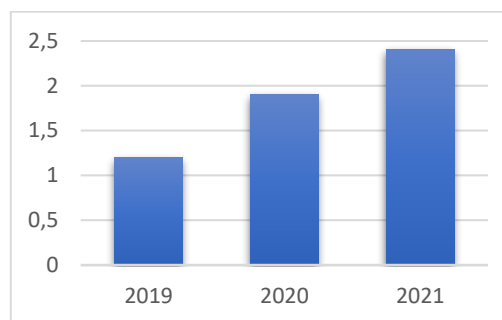


Gráfico 19: N.º de visualizações na plataforma de pesquisa de arquivos (em milhões)

Ainda no âmbito dos serviços de leitura e particularmente da disponibilização de materiais de leitura em suporte eletrónico, é de registar a disponibilização da plataforma PressReader, que veio permitir que os leitores do Arquivo e Biblioteca da Madeira passassem a ter acesso, em suportes *web*, Android e iOS, a um conjunto de mais de 7 mil títulos de jornais e publicações periódicas em várias línguas, várias delas publicações de referência da imprensa mundial.

5.9. Comunicação, divulgação e serviços educativos

As atividades educativas e de dinamização do acervo tiveram em 2021 uma quebra de quase 14% relativamente ao ano transato, tendo-se realizado um total de 88 atividades. No entanto, estas atividades envolveram quase 2 mil participantes, o que representa um crescimento de mais de 12% relativamente a 2020. Crescimento ainda mais expressivo teve o número de eventos, exposições e mostras documentais, num total de 26, o que representa um aumento de 136% face a 2020 (cf. Quadro 4, onde se identificam os principais eventos neste âmbito). Ao longo de 2021 continuou-se o esforço de adaptação e conversão para o contexto virtual da oferta em matéria de conteúdos educativos e de divulgação documental, tendo-se disponibilizado neste contexto um total de 12 propostas, dos quais podemos destacar Epidemias na Madeira; 100 anos da travessia aérea Lisboa-Funchal; La Fontaine e a Fábula; Teatro no acervo do Arquivo e Biblioteca; O Cinema Madeirense; Infância nas Coleções do ABM.

No quadro das atividades de comunicação e em linha com os resultados obtidos na plataforma de pesquisa de arquivos, reportados no ponto anterior, registaram-se em 2021

máximos históricos no número de acessos ao sítio *web* da DRABM, que cresce 13% face a 2020 e 31% face a 2019, e no número de visualizações da página do Facebook, que cresce 40% face a 2020. Em 2021 criou-se ainda uma página da DRABM na plataforma Instagram.

2021
Atividades educativas
Visitas orientadas ao edifício do ABM, para promoção dos arquivos, do livro e da leitura, primeiras visitas à Biblioteca, visitas gerais à instituição.
Palestras de divulgação do Arquivo e Biblioteca: apresentação do acervo e serviços do ABM para o 2.º, 3.º ciclo e Ensino secundário, público Universitário, entre outros grupos.
"Biblioteca vai à Escola": dinamização de atividades de promoção do livro e da leitura junto das escolas do pré-escolar até ao 3.º Ciclo do ensino básico.
Maletas Pedagógicas: dinamização de atividades com materiais lúdico-pedagógicos de divulgação do acervo e serviços. Foram exploradas temáticas como Turismo e comunidade, Genealogia e história da Família e Insetos bibliófagos.
Empréstimo de materiais: conjunto de exposições temáticas disponibilizadas a escolas e casas da cultura.
"Hora do conto": atividade semanal de dinamização do livro e da leitura para o público infantojuvenil (leitura em voz alta, seguida de atividade de expressão plástica), ao sábado de manhã.
"ABM Bebés": atividade de leitura para crianças dos 0 aos 3 anos.
Atividade quinzenal de dinamização do livro e da leitura no Centro Psicopedagógico da Sagrada Família para crianças e jovens com necessidades educativas especiais ou situações de vulnerabilidade socio-emocional.
Entrega mensal de Kit com livro de atividades às crianças e jovens em internamento no Hospital Dr. Nélio Mendonça.
Ateliês temáticos presenciais para promoção do livro e da leitura para crianças dos 6 aos 10 anos.
"Ateliê em Casa": kits para levantamento na sala de leitura infantojuvenil (para crianças até 12 anos); em paralelo com publicação de um vídeo passo-a-passo na página de Facebook da DRABM.
"Liberdade de ler": atividade de promoção do livro e da leitura em contexto de reclusão (Estabelecimento Prisional do Funchal).
Destaques nas salas de leitura: destaques literários/sugestões de leitura para os leitores da sala de leitura geral (formato presencial e online).
"Conversas com Livros": entrevistas com convidados sobre livros à sua escolha, gravadas e transmitidas no canal do Youtube da DRABM.
Propostas temáticas em contexto virtual: disponibilização de informação e recursos de pesquisa sobre temas relacionados com o acervo, a história insular, literatura, etc.
Concurso Nacional de Leitura: Provas regionais para apurar os 4 finalistas da RAM do 1.º ciclo ao Ensino secundário.
Exposições e mostras documentais: "Epidemias na Madeira" (presencial e virtual); "La Fontaine no acervo bibliográfico" (presencial); "A infância nas coleções" (presencial); bicentenário do "Patriota Funchalense" (presencial), "António Aragão: a sua intervenção no estudo e na defesa do património cultural insular" (presencial).

Quadro 4: Atividades educativas

5.10. Investigação histórica, divulgação científica e edição

As atividades de investigação histórica desenvolvidas no CEHA, que foram objeto de reorganização e planificação em 2020, traduziram-se antes de mais na publicação de sete estudos, que vieram a lume no n.º 3 da revista eletrónica *Arquivo Histórico da Madeira*, Nova Série, também da responsabilidade editorial do CEHA. No âmbito da divulgação científica, e em

articulação com a linha de investigação em “Fotografia, Postal-Illustrado e Cinema: Narrativas, Representações e Memórias Insulares”, promoveu-se um seminário subordinado à temática da “Fotografia, Cinema e Arquivos”. Este seminário, que contou com a parceria do Centro de Investigação em Estudos Regionais e Locais da Universidade da Madeira, da Cinemateca Portuguesa, do Plano Nacional de Cinema/Escola Secundária de Francisco Franco e da Associação Screenings Funchal, compreendeu uma conferência, três comunicações, uma mesa-redonda, uma apresentação de um livro, três projeções fílmicas comentadas e uma exposição coletiva por alunos da Escola Secundária de Francisco Franco. Ainda no âmbito da divulgação científica promoveu-se um congresso sobre “História da Madeira – Rumos de Pesquisa, Problemáticas, Análises”, no qual foram apresentadas três conferências e 34 comunicações divididas em 10 painéis de comunicações. As conferências apresentadas neste congresso foram da autoria de investigadores integrados no conselho científico do CEHA, sendo que seis das comunicações foram da autoria de colaboradores afetos ao CEHA.

No plano editorial, para além da publicação do n.º 3 da revista *Arquivo Histórico da Madeira*, Nova Série, lançaram-se os números 5 a 10 da coleção *Madeira – Memórias Fotográficas* (edição bilingue), bem como o livro de José Manuel Melim Mendes, *Memórias do Porto Santo e da Madeira*. Prosseguiram-se os trabalhos de reedição em formato eletrónico da obra completa de João dos Reis Gomes, tendo-se finalizado a edição de sete títulos, que serão proximamente disponibilizados ao público no contexto de uma nova biblioteca digital.

No ano de 2021 procedeu-se ainda à constituição, por despacho n.º 100/ 2021, de 8 de março, do Secretário Regional de Turismo e Cultura, de um novo conselho científico do CEHA, cujo regulamento interno foi aprovado pelo mesmo conselho em reunião ordinária de 17 de junho e publicado no *Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira*, II Série, n.º 130 (Aviso n.º 458/2021).

5.11. Sistema de gestão

5.11.1. Âmbito de certificação

A DRABM detém a certificação na NP EN ISO 9001:2015 desde 2007, sendo que num primeiro momento esta certificação abrangeu apenas o Arquivo Regional da Madeira, e, num segundo momento, após a fusão do Arquivo Regional com a Biblioteca Pública Regional, sucedida em 2016, o âmbito da certificação foi alargado, passando a contemplar a atividade e processos associados à Biblioteca Pública. Presentemente, o âmbito da certificação pela NP EN ISO 9001:2015 inclui toda a atividade da organização

(produtos, serviços, processos, atividades e locais) com a exceção da Direção de Serviços do CEHA. Esta organização considera a aplicabilidade de todos os requisitos normativos.

5.11.2. Resultado das auditorias externa e interna

A auditoria externa de acompanhamento decorreu entre 29 e 30 de novembro, tendo sido realizada pela empresa APCER, por via remota. Esta auditoria visou verificar a aplicação da NP EN ISO 9001:2015, tendo como objetivos: “determinar a capacidade de o sistema de gestão assegurar o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis e dos resultados esperados; determinar a conformidade do sistema de gestão da organização, ou de parte, com os critérios de auditoria; determinar a eficácia do sistema de gestão em assegurar que é razoavelmente expectável para a organização alcançar os objetivos especificados; Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão”⁴.

Desta auditoria resultou a manutenção da certificação, tendo-se no decorrer da mesma constatado uma não conformidade “menor”, que por sua vez motivou a elaboração de um plano de ações a executar em 2022; duas “áreas sensíveis” e quatro “oportunidades de melhoria”. O programa de auditorias internas, aprovado a 21-09-2021 e mais uma vez condicionado pelo contexto pandémico, por um lado, e de reestruturação interna da DRABM, por outro, contemplou uma única auditoria interna, sucedida nos dias 18 e 19 de outubro e coordenada pelo Eng.º Rúben Abreu, técnico superior da Secretaria Regional de Agricultura e Desenvolvimento Rural. Desta auditoria resultaram duas “não conformidades” e três “oportunidades de melhoria”. As auditorias externa e interna evidenciaram a inexistência de disparidades com a legislação em vigor e com a NP EN ISO 9001:2015. Foi possível constatar que o sistema de gestão é consistente e está consolidado, não se verificando situações que coloquem em causa a organização e o seu funcionamento, conforme salientado, em particular, em sede de auditoria de acompanhamento.

5.11.3. Avaliação da satisfação das partes interessadas

Devido à sua natureza e âmbito diversificado de atuação, a DRABM interage com múltiplas e diversas partes interessadas, ou “stakeholders”, tendo estas partes interessadas diferentes níveis de importância, de reporte e de expectativa. Num quadro estratégico de valorização da qualidade dos serviços prestados e numa perspetiva de continuação de um esforço de melhoria, iniciado em 2020, dos instrumentos de avaliação da satisfação dos clientes externos, dos parceiros e dos clientes internos, em 2021 abordou-se uma nova metodologia de inquérito de satisfação a estas partes

⁴ “Plano de auditoria remota”, R1, 2021, APCER.

interessadas, procurando maximizar a obtenção de informação. Assim, foram elaborados dois questionários distintos, destinados aos clientes externos e internos. No questionário para o cliente externo introduziram-se áreas de resposta e perguntas encadeadas. No caso do questionário ao cliente interno o formulário de questões foi atualizado, tendo-se acrescentado um novo serviço interno da DRABM, que iniciou funções em julho de 2021, o gabinete de recursos humanos, integrado no Gabinete de Apoio à Gestão e Planeamento, que presta apoio nesta área aos clientes internos e ao gabinete de recursos humanos da Secretaria Regional de Turismo e Cultura. Em 2021, por forma a contemplar o ciclo anual de prestação de serviços, optou-se por enviar o inquérito de satisfação aos clientes entre o fim do ano e o início do ano seguinte.

No que concerne ao cliente externo, identificaram-se 1845 contactos de utilizadores das salas de leitura e do serviço de certidões, utilizadores do auditório, participantes em ações de formação, parceiros e clientes no âmbito do apoio técnico e consultoria a arquivos e bibliotecas. No que concerne à satisfação do cliente externo no decorrer de 2021, foram obtidas 84 respostas. As respostas foram avaliadas numa escala de 1 a 4, tendo o resultado médio global correspondido a 3,58 (Bom). Em termos gerais, e não obstante o número de respostas reduzido, é possível aferir que os clientes externos estão satisfeitos com os serviços prestados, tendo sido possível recolher nestes inquéritos, no âmbito das sugestões de melhoria, diversos elogios.

Verificaram-se também críticas a serviços prestados, ao atendimento presencial e ao equipamento técnico de apoio à sala de leitura geral, que foram encaminhadas para apreciação e análise pelas respetivas unidades orgânicas, bem como analisadas em sede de reunião de acompanhamento do sistema de gestão, tendo em vista a neutralização ou mitigação dos fatores originários das críticas recebidas.

No que concerne aos clientes internos, foram auscultados todos os colaboradores da DRABM, incluindo, pela primeira vez, os colaboradores afetos ao CEHA. Do total de 100 colaboradores consultados, foram recebidas 63 respostas. A avaliação global obtida foi de 3,06 (Bom), numa escala de 1 a 4 valores. No que concerne às sugestões recebidas, contabilizou-se um total de 14 sugestões. O novo modelo de inquérito questionou os serviços prestados nas seguintes áreas: atendimento telefónico, reprografia, secretariado, aprovisionamento, requisições internas de documentos de arquivo e biblioteca, apoio informático, limpeza/higiene, relacionamento interpessoal e recursos humanos. No que concerne à qualidade dos serviços e equipamentos, questionou-se acerca dos seguintes parâmetros: simpatia e disponibilidade, relação entre expectativas e resultados, condições de higiene e segurança, qualidade dos equipamentos de trabalho e qualidade dos espaços de trabalho e instalações.

	2020		2021	
	N.º inquéritos recebidos	Avaliação média (1 a 4)	N.º inquéritos recebidos	Avaliação média (1 a 4)
Clientes Externos/ Parceiros	146	3,4 (Bom)	84	3,58 (Bom)
Clientes internos	60	3,12 (Bom)	63	3,06 (Bom)

Quadro 5: Avaliação das partes interessadas

Os resultados obtidos estão globalmente em linha com os resultados de 2020, verificando-se uma ligeira subida nos resultados médios da avaliação da satisfação dos clientes externos e uma ligeira descida na avaliação dos clientes internos. Relativamente à avaliação da satisfação dos clientes internos, foi reportada a necessidade de atualização de instruções de trabalho e procedimentos internos, bem como de uma maior aposta na renovação e reciclagem de competências.

5.11.4. Problemas sistemáticos e o estado das ações preventivas e corretivas

Ao longo do ano 2021, não se verificaram problemas sistemáticos que colocassem em causa a qualidade do serviço e o desempenho geral da organização. Saliente-se que ocorreram 18 constatações, decorrentes das auditorias externas e interna (11), de clientes externos (4) e de clientes internos (3). No final de 2021, encontravam-se em aberto 6 constatações, correspondentes a 1 “não conformidade”, 2 “áreas sensíveis” e 3 “oportunidades de melhoria”.

5.11.5. Análise de risco e oportunidades

Desenvolveu-se uma análise de riscos e oportunidades a partir da análise de contexto constante do plano de atividades. Assim, a partir dos riscos e oportunidades identificados numa matriz SWOT, procedeu-se à avaliação da sua probabilidade, consequência e impacto, previram-se ações para os riscos e oportunidades de maior impacto e monitorizou-se as mesmas ações e a sua eficácia.

5.11.6. Resultados de monitorização e medição (verificações e EMMs)

A monitorização e medição dos processos de gestão é feita de forma sistemática e constante. No âmbito do desempenho da atividade corrente existem verificações e validações aos produtos finais elaborados nos vários setores. As atividades e projetos de tratamento documental são objeto de operações sistemáticas de conferição e controlo de qualidade da informação descritiva em bases de dados, normalmente incidentes em universos documentais específicos. No que concerne à monitorização e controlo das aquisições, é feito um acompanhamento dos contratos de

fornecimento de bens e serviços. No último trimestre de 2021 decorreram as verificações previstas aos processos de gestão. Foram verificados os PGQs 3, 4, 5, 6 e 7, num total de 15 atividades/projetos, sendo que todos foram avaliados como eficazes. Por parte da DSCR foi cumprido o plano de calibração previsto para os equipamentos de monitorização e medição (EMMs), tendo-se verificado e validado os equipamentos de monitorização.

5.11.7. Desempenho dos fornecedores e parceiros

A aquisição de bens e serviços está centralizada no Gabinete da Secretaria Regional de Turismo e Cultura, pelo que a avaliação de fornecedores não é uma competência exclusiva da DRABM. Todavia, a DRABM faz um controlo e uma avaliação dos seus fornecedores, sendo que foram avaliados 23 fornecimentos de bens e serviços. O índice de qualidade dos fornecedores é calculado através da ponderação de não conformidades e do desempenho parcial do fornecedor. O desempenho parcial é apurado através da apreciação dos cumprimentos dos termos acordados no âmbito da contratação, e da capacidade de resposta à resolução de problemas, reclamações apresentadas, pedidos de informação/imprevistos. A média do índice de qualidade dos fornecedores da DRABM foi de 2,92 (numa escala de 1 a 3), sendo este um resultado positivo e que assegura a qualificação dos fornecedores. A avaliação do desempenho dos fornecedores servirá de apoio aos processos de consulta de bens e serviços do ano seguinte.

No que concerne à avaliação dos parceiros, contabilizou-se, em 2021, 18 parceiros críticos. A avaliação das parcerias é efetuada através do mesmo método de avaliação dos fornecedores. O índice médio de qualidade relativo aos parceiros críticos foi positivo, situando-se em 2,81.

5.11.8. Formação e avaliação da sua eficácia

No quadro de uma valorização estratégica da formação e da reciclagem de competências, refletida no plano anual de formação, manteve-se a aposta em oferta formativa específica e incidente nos principais domínios técnicos de atuação, sendo que se continuou a tirar partido da maior disponibilidade de formações em regime de e-learning, propiciada pela situação pandémica, ainda que sem prejuízo da realização de algumas formações presenciais (sobretudo em regime de autoformação ou extraplano de formação). Realizaram-se no total 45 ações formativas, que abrangeram 43 colaboradores. Avaliou-se o impacto e a eficácia das formações, sendo que esta avaliação se circunscreveu às ações formativas previstas no plano de formação e às formações extraplano. Os avaliadores consideraram 23 formações eficazes e os colaboradores avaliaram o impacto destas como bom, com uma pontuação de 3,35 (numa escala de 1 a 4 valores), tendo realçado a necessidade de as iniciativas de formação incidirem preferencialmente nas áreas específicas das suas funções e no âmbito das competências digitais.

5.11.9. Revisão do sistema: implementação das ações propostas neste âmbito

A política de revisão do Sistema de Gestão de Qualidade tem um acompanhamento contínuo e sistemático na DRABM. Semanalmente, existiram reuniões entre a responsável do SGQ e o Diretor Regional. Dessas reuniões surgiram propostas de melhoria, um draft do mapa de gestão de riscos e oportunidades, um mapa atualizado das partes interessadas, bem como a definição de metas, plano de ações e ações corretivas referentes às não conformidades e reclamações surgidas no decorrer de 2021. A gestão de topo foi envolvida no acompanhamento e revisão do SGQ por via de reuniões de acompanhamento e revisão do SGQ. Em julho de 2021 procedeu-se à reunião de revisão global do sistema onde se aprovou o Balanço da Qualidade de 2020, verificou-se a necessidade de atualização dos PGQs, aprovou-se a análise de riscos e oportunidades e seu acompanhamento e abordou-se os desafios inerentes à transferência para a DRABM da gestão de recursos humanos, até então centralizada no Gabinete da SRTC. Uma das principais decisões resultantes da revisão global do sistema foi a necessidade de uma revisão global do Manual de Arquivo da DRABM, a ser implementada no decorrer de 2022.

5.11.10. Ações propostas para desenvolvimento do SGQ

No pressuposto da natureza dinâmica do sistema de gestão e da necessidade da sua revisão e melhoria contínuas, no decorrer das revisões do sistema, bem como do trabalho de acompanhamento e análise do mesmo, e ainda das observações e sugestões em sede de auditoria sucedidas em 2021, decidiu-se implementar, em 2022, as seguintes medidas de desenvolvimento:

- Revisão global da informação documentada do sistema de gestão (indicada para 2021, mas que por motivos associados à pandemia e organizacionais não ocorreu);
- Elaboração de um plano de formação para 2022, tentando abranger um maior número de colaboradores e privilegiar o reforço de competências em matéria de literacia digital;
- Criação de uma bolsa de auditores internos para o sistema de gestão;
- Integrar o CEHA no SGQ no decorrer de 2022;
- Sensibilizar os colaboradores do CEHA e os novos colaboradores a ingressar na DRABM em 2022 para o SGQ, a NP ISO 9001:2015, os instrumentos de gestão e o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

5.12. Gestão de recursos humanos e financeiros

5.12.1 Gestão de recursos humanos

Em 31 de dezembro de 2021 a DRABM dispunha de um total de 105 colaboradores, incluindo 7 professores em regime de requisição. A clara maioria dos colaboradores da DRABM (75%) enquadra-se nas carreiras de técnico superior e assistente técnico (ver Gráfico 20). O contingente de técnicos superiores e de dirigentes corresponde a 46% do total de colaboradores, sendo que a sua distribuição por unidade orgânica é mais expressiva, em termos relativos e absolutos, na DSGTA e na DSGTB (ver Quadro 6 e Gráfico 21). Em termos gerais, a distribuição de carreiras por unidade orgânica é relativamente homogênea, sendo a este respeito a maior exceção o CEHA, que apresenta maior diversidade de perfis ocupacionais (ver Gráfico 21).

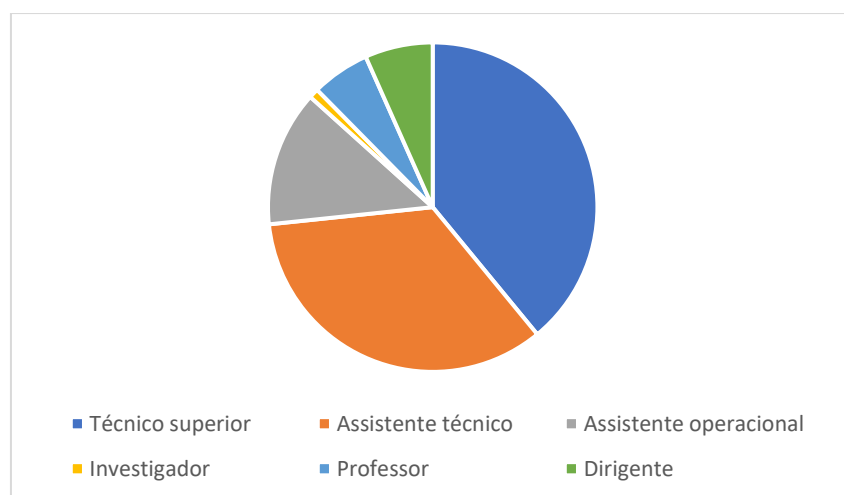


Gráfico 20: Recursos humanos: distribuição por carreira (2021)

CARREIRA	GAGP	DSAGD	DSCR	DSGTA	DSGTB	DSCA	CEHA	TOTAL
Dirigente	1	1	1	1	1	1	1	7
Técnico superior	4	3	4	11	10	6	3	41
Assistente técnico	3	3	7	7	6	7	3	36
Assistente operacional	2	1	3		1	4	3	14
Investigador							1	1
Professor						2	4	6
TOTAL	10	8	15	19	18	20	15	105

Quadro 6: Recursos humanos: distribuição por carreira e unidade orgânica (2021)

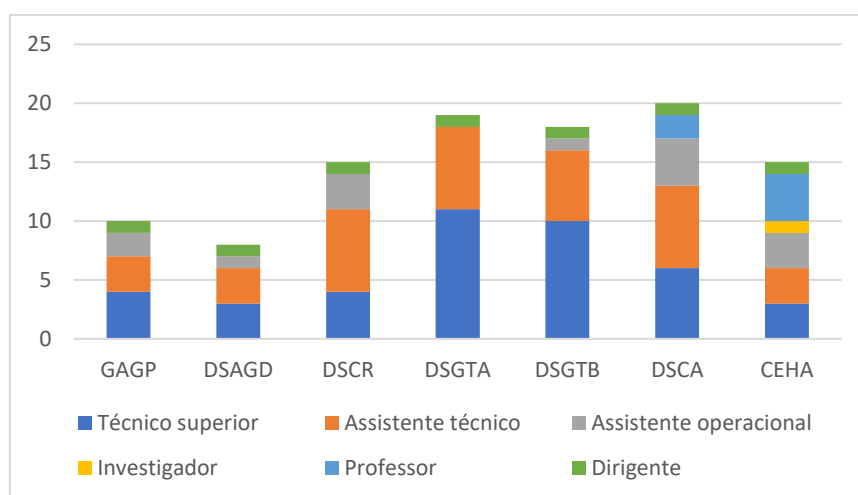


Gráfico 21: Recursos humanos: distribuição por carreira e unidade orgânica (2021)

Em 2021 iniciou-se o processo de transferência da gestão dos recursos humanos da DRABM, até então externalizada no Gabinete da SRTC. As carências em matéria de recursos humanos foram supridas através de processos de mobilidade, requisições de pessoal docente e programas ocupacionais do Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM. Quanto a processos de mobilidade, assegurou-se o enquadramento de um assistente operacional, proveniente da então Vice-Presidência do Governo Regional e dos Assuntos Parlamentares, e de um assistente técnico proveniente da Secretaria Regional de Equipamentos e Infraestruturas (LREC). Relativamente a requisições de pessoal docente, foram renovadas cinco requisições e efetuada uma nova requisição de professores, ficando integrados quatro professores no CEHA e dois na DSCA. Finalmente, quanto a programas ocupacionais do Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM, em 2021 tiveram continuidade ou iniciaram-se 4 estágios profissionais, 2 programas “MAIS” e 1 programa “POT”.

5.12.2 Gestão de recursos financeiros

5.12.2.1 Execução orçamental

N.º PROJETO	DESCRIÇÃO	EXECUÇÃO
50215	Biblioteca Pública Regional	64,72%
50216	Arquivo Regional	51,87%
52261	Edições DRABM	0%
51809	Preservação digital do património documental da Região	0%
52354	SRTC - DRABM - Contingência COVID19 - Prevenção, contenção, mitigação e tratamento	15,29%
52355	SRTC - DRABM - Contingência COVID19 - Garantir normalidade	16,85%

52529	Centro de Estudos de História do Atlântico	0%
52531	Edifícios e instalações	1,73%
52596	Preservação digital do património documental	0%
TOTAL		31,25%

Quadro 7: Taxa de execução do PIDDAR por projeto

A taxa de execução do PIDDAR em 2021 (31,25%) é consideravelmente mais baixa do que a verificada no ano transato (68,59%). Em grande medida tal facto deriva do grande volume de despesa já impulsionada para efeitos de contratação que, por contingências diversas, transitou para o ano seguinte, bem como da impossibilidade de, por motivos alheios à DRABM, dar andamento aos procedimentos de contratação impulsionados no âmbito do projeto PIDDAR 52596 Preservação digital do património documental, a executar com meios do Plano de Recuperação e Resiliência.

ANEXOS

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2021

SECRETARIA REGIONAL DE TURISMO E CULTURA

Direção Regional do Arquivo e Biblioteca da Madeira

Missão: salvaguardar e divulgar o património documental e bibliográfico da RAM, assegurar a memória contínua da sua Administração, incentivar a difusão do livro e da leitura, e promover o conhecimento e a investigação científica da história da Região no quadro do espaço atlântico

Visão: Afirmar-se como polo dinamizador e promotor do conhecimento, da história e da cultura madeirenses, contribuindo para o progresso social e económico da Região e para o fortalecimento de uma cidadania participativa

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS										
OE1	Salvaguardar, integrar e valorizar o património documental da RAM									
OE2	Alargar a procura e circulação social dos arquivos, do livro e da leitura									
OE3	Consolidar e incrementar o conhecimento e a investigação sobre a história insular									
OE4	Garantir a qualidade e a eficiência do serviço prestado aos utilizadores									

OBJETIVOS OPERACIONAIS/INDICADORES		2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa realização	Classificação
Eficácia									Ponderação	60%
OO1	Assegurar o crescimento do tratamento documental de arquivos e bibliotecas								Ponderação	15%
Ind. 1	N.º de novos registos produzidos em base de dados de arquivos	39 920	112 016	185 000	9 250	231 250	50%	295 808	160%	Superou
Ind. 2	N.º de novos registos produzidos em base de dados de bibliotecas	20 549	16 078	18 000	900	22 500	50%	18 287	100%	Atingiu
OO2	Garantir a conservação, a preservação e a desmaterialização do acervo								Ponderação	15%
Ind. 3	N.º de documentos e fotografias tratados e acondicionados	30 452	13 047	41 000	2 050	51 250	60%	25 984	67%	Não atingiu
Ind. 4	N.º de ficheiros digitais produzidos	495 872	392 119	430 000	21 500	537 500	40%	388 603	95%	Não atingiu

OO3	Promover o crescimento, o enriquecimento e a diversificação do acervo								Ponderação	10%
Ind. 5	N.º de incorporações de arquivos públicos	13	24	25	1	31	60%	11	46%	Não atingiu
Ind. 6	N.º de incorporações de arquivos privados	12	9	10	1	13	30%	9	100%	Atingiu
Ind. 7	N.º de espécies bibliográficas entradas	26 276	23 280	26 000	1 300	32 500	10%	21 979	89%	Não atingiu
OO6	Aumentar o acervo digital disponível em linha								Ponderação	15%
Ind. 8	Crescimento do n.º de ficheiros disponíveis na plataforma de pesquisa de arquivos	499 060	250 774	250 000	12 500	312 500	50%	92 494	39%	Não atingiu
Ind. 9	N.º de réplicas digitais de monografias e publicações (pdfs) publicados na plataforma de pesquisa de bibliotecas	11 171	23 014	5 000	250	6 250	50%	9 322	186%	Superou
OO7	Aumentar a circulação do livro e da leitura								Ponderação	10%
Ind. 10	N.º de livros emprestados	33 393	23 751	23 800	1 190	29 750	50%	35 010	147%	Superou
Ind. 11	N.º de itens consultados (biblioteca)	28 434	12 903	13 000	650	15 600	50%	9 200	74%	Não atingiu
OO8	Divulgar e promover ações de dinamização educativa/cultural do acervo								Ponderação	10%
Ind. 12	N.º de atividades educativas realizadas	236	102	110	6	138	25%	88	84%	Não atingiu
Ind. 13	N.º de conteúdos educativos publicados no site ABM	NA	NA	12	1	15	25%	12	100%	Atingiu
Ind. 14	N.º de eventos, exposições e mostras documentais	11	11	20	1	25	25%	26	130%	Superou
Ind. 15	N.º de livros publicados no âmbito da divulgação documental	4	1	8	0	10	25%	8	100%	Atingiu
OO9	Divulgar o livro e o autor madeirenses								Ponderação	5%
Ind. 16	N.º de reedições de livros do Fundo Local	NA	NA	5	0	6	100%	7	140%	Superou
OO10	Promover a realização de encontros científicos sobre história insular								Ponderação	10%
Ind. 17	N.º de encontros e eventos científicos realizados	NA	NA	2	0	3	100%	2	100%	Atingiu

OO11	Promover e divulgar a história insular por via de iniciativas de âmbito editorial								Ponderação	10%
Ind. 18	N.º de estudos, monografias e publicações sobre história insular publicados	NA	4	12	1	15	100%	8	70%	Não atingiu
Eficiência									Ponderação	15%
OO13	Assegurar os meios materiais adequados à proteção do património custodiado								Ponderação	60%
Ind. 19	N.º de medidas de melhoria dos equipamentos e instalações	NA	NA	8	0	10	100%	8	100%	Atingiu
OO14	Garantir a eficiência na resposta ao cliente								Ponderação	40%
Ind. 20	Tempo médio de resposta a 90% dos pedidos não presenciais (dias)	NA	NA	3	0,15	2,25	100%	2,79	107%	Atingiu
Qualidade									Ponderação	25%
OO4	Contribuir para a implementação de boas práticas ao nível dos arquivos e da gestão documental na administração pública regional								Ponderação	25%
Ind. 21	N.º de instrumentos de avaliação/gestão documental produzidos no contexto do apoio técnico à administração	NA	NA	3	0	4	100%	1	35%	Não atingiu
OO5	Contribuir para a qualidade e capacitação das bibliotecas da RAM								Ponderação	25%
Ind. 22	N.º de ações de formação e apoio a bibliotecas	1	7	15	1	19	50%	30	200%	Superou
Ind. 23	N.º de registos catalográficos inseridos na plataforma de gestão do CCBM	NA	37 116	40 000	2 000	50 000	50%	29 987	79%	Não atingiu
OO12	Desenvolver competências e promover a qualificação técnica dos colaboradores								Ponderação	25%
Ind. 24	N.º de colaboradores abrangidos por ações de formação	9	24	24	1	30	50%	43	179%	Superou
Ind. 25	Eficácia das ações de formação (1 a 4 valores)	NA	NA	3	0,15	3,75	50%	3,37	112%	Atingiu
OO15	Garantir a satisfação dos clientes								Ponderação	25%
Ind. 26	Nível de satisfação dos utilizadores (1 a 4 valores)	3,5	3,4	3,5	0,175	3,9	100%	3,58	100%	Atingiu



Secretaria Regional de Turismo e Cultura
**Direção Regional do Arquivo
e Biblioteca da Madeira**

