

---

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação

---

16/01/2023

APROVADO POR:

Helena Vala – Vice-Presidente IPV

---

17/01/2023

# 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

## 1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

indicador	meta		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
SD.001 tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	≤ 4,00 dias	número de dias gastos para disponibilização de novos documentos	205	102	357	600	53	1317
		número de documentos disponibilizados no período	102	98	193	264	70	727
		resultado	2,01 dias	1,04 dias	1,85 dias	2,27 dias	1,07 dias	1,81 dias
SD.002 taxa de evolução da base documental	≥ 102,00 %	número de documentos disponíveis no final do ano	4962	29412	7135	24026	4065	69600
		número de documentos disponíveis no final do ano anterior	4860	29314	6905	23762	3995	68836
		resultado	102,10 %	100,33%	103,33%	101,11%	101,75%	101,11%
SD.003 tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	≤ 3,00 dias	número de dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica	31	2	143	5	0	181
		número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	21	4	116	3	0	144
		resultado	1,48 dias	0,50 dias	1,23 dias	1,67 dias	0 dias	1,26 dias
SD.004 percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	≥ 90,00 %	número de pesquisas bibliográficas realizadas no prazo estabelecido	21	4	116	3	0	144
		número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	21	4	116	3	0	144
		resultado	100%	100%	100%	100%	0%	100%
SD.005 taxa de evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	≥ 100,50 %	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no corrente ano	1016	1334	1387	2642	371	6750
		número de utentes com atividade no corrente ano	85	264	215	347	97	1008
		número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no ano anterior	704	1595	1303	1698	426	5726
		número de utentes com atividade no ano anterior	63	214	215	221	92	805
		resultado	106,97 %	67,80%	106,45%	99,10%	82,60%	94,14%
SD.006 percentagem de validações efetuadas no repositório	100,00%	número de validações	18	287	63	62	21	451
		número de solicitações para validação	20	289	64	76	21	470
		resultado	90,00 %	99,31 %	98,44 %	81,58 %	100,00%	95,96 %

indicador	meta		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
SD.007 taxa de evolução dos documentos depositados no repositório digital	≥ 110,00 %	número de documentos depositados no repositório no final do ano	130	354	74	110	28	696
		número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior	98	283	27	63	13	484
		resultado	132,65%	125,09%	274,07%	174,60%	215,38%	143,80%
SD.008 taxa de satisfação com os serviços	≥ 80,00%	número de respostas muito insatisfeito	0	3	0	5	0	8
		número de respostas insatisfeito	2	2	0	2	0	6
		número de respostas satisfeito	16	102	46	100	12	276
		número de respostas muito satisfeito	127	157	69	350	37	740
		resultado	96,55 %	89,11 %	90,00 %	93,49 %	93,88%	92,43 %
SD.009 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	≥ 20,00%	número de utentes que responderam ao inquérito respostas	29	53	23	92	49	246
		número de utentes	85	264	215	347	92	1003
		resultado	34,12 %	20,08 %	10,70 %	26,51 %	53,26%	24,53 %

## 1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL E DO CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

ESAV – SD.001 – A meta foi cumprida, melhorando ligeiramente relativamente ao ano transato situando-se na fasquia dos dois dias.

SD.002 - Conseguimos cumprir a meta embora com imensa dificuldade. Os pedidos de aquisição de novos documentos são cada vez mais escassos, não havendo a desejada renovação das coleções da biblioteca. A entrada de novos documentos na sua grande maioria é devido a ofertas e aos trabalhos académicos.

SD.005 – Registou-se uma melhoria face ao ano transato a nível do número de empréstimos domiciliários e consultas presenciais. Embora o número de utentes que utilizaram estes serviços tenha também aumentado, ainda não recuperamos os números dos anos anteriores à pandemia. O envelhecimento das nossas coleções físicas está a contribuir para uma menor afluência de utilizadores à nossa biblioteca.

SD.006 – Conforme referimos no relatório do ano anterior, optamos por contabilizar os documentos depositados pelos investigadores/docentes da ESAV na coleção CERNAS, dado que é nesta coleção que atualmente depositam seus documentos.

ESSV – Em 2022 foi recuperada alguma normalidade pré-pandemia no funcionamento dos serviços que, todavia, não se refletiu em níveis de afluência e utilização próximos de anos pré-pandemia. Aos utilizadores internos foi proporcionado acesso, a partir de casa, às bases de dados disponibilizadas pela ESSV mediante subscrição paga – *Ebooks Nursing Collection, CINAHL Complete e MEDLINE Complete* -, para além do acesso à *b-on*. A Biblioteca reforçou a divulgação dos recursos subscritos, bem como de recursos em acesso aberto, previamente selecionados, de modo a proporcionar o máximo possível de recursos on-line cientificamente relevantes, contornando eventuais constrangimentos físicos e promovendo a autonomia dos utilizadores no acesso à informação e ao conhecimento.

As metas dos indicadores SD.001, SD.002, SD.003, SD.004, SD.005, SD.007 e SD.008 foram cumpridas. De referir que o cumprimento do indicador SD.007 não é controlado pelos SD, como referido em relatórios de anos anteriores. Aos SD compete apenas a revisão e validação dos depósitos efetuados pelos docentes e investigadores nas coleções da ESSV, e o depósito e validação dos trabalhos de mestrado realizados pelos estudantes no âmbito dos respetivos cursos.

A meta do indicador SD.006 não foi cumprida. Ver a observação anterior, referente ao indicador SD.007.

(Os dados dos indicadores SD.006 e SD.007 foram fornecidos pelo administrador do Repositório).

A meta do indicador SD.009 não foi cumprida, apesar dos esforços do serviço no sentido do seu cumprimento.

ESEV – SD.001, SD.003, SD 004, SD 007, SD008 e SD009 - Metas cumpridas.

SD.002 – Meta não cumprida. Justificado pela redução no investimento na aquisição de bibliografia: CEDOC não tem autonomia orçamental para aquisição; Pedidos de aquisição de nova bibliografia por parte dos Departamentos, foi bastante reduzida este ano. Para além das aquisições, são contabilizadas também as ofertas e os trabalhos académicos.

SD.005 – Meta não cumprida. Apesar de um aumento de utilizadores a partir do último trimestre de 2022, que utilizaram os serviços de empréstimo domiciliário e presencial, que até então era pouco significativo, este aumento não contribuiu de forma a aumentar a taxa de evolução da coleção utilizada, dado que a coleção física existente está desatualizada e a necessitar de renovação. Durante o primeiro semestre deste ano, a maioria dos utilizadores, ocuparam o espaço do serviço mais para efetuarem trabalhos académicos, assistirem a aulas e consultas online a recursos em acesso aberto.

SD.006 – Meta não cumprida, as validações são inferiores às submissões para validação, por haver depósitos rejeitados e por conseguinte, não validados.

SD.006 e SD.007 –Nota: Os dados referentes ao Repositório na coluna da ESEV é o somatório dos dados da ESEV, mais os dados dos Centros de Investigação que embora sejam depositados pelos investigadores/docentes, são validados pelos administradores do repositório.

ESTGV – Relativamente aos indicadores SD.001; SD.003; SD.004; SD.008 e SD.009 as metas foram cumpridas.

No que se refere ao indicador SD.002 a meta ficou muito próxima de ser atingida, devendo-se essencialmente aos documentos que deram entrada pela via da oferta.

A meta do indicador SD.005 foi também praticamente cumprida. Foi notório o acréscimo de empréstimos domiciliários relativamente ao ano anterior. Começamos a sentir alguma normalidade no acesso e empréstimos domiciliários relativamente ao período pré-pandémico.

Referente ao indicador SD.006 a meta não foi cumprida devendo-se ao facto de alguns depósitos terem sido rejeitados por já existirem no repositório. Embora já referido em relatórios anteriores, salienta-se que o indicador SD. 007 não depende da biblioteca que apenas valida os registos, cabendo os docentes/investigadores o depósito. A biblioteca apenas faz o depósito das dissertações de mestrado no repositório.

ESTGL – As metas dos indicadores SD.001, SD.006, SD.008 e SD.009, foram cumpridas.

As metas dos indicadores SD.003 e SD.004 não foram cumpridas porque não se aplicam.

A meta do indicador SD.002 não foi cumprida, pese embora ter registado uma percentagem muito próxima (98,28%) da meta (102,00%).

O resultado alcançado está diretamente relacionado com o fato de não se ter registado um maior número de pedidos de aquisição de nova bibliografia pelos docentes. Uma das medidas aplicadas para tentar alcançar a meta previamente delineada e aumentar a aquisição de nova bibliografia foi motivar os docentes, através de envio de e-mail da Biblioteca, no sentido de verificarem se a bibliografia existente na respetiva área de lecionação se encontra ou não atualizada e apelando quer à atualização quer a novas sugestões de bibliografia.

A meta do indicador SD.005 não foi cumprida (82,60%). o número de utilizadores que utilizaram os serviços de empréstimo domiciliário e presencial não foi suficiente para aumentar a taxa de evolução para alcançar a meta proposta. Acresce o fato de alguma bibliografia não estar atualizada.

O espaço físico da biblioteca é pequeno e muitas vezes é mais utilizado para desenvolverem trabalhos académicos bem como consultas online.

### 1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

indicador	meta	Δ	2020	Δ	2021	Δ	2022
SD.001 tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	≤ 4,00 dias	↑	ESAV 3,29 ESSV 2,20 ESEV 2,10 ESTGV 5,71 ESTGL 0,02 <b>GLOBAL 3,39</b>	↓	ESAV 2,17 ESSV 4,60 ESEV 1,39 ESTGV 1,58 ESTGL 0,25 <b>GLOBAL 2,06</b>	↑	ESAV 2,01 ESSV 1,85 ESEV 1,04 ESTGV 2,27 ESTGL 1,07 <b>GLOBAL 1,81</b>
SD.002 taxa de evolução da base documental	≥ 102,00 %	↑	ESAV 128,14% ESSV 101,46% ESEV 100,46% ESTGV 100,84% ESTGL 101,27% <b>GLOBAL 102,29%</b>	↓	ESAV 101,89% ESSV 101,40% ESEV 100,42% ESTGV 101,29% ESTGL 101,27% <b>GLOBAL 100,90%</b>	↑	ESAV 102,1 % ESSV 103,33% ESEV 100,33% ESTGV 101,11% ESTGL 101,75% <b>GLOBAL 101,11%</b>
SD.003 tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	≤ 3,00 dias	↑	ESAV 2,00 ESSV 1,62 ESEV 0,67 ESTGV 1,33 ESTGL 1 <b>GLOBAL 1,58</b>	↓	ESAV 1,25 ESSV 1,05 ESEV 0,50 ESTGV 1,09 ESTGL 0,00 <b>GLOBAL 1,04</b>	↓	ESAV 1,48 ESSV 1,23 ESEV 0,50 ESTGV 1,67 ESTGL 0,00 <b>GLOBAL 1,26</b>
SD.004 percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	≥ 90,00 %	→	ESSV 100% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 100% <b>GLOBAL 100%</b>	→	ESSV 100% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 0% <b>GLOBAL 100%</b>	→	ESSV 100% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 0% <b>GLOBAL 100%</b>
SD.005 taxa de evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	≥ 100,50 %	↓	ESSV 60,17% ESEV 117,30% ESTGV 121,64% ESAV 91,83 % ESTGL 87,53% <b>GLOBAL 80,62%</b>	↑	ESSV 83,81% ESEV 84,30% ESTGV 78,65% ESAV 126,98% ESTGL 117,64% <b>GLOBAL 85,58%</b>	↑	ESSV 106,45% ESEV 67,80% ESTGV 99,10% ESAV 106,97% ESTGL 82,60% <b>GLOBAL 94,14%</b>
SD.006 percentagem de validações efetuadas no repositório	100,00%	↓	ESSV 92,59% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 66,67 % ESTGL 88,24% <b>GLOBAL 93,08%</b>	↑	ESSV 100% ESEV 97,48% ESTGV 96,15% ESAV 92,86% ESTGL 100% <b>GLOBAL 97,36%</b>	↓	ESSV 98,44% ESEV 99,31% ESTGV 81,58% ESAV 90,00% ESTGL 100% <b>GLOBAL 95,96%</b>
SD.007 taxa de evolução dos documentos depositados no repositório digital	≥ 110,00 %	↑	ESSV 55,74% ESEV 106,33% ESTGV 89,74% ESAV 81,25% ESTGL 515,38% <b>GLOBAL 104,09%</b>	↑	ESSV 79,41% ESEV 168,45% ESTGV 171,43% ESAV 125,64% ESTGL 19,40% <b>GLOBAL 125,92%</b>	↑	ESSV 274,07% ESEV 125,09% ESTGV 174,60% ESAV 132,65% ESTGL 215,38% <b>GLOBAL 143,80%</b>
SD.008 taxa de satisfação com os serviços	≥ 80,00%	↓	ESSV 87,16% ESEV 85,88% ESTGV 93,17% ESAV 93,75% ESTGL 93,75% <b>GLOBAL 88,95%</b>	↑	ESSV 88,56% ESEV 90% ESTGV 89,81% ESAV 98,41% ESTGL 94,49% <b>GLOBAL 91,08%</b>	↑	ESSV 90% ESEV 89,11% ESTGV 93,49% ESAV 96,55% ESTGL 93,88% <b>GLOBAL 92,43%</b>
SD.009 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	≥ 20,00%	↓	ESSV 34,32% ESEV 29,55% ESTGV 11,36% ESAV 20,34% ESTGL 51,06% <b>GLOBAL 25,82%</b>	↑	ESSV 24,19% ESEV 18% ESTGV 23,98% ESAV 34,92% ESTGL 75% <b>GLOBAL 31,98%</b>	↓	ESSV 10,70% ESEV 20,08% ESTGV 26,51% ESAV 34,12% ESTGL 53,26% <b>GLOBAL 24,53%</b>

## 1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Com variações mais ou menos significativas, as metas vêm sendo cumpridas nos indicadores que dependem diretamente dos SD. Como referido em relatórios de anos anteriores, os indicadores SD.006 e SD.007 dependem do número de depósitos efetuados pelos docentes e investigadores, e do maior ou menor número de mestrados realizados, globalmente, na instituição.

## 2. SATISFAÇÃO

### 2.1. TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

indicador	meta		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
INQ*SAT.01	≥ 20,00%	número de respostas	29	53	23	92	49	246
		número de utentes	85	264	215	347	92	1003
		resultado	34,12%	20,08%	10,70%	26,51%	53,26%	24,53%

### 2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

inquérito	meta	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
INQ*SAT.01	≥ 80,00%	96,55%	89,11%	90%	93,49%	93,88%	92,43%

### 2.3. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

ESAV – Cumprimos a meta de satisfação dentro dos parâmetros exigidos e a taxa de aplicação dos inquéritos foi também alcançada. A aplicação dos questionários foi feita via online.

ESSV – A taxa de aplicação do questionário à satisfação com o serviço não foi cumprida, não obstante os esforços do serviço. De acordo com os 10,70% de utilizadores que responderam aos questionários a taxa de satisfação foi de 90%.

ESEV – A taxa de aplicação do questionário foi cumprida dentro dos parâmetros, A aplicação foi feita online. Obteve-se 34 respostas (microsoft Forms) de um universo de 127 utilizadores correspondente ao 2ª semestre de 2022 + 19 questionários preenchidos presencialmente o que perfaz um total de 53 respostas.

ESTGL - A taxa de aplicação do questionário à satisfação com o serviço foi cumprida e realizada online. Num universo de 92 utilizadores responderam 49.

ESTGV – Cumprimos as metas relativamente à satisfação e à taxa de aplicação do questionário. É de referir que a maioria dos questionários foram aplicados presencialmente. Após o constante incentivo ao preenchimento via online, continua a notar-se fraca adesão por esta via.

## 2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

inquérito	meta	Δ	2020	Δ	2021	Δ	2022
INQ*SAT.01	≥ 80,00%	↓	ESSV 87,16% ESEV 85,88% ESTGV 93,17% ESAV 93,75% ESTGL 93,75% <b>GLOBAL 88,95%</b>	↑	ESSV 88,56% ESEV 90,00% ESTGV 89,81% ESAV 98,41% ESTGL 94,45% <b>GLOBAL 91,08%</b>	↑	ESSV 90,00% ESEV 89,11% ESTGV 93,49% ESAV 96,55% ESTGL 93,88% <b>GLOBAL 92,43%</b>

## 2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

Globalmente a satisfação dos utilizadores é positiva. A meta foi cumprida nos três anos em referência, registando-se um aumento da satisfação global.

## 3. MELHORIAS

### 3.1. IMPLEMENTAÇÃO

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
Os processos devem incluir toda a documentação exigida no procedimento, mesmo quando na unidade orgânica não funcione o setor responsável por alguma informação (nomeadamente financeira). Ou seja, os processos devem estar disponíveis e completos nos Serviços, à luz do procedimento. A EA sugere que se reflita na possibilidade de agilizar o processo de aquisição de bibliografia, uma vez que o procedimento é muito burocrático o que dificulta o processo de atualização e renovação dos distintos acervos existentes nos centros de documentação do IPV. (AM recomendada em auditoria aos SD no dia 24/05/2022).	2022	1	Não foram desenvolvidas ações.*

\*Observações: relativamente à primeira questão, e após reflexão, os SD entendem que, estando em implementação na instituição um sistema informático de gestão documental que possibilita a consulta dos processos nas suas diversas fases, por todos os serviços envolvidos, é desnecessário e inútil duplicar documentação/informação nos SD. Acresce que, nos SD em que o processo de aquisição é realizado parcialmente nos SC, é possível às EA verificarem os procedimentos nos SC. Os SD que realizaram os processos integralmente na UO respetiva, evidenciaram todo o procedimento.

Relativamente à segunda questão, e após reflexão, concluiu-se que, o que dificulta a atualização e renovação dos fundos documentais dos centros de documentação não é o procedimento administrativo mas, a falta de investimento. De referir que os SD não gozam de autonomia orçamental e de decisão no processo de aquisição de bibliografia.

### 3.2. EFICÁCIA

Nada a referir.

#### 4. PESSOAS ENVOLVIDAS NOS PROCESSOS DOS SERVIÇOS

categoria	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
docentes	0	0	0	0	0	0
não docentes	2	3	3	4	3	15
estudantes	0	0	0	0	0	0
elementos externos	0	0	0	0	0	0

#### 5. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Em 2022 os SD retomaram alguma normalidade pré-pandemia no funcionamento e prestação dos serviços aos utilizadores. Os SD reiteram o parecer, já manifestado em anos anteriores, de que é necessário e determinante, para toda a comunidade académica, apostar e investir em bases de dados cientificamente relevantes – ebooks e publicações periódicas académicas especializadas - que abranjam todas as áreas do conhecimento dos cursos ministrados no IPV. As bases de dados, pela sua relevância e atualização, potenciam a dinâmica e qualidade da produção científica e, conseqüentemente, a competitividade das instituições de ensino superior, diferenciando-as.

Os SD têm proposto sucessivamente a subscrição de bases de dados científicas, mas não gozam de autonomia orçamental e de decisão no processo de aquisição das bases.

#### 6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

Os SD foram auditados no dia 24/05/2022. Foi feita uma recomendação de AM, conforme descrito em 3.1. (ver as observações na descrição).