

---

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação

---

18/01/2022

APROVADO POR:

Vice-Presidente IPV – Helena Vala

---

18/01/2022

# 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	180	169	437	501	2	1289
		número de documentos disponibilizados no período	83	122	95	318	8	626
		resultado <sup>(1)</sup>	2,17 dias	1,39 dias	4,60 dias	1,58 dias	0,25 dias	2,06 dias
SD.002 taxa de evolução da base documental	≥ 102,00 %	número de documentos disponíveis no final do ano	4860	29314	6905	23762	3995	68836
		número de documentos disponíveis no final do ano anterior	4777	29192	6810	23459	3987	68225
		resultado <sup>(1)</sup>	101,89%	100,42%	101,40%	101,29%	100,20%	100,90%
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	5	2	131	12	0	150
		número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	4	4	125	11	0	144
		resultado <sup>(1)</sup>	1,25 dias	0,50 dias	1,05 dias	1,09 dias	0 dias	1,04 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	4	4	125	11	0	144
		número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	4	4	125	11	0	144
		resultado <sup>(1)</sup>	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	704	1595	1303	1698	426	5726
		número de utentes com atividade no corrente ano	63	214	215	221	92	805
		número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no ano anterior	2024	1618	1222	2579	370	7813
		número de utentes com atividade no ano anterior	230	183	169	264	94	940
		resultado <sup>(1)</sup>	126,98%	84,30%	83,81%	78,65%	117,64%	85,58%
SD.006 percentagem de validações efetuadas no repositório	100,00%	número de validações	13	232	27	50	10	332
		número de solicitações para validação	14	238	27	52	10	341
		resultado <sup>(1)</sup>	92,86 %	97,48%	100%	96,15%	100,00%	97,36%

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	98	283	27	60	13	481
		número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior	78	168	34	35	67	382
		resultado <sup>(1)</sup>	125,64%	168,45%	79,41%	171,43%	19,40%	125,92%
SD.008 taxa de satisfação com os serviços	≥ 80,00%	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	5	0	5
		número de respostas insatisfeito	0	1	1	1	0	3
		número de respostas satisfeito	7	16	117	91	15	246
		número de respostas muito satisfeito	103	28	142	168	53	494
		resultado <sup>(1)</sup>	98,41%	90,00%	88,56%	89,81%	94,49%	91,08%
SD.009 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	≥ 20,00%	número de utentes que responderam ao inquérito respostas	22	9	52	53	69	205
		número de utentes	63	50	215	221	92	641
		resultado <sup>(1)</sup>	34,92 %	18%	24,19%	23,98%	75%	31,98%

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

ESEV - SD.002 - Tendo ficado a menos de quase 2% da meta, que se justifica pela redução no investimento na aquisição de bibliografia;

SD 005 – o incumprimento desta meta justifica-se neste ano não só, pela diminuição dos empréstimos e consultas de presença, devido às circunstâncias atuais que se vive, mas também, pela desatualização e envelhecimento das coleções; SD 009 – taxa de aplicação dos questionários de satisfação: são enviados no final do ano (últimos dias de dezembro) e-mails a todos os utentes que recorrem ao CEDOC para empréstimo domiciliário. Este ano de 2021, por motivos alheios ao serviço (ausência por luto) não foram enviados os referidos e-mails. Os dados que constam neste relatório são relativos aos utentes que fizeram consulta presencial. A pouca afluência ao CEDOC para consulta presencial ficou a dever-se às regras de presença reduzida no serviço impostas às bibliotecas e Centros de Documentação devido à pandemia.

ESTGV – A continuação da vivência desta situação pandémica afetou de uma forma geral todos os serviços prestados pela biblioteca. Uns que se refletem de forma mais negativa que outros.

Relativamente o indicador SD 001, a ESTGV, ao contrário do ano anterior cumpriu a meta estabelecida.

Quanto ao SD 002 ainda não conseguimos alcançar a meta estabelecida. Não têm existido pedidos de compra significativos por parte dos docentes. Talvez se deva ao facto de se usarem cada vez mais bases de dados online, principalmente agora que há uma maior sensibilização para a sua utilização devido aos constrangimentos causados pela pandemia. No entanto temos recebido bastantes monografias em oferta da parte de alguns docentes. Monografias estas que ainda se encontram atualizadas e complementam de alguma forma o nosso fundo documental.

Respeitante ao indicador SD 005 voltamos a não atingir a meta estabelecida. Nota-se um decréscimo relativamente a anos pré- pandémicos. Alguns fatores como a limitação de pessoas nas salas de leitura, períodos de redução de horário e a utilização de recursos online estarão na origem deste decréscimo.

Relativamente aos indicadores SD 006 e 7 os dados são facultados pelo administrador do repositório. Este ano notou-se um acréscimo de documentos depositados. Cabe à biblioteca depositar e validar os trabalhos finais de mestrado dos vários cursos lecionados na ESTGV. E, apenas a validação dos depósitos efetuados pelos docentes. Daí que o não cumprimento da meta não depende unicamente da biblioteca.

ESAV – No indicador SD.002 manteve-se um resultado significativo (embora com ligeiro decréscimo) que se deveu à continuação da inserção de novos documentos que não estavam ainda registados e inseridos na base de dados, nomeadamente os Trabalhos Académicos. O indicador SD.003 (contrariamente ao ano transato) sugere que houve uma Evolução muito positiva da coleção da biblioteca, o que constitui um resultado enganador pois houve uma diminuição

considerável na leitura domiciliária e na leitura de presença bem como no número de utentes que utilizaram estes serviços devido à pandemia. Relativamente ao indicador SD 006, reitero o que sugeri anteriormente no sentido de contabilizar a nível da sua validação os documentos depositados pelos docentes da ESAV na coleção CERNAS. De qualquer forma, a nível da evolução da coleção decidimos contabilizar estes documentos, pois os depositantes são docentes/investigadores da ESAV.

ESSV – O funcionamento do CDI, a prestação dos serviços e a utilização das coleções foram afetados pelos seguintes fatores: acesso condicionado às publicações em virtude da sujeição a períodos de quarentena; lotação reduzida do CDI.

SD.001 – A meta não foi cumprida por dificuldades internas na gestão do tratamento técnico documental.

SD.002 – À semelhança do ano anterior, foi feito investimento na subscrição de bases de dados de ebooks e revistas científicas. Registou-se um crescimento nas aquisições de bibliografia em suporte de papel, relativamente ao ano anterior que, contudo, não foi suficiente para cumprir a meta. O CDI está a apostar na proposta de subscrição de outras bases de dados de modo a ultrapassar os constrangimentos causados pela situação pandémica no acesso ao CDI e às coleções.

SD.005 – Os empréstimos e consultas presenciais cresceram ligeiramente, relativamente a 2020, mas mantêm-se baixos relativamente a anos anteriores à pandemia. Contribuem para o facto o envelhecimento das coleções físicas, conforme referido em relatórios anteriores, e a aposta crescente em recursos online (não sujeitos a quarentena).

SD.007 – Conforme referido no ano anterior, o não cumprimento da meta não depende do CDI, cuja competência é apenas de revisão e validação dos depósitos efetuados pelos docentes e investigadores, e depósito e validação dos relatórios de mestrado realizados pelos estudantes no âmbito dos respetivos cursos. (Os dados da ESSV relativos ao repositório foram fornecidos pelo administrador).

ESTGL – SD.007 – a meta não foi atingida porque o número de depósitos deste ano foi muito inferior ao do ano anterior. Este indicador depende apenas dos docentes.

SD.002 – A meta não foi atingida por uma curta margem porque não se têm registado pedidos para aquisição de nova bibliografia.

Globalmente, os resultados são positivos. O não cumprimento dos indicadores SD.002 e SD.005 deve-se, principalmente, ao envelhecimento das coleções físicas e ao crescimento da aposta na aquisição e utilização de recursos digitais. O cumprimento dos indicadores SD.006 e SD.007 não depende dos Serviços de Documentação, uma vez que a estes serviços apenas compete a revisão e validação dos depósitos realizados pelos docentes e investigadores; e o depósito, revisão e validação das dissertações, relatórios e projetos de mestrado.

### 1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

indicador	meta		Δ	2019	Δ	2020	Δ	2021
SD.001 tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	≤ 4,00 dias	resultado <sup>(4)</sup>	↓	ESAV 1,31 ESSV 2,12 ESEV 0,49 ESTGV 3,44 ESTGL 0,48 <b>GLOBAL 1,31</b>	↑	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>
SD.002 taxa de evolução da base documental	≥ 102,00 %	resultado <sup>(4)</sup>	↓	ESAV 65,40% ESSV 69% ESEV 111% ESTGV 83% ESTGL 64% <b>GLOBAL 65,40%</b>	↑	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 100,20% <b>GLOBAL 100,90%</b>
SD.003 tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	≤ 3,00 dias	resultado <sup>(4)</sup>	↑	ESAV 1,40 ESSV 1,78 ESEV 0,67 ESTGV 1,00 ESTGL 1,53 <b>GLOBAL 1,40</b>	↑	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>

indicador	meta		Δ	2019	Δ	2020	Δ	2021
SD.004 percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	≥ 90,00 %	resultado	→	ESSV 100% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 100% <b>GLOBAL 100%</b>	→	ESSV 100% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 100% <b>GLOBAL 100%</b>	→	ESSV 100% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 100% ESTGL 0,00% <b>GLOBAL 100%</b>
SD.005 taxa de evolução da coleção utilizada - leitura domiciliar + leitura de presença	≥ 100,50 %	resultado	↓	ESSV 90,91% ESEV 85,73% ESTGV 109,71% ESAV 94,39% ESTGL 78,55% <b>GLOBAL 94,39%</b>	↓	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>
SD.006 percentagem de validações efetuadas no repositório	100,00%	resultado	↑	ESSV 93,65% ESEV 100% ESTGV 100% ESAV 98,73% ESTGL 100% <b>GLOBAL 98,73%</b>	↓	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>
SD.007 taxa de evolução dos documentos depositados no repositório digital	≥ 110,00 %	resultado	↓	ESSV 63,64% ESEV 116,18% ESTGV 19,60% ESAV 59,26% ESTGL 17,81% <b>GLOBAL 59,26%</b>	↑	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>
SD.008 taxa de satisfação com os serviços	≥ 80,00%	resultado	↓	ESSV 89,03% ESEV 85,36% ESTGV 86,54% ESAV 90,44% ESTGL 94,69% <b>GLOBAL 90,44%</b>	↓	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>
SD.009 taxa de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	≥ 20,00%	resultado	↑	ESSV 20,72% ESEV 25,15% ESTGV 39,85% ESAV 29,88% ESTGL 32,94% <b>GLOBAL 29,88%</b>	↓	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>

#### 1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Com oscilações, as metas vêm sendo cumpridas nos indicadores que dependem diretamente dos Serviços de Documentação.

Como referido em anos anteriores, o indicador SD.005 sofre com o menor investimento nas coleções físicas - em suporte de papel – e o recurso crescente aos recursos digitais.

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.01pt	≥ 20,00%	número de respostas	22	9	52	53	69	205
		número de utentes	63	50	215	221	92	641
		resultado	34,92	18%	24,19%	23,98%	75%	31,98%

### 2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

inquérito	meta	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
INQ*SAT.01pt	≥ 80,00%	98,41%	90%	88,56%	89,81%	94,49%	91,08

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

Globalmente, as metas de satisfação e taxa de aplicação dos inquéritos foram cumpridas.

ESTGV – A satisfação global manteve-se, conseguindo-se alcançar a meta. A aplicabilidade dos inquéritos incide principalmente nos inquéritos em papel aquando da execução dos serviços prestados presencialmente. Por via online as respostas são exíguas.

ESAV – Registou-se um acréscimo no valor da percentagem da taxa de aplicação muito graças à aplicação do questionário via online. O nível de satisfação com os serviços aumentou devido ao esforço da equipa da biblioteca em manter os canais abertos à distância respondendo com eficácia, rapidez e eficiência via online às solicitações dos utilizadores.

ESEV- Só foram aplicados inquéritos à satisfação os utentes que efetuaram leitura presencial.

ESSV – Apesar da situação pandémica, a satisfação global manteve-se na média.

ESTGL – Os inquéritos à satisfação foram aplicados presencialmente. Considerando a atual situação pandémica, registamos uma satisfação global.

### 2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

inquérito	meta		Δ	2019	Δ	2020	Δ	2021
INQ*SAT.01pt <sup>(13)</sup>	≥ 80,00%	resultado da aplicação <sup>(13)</sup>	↓	ESSV	↓	ESSV	↑	ESSV
				89,03%		87,16%		88,56%
				ESEV		ESEV		ESEV
				83,36%		85,88%		90,00%
				ESTGV		ESTGV		ESTGV
				86,54%		93,17%		89,81%
				ESAV		ESAV		ESAV
				90,44%		93,75%		98,41%
				ESTGL		ESTGL		ESTGL
94,69%	93,75%	94,49%						
<b>GLOBAL</b>	<b>GLOBAL</b>	<b>GLOBAL</b>						
<b>90,44%</b>	<b>88,95%</b>	<b>91,08%</b>						

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

A satisfação global tem sido positiva nos três anos em referência, com oscilações pouco significativas.

## 3. MELHORIAS

### 3.1. IMPLEMENTAÇÃO

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
Nada a referir			

### 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 2021, não se realizaram reuniões da Comissão para a Qualidade dos SD.

Os serviços adaptaram-se ao novo "normal", pelo que se mantiveram os constrangimentos decorrentes da situação pandémica: publicações em quarentena após devolução, com o conseqüente uso reduzido; lotação limitada dos espaços físicos, com repercussões no acesso dos utilizadores.

Realçamos o esforço, a compreensão e adaptação de todos, no cumprimento dos objetivos.

Sem prejuízo da atualização das coleções físicas, mantemos o parecer, já manifestado no ano anterior, de que toda a comunidade académica beneficiaria, globalmente, de um maior investimento em bases de dados de ebooks e revistas científicas, que abranjam todas as valências dos cursos ministrados no PV.

Como também já referido no ano anterior, os resultados relativos aos indicadores do repositório não dependem dos serviços de documentação.

## 6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

Não foram registadas propostas de ações de melhoria.

ESEV - foi realizada auditoria ao CEDOC, sem recomendações de melhoria a registar.

ESTGV – A biblioteca foi auditada no dia 27 de maio de 2021, não foram propostas ações de melhoria.

ESTGL – Auditoria realizada no dia 28/05/2021, não tendo sido apresentadas sugestões de melhoria.

ESSV – O CDI foi auditado no dia 26/05/2021, não tendo sido propostas ações de melhoria.

ESAV – Realizou-se auditoria em Maio, sem indicação de melhorias a implementar.