



**Politécnico
de Viseu**

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

Ano 2024

Aprovado em: 2025-03-21



1. APRESENTAÇÃO	4
2. COLABORADORES	4
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	6
4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO	8
5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	8
6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO	12
7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	13
8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO	14
9. AUDITORIAS	14
10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	15
11. MELHORIA	16

Inválido para efeito de certificação

Elaborado por	Aprovado por
Colaboradores das Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação do IPV	Helena Vala Vice-Presidente IPV



1. APRESENTAÇÃO

Aos Serviços de Documentação e Informação (SD) compete, genericamente, a recolha, tratamento e difusão de documentação científica, técnica e pedagógica relacionada com as atividades das Unidades Orgânicas que integram e a cooperação com outros serviços e instituições afins.

Os SD do IPV têm como missão contribuir para a qualidade do processo de ensino/aprendizagem no âmbito das atribuições que lhes são próprias.

O tratamento técnico documental compreende as atividades de registo, carimbagem, catalogação, classificação, indexação, cotação, etiquetagem e arrumação das espécies bibliográficas, de acordo com as classificações específicas em vigor em cada biblioteca/centro de documentação.

A catalogação é realizada no sistema de gestão bibliográfica *mindPrisma*, atualmente na versão 5.0.0, com última atualização a janeiro de 2025.

O sistema *mindPrisma* cumpre todas as normas técnicas, requisitos, recomendações e exigências da Biblioteca Nacional de Portugal-Agência Bibliográfica Nacional, RGPD-Regulamento Geral de Proteção de Dados e IFLA-International Federation of Library Associations and Institutions. O sistema possui certificação pelas normas NP 4457:2021 e NP EN ISO 9001:2015, o que constitui, para os serviços, uma garantia de fiabilidade, desenvolvimento, inovação e qualidade.

No âmbito dos serviços ao público os SD prestam os seguintes: leitura de presença; empréstimo domiciliário; empréstimo interbibliotecas; empréstimo intercampus; pesquisa bibliográfica; serviço de referência; formação de utilizadores.

Os SD realizam difusão seletiva da informação através da elaboração de catálogos bibliográficos, boletins de sumários de publicações periódicas e newsletters.

Ao longo de cada ano são planeadas e realizadas, nos SD, atividades de carácter científico e cultural, numa perspetiva de promoção da leitura - sentido amplo - e da literacia.

2. COLABORADORES

- Técnicos superiores ? competências genéricas:

Coordenação e supervisão da organização e funcionamento dos SD, seus recursos humanos e materiais.

Definição de critérios de organização e funcionamento dos serviços.

Estudo das necessidades dos serviços e planeamento das atividades.

Seleção, classificação e indexação de documentação no âmbito das áreas de ensino e investigação da UO.

Definição de orientações para a aplicação de normas nacionais e internacionais no tratamento documental.

Catalogação de autoridades e revisão da catalogação bibliográfica.

Tratamento documental ? indexação e classificação - e depósito e validação de dissertações académicas das UO no repositório institucional do IPV.

Conceção e planeamento de instrumentos de difusão de informação.

Definição de procedimentos e estratégias de recuperação da informação.



Pesquisa bibliográfica a bases de dados nacionais e estrangeiras.

Serviço de referência - apoio aos utilizadores ? individualmente e ou em grupo - na pesquisa bibliográfica, na aplicação de normas portuguesas e internacionais na área da informação e documentação, na elaboração de citações e referências bibliográficas, e na aplicação dos Guias orientadores de trabalhos escritos das UO.

Realização de ações de formação de utilizadores.

Elaboração de estudos, relatórios e planeamento de atividades relacionadas com os SD, por solicitação superior.

Elaboração do relatório anual de atividades dos SD.

Desenvolvimento de contactos com entidades no sentido de estabelecer cooperação e agilizar o intercâmbio de informação, bem como o processo de aquisição de bibliografia.

Colaboração em grupos de trabalho de atividades específicas das UO, fora do âmbito dos SD, sempre que solicitado superiormente.

- Assistentes técnicos ? competências genéricas:

Atendimento ao público no âmbito dos serviços prestados: leitura de presença; empréstimo domiciliário; empréstimo intercampus; empréstimo interbibliotecas; pesquisa bibliográfica.

Serviço de referência - apoio aos utilizadores na consulta do catálogo, na elaboração de citações e referências bibliográficas e na aplicação dos Guias orientadores de trabalhos escritos.

Registo, carimbagem, catalogação, indexação, etiquetagem e arrumação das espécies bibliográficas nas estantes.

Catalogação bibliográfica ? monografias, analíticos e todo o tipo de documentos; catalogação de autoridades sob orientação superior, quando aplicável.

Preparação de Boletins bibliográficos e de Sumários de Publicações Periódicas.

Requisição e controle de consumíveis.

Registo e controle de receção de publicações periódicas; reclamação de publicações periódicas em atraso em coordenação com os serviços de aprovisionamento; contacto com editoras e distribuidoras das publicações periódicas, para agilizar a sua receção atempada.

Registo de entrada e saída de correspondência.

Formatação e processamento de texto e outros documentos no Microsoft Office e Office 365.

- Assistentes operacionais

A exercer funções de assistente técnico (ver descrição anterior).

* Nota: apenas dois técnicos superiores estão disponíveis a tempo inteiro.

CARREIRA	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
Técnico Superior	1	3*	1	1	1	7
Assistente Técnico	1	1	2	3	1	8
Assistente Operacional	0	0	0	0	1	1

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho (assim como os dados de entrada, respetivas fórmulas e metas) definidos para o apoio ao acesso ao ensino superior encontram-se identificados na seguinte tabela.

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

Instituto Politécnico de Viseu

INDICADOR		DADO		FÓRMULA	META
D001	tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	dBCDI001	número de dias gastos para disponibilização de novos documentos	dBCDI001/dBCDI002	=< 4,00 dias
		dBCDI002	número de documentos disponibilizados no período		
D002	evolução da base documental	dBCDI003	número de documentos disponíveis no final do ano	dBCDI003/dBCDI004*100	>= 102,00%
		dBCDI004	número de documentos disponíveis no final do ano anterior		
D003	tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	dBCDI005	número de dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica	dBCDI005/dBCDI007	=< 3,00 dias
D004	percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	dBCDI006	número de pesquisas bibliográficas realizadas no prazo estabelecido	dBCDI006/dBCDI007*100	>= 90,00%
		dBCDI007	número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período		
D005	evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	dBCDI008	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no corrente ano	(dBCDI008/dBCDI009)/(dBCDI010/dBCDI011)*100	>= 100,50%
		dBCDI009	número de utentes com atividade no corrente ano		
		dBCDI010	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no ano anterior		
		dBCDI011	número de utentes com atividade no ano anterior		
D006	percentagem de validações efetuadas no repositório	dBCDI012	número de validações efetuadas no repositório	dBCDI012/dBCDI013*100	100,00%
		dBCDI013	número de solicitações para validação no repositório		
D007	evolução dos documentos depositados no repositório digital	dBCDI014	número de documentos depositados no repositório no final do ano	dBCDI014/dBCDI015*100	>= 110,00%
		dBCDI015	número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior		

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho



4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Os indicadores de satisfação (assim como os dados de entrada, respetivas fórmulas e metas) encontram-se identificados na seguinte tabela.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
D008	satisfação com os serviços de documentação	dSAT073	número de respostas muito insatisfeito	$\frac{((dSAT073*1+dSAT074*2+dSAT075*3+dSAT076*4) / (dSAT073+dSAT074+dSAT075+dSAT076)/4)*100}{1}$	>= 80,00%
		dSAT074	número de respostas insatisfeito		
		dSAT075	número de respostas satisfeito		
		dSAT076	número de respostas muito satisfeito		
D009	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de documentação	dSAT077	número de utentes que responderam ao inquérito	$dSAT077/dSAT078*100$	>= 20,00%
		dSAT078	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

• ESAV

- Indicadores D001, D002, D003, D004 e D005 - cumpriram-se as metas estabelecidas alcançando os níveis de desempenho esperados.

Indicador D001 ? Apesar do cumprimento da meta estabelecida, o tempo médio de disponibilização de nova bibliografia aumentou para os 3,05 dias devido a duas doações documentais de particulares (com um número considerável de publicações), que ocorreram quase em simultâneo nas mesmas datas. Indicador D002 ? A meta foi atingida, dado que este ano se registou mais um acréscimo substancial do fundo documental com estas duas doações. Indicador D005 ? A meta foi cumprida e ultrapassada, apesar de os valores não serem tão expressivos como o ano transato. Os empréstimos domiciliários e da leitura presencial até aumentaram, mas devido a um acréscimo no número de utilizadores que tivemos nos nossos serviços registou-se uma ligeira diminuição no rácio percentual.

• ESSV

Foram cumpridas as metas dos indicadores D001, D002, D003, D004, D006 e D007.

De referir que o cumprimento dos indicadores D006 e D007 não depende nem é controlado pelos SD (já referido em anos anteriores). Apenas foram contabilizados os depósitos efetuados e validados pelo CDI. Conforme informação dos administradores do Repositório, e em virtude de alterações na plataforma informática que suporta o Repositório, não foi possível facultar estatísticas totais, completas.

O não cumprimento do indicador D005 deveu-se à diminuição do empréstimo domiciliário.



- ESEV

Nos indicadores D001, D003, D004, D005 e D006 as metas foram cumpridas.

D002 ? Meta não cumprida. O investimento em nova bibliografia foi um pouco menor em relação ao ano anterior. A aquisição de nova bibliografia está dependente dos pedidos realizados pelos Departamentos. Em análise, verificou-se que o número de documentos disponibilizados este ano foi inferior ao ano anterior. Para além das aquisições, contabilizam-se também as ofertas e os trabalhos académicos.

D007 ? Meta não cumprida.

Nota: Os dados referentes ao Repositório na coluna da ESEV são o somatório dos dados da ESEV, dos dados dos Centros de Investigação (são depositados pelos investigadores/docentes nos respetivos Centros de Investigação) e são validados pelos administradores do repositório (ESEV), mais os dados dos mapeamentos para os departamentos dos investigadores/docentes.

No que respeita ao indicador D007 ? acrescenta-se que este indicador não depende diretamente da biblioteca. Os bibliotecários apenas validam/aprovam os registos, cabendo aos docentes/investigadores fazer o depósito. É responsabilidade da biblioteca apenas e só, o depósito das dissertações de mestrado no repositório.

Os dados apresentados resultam da contagem dos emails recebidos para validação/aprovação no repositório. Para este relatório, não foi possível facultar as estatísticas totais completas provenientes do DSpace, por no final do ano de 2024 e início de 2025, ter sido disponibilizada uma nova versão do repositório, daí, de momento, não nos foi possível acedermos ao módulo de estatísticas.

- ESTGV

- D001; D002; D006 - Foram cumpridas as metas, alcançado o nível de desempenho esperado. Relativamente ao D002 ainda não se conseguiu chegar à percentagem esperada. É de referir que a percentagem atingida se deveu essencialmente às ofertas que recebemos. Este indicador está sujeito aos pedidos de aquisição realizados pelos docentes e da devida autorização do Diretor/a de Departamento. Não sendo exclusivamente da responsabilidade dos nossos serviços a aquisição de nova bibliografia.

- D003; D004 - Não tivemos pedidos de pesquisa bibliográfica no período.

- D005 ? O não cumprimento deste indicador deveu-se à diminuição de empréstimos domiciliários.

- D007- Meta não cumprida. Apenas foram contabilizados os depósitos efetuados pela biblioteca (Dissertações de Mestrado). Conforme informação dos administradores do Repositório, e em virtude de alterações na plataforma informática que suporta o Repositório, não foi possível facultar estatísticas totais, completas.

- ESTGL

- As metas dos indicadores D001, D003, D004, D008 e D009, foram cumpridas.

A meta do indicador D002 não foi cumprida, pese embora ter registado uma percentagem muito próxima (101,71%) 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.

As metas dos indicadores D005 (92,51%) e D007 (47,83) não foram cumpridas.

A meta do indicador SD005 não foi cumprida (92,51%). 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.

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
D001	tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	=< 4,00 dias	3.05	1.04	3.58	1.30	0.65	2.09
D002	evolução da base documental	>= 102,00%	103.90%	100.39%	103.01%	101.33%	101.71%	101.32%
D003	tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	=< 3,00 dias	1.50	0.38	1.64	0.00	0.00	1.95
D004	percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	>= 90,00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	101.75%
D005	evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	>= 100,50%	113.31%	112.95%	79.62%	81.83%	92.51%	95.34%
D006	percentagem de validações efetuadas no repositório	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
D007	evolução dos documentos depositados no repositório digital	>= 110,00%	2.63%	93.00%	208.82%	16.67%	47.83%	61.41%

tabela 04 | resultados desempenho



DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
dBCDI001	número de dias gastos para disponibilização de novos documentos	488	119	776	423	45	1851
dBCDI002	número de documentos disponibilizados no período	160	114	217	325	69	885
dBCDI003	número de documentos disponíveis no final do ano	5328	29663	7418	24729	4107	71245
dBCDI004	número de documentos disponíveis no final do ano anterior	5128	29549	7201	24404	4038	70320
dBCDI005	número de dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica	3	3	171	0	45	222
dBCDI006	número de pesquisas bibliográficas realizadas no prazo estabelecido	2	8	104	0	2	116
dBCDI007	número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	2	8	104	0	0	114
dBCDI008	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no corrente ano	2062	2034	1447	2775	524	8842
dBCDI009	número de utentes com atividade no corrente ano	125	316	200	318	115	1074
dBCDI010	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no ano anterior	1383	1493	1990	3178	660	8704
dBCDI011	número de utentes com atividade no ano anterior	95	262	219	298	134	1008
dBCDI012	número de validações efetuadas no repositório	4	425	71	38	11	549
dBCDI013	número de solicitações para validação no repositório	4	425	71	38	11	549
dBCDI014	número de documentos depositados no repositório no final do ano	4	425	71	38	11	549
dBCDI015	número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior	152	457	34	228	23	894

tabela 05 | dados desempenho



6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Globalmente, a evolução do desempenho dos serviços evidencia poucas alterações ao longo dos três últimos anos.

Relativamente ao indicador D001, o tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia foi ligeiramente maior, mas sem significado uma vez que a meta foi cumprida. O mesmo se aplica ao Indicador D003.

No que se refere ao indicador D002, evolução da base documental, é de referir que os SD não gozam de autonomia no processo de decisão de aquisição de nova bibliografia não podendo, assim, contribuir tão ativamente como seria desejável, para o cumprimento deste indicador.

A meta do indicador D005 não foi cumprida, tendo-se registado apenas um ligeiro aumento nos valores de 2024 relativamente a 2023.

As variações dos indicadores D006 e D007 não dependem dos SD, como já referido em relatórios de anos anteriores.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
D001	tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	=< 4,00 dias	1.81	↘	1.93	↘	2.09
D002	evolução da base documental	>= 102,00%	101.11%	↗	101.14%	↗	101.32%
D003	tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	=< 3,00 dias	1.26	↗	1.04	↘	1.95
D004	percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	>= 90,00%	100.00%	→	100.00%	↗	101.75%
D005	evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	>= 100,50%	94.14%	↗	123.69%	↘	95.34%
D006	percentagem de validações efetuadas no repositório	100%	95.96%	↗	97.95%	↗	100.00%
D007	evolução dos documentos depositados no repositório digital	>= 110,00%	143.80%	↘	128.45%	↘	61.41%

tabela 06 | evolução do desempenho



7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

- ESAV

- O nível de satisfação dos utilizadores aumentou ligeiramente, mantendo-se num bom nível e dentro da meta estabelecida. A taxa de aplicação do questionário continuou alta, graças à continuação da preferência da via online para submeterem as suas respostas.

- ESSV

- A meta do indicador D009 foi cumprida. O nível de satisfação dos utilizadores manteve-se dentro dos valores esperados.

- ESEV

D008, meta cumprida. verifica-se que em relação a 2023 o nível de satisfação aumentou.

D009 ? Meta não cumprida. Embora sejam enviados e-mails a todos os leitores que utilizam os serviços do CEDOC durante o ano, bem como, durante o período presencial, o número de respostas fica sempre aquém devido à baixa adesão ao preenchimento dos questionários (online e/ou presencial).

- ESTGV

- O nível de satisfação dos utilizadores aumentou ligeiramente, mantendo-se dentro dos valores esperados. Mediante a análise dos questionários depreende-se que as principais queixas são a nível do ambiente físico da biblioteca, no que toca à iluminação (incidência do sol direto, proveniente da claraboia); ventilação e conforto térmico. A partir de algumas observações escritas nos questionários verifica-se a necessidade de formação em língua inglesa para o serviço de atendimento. A taxa de aplicação do questionário diminuiu um pouco, mas manteve-se dentro dos valores esperados.

- ESTGL

- As metas dos indicadores D008 e D009, foram cumpridas. A taxa de aplicação do questionário à satisfação com o serviço foi cumprida e realizada online. Num universo de 134 utilizadores responderam 113.

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
D008	satisfação com os serviços de documentação	>= 80,00%	95.10%	90.82%	91.83%	93.18%	91.35%	92.83%
D009	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de documentação	>= 20,00%	56.80%	16.14%	21.00%	59.12%	64.93%	40.16%

tabela 07 | resultados satisfação

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
dSAT073	número de respostas muito insatisfeito	0	10	0	38	0	48
dSAT074	número de respostas insatisfeito	0	1	0	5	2	8
dSAT075	número de respostas satisfeito	20	26	66	129	5	246
dSAT076	número de respostas muito satisfeito	82	121	136	756	19	1114
dSAT077	número de utentes das bibliotecas e centros de documentação e informação que responderam ao inquérito	71	51	42	188	87	439
dSAT078	número de utentes das bibliotecas e centros de documentação e informação	125	316	200	318	134	1093

tabela 08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Globalmente, a satisfação com os SD é positiva. É de realçar a taxa de aplicação dos questionários que se manteve na ordem dos 40%.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
D008	satisfação com os serviços de documentação	>= 80,00%	92.43%	↘	90.94%	↗	92.83%
D009	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de documentação	>= 20,00%	24.53%	↗	40.61%	↘	40.16%

tabela 09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

A auditoria aos SD realizou-se no dia 24 de maio de 2024, conforme o programa anual de auditorias do SIGQ do IPV.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2024	AM - que seja ponderada uma estratégia de maior divulgação da nova bibliografia.			sim		Foram definidas como principais estratégias comuns para a divulgação da nova bibliografia: a atualização mensal da exposição de novidades, ou outras sugestões de leitura, no catálogo online; a exposição das novidades nos expositores próprios existentes nas bibliotecas, para o efeito.

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Os SD mantêm o parecer de que é fundamental investir em recursos científicos, técnicos, pedagógicos e bibliográficos relevantes, inovadores e diferenciadores, que cubram todas as áreas científicas dos cursos lecionados no IPV. Os SD apresentam regularmente, nas suas UOs, propostas de aquisição de bibliografia e recursos relevantes, por iniciativa própria e em resposta às necessidades manifestadas pelos utilizadores, mas não gozam de autonomia de decisão e orçamental no processo de aquisição.

Os SD consideram necessária a realização de formação especializada, de aperfeiçoamento de competências e atualização de conhecimentos técnicos, para todos os trabalhadores dos SD. Atualizar e adquirir novos conhecimentos é fundamental para a garantia da qualidade dos serviços prestados, constituindo um importante fator de motivação dos trabalhadores dos SD.

Os SD registam, com preocupação, a inexistência de investimento institucional nos aspetos acima referidos.

11. MELHORIA

Relativamente às ações de melhoria que os Serviços de Documentação (SD) se propuseram apresentar, em 2024, os serviços referem o seguinte:

1. Proposta de aquisição e/ou subscrição de recursos científicos, técnicos, bibliográficos, bases de dados e/ou outros recursos de relevância científica e pedagógica que abranja todas as valências e UOs do IPV.

Os SD desenvolveram esforços e diligências no sentido de aferir a possibilidade de subscrição, para o IPV, da base de dados Scopus + ScopusAI. Na impossibilidade de se fazer a subscrição, os SD dispensaram-se da apresentação do documento-proposta, considerando que cumpriram com a proposta de ação de melhoria, embora sem resultados positivos para os serviços e a instituição.

2. Proposta de formação profissional de atualização em atendimento ao público em bibliotecas e centros de documentação.

Os SD tomaram providências e contactaram a BAD, Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação, com a finalidade de solicitar informação, propostas de programas e orçamentos sobre formação especializada nas áreas da biblioteconomia. Uma vez que estas formações da BAD têm um custo elevado, considerou-se não ser viável de momento, a apresentação de uma proposta de formação profissional de atualização em atendimento ao público em bibliotecas e serviços de documentação, tendo em conta, não estar ao alcance dos SD a capacidade de ação e decisão nesta matéria. Neste sentido, consideram que cumpriram com a proposta de ação de melhoria.

Melhorias para 2025

Pelo exposto nos pontos 10 e 11, os SD são de parecer que a melhoria dos serviços se prende com os seguintes aspetos que, todavia, não dependem de decisão dos SD:

1. Subscrição de recursos científicos, técnicos, pedagógicos e bibliográficos relevantes, inovadores e diferenciadores, que cubram todas as áreas científicas dos cursos lecionados no IPV.

2. Formação especializada, de aperfeiçoamento de competências e atualização de conhecimentos técnicos, para todos os trabalhadores dos SD.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2025	Ver reflexão dos serviços no corpo do relatório, ponto 11.	n/a	n/a
2024	Apresentar uma proposta de aquisição e/ou subscrição de recursos científicos, técnicos, bibliográficos, bases de dados e/ou outros recursos de relevância científica e pedagógica que abranja todas as valências e UOs do IPV.	Até ao final de Junho de 2024	Apresentação de documento-proposta
2024	Apresentar uma proposta de formação profissional de atualização em atendimento ao público em bibliotecas e centros de documentação.	Até ao final de Maio de 2024	Apresentação de documento-proposta

tabela 11 | melhorias