



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E
INFORMAÇÃO

2023

Elaborado por

Colaboradores das Bibliotecas e Centros de
Documentação e Informação do IPV

29/01/2024

Aprovado por

Helena Vala
Vice-Presidente IPV

30/01/2024

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.

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 caráter científico e cultural, numa perspetiva de promoção da leitura - sentido amplo - e da literacia.

2. COLABORADORES

Técnico superior – 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 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.

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.

Assistente operacional - competências genéricas:

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

CARREIRA	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
Técnico superior	1	3*	1	1	1	4
Assistente técnico	1	1	2	3	1	8
Assistente operacional					1	1

* 1 técnico superior tem afetação no Gabinete de Apoio aos docentes, mas também, presta apoio no gabinete técnico do CEDOC

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
D001	tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	dD001	número de dias gastos para disponibilização de novos documentos	=dD001/dD002	≤ 4,00 dias
		dD002	número de documentos disponibilizados no período		
D002	evolução da base documental	dD003	número de documentos disponíveis no final do ano	=dD003/dD004*100	≥ 102,00%
		dD004	número de documentos disponíveis no final do ano anterior		
D003	tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	dD005	número de dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica	=dD005/dD007	≤ 3,00 dias
D004	percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	dD006	número de pesquisas bibliográficas realizadas no prazo estabelecido	=dD006/dD007*100	≥ 90,00%
		dD007	número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período		
D005	evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	dD008	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no corrente ano	=(dD008/dD009)/(dD010/dD011)*100	≥ 100,50%
		dD009	número de utentes com atividade no corrente ano		
		dD010	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no ano anterior		
		dD011	número de utentes com atividade no ano anterior		
D006	percentagem de validações efetuadas no repositório	dD012	número de validações efetuadas no repositório	=dD012/dD013*100	100,00%
		dD013	número de solicitações para validação no repositório		
D007	evolução dos documentos depositados no repositório digital	dD014	número de documentos depositados no repositório no final do ano	=dD014/dD015*100	≥ 110,00%
		dD015	número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior		

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
D008	satisfação com os serviços de documentação	dD016	número de respostas muito insatisfeito	=(dD016*1+dD017*2+dD018*3+dD019*4)/(dD016+dD017+dD018+dD019)*25	≥ 80,00%
		dD017	número de respostas insatisfeito		
		dD018	número de respostas satisfeito		
		dD019	número de respostas muito satisfeito		
D009	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de documentação	dD020	número de utentes que responderam ao inquérito	=dD020/dD021*100	≥ 20,00%
		dD021	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

ESAV – Indicadores D001, D003 e D004, cumpriram-se as metas estabelecidas alcançando os níveis de desempenho esperados. Indicador D002 – A meta foi atingida, dado que este ano se registou um acréscimo substancial do fundo documental. Esta evolução positiva deveu-se em grande parte ao inusitado número de oferta de publicações que atingiu um valor considerável. Indicador D005 – A meta foi cumprida, registando-se uma maior procura e afluência de alunos pelos SD. Apesar de os valores não serem ainda muito significativos, revela que estamos aos poucos a recuperar os índices alcançados antes do período pandémico. Relativamente aos Indicadores D006 e D007 foram alcançadas as metas propostas, mas com uma ligeira descida na evolução dos documentos depositados. Referimos que, a cadência do número de documentos depositados não depende dos SD, mas da comunidade depositante.

ESSV – Foram cumpridas as metas dos indicadores D001, D003, D004, D005 e D006. Não foram cumpridas as metas dos indicadores D002 e D007. Relativamente ao indicador D002 foi menor, relativamente ao ano anterior, o investimento em aquisição de nova bibliografia. Relativamente ao indicador D007, e como já referido em relatórios de anos anteriores, o seu cumprimento não depende nem é controlado pelos SD. O mesmo se aplica ao indicador D006.

ESEV - D001, D003, D004, D005, D007, D008 e D009 metas cumpridas.

D002 – Meta não cumprida. O pedido de aquisição de nova bibliografia está dependente dos pedidos realizados pelos Departamentos. Em análise, verificou-se que o número de documentos disponibilizados este ano foi superior ao ano anterior, mas, mesmo assim, não se superou este indicador. É importante informar que são contabilizados também as ofertas e os trabalhos académicos.

D006 – Meta não cumprida. Este não cumprimento tem a ver com as **não** validações de alguns depósitos submetidos, por já se encontrarem no repositório repetidos e por isso rejeitados ou, por não estarem em conformidade. Por conseguinte, o nº de validações será sempre inferior às submissões para validação.

D006 e D007 –A ter em conta:

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 os registos, cabendo aos docentes/investigadores fazer o depósito. É responsabilidade da biblioteca apenas o depósito das dissertações de mestrado no repositório.

ESTGV –D001; D003; D004, D005 e D007- Foram cumpridas as metas, alcançado o nível de desempenho esperado. Relativamente ao D002, apesar de termos conseguido melhores resultados que no ano anterior e estando quase a atingir a meta estabelecida, 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. D006 – Não foi atingida a meta estabelecida, devendo-se ao facto de terem sido rejeitados alguns documentos depositados no repositório, referentes a documentos já existentes.

ESTGL – As metas dos indicadores D.001, D.003, D.004, D.008 e D.009, foram cumpridas.

A meta do indicador D.002 não foi cumprida, pese embora ter registado uma percentagem muito próxima (101,08%) 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 D.005, D006 e D007 não foram cumpridas.

A meta do indicador SD.005 não foi cumprida (72,73%). 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	1,08	2,17	1,95	2,32	1,05	1,93
D002	evolução da base documental	≥ 102,00%	103,35%	100,47%	100,93%	101,57%	101,08%	101,14%
D003	tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	≤ 3,00 dias	1,50	0,29	1,07	1,00	1,00	1,04
D004	percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	≥ 90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
D005	evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	≥ 100,50%	121,79%	112,77%	140,85%	140,07%	72,73%	123,69%
D006	percentagem de validações efetuadas no repositório	100%	100,00%	98,24%	100,00%	98,00%	90,00%	97,95%
D007	evolução dos documentos depositados no repositório digital	≥ 110,00%	116,92%	129,10%	45,95%	207,27%	82,14%	128,45%

tabela 04 | resultados desempenho 2023

DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV	
dD001	número de dias gastos para disponibilização de novos documentos	180	297	113	876	45	1511
dD002	número de documentos disponibilizados no período	166	137	58	378	43	782
dD003	número de documentos disponíveis no final do ano	5128	29549	7201	24404	4038	70320
dD004	número de documentos disponíveis no final do ano anterior	4962	29412	7135	24026	3995	69530
dD005	número de dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica	3	2	139	1	2	147
dD006	número de pesquisas bibliográficas realizadas no prazo estabelecido	2	7	130	1	2	142
dD007	número de pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período	2	7	130	1	2	142
dD008	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no corrente ano	1383	1493	1990	3178	660	8704
dD009	número de utentes com atividade no corrente ano	95	262	219	298	134	1008
dD010	número de documentos consultados (leitura domiciliária e presencial) no ano anterior	1016	1334	1387	2642	623	7002
dD011	número de utentes com atividade no ano anterior	85	264	215	347	92	1003
dD012	número de validações efetuadas no repositório	8	335	19	98	18	478
dD013	número de solicitações para validação no repositório	8	341	19	100	20	488
dD014	número de documentos depositados no repositório no final do ano	152	457	34	228	23	894
dD015	número de documentos depositados no repositório no final do ano anterior	130	354	74	110	28	696

tabela 05 | dados desempenho 2023

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 perfeitamente 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.

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

INDICADOR		META	2021	Δ	2022	Δ	2023
D001	tempo médio gasto para disponibilizar nova bibliografia	≤ 4,00 dias	2,06	↗	1,81	↘	1,93
D002	evolução da base documental	≥ 102,00%	100,90%	↗	101,11%	↗	101,14%
D003	tempo médio gasto na resposta a pedidos de pesquisa bibliográfica	≤ 3,00 dias	1,04	↘	1,26	↗	1,04
D004	percentagem de respostas a pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados no prazo estabelecido	≥ 90,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
D005	evolução da coleção utilizada - leitura domiciliária + leitura de presença	≥ 100,50%	85,58%	↗	94,14%	↗	123,69%
D006	percentagem de validações efetuadas no repositório	100%	97,36%	↘	95,96%	↗	97,95%
D007	evolução dos documentos depositados no repositório digital	≥ 110,00%	125,92%	↗	143,80%	↗	128,45%

tabela 06 | evolução do desempenho 2021/2023

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

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

ESSV – A meta do indicador D009 não foi cumprida, não obstante os esforços do serviço na aplicação dos questionários à satisfação. Ainda assim, o resultado melhorou ligeiramente, relativamente a 2022. Os 14,61% que responderam manifestaram-se maioritariamente satisfeitos.

ESEV – D008, meta cumprida, verifica-se que em relação a 2022 o nível de satisfação diminuiu ligeiramente, mas ainda com valores bem acima da meta. De salientar, que embora sejam enviados e-mails a todos os leitores que utilizaram os serviços do CEDOC este ano, o número de respostas online foi baixo.

ESTGV - O nível de satisfação dos utilizadores diminuiu ligeiramente, mas manteve-se dentro da meta estabelecida. 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), computadores de pesquisa obsoletos. A partir de alguns comentários por parte dos utilizadores verifica-se a necessidade de formação no serviço de atendimento. A taxa de aplicação do questionário manteve-se alta, devido disponibilização dos questionários em papel aquando do atendimento presencial. Continua a notar-se fraca adesão ao preenchimento do questionário online.

ESTGL - As metas dos indicadores D.008 e D.009, foram cumpridas.

A taxa de aplicação do questionário à satisfação com o serviço foi cumprida e realizada online. Num universo de 111 utilizadores responderam 81.

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
D008	satisfação com os serviços de documentação	≥ 80,00%	96,43%	88,76%	95,97%	89,53%	91,67%	90,94%
D009	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de documentação	≥ 20,00%	43,16%	20,61%	14,61%	64,43%	72,97%	40,61%

tabela 07 | resultados satisfação 2023

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	PV
dD016	número de respostas muito insatisfeito	0	5	5	6	0	16
dD017	número de respostas insatisfeito	2	13	0	19	3	37
dD018	número de respostas satisfeito	24	79	10	343	21	477
dD019	número de respostas muito satisfeito	170	170	140	585	57	1122
dD020	número de utentes que responderam ao inquérito	41	54	32	192	81	400
dD021	número de utentes dos serviços	95	262	219	298	111	985

tabela 08 | dados satisfação 2023

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Globalmente, a satisfação com os SD é positiva. O valor ligeiramente inferior, relativamente a 2022, não é significativo.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
D008	satisfação com os serviços de documentação	≥ 80,00%	91,08%	↗	92,43%	↘	90,94%
D009	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de documentação	≥ 20,00%	31,98%	↘	24,53%	↗	40,61%

tabela 09 | evolução da satisfação 2021/2023

9. AUDITORIAS

A auditoria aos SD realizou-se no dia 21 de maio de 2023, conforme o programa anual de auditorias do SIGQ do IPV.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2023	C - Revisão do procedimento SD01 (ver relatório anual dos SD 2022) no ponto 3.1.			Sim	Sim	Os SD procederam à revisão do procedimento SD01 e são de parecer que, na tramitação que responsabiliza os SD, o SD01 está adequado e não carece de alterações.
2023	AM - implementação de workflows no âmbito da implementação do sistema de gestão documental (filedoc) para espelhar e criar uma maior simplificação, celeridade, segurança e qualidade nos serviços prestados, nomeadamente no registo e organização dos impressos dos processos no âmbito do SIGQ SD 01 e seguintes (ver relatório anual dos SD no ponto 3.1.).			Não		Os SD não têm autonomia nem permissões para efetuar workflows e respetivas parametrizações no sistema de gestão documental filedoc.
2023	AC - verificação do procedimento descrito SD01, no seu ponto 6, ou seja, a nomenclatura relativa ao procedimento encontra-se desatualizada.			Sim	Sim	

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Os SD são de parecer que é fundamental investir em recursos científicos, técnicos, pedagógicos e bibliográficos relevantes que cubram todas as áreas científicas dos cursos lecionados no IPV. Os SD apresentam regularmente, nas suas UOs, propostas de aquisição de recursos relevantes, mas não gozam de autonomia de decisão e orçamental no processo de aquisição.

Outro aspeto que se considera relevante é a realização de formação especializada para 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.

11. MELHORIA

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
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