



**Universidade do Minho**  
Serviço de Documentação e Bibliotecas

**RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES  
2021**

**USDB**

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	1
<b>1.1. MISSÃO, VALORES E VISÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. ESTRUTURA ORGÂNICA .....</b>	<b>2</b>
2. MEIOS DE AÇÃO .....	5
<b>2.1. HUMANOS .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. MATERIAIS .....</b>	<b>6</b>
2.2.1. INSTALAÇÕES .....	6
2.2.2. MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS.....	6
2.2.3. DOTAÇÃO ORÇAMENTAL.....	7
3. ATIVIDADES.....	9
<b>3.1. GABINETE DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE BIBLIOTECAS .....</b>	<b>9</b>
3.1.1. AQUISIÇÕES.....	9
3.1.2. TRATAMENTO DOCUMENTAL .....	11
3.1.3. GESTÃO DE COLEÇÕES.....	14
3.1.4. LEITURA E EMPRÉSTIMO.....	14
<b>3.2. GABINETE DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO CIENTÍFICA, REPOSITÓRIOS E CIÊNCIA ABERTA .....</b>	<b>20</b>
3.2.1. GESTÃO DE REPOSITÓRIOS .....	21
3.2.2. SERVIÇOS DE EDIÇÃO DA UMINHO EDITORA .....	27
3.2.3. GESTÃO DE PROJETOS DE CIÊNCIA ABERTA .....	31
3.2.4. SERVIÇOS DE SUPORTE À DE CIÊNCIA ABERTA E GESTÃO DE DADOS DE INVESTIGAÇÃO.....	41
3.2.5. GESTÃO DE INFORMAÇÃO CIENTÍFICA.....	42

<b>3.3. NÚCLEO DE INFORMAÇÃO BIBLIOGRÁFICA E FORMAÇÃO DE UTILIZADORES .....</b>	<b>43</b>
3.3.1. GESTÃO DE RECURSOS E SERVIÇOS ELETRÔNICOS.....	43
3.3.2. REFERÊNCIA E DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO .....	51
3.3.3. SETOR DE FORMAÇÃO DE UTILIZADORES .....	56
3.3.4. SETOR DE ANIMAÇÃO .....	57
<b>3.4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>59</b>
3.4.1. ANÁLISE DO DESEMPENHO COM CLIENTES.....	60
3.4.2. ANÁLISE SATISFAÇÃO COLABORADORES.....	62
3.4.3. ANÁLISE DO DESEMPENHO DOS FORNECEDORES.....	63
3.4.4. ANÁLISE DAS NÃO CONFORMIDADES E RECLAMAÇÕES E ESTUDO DE CAUSAS .....	63
3.4.5. ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS .....	64
<b>3.5. SUPORTE INFORMÁTICO .....</b>	<b>67</b>
3.5.1. MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO.....	68
3.5.2. SUPORTE .....	69
4. FORMAÇÃO DOS COLABORADORES.....	72
5. ANÁLISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL.....	74
<b>5.1. ANÁLISE GLOBAL: OBJETIVOS E PROGRAMA DE GESTÃO .....</b>	<b>74</b>
6. NOTAS FINAIS.....	77

## Figuras

Figura 1: Organigrama do Serviço de Documentação e Bibliotecas .....	4
Figura 2: Funcionários que prestaram serviço no Serviço de Documentação e Bibliotecas .....	6
Figura 3: Mobiliário e equipamento adquirido .....	7
Figura 4: Receitas .....	7
Figura 5: Despesas .....	8
Figura 6: Aquisição de bibliografia em 2021 .....	9
Figura 7: Investimento em livros, bases de dados e revistas.....	10
Figura 8: Novas publicações monográficas recebidas .....	11
Figura 9: Publicações enviadas para as bibliotecas depositárias em 2020 e 2021 .....	12
Figura 10: Entradas mensais de novos registos bibliográficos em 2020 e 2021 .....	13
Figura 11: Movimentos de empréstimos de publicações nos balcões de atendimento .....	16
Figura 12: Agendamentos de empréstimos nas bibliotecas da UMinho .....	16
Figura 13: Reservas online de espaços e recursos multimédia e informáticos .....	19
Figura 14: Curadoria de metadados em registos do RepositóriUM em 2021 .....	21
Figura 15: Número de documentos validados por mês em 2021 e evolução por ano .....	22
Figura 16: Tipos de documentos e tipos de acesso no último ano .....	22
Figura 17: Distribuição dos depósitos efetuados em 2021 por ano de publicação .....	23
Figura 18: Evolução de <i>downloads</i> e registos consultados por ano .....	23
Figura 19 : Cobertura geográfica de países e territórios com acessos ao RepositóriUM em 2021 .....	24
Figura 20: Origem dos <i>downloads</i> ao RepositóriUM em 2021 .....	24
Figura 21: Amostra de dados demográficos de utilizadores do RepositóriUM em 2021 .....	25

Figura 22: Origens do tráfego ao RepositóriUM	Figura 23: Sessões via “referência social”.....	25
Figura 24: Registos com informação de financiamento depositados no RepositóriUM.....		26
Figura 25: Livros publicados pela UMinho Editora em 2021 .....		28
Figura 26: Consultas de e-books durante o ano de 2021 .....		29
Figura 27: Downloads de e-books durante o ano de 2021.....		29
Figura 28: Consultas aos artigos das revistas alojadas na UMinho Editora .....		30
Figura 29- Serviços integrados no OpenAIRE-Nexus .....		34
Figura 30 : Comunicações públicas em eventos nacionais e internacionais.....		40
Figura 31: Publicações de 2021.....		41
Figura 32: Sessões da Semana Internacional do Acesso Aberto .....		42
Figura 33: Sessões e pesquisas no catálogo por mês/ano.....		43
Figura 34: Sessões e pesquisas no serviço A-to-Z por mês/ano .....		44
Figura 35: Sessões e pesquisas no serviço A-to-Z por mês.....		45
Figura 36: Número de downloads na b-on .....		46
Figura 37: Evolução do número de downloads na b-on por ano.....		46
Figura 38: Número de downloads na b-on por editora.....		46
Figura 39: Média de downloads na b-on por título.....		47
Figura 40: Número de pesquisas em bases referenciais b-on.....		47
Figura 41: Número de pesquisas em bases referenciais b-on - evolução anual .....		48
Figura 42: Número de downloads em bases de texto integral.....		49
Figura 43: Número de downloads em bases de texto integral - evolução anual .....		49
Figura 44: Número de pesquisas em bases referenciais .....		49

Figura 45: Número de pesquisas em bases referenciais – evolução anual .....	50
Figura 47: Reposta a pedidos internos de documentos .....	52
Figura 48: Reposta a pedidos externos de documentos.....	52
Figura 49: Evolução do número de pedidos internos e externos .....	52
Figura 50: Origem dos pedidos internos de documentos.....	53
Figura 51: Origem dos pedidos externos de documentos .....	53
Figura 53: Distribuição temática de questões de referência.....	54
Figura 54: Visualizações dos guias (in)formativos .....	55
Figura 55: Ações de apresentação e formação .....	56
Figura 57: Atividades de extensão cultural .....	59
Figura 58: Respostas ao questionário LibQual .....	60
Figura 60: Questão 1 – Qualidade do atendimento .....	61
Figura 61: Questão 2 – Qualidade do atendimento por fator .....	61
Figura 62: Questão 3 – Avaliação global do atendimento .....	61
Figura 63: Média da avaliação da satisfação das ações de formação .....	62
Figura 64: Média da avaliação da satisfação dos pedidos de fornecimento de serviços Interbibliotecas.....	62
Figura 65: Resultados do questionário de satisfação dos colaboradores 2021 .....	62
Figura 66: Análise temporárias dos resultados 2020/2021 .....	63
Figura 67: Avaliação dos fornecedores .....	63
Figura 71: Sugestões de Melhoria e Observações registadas na auditoria interna .....	65
Figura 74: Constituição do parque informático da USDB.....	69
Figura 75: Percentagem do número de solicitações por tipo de intervenção .....	70

Figura 76: Percentagem de tempo despendido por tipo de intervenção.....	70
Figura 77: Percentagem de tempo despendido por sector.....	71
Figura 78: Formação dos colaboradores.....	72
Figura 79: Distribuição dos colaboradores que frequentaram formações por unidade setorial dos USDB .....	72
Figura 80: Média de formações por colaborador.....	73
Figura 81: Eficácia das formações.....	73
Figura 82: Indicadores e resultados em 2021.....	75

# 1. INTRODUÇÃO

O Serviço de Documentação e Bibliotecas é uma importante estrutura de apoio às atividades desenvolvidas na Universidade do Minho. Recolhe, trata, organiza, disponibiliza, fornece e preserva os recursos informativos relevantes para as atividades educativas e de investigação científica e tecnológica que decorrem na UMinho, contribuindo ainda para a valorização do conhecimento gerado na Universidade.

O Serviço de Documentação e Bibliotecas garante a gestão das bibliotecas da Universidade do Minho, tanto em Braga como em Guimarães, e desenvolve um conjunto de ações que promovem e facilitam o acesso dos utilizadores às mais diversas fontes de informação.

## 1.1. Missão, Valores e Visão

De acordo com o Regulamento Orgânico da Universidade do Minho, o Serviço de Documentação e Bibliotecas, dirigido por um diretor de serviços, tem por missão gerir e disponibilizar recursos, espaços e serviços de documentação, publicações e informação bibliográfica de suporte a atividades de cariz educacional, científico, tecnológico e cultural e contribuir para a preservação, disseminação e valorização do conhecimento gerado na Universidade, competindo-lhe, nomeadamente

- a) Gerir as bibliotecas da UMinho e disponibilizar espaços, coleções e serviços que apoiem, acolham e estimulem o estudo e a aprendizagem;
- b) Promover ações e disponibilizar materiais de formação e capacitação dos membros da Universidade no domínio da literacia da informação, da comunicação científica e da ciência aberta;
- c) Gerir e disponibilizar repositórios, plataformas de publicação, serviços editoriais e outros serviços de apoio à investigação, preservação, disseminação e valorização do conhecimento gerado na Universidade do Minho;
- d) Promover ou participar em projetos e redes, nacionais e internacionais, no domínio da informação científica, da ciência aberta e da cooperação entre bibliotecas.

No desempenho da sua missão, o Serviço de Documentação e Bibliotecas é norteado por um conjunto de **valores**, que enformam todas as atividades que desenvolvem:

- Orientação para os utilizadores;
- Respeito pelas pessoas e pelo ambiente;
- Inovação;
- Acesso à informação e liberdade intelectual;
- Excelência.

Respondendo aos compromissos definidos e assumidos no estabelecimento da sua missão, e orientados pelos valores que norteiam a sua atividade, o Serviço de Documentação e Bibliotecas do Minho prossegue uma **visão** ambiciosa, pretendendo:

- Ser reconhecido pelos seus utentes (individuais e institucionais) como um serviço indispensável e de

excelência no apoio ao ensino, aprendizagem, investigação, bem como à criação, difusão e valorização do conhecimento gerado na Universidade do Minho;

- Ser uma referência e um dos líderes, em termos nacionais e internacionais, no desenvolvimento e prestação de recursos e serviços de informação bibliográfica inovadores;
- Ser uma organização social e ambientalmente responsável, controlando custos, eliminando desperdícios, promovendo a formação profissional e o desenvolvimento pessoal dos seus colaboradores e oferecendo um ambiente de trabalho acolhedor, facilitando a interação, aos seus utentes e colaboradores.

## **1.2. Estrutura orgânica**

De acordo com o Regulamento Orgânico das Unidades de Serviços da Universidade do Minho aprovado pelo Despacho RT-44/2020 de 7 de maio 2020, o Serviço de Documentação e Bibliotecas integra hierárquica e funcionalmente as seguintes unidades:

- a) Gabinete de Biblioteconomia e Gestão de Bibliotecas;
- b) Gabinete de Gestão de Informação Científica, Repositórios e Ciência Aberta;
- c) Núcleo de Informação Bibliográfica e Formação de Utilizadores.

Ao Gabinete de Biblioteconomia e Gestão de Bibliotecas compete:

- a) Apoiar os processos de:
  - i. Obtenção de publicações e documentação, por aquisição, oferta e permuta;
  - ii. Catalogação e classificação das publicações e documentação, de acordo com a regulamentação e normas em vigor.
  - iii. Inserção das respetivas referências nas bases de dados bibliográficos;
  - iv. Organização e conservação dos fundos documentais.
- b) Gerir as bibliotecas e outros espaços da Universidade destinados à leitura e estudo, bem como os serviços de empréstimo de publicações.

Ao Gabinete de Gestão de Informação Científica, Repositórios e Ciência Aberta compete:

- a) Disponibilizar serviços e ferramentas de apoio à publicação científica e académica, à gestão de dados de investigação e à monitorização de indicadores bibliométricos;
- b) Gerir os repositórios de publicações e dados de investigação, garantindo a sua interoperabilidade com outras infraestruturas, nacionais e internacionais de informação científica;
- c) Disponibilizar os serviços necessários ao desenvolvimento da atividade editorial da UMinho, nomeadamente no âmbito da UMinho Editora;
- d) Promover a participação da Universidade em redes e projetos relacionados com a informação científica, repositórios e ciência aberta.

Ao Núcleo de Informação Bibliográfica e Formação de Utilizadores compete:

- a) Disponibilizar serviços de pesquisa e de acesso a informação bibliográfica de suporte a atividades de cariz educacional, científico, tecnológico e cultura, disponível na Universidade;
- b) Facilitar o acesso e a utilização dos serviços e recursos de informação bibliográfica disponíveis na UMinho através da realização de ações de formação e da disponibilização de guias e outros instrumentos de suporte, em articulação com as unidades orgânicas;
- c) Promover e organizar iniciativas de natureza cultural e de divulgação científica em colaboração com as unidades orgânicas da Universidade e entidades externas.

O Serviço de Documentação e Bibliotecas integra também o Secretariado, chefiado por um chefe de secção diretamente dependente do diretor, que integra o setor de Manutenção, e tem por função garantir todo o apoio administrativo à direção de serviços, competindo-lhe:

- a) Executar e controlar as operações administrativas referentes a receitas e despesas dos Serviços;
- b) Executar as operações administrativas referentes à gestão do pessoal dos Serviços (assiduidade, férias, deslocações, etc.);
- c) Executar a aquisição de bens e manter o inventário do material não livro;
- d) Gerir a entrada e saída de correio e manter o arquivo do Serviço;
- e) Divulgar internamente na Unidade as normas internas e demais diretrizes institucionais, bem como a legislação com interesse para a Unidade.

Diretamente dependentes do Diretor de Serviço encontram-se também o Sistema de Gestão da Qualidade e o Suporte Informático.

No que diz respeito ao Sistema de Gestão da Qualidade, o responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade tem por função a gestão e dinamização de todo o Sistema, competindo-lhe nomeadamente:

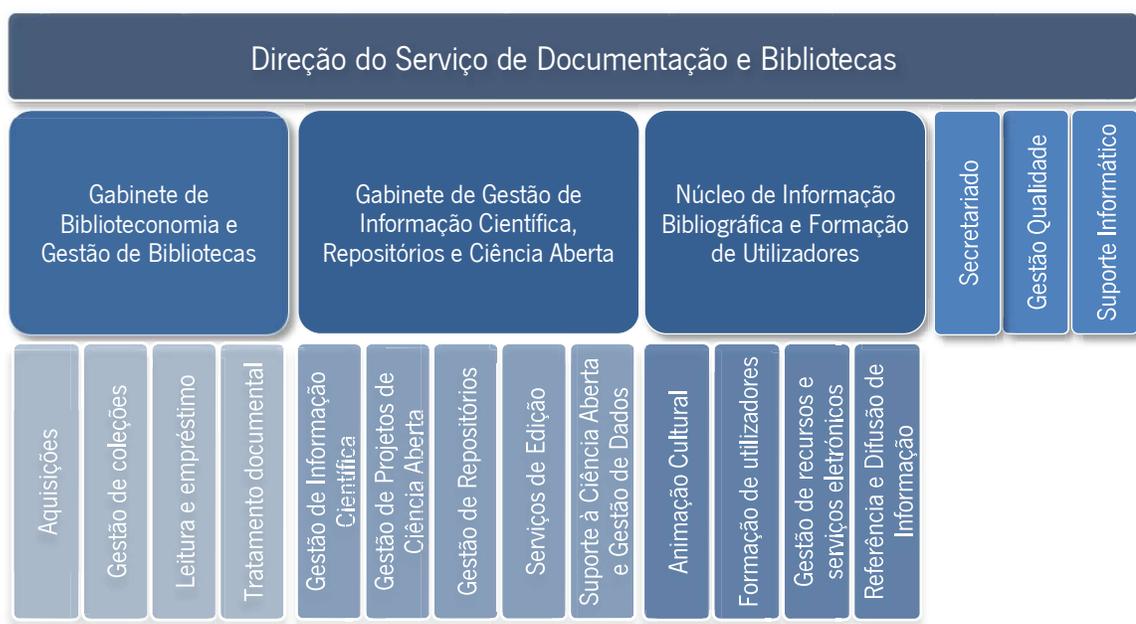
- a) Coordenar e gerir globalmente o SGQ;
- b) Melhorar continuamente a eficácia do SGQ;
- c) Apoiar o processo Planeamento e Controlo pela Direção do Serviço;
- d) Coordenar e/ou gerir, consoante os casos, os processos operacionais, de suporte e de medição e análise;
- e) Gerir o Portal da Qualidade

O Suporte Informático tem por função apoiar a utilização dos sistemas e equipamentos informáticos, garantindo o seu funcionamento regular, competindo-lhe nomeadamente:

- a) Assegurar a manutenção do equipamento informático dos SDB;
- b) Garantir a funcionamento e atualização dos programas e aplicações de computador instalados nos equipamentos e serviços digitais dos SDB;

- c) Gerir os servidores, sistemas de bases de dados e software dos serviços disponibilizados interna e externamente;
- d) Auxiliar a equipa de colaboradores dos SDB na utilização de equipamentos, programas de computador e sistemas de gestão informação;
- e) Apoiar a direção dos SDB na aquisição de equipamentos e software, no desenvolvimento de sistemas aplicativos e serviços de informação e na introdução de novas tecnologias

Desta forma, a estrutura orgânica do Serviço de Documentação e Bibliotecas pode ser graficamente representada pelo seguinte organograma:



**Figura 1: Organograma do Serviço de Documentação e Bibliotecas**

## 2. MEIOS DE AÇÃO

### 2.1. Humanos

Ao nível dos recursos humanos, o ano de 2021 foi marcado por uma grande estabilidade, sendo o facto mais relevante a integração na USDB dos dois funcionários que exercem funções na Biblioteca de Ciências da Educação, quando a gestão dessa biblioteca passou do Instituto de Educação para os Serviços de Documentação e Bibliotecas. Merece também referência o processo de reorganização da equipa, com a reafecção de alguns funcionários a novas tarefas e funções.

Para assegurar tarefas relacionadas com o funcionamento das bibliotecas em Azurém e Gualtar continuou a recorrer-se à colaboração de alunos bolsiros.

O quadro seguinte apresenta nome e categoria dos funcionários que trabalharam nos Serviços de Documentação em 2021 (funcionários com contrato por tempo indeterminado ou a termo):

Nome	Categoria
Alda Maria Vieira Silva	Assistente Técnico
Ana Gabriela Araújo Quadrado Sampaio	Assistente Técnico
Ana Paula Fernandes	Assistente Técnico (CRP)
Ana Raquel Martins Truta	Técnico Superior (CRP)
Anabela Lopes Rocha	Assistente Técnico
André Manuel Monteiro Vieira	Técnico Superior (CRP)
Carla Sofia Fernandes Marques	Técnico Superior (CRP)
Carlos Alberto Gonçalves <b>a)</b>	Assistente Técnico (CRP)
Carolina Dores Ferreira Guimarães	Assistente Técnico
César Augusto Duarte Silva <b>a)</b>	Assistente Técnico
Cláudia Gabriela Fernandes Torcato Ribeiro	Assistente Técnico
Cláudia Manuela Alves Nascimento	Assistente Técnico (CRP)
Conceição Cunha Fernandes	Assistente Técnico (CRP)
Cristina Maria Vieira Silva	Assistente Técnico (CRP)
Daniela Alexandra Vasconcelos V. C. Ramalho	Técnico Superior
Eduardo Guimarães dos Santos	Assistente Técnico (CRP)
Edward Acácio Gomes Cardoso	Assistente Técnico
Elói António Santos Cordeiro Rodrigues	Diretor de Serviços
Ilda Manuela Rodrigues Correia	Assistente Técnico (CRP)
Jorge Pedro Araújo Oliveira	Assistente Técnico
José Carlos Rodrigues Cunha	Assistente Técnico
José Manuel Carona Carvalho	Técnico Superior (CRP)
Judite Leite Oliveira Dias	Assistente Técnico (CRP)
Maria Antónia Pebre Madeira Correia de Sousa	Técnico Superior (CRP)
Maria Cristina Fernando Gonçalves	Técnico Superior
Maria Matilde Martins Almeida	Chefe de Divisão
Maria Paula Machado Sousa Marques	Assistente Técnico
Maria Sameiro Nogueira Machado Martins	Assistente Técnico

Maria Sameiro Silva Oliveira	Assistente Técnico
Maria Teresa Moreira Martins Costa	Assistente Técnico (CRP)
Nadine Gonçalves Rebelo Ferraz	Assistente Técnico (CRP)
Nuno Filipe Jesus Fernandes	Técnico Informática (CRP)
Paula Cristina Freitas Silva Claro	Assistente Técnico
Paula Cristina Marinho Moura	Técnico Superior (CRP)
Paulo Agostinho Alves Gomes	Técnico Informático de Grau 1 Nível 1
Paulo Jorge Maia Silva	Assistente Técnico
Pedro Manuel Duarte Cerqueira Dinis	Técnico Superior
Pedro Miguel Oliveira Bento Príncipe	Chefe de Divisão (CRP)
Ricardo Otelos Santos Saraiva Cruz	Técnico Superior
Rui Miguel Oliveira Martins	Assistente Técnico (CRP)
Senhorinha Santa Cruz Passos	Assistente Operacional
Severina Manuela Costa Araújo	Coordenador Técnico
Susana Cristina Lima Alves	Assistente Técnico
Susana Patrícia Lopes Costa	Técnico Superior (CRP)
Teresa Gomes Costa Ferreira	Assistente Técnico

a) Integrados nos Serviços de Documentação e Bibliotecas a 1 de junho

**Figura 2: Funcionários que prestaram serviço no Serviço de Documentação e Bibliotecas**

## 2.2. Materiais

### 2.2.1. Instalações

Em 2021, as únicas intervenções realizadas nas instalações das bibliotecas geridas pelo Serviço de Documentação e Bibliotecas foram as relacionadas com a sua adaptação à evolução das condições sanitárias relacionadas com a pandemia de COVID-19, nomeadamente a reposição da totalidade do mobiliário, a partir de 4 de outubro, data em que foram disponibilizados todos os lugares das bibliotecas.

Na biblioteca geral, no final de dezembro, foram realizadas as intervenções técnicas necessárias para a disponibilização de uma tomada por lugar nas 3 salas de estudo em grupo BGUM24X7.

### 2.2.2. Mobiliário e Equipamentos

Em 2021 foi possível proceder à aquisição de diverso mobiliário para os gabinetes individuais e de grupo da Biblioteca Geral e para a Biblioteca do campus de Azurém, bem como alguns pequenos equipamentos.

No entanto, contrariamente ao que foi planeado no início do ano, não se conseguiu concretizar a aquisição de vários computadores e outros equipamentos informáticos identificados como necessários, devido à dificuldade de encontrar em tempo útil fornecedores interessados e em condições de serem contratados pela Universidade do

Minho para o fornecimento desses equipamentos, em resultado dos constrangimentos resultantes da legislação em vigor e das práticas administrativas da Universidade do Minho. A Figura 3 apresenta a lista do mobiliário e equipamentos adquiridos em 2021.

<b>Equipamentos informáticos</b>	
<b>Quantidade</b>	<b>Descrição</b>
1	Unidade de leitura RFID
<b>Mobiliário</b>	
<b>Quantidade</b>	<b>Descrição</b>
16	Quadros em porcelana branca face simples
18	Armário/Estante (Mini estantes)
5	Blocos de 4 - Ecopontos
<b>Outro Equipamento</b>	
<b>Quantidade</b>	<b>Descrição</b>
1	Máquina fotográfica
2	Vasos
1	Carrinho (transporte material)

**Figura 3: Mobiliário e equipamento adquirido**

### **2.2.3. Dotação Orçamental**

A Figura 4 sintetiza a origem das receitas do Serviço de Documentação e Bibliotecas em 2021.

Dotação inicial Orçamento Estado	1.000,00 €
Reforços em verbas do orçamento	190 152,60 €
Saldo do exercício de 2020 da dimensão 55304.PT0078.93	96,341,05 €
Venda de serviços	18,023,00 €
Transferências de componente Institucional de projetos para dimensão 55304.PT0078	7 953,34 €
<b>TOTAL</b>	<b>313 469,99€</b>

**Figura 4: Receitas**

A Figura 5 sintetiza o total de despesas do Serviço de Documentação e Bibliotecas em 2021, discriminadas pelas rubricas Orçamento, Receitas Próprias e Capital, comparando com o que aconteceu em matéria de despesas em 2020.

Designação	2021			TOTAL	2020	Diferença 2020/2021
	ORÇAMENTO	RECEITAS PRÓPRIAS	CAPITAL			
Assistência de máquinas (a)	4 895,40 €	0,00 €		4 895,40 €	4 895,40 €	0,00 €
Publicações e Bases de Dados	59 542,50 €	10 273,13 €		69 815,63 €	56 221,39 €	13 594,24 €
Catálogo	2 111,85 €	0,00 €		2 111,85 €	0,00 €	2 111,85 €
Design gráfico	0,00 €	0,00 €		0,00 €	2 460,00 €	-2 460,00 €
Comunicações	238,03 €	0,00 €		238,03 €	82,40 €	155,63 €
Difusão de Informação	0,00 €	102,85 €		102,85 €	343,57 €	-240,72 €
Encadernações	964,32 €	0,00 €		964,32 €	0,00 €	964,32 €
Equipamentos - Bens duradouros	54,59 €	1 630,12 €		1 684,71 €	256,91 €	1 427,80 €
Deslocações em serviço	18,72 €	0,00 €		18,72 €	312,81 €	-294,09 €
Informática (consumíveis)	151,36 €	0,00 €		151,36 €	211,06 €	-59,70 €
Informática (Software)	774,90 €	0,00 €		774,90 €	2 202,63 €	-1 427,73 €
Informática (Equipamentos)	0,00 €	430,50 €		430,50 €	20 311,67 €	-19 881,17 €
Leitura e empréstimo	0,00 €	10,50 €		10,50 €	533,65 €	-523,15 €
Mobiliário	0,00 €	11 559,00 €		11 559,00 €	16 050,89 €	-4 491,89 €
Consultadoria b)	0,00 €	4 181,88 €		4 181,88 €	3 320,00 €	860,98 €
Secretaria	56,25 €	49,20 €		105,45 €	68,29 €	37,16 €
Despesas com Pessoal c)	1 896,35 €	272,68 €		2 169,03 €	6 934,88 €	-4 765,85 €
Eventos e Atividades Culturais	0,00 €	330,08 €		330,08 €	26,13 €	303,95 €
Quotas de associação	0,00 €	180,00 €		180,00 €	0,00 €	180,00 €
Despesas diversas	0,00 €	361,50 €		361,50 €	998,42 €	-636,92 €
Despesas de Infraestruturas	442,80 €	5 018,40 €		5 461,20 €	613,39 €	-4847,81 €
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>71 147,07 €</b>	<b>34 399,84 €</b>	<b>00,00 €</b>	<b>105 546,91 €</b>	<b>115 844,39 €</b>	<b>-10 297,48 €</b>
Abatimentos às Receitas d)		2 705,00 €		2 705,00 €	1 689,00 €	1 016,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>71 147,07 €</b>	<b>37,104,84 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>108 251,91 €</b>	<b>117 533,39 €</b>	<b>-9 281,48 €</b>

(a) Contratos Sistema Anti-Furto

(b) Consultadoria e auditorias ao sistema de gestão de qualidade

(c) Aquisições de Serviços, publicitação contratos e pagamento a alunos bolseiros

(d) Componente institucional cf. despacho RT-19/2000

**Figura 5: Despesas**

Da análise comparativa resulta uma redução global das despesas em 2021, relativamente a 2020, que em grande medida se ficou a dever à não concretização da aquisição de equipamentos informáticos pelas razões já acima mencionadas. Para além dos equipamentos informáticos, registaram-se também reduções significativas de despesa com mobiliário e das despesas com pessoal, pela diminuição da necessidade de aquisição de serviços e do recurso à colaboração de estudantes por causa da situação pandémica. Em sentido contrário, registaram-se aumentos nas despesas com bases de dados e com consumíveis de catalogação.

### 3. ATIVIDADES

#### 3.1. Gabinete de Biblioteconomia e Gestão de Bibliotecas

##### 3.1.1. Aquisições

A tabela que a seguir se apresenta concentra o investimento que a UMinho fez, em 2021, para adquirir novos recursos bibliográficos e informativos.

AQUISIÇÃO DE BIBLIOGRAFIA EM 2021				
DESIGNAÇÃO DA UNIDADE	LIVROS	REVISTAS	BASES DE DADOS	TOTAL
CECS	944,66 €		2 453,00 €	3 397,66 €
CEHUM	2 004,94 €		2 946,70 €	4 951,64 €
CEPS	742,70 €			742,70 €
CCTT/2C2T			4 776,21 €	4 776,21 €
CICP	33,52 €		3 620,00 €	3 653,52 €
CIED	336,07 €			336,07 €
CIJG		3 404,46 €	8 904,44 €	12 308,90 €
CIPSI	213,06 €		24 410,00 €	24 623,06 €
CMAT			7 789,45 €	7 789,45 €
EAAD - Presidência	1 188,66 €			1 188,66 €
EAAD/LPPT	199,08 €			199,08 €
E.C./DCT	139,27 €			139,27 €
E. Direito - Presidência	135,46 €			135,46 €
E.E./DEC	529,95 €			529,95 €
E.E./DEI	63,55 €			63,55 €
E.E./DPS	250,80 €			250,80 €
E.E.G. - Presidência	744,92 €		4 073,00 €	4 817,92 €
ELACH - Presidência	95,87 €			95,87 €
E. Medicina - Presidência	510,92 €			510,92 €
GRT - Gabinete do Reitor			11 269,44 €	11 269,44 €
ICS/DCC	896,98 €			896,98 €
ICS/DG	325,95 €			325,95 €
ICS/DH	575,02 €			575,02 €
ICS/DS	514,19 €			514,19 €
IE/DTEEAF	196,19 €			196,19 €
ISISE	306,50 €		1 200,00 €	1 506,50 €
NIPE	278,99 €		65 805,00 €	66 083,99 €
USDB	165,26 €		50 581,30 €	50 746,56 €
<b>TOTAIS</b>	<b>11 392,51 €</b>	<b>3 404,46 €</b>	<b>187 828,54 €</b>	<b>202 625,51 €</b>

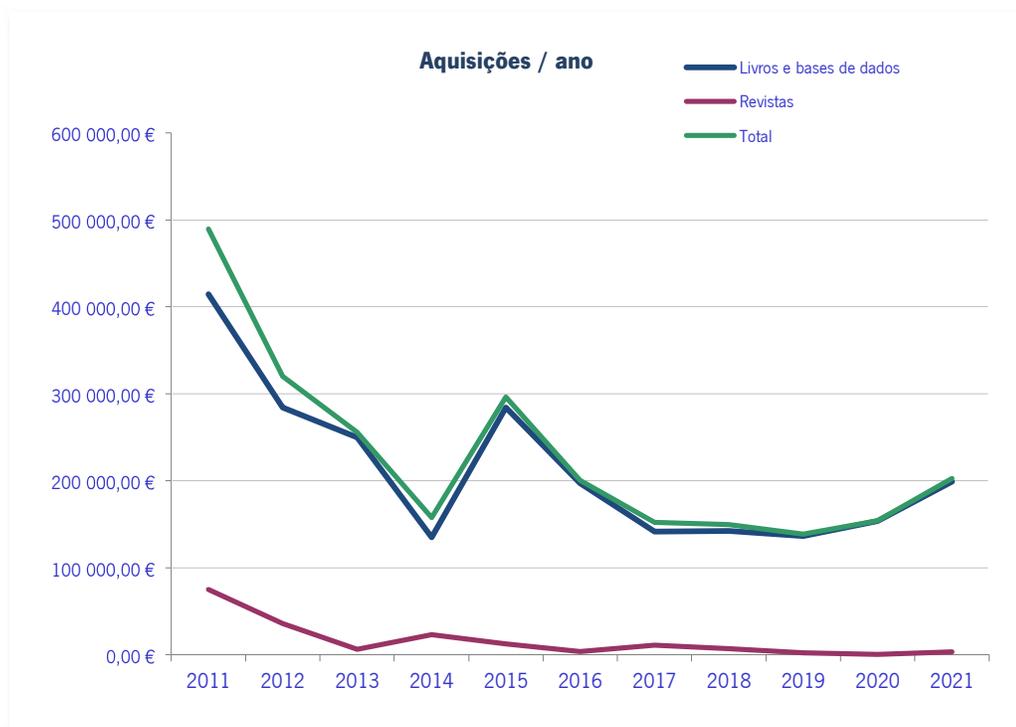
Figura 6: Aquisição de bibliografia em 2021

Comparativamente com os valores de 2020, verificou-se um aumento global de 31,6% na aquisição de novos recursos bibliográficos e informativos, ou seja, mais 48.696,12 €.

O investimento evoluiu de forma diferente de acordo com os tipos de recursos informativos: mais 35,8%, ou mais 49.471,75€ no investimento na aquisição de bases de dados, menos 26,1%, ou menos 4.030,09€ de investimento em monografias e mais 3.254,46€ de investimento em revistas científicas. No entanto, todos estes dados devem ser analisados com alguma reserva, pois algumas das variações significativas que se vêm registando de ano para ano são parcialmente explicadas por atrasos nos pagamentos e a transição de custos do ano em que efetivamente se procedeu à aquisição para os anos seguintes.

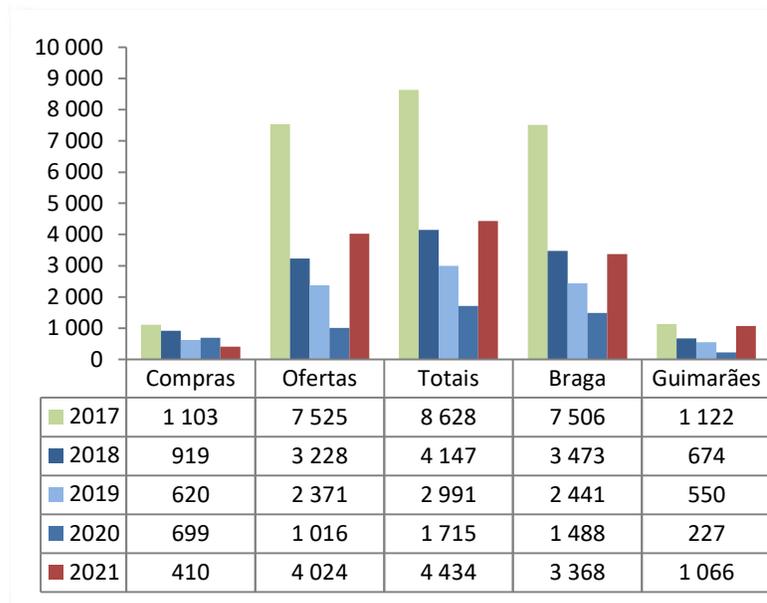
Em qualquer caso, apesar das variações anuais, a verdade é que o investimento global em recursos bibliográficos e informativos tem vindo a diminuir significativamente desde o início do século, tendência interrompida desde 2020.

O gráfico da Figura 7, onde para efeitos comparativos entre os diferentes anos está agregada a aquisição de livros com a assinatura de bases de dados e a assinatura de revistas em papel com a assinatura de revistas eletrónicas, ilustra a tendência que se vem verificando nos últimos anos quanto à aquisição e assinatura de recursos bibliográficos e informativos na UMinho.



**Figura 7: Investimento em livros, bases de dados e revistas**

O setor de aquisições bibliográficas recebeu em 2021, 4.434 volumes de publicações monográficas, correspondentes a 410 compras e 4.024 ofertas. Comparativamente a 2020, o número global de entradas registou um aumento de 158,5%. O aumento registou-se no número de exemplares adquiridos por oferta (mais 296%), tendo o nº de exemplares adquiridos por compra registado uma diminuição de 41,3%, o que reflete a diminuição do investimento já referida.



**Figura 8: Novas publicações monográficas recebidas**

### 3.1.2. Tratamento Documental

#### 3.1.2.1. Catalogação

Durante o ano de 2021, foi efetuada a descrição bibliográfica de novos documentos e inseridos e validados os respetivos registos na base de dados bibliográficos das bibliotecas UMinho; foi efetuada a colagem de etiquetas (antifurto, código de barras e cota), a plastificação, embalagem e o envio das publicações para as bibliotecas depositárias e procedeu-se à atualização de registos existentes.

Trabalharam regularmente na catalogação dois assistentes técnicos em Braga e um em Guimarães. Para além destes, em Guimarães, colaboraram, pontualmente, dois assistentes técnicos, que integram a equipa do setor de leitura e empréstimo da BPG. Todos os colaboradores da catalogação têm formação profissional específica em Biblioteca e Documentação.

O contínuo crescimento do RepositóriUM continuou a justificar o envolvimento da equipa que, para além da descrição ou atualização bibliográfica de alguns destes documentos eletrónicos no catálogo bibliográfico, procedeu também à validação dos metadados de 2.108 documentos depositados no RepositóriUM (um aumento de 104,7% relativamente aos documentos validados em 2020).

Em 2021, foram introduzidas na base de dados bibliográficas das bibliotecas UMinho, as referências de 4.635 novas publicações (um aumento de 117,5% comparativamente a 2020): 3.491 em Braga (3.333 monografias, 97 fascículos de publicações periódicas e 61 documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos) e 1.144 em Guimarães (1.138 monografias e 6 documentos audiovisuais).

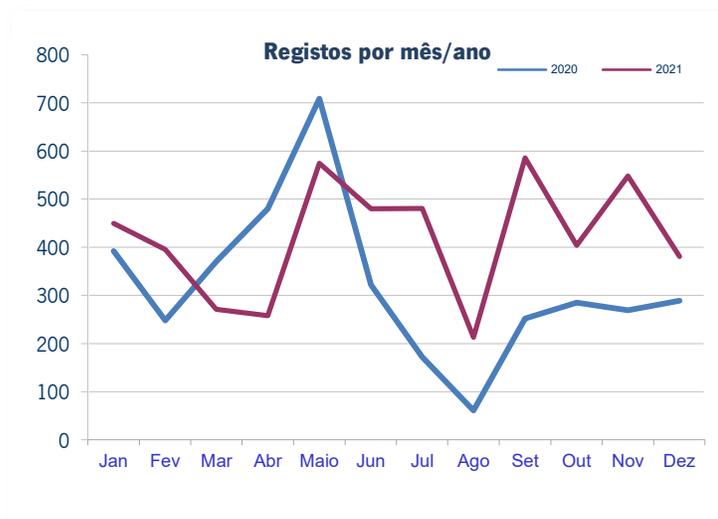
Na Figura 9 pode observar-se o total das publicações que receberam tratamento técnico documental na Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas (USDB) em 2021 e a sua distribuição pelas respetivas bibliotecas depositárias, comparando com a situação verificada no ano de 2020.

BIBLIOTECA	2021			2020		
	Monografias e Outras Publicações	Publicações Periódicas	Total	Monografias e Outras Publicações	Publicações Periódicas	Total
BGUM	2146	55	2201	707	76	783
BPG	696	0	696	109	98	207
BCE	248	0	248	326	1	327
BVAS	195	0	195	43	2	45
BNP	150	0	150	112	14	126
BPM	46	22	68	49	22	71
BD	449	20	469	344	115	459
BFMP	0	0	0	1	3	4
BCC	298		298	22		22
OUTRAS	310		310	68	19	87
<b>TOTAL</b>	<b>4 538</b>	<b>97</b>	<b>4 635</b>	<b>1 781</b>	<b>350</b>	<b>2 131</b>

**Figura 9: Publicações enviadas para as bibliotecas depositárias em 2020 e 2021**

Deste processo, bem como da integração na base de dados bibliográficas da UMinho de coleções de e-books e das teses e dissertações depositadas no RepositóriUM, resultou a criação de 5.042 novos registos bibliográficos (um aumento global de 31% relativamente a 2020): 4.153 foram introduzidos em Braga e 889 em Guimarães. Do conjunto dos novos registos, 1.394 contêm versão eletrónica.

Na Figura 10 pode observar-se o ritmo mensal de entradas dos novos registos bibliográficos em 2020 e 2021.



**Figura 10: Entradas mensais de novos registos bibliográficos em 2020 e 2021**

Considerando os 235 dias úteis de 2021, verifica-se uma média diária de 21,5 novos registos bibliográficos, o que representa um aumento de 30,3% face à média diária de 16,5 registos, verificada em 2020.

Foram ainda recolhidos dados que permitiram a atualização de 911 registos existentes: 644 em Braga e 267 em Guimarães, respeitantes a documentos repetidos, obras em volumes, material acompanhante ou novos fascículos de publicações periódicas.

No âmbito da atividade de verificação e controle da qualidade do catálogo bibliográfico, foram atualizados 485 registos bibliográficos.

Em 31 de dezembro de 2021, a base de dados bibliográficos da UMinho, incluía 355.829 registos bibliográficos, correspondentes a 454.294 volumes de monografias, 20.854 documentos audiovisuais, cartográficos e multimédia e 354.909 fascículos de publicações periódicas. Do conjunto dos registos bibliográficos, 24.010 contêm versão eletrónica.

### **3.1.2.2. Análise Documental**

Durante o ano de 2021, as atividades da análise documental continuaram a ser realizadas no sentido de facilitar e melhorar o acesso aos recursos bibliográficos e informativos disponibilizados na UMinho.

No ano em análise, foram pesquisados e classificados os 4.434 volumes de publicações monográficas (mais 158% que em 2020), tendo sido verificada a classificação de todos os documentos repetidos, em volumes ou material acompanhante, que deram entrada na USDB, durante o ano de 2021. Relativamente à distribuição da tarefa da classificação entre Braga e Guimarães, 3.368 volumes de publicações monográficas (76%) foram classificados em

Braga e 1.066 (24%) em Guimarães.

Foi ainda efetuada a classificação de 279 teses do RepositóriUM e de 13 e-books referenciados no catálogo bibliográfico, que se encontravam sem classificação atribuída.

Relativamente à tarefa de validação de metadados de documentos depositados no RepositóriUM, em 2021 foi efetuada a validação de 1.248 documentos (mais 23% do que em 2020).

Até outubro o processo de análise documental foi efetuado regularmente por dois técnicos superiores de biblioteca e documentação, um em Braga e o outro em Guimarães, com a colaboração pontual de um técnico superior que que exercia outras funções. A partir de novembro esse técnico superior passou a ter a análise documental como tarefa principal.

Como vem acontecendo há vários anos, as tarefas de análise documental foram exercidas em acumulação com outras funções.

### **3.1.3. Gestão de coleções**

Em 2021 foi realizado o inventário das publicações monográficas na BGUM, na BD e na BPM.

Na BGUM foi concluído o processo de preparação das publicações monográficas repetidas e sem taxa de utilização constantes do auto de abate já formalizado, tendo sido efetuada a remoção da etiquetagem e a colocação de carimbo referente ao auto de abate.

Em todas as bibliotecas, no âmbito do processo de revisão de estantes, foi efetuada a verificação e o ajuste da sinalética existente.

### **3.1.4. Leitura e Empréstimo**

Em 2021, os horários e modalidades de funcionamento das bibliotecas continuaram a ser ajustados em função da evolução da pandemia e das condições da UMinho. Até 4 de outubro, o acesso a todas as bibliotecas, foi efetuado mediante agendamento prévio.

A partir de 19 de janeiro, a BGUM e a BPG deixaram de estar abertas no período noturno a partir das 20h. O serviço de atendimento nas duas bibliotecas e na BD, passou a estar disponível das 18h às 20h, na receção, para devoluções ou levantamento de empréstimos previamente agendados. Com o evoluir da situação pandémica, a partir de 1 de fevereiro a BD, a BPM e a BNP passaram a estar encerradas, mantendo-se, no entanto, a disponibilização dos respetivos fundos documentais, mediante o agendamento prévio do empréstimo, para levantamento na BGUM ou na BPG. Todas estas bibliotecas reabriram a 19 de abril

A partir de 17 de maio a BGUM e a BPG voltaram a alargar o seu horário até às 24h. No entanto, a partir do dia 2 de julho, a BGUM passou a encerrar às 22h, devido à evolução da situação da pandemia no concelho de Braga.

Em 20 de setembro, foi duplicado o número de lugares disponibilizados nas bibliotecas, passando a estar disponíveis cerca de 50% da sua capacidade máxima. O acesso aos respetivos espaços deixou de necessitar de reserva prévia de lugar, exceto para a utilização das cabinas de estudo individual e gabinetes de estudo em grupo na BGUM e para a utilização da área multimédia, sala de computadores e gabinetes de estudo em grupo na BPG.

No início de outubro, com o alargamento dos horários da BGUM e da BPG, até às 24h, foram finalmente disponibilizados todos os lugares das bibliotecas. Até ao final de 2021 as salas 24X7 na BGUM e na BPG, mantiveram o respetivo funcionamento apenas durante o horário de funcionamento da biblioteca.

A Biblioteca do Campus de Couros (BCC) manteve-se encerrada todo o ano, tendo o respetivo fundo documental sido disponibilizado na BPG.

Merece especial destaque a integração da Biblioteca de Ciências da Educação (BCE), no conjunto das bibliotecas geridas pela USDB, a partir de 1 de junho.

Nos serviços de leitura e empréstimo exerceram funções, em 2021, 12 trabalhadores na BGUM até 31 de outubro e 11 a partir de 1 de novembro, data em que um dos trabalhadores da BGUM passou a exercer funções na BPM, para substituição do trabalhador que até então exercia funções nessa biblioteca. Na BPG exerceram funções 5 trabalhadores, 1 na BNP, um na Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado (BPM), 2 na Biblioteca de Direito (BD) e 2 na Biblioteca de Ciências da Educação (BCE).

Em 2021, foram introduzidos os dados relativos a 7.631 novos utilizadores, ficando com inscrição válida nas bibliotecas da UMinho 25.039 utilizadores, dos quais 3.229 (13%) efetuaram operações relacionadas com o empréstimo de publicações.

Tendo em conta o número de utilizadores potenciais, por tipo de utilizador, verifica-se que durante o ano de 2021 efetuaram operações relacionadas com empréstimos 10% (1.365) dos alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados, 20% (1.112) dos alunos do 2º ciclo, 15% (246) dos alunos do 3º ciclo, 20% (265) dos docentes e 8% (241) dos outros tipos de utilizador (Alumni, alunos Erasmus, utilizadores externos, funcionários e investigadores).

Os balcões de atendimento das bibliotecas da UMinho que utilizaram o sistema de gestão integrado de empréstimos em uso na USDB (BGUM, BPG, BPM, BNP, BD, BCC e BCE) realizaram no seu conjunto 41.547 operações relacionadas com o empréstimo, renovação de empréstimo, devolução e reserva de publicações, valor que corresponde a uma diminuição global de 15,6% relativamente a 2020 (ver Figura 11) e que reflete, em boa medida, a continuidade em 2021 do funcionamento condicionado das bibliotecas, devido à situação de pandemia, e o encerramento da BD, da BPM e da BNP, de 1 de fevereiro a 16 de abril.

Biblioteca	2021				TOTAL	
	Empréstimo	Renovação	Devolução	Reserva	2021	2020
BGUM	11268	3 828	11722	127	26 945	31 721
BPG	1 150	267	1 547	5	2 969	3 519
BCE	1 459	474	1 437	7	3 377	3 740
BPM	151	2	132	2	287	869
BNP	172	23	122	1	318	516
BD	3 970	488	3 111	82	7 651	8 806
BCC	0	0	0	0	0	28
<b>TOTAIS</b>	<b>18 170</b>	<b>5 082</b>	<b>18 071</b>	<b>224</b>	<b>41 547</b>	<b>49 199</b>

**Figura 11: Movimentos de empréstimos de publicações nos balcões de atendimento**

No período de funcionamento condicionada das bibliotecas, até 20 de setembro, em que o acesso às mesmas foi realizado após marcação prévia, foram solicitados via e-mail e telefone 1.569 (mais 23% do que em 2020) agendamentos prévios de empréstimo (Ver Figura 12).

Biblioteca	TOTAL	
	2021	2020
BGUM	1 067	845
BPG	131	165
BD	236	258
BPM	14	3
BNP	2	5
BCE (a partir de 1 de junho)	119	0
<b>TOTAIS</b>	<b>1 569</b>	<b>1 276</b>

**Figura 12: Agendamentos de empréstimos nas bibliotecas da UMinho**

Da totalidade dos agendamentos prévios de empréstimos em 2021 22% (352) foram solicitados por alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados; 48% (760) por alunos do 2º ciclo; 14% (225) por alunos do 3º ciclo; 10% (153) por docentes e 5% (79) pelos outros tipos de utilizador.

Durante o período de abertura da BGUM e da BPG no horário das 20h às 24h, registaram-se 1.503 movimentos relacionados com o empréstimo de publicações (menos 38,5% que em 2020): 704 empréstimos, 614 devoluções, 174 renovações e 11 reservas.

Nos 92 dias de funcionamento noturno, a BGUM registou 1.281 movimentos (menos 39,7 % do que em 2020), o que equivale a uma média diária de 14 movimentos. Já a BPG, nos 90 dias de funcionamento, registou 222 movimentos (menos 30,6% do que em 2020), o que equivale a uma média diária de 2,5 movimentos.

Em 19 de abril foi disponibilizado o posto de auto empréstimo, permitindo que os utilizadores efetuem a requisição de publicações, de forma autónoma, sem necessidade de passagem pelo balcão de atendimento e, possibilitando também a renovação de empréstimos e o acesso à área pessoal das bibliotecas UMinho.

Nesse posto foram realizados 145 movimentos (95 por alunos do 1º ciclo; 47 por alunos do 2º ciclo; 2 por alunos do 3º ciclo e 1 por um utilizador externo) correspondendo a 97 empréstimos, 46 renovações e 2 devoluções.

Relativamente à operação de renovação de empréstimo de publicações, em 2021 foram realizadas 30.860 renovações, (mais 23,3% do que em 2020). Do conjunto das renovações, 5.082 foram realizadas nos balcões de atendimento (menos 46% do que em 2020), das quais 550 (menos 40% do que em 2020), foram solicitadas através do serviço de renovação via correio eletrónico e 25.778 (mais 65 % do que em 2020) foram realizadas diretamente pelos utilizadores via Internet, através do catálogo bibliográfico.

Os alunos do 2º ciclo foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço, com 14.890 renovações (2.348 solicitadas nos balcões de atendimento e 12.542 efetuadas via Internet), seguindo-se os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados com 5.608 renovações (1.034 solicitadas nos balcões de atendimento e 4.574 efetuadas via internet), os alunos do 3º ciclo de estudos com 4.657 ( 622 solicitadas nos balcões de atendimento e 4.035 efetuadas via internet) e os docentes com 4.118 renovações (451 solicitadas nos balcões de atendimento e 3.667 efetuadas via internet).

De 19 de janeiro a 19 de abril, no contexto do encerramento da BD, da BPM e da BNP e do seu funcionamento condicionado da BGUM e da BPG, foi efetuado o prolongamento automático do prazo de empréstimo de publicações sem reservas de outros utilizadores.

Em relação à reserva de publicações, durante o ano de 2021 foram realizadas 1.121 reservas (mais 16% do que em 2020). Do conjunto das reservas, 224 (menos 57% do que em 2020), foram realizadas nos balcões de atendimento, das quais 20 (menos 60% do que em 2020) foram solicitadas via correio eletrónico e 897 (mais 103% do que em 2020) foram efetuadas diretamente pelos utilizadores via Internet, através do catálogo bibliográfico. Os alunos do 2º ciclo foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço com 742 reservas (101 solicitadas nos balcões de atendimento e 641 efetuada via internet), seguindo-se os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados com 226 pedidos (64 solicitados nos balcões de atendimento e 162 via internet).

É de referir que das 331.378 publicações monográficas disponibilizadas para empréstimo em 2021 foram requisitadas 18.170 publicações (11.268 na BGUM; 1.150 na BPG; 1459 na BCE; 151 na BPM; 172 na BNP e 3.970 na BD), ou seja, 5,5% do fundo documental requisitável.

Estes números representam um ligeiro decréscimo, em termos absolutos e relativos, relativamente aos verificados em 2020: 18.693 publicações requisitadas, correspondendo a 5,7% do fundo documental requisitável.

Do total das publicações monográficas requisitadas em 2021, 66 foram solicitadas no âmbito do serviço de empréstimo à distância (13 por alunos do 1º ciclo, 52 por alunos do 2º ciclo, 1 por docente).

Relativamente a 2020, foram registadas menos 94 solicitações, o que se poderá explicar pelo funcionamento da BGUM e da BPG sem períodos de encerramento devido ao contexto de pandemia.

Apesar de o sistema de gestão integrada de bibliotecas possibilitar que os utilizadores possam requisitar, renovar, devolver e reservar publicações monográficas em qualquer uma das bibliotecas que o utilizam esse sistema de gestão, em 2021, no âmbito do serviço de empréstimo entre a BGUM, a BPG, a BNP, a BCE, a BPM, a BD e a BCC, foram movimentadas, devido a empréstimo ou devolução, um total de 8.085 publicações monográficas, das quais, 3.953 (48,9%) na BGUM; 1.085 (13,4%) na BPG; 309 (3,8%) na BCE; 108 (1,3%) na BNP; 73 (0,9%) na BPM, 2.556 (31,6%) na BD e 1 na BCC. Relativamente ao ano de 2020, registou-se uma diminuição global de 31,1%. Comparando apenas os movimentos entre a BGUM e a BPG, verifica-se uma diminuição de 10,7%.

Dos 18.071 atos de devolução de empréstimos de publicações efetuados em 2021 na BGUM, na BPG, na BCE, na BPM, na BNP e na BD, 670, ou seja, 3,7% foram sujeitos ao pagamento de penalizações monetárias. Comparando estes valores com os registados no ano anterior, verifica-se uma diminuição em termos absolutos (1.985 devoluções sujeitas ao pagamento de penalizações monetárias em 2020) e em termos percentuais (9,6% em 2020).

Os contadores de passagens instalados na BGUM, registaram durante 2021 um total de 136.295 saídas, o que representa uma média diária global de 580 passagens (menos 22,5% do que em 2020). Do total de passagens, 1.688 ocorreram nos sábados em que a biblioteca se encontrou aberta (média de 89 passagens por sábado, menos 273 que em 2019); 134.607 nos restantes dias de funcionamento (média de 573 passagens, menos 19,5% do que em 2020), incluindo-se aqui as 9.161 no período de funcionamento noturno (média diária de 100 passagens).

Na BPG, o contador de passagens registou 52.586 saídas, o que representa uma média diária global de 224 passagens (menos 25,3% do que em 2020). Do total de passagens, 3.974 ocorreram no período de abertura entre as 20H e as 24H (média diária de 44 passagens, menos 41,3% do que em 2020).

Na BNP, o contador de passagens registou 1.187 saídas (média diária de 8 passagens, menos 60% do que em 2020).

Na BPM, o contador de passagens registou 6.941 saídas (média diária de 36 passagens, menos 26,5% do que em 2020).

Na BD, o contador de passagens registou 25.800 saídas (média diária de 142 passagens, mais 23% do que em 2020).

Na BCE, desde 1 de junho, o contador de passagens registou 5.995 saídas (média diária de 46 passagens).

Durante o ano de 2021 registou-se a passagem pelo sistema antifurto com publicações não requisitadas de 4 utilizadores na BGUM, 2 na BD e 1 na BPM.

### 3.1.4.1. Reserva online de espaços de estudo e trabalho

Até 17 de setembro de 2021, o acesso a todos os lugares de estudo e trabalho disponibilizados nas bibliotecas, continuou a ser efetuado mediante a reserva prévia no sistema de reserva online de espaços. A partir de 20 de setembro, o serviço de reserva online de espaços de estudo e trabalho manteve-se apenas para as 18 cabinas de estudo individual e os 7 gabinetes de estudo em grupo na BGUM e para os 11 gabinetes de estudo em grupo e para o estúdio multimédia da BPG. A partir de 25 de outubro passou também a ser possível reservar online portáteis e mesas digitalizadoras na BGUM e na BPG.

Em 2021 foram registadas 39.362 reservas online (mais 58,3% do que em 2020), das quais 26.751 na BGUM, 8.561 na BPG, 2.722 na BD, 1.070 na BPM, 47 na BNP e 211 na BCE (ver Figura 13).

Biblioteca	2021							Total	
	Cabinas individuais	Gabinetes de estudo de grupo	Lugares em mesa	Estúdio Multimédia	Computadores	Portáteis	Mesa digitalizadora	2021	2020
BGUM	3 738	3 090	19 821			101	1	26 751	15 680
BPG		2 939	5 447	33	130	12	0	8 561	5 874
BD			2 722					2 722	2 062
BPM			1 070					1 070	1 173
BNP			47					47	70
BCE			211					211	
<b>TOTAIS</b>	<b>3 738</b>	<b>6 029</b>	<b>29 318</b>	<b>33</b>	<b>130</b>	<b>113</b>	<b>1</b>	<b>39 362</b>	<b>24 859</b>

**Figura 133: Reservas online de espaços e recursos multimédia e informáticos**

Os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados foram os utilizadores que mais efetuaram reservas online de espaços de estudo, com 27.129 reservas, seguindo-se os alunos do 2º ciclo com 8.384 reservas. Os alunos de doutoramento efetuaram 2.178 reservas e os todos os outros tipos de utilizadores (docentes, alunos Erasmus, utilizadores externos, funcionários e investigadores) efetuaram no conjunto 1.427 reservas.

### **3.2. Gabinete de Gestão de Informação Científica, Repositórios e Ciência Aberta**

O Gabinete de Gestão de Informação Científica, Repositórios e Ciência Aberta (GGICRCA) teve em 2021 o seu primeiro ano de atividade, após a formalização da sua criação resultado do novo Regulamento Orgânico das Unidades de Serviços da Universidade do Minho aprovado em 2020. A atividade do GGICRCA desenvolve-se em cinco eixos de atuação que foram estruturados para responder da melhor forma às competências definidas para este gabinete.

- Gestão de Informação Científica
- Gestão de Projetos de Ciência Aberta
- Gestão de Repositórios
- Serviços de Edição
- Suporte à Ciência Aberta e Gestão de Dados

O ano de 2021 foi de implementação dos processos de gestão para as áreas de intervenção do gabinete, sendo que para a operacionalização da gestão dos projetos de Ciência Aberta ou para a gestão do RepositórioUM os procedimentos já se encontravam implementados e maduros. Relativamente às restantes áreas, os processos para os serviços de edição foram definidos e implementados, e nos casos da Gestão de Informação Científica e Suporte à Ciência Aberta e Gestão de Dados, foram realizadas as atividades previstas e para as quais os processos se encontram em desenvolvimento.

Das atividades deste gabinete destaca-se o arranque em julho do projeto “PortAberta” que está a conceber o Portal de Investigação da UMinho, desenvolvendo um sistema de gestão de informação de investigação (CRIS – Current Research Information System) na UMinho. Esta operação SAMA em parceria com o Instituto Politécnico de Bragança (<https://portaberta.pt>), está a ser desenvolvida conforme planeado para os primeiros seis meses, tendo sido realizados os principais estudos técnicos e de diagnóstico previstos. Foram finalizados dois relatórios, o primeiro com a especificação dos requisitos do sistema VIVO<sup>1</sup> e gestão de entidades<sup>2</sup>, e o segundo de análise de lacunas de interoperabilidade dos sistemas de gestão de informação da UMinho e IPB. Foram realizadas três reuniões de coordenação do projeto, prevendo-se para 2022 a implementação das tarefas principais da operação que terá a duração de 24 meses.

---

<sup>1</sup> VIVO - <https://vivo.lyrasis.org/>: Software de código aberto e ontologia para representar informação científica e académica. É um sistema recolhe e armazena dados estruturados sobre os resultados de investigação e as atividades académicas, apoiando a gravação, edição, pesquisa, navegação e visualização dessa informação.

<sup>2</sup> <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/75515>

### 3.2.1. Gestão de Repositórios

#### 3.2.1.1. RepositóriUM

No decurso do primeiro semestre de 2021 a atividade do RepositóriUM esteve em larga medida pautada pelos processos de avaliação do desempenho dos docentes (cf. Regulamento da Prestação de Serviço dos Docentes da Carreira Universitária da Universidade do Minho) relativos ao triénio 2018-2020, que se realizaram nesse período. Refira-se que para o parâmetro "publicação científica e tecnológica", um conjunto de UOEs<sup>3</sup> passou a assumir a meta informação proveniente do RepositóriUM como a única fonte autoritativa para ingestão/validação de publicações nos seus sistemas de avaliação do desempenho (vulgo RADs).

Tendo em conta a concentração dos processos de avaliação, nesta fase do ano foram atendidos um número elevado de pedidos de suporte relativos à interoperabilidade do RepositóriUM < > Intranet < > RADs, bem como prosseguidas tarefas com vista a facilitar o envolvimento dos docentes e investigadores quer no cumprimento da "Política de Auto Arquivo de Publicações da Universidade do Minho", quer no depósito/validação efetivo de publicações no RepositóriUM.

Com o intuito de assegurar a interoperabilidade técnica e semântica dos registos depositados no RepositóriUM com o sistema de "Publicações Académicas" (Intranet UMinho) e o seu alinhamento com especificações dos regulamentos de avaliação do desempenho dos docentes de diferentes UOEs da UMinho, continuou a ser verificada e assegurada de forma dinâmica a curadoria de toda a meta informação pertinente para esse efeito. No decurso do ano foram verificadas e revistas a totalidade das inconsistências/erros identificadas no sistema "Publicações Académicas" (n=1550) com eventual impacto nos RAD das UOEs (ex. tipo documento, data publicação, identificação de autores, editoras, revistas) e sempre que aplicável "enriquecidos" ou atualizadas na meta informação do RepositóriUM. (ver Figura 14).

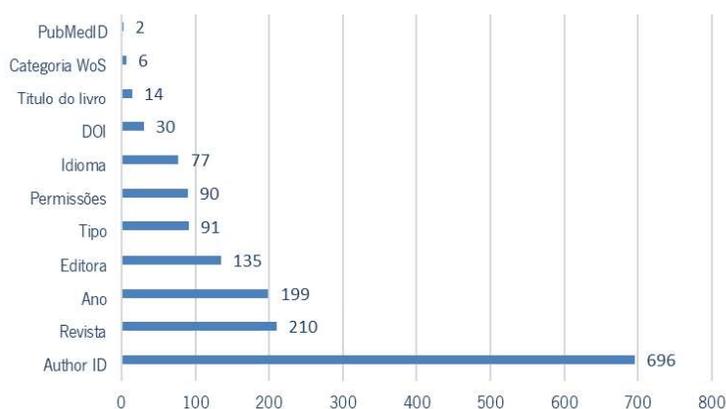
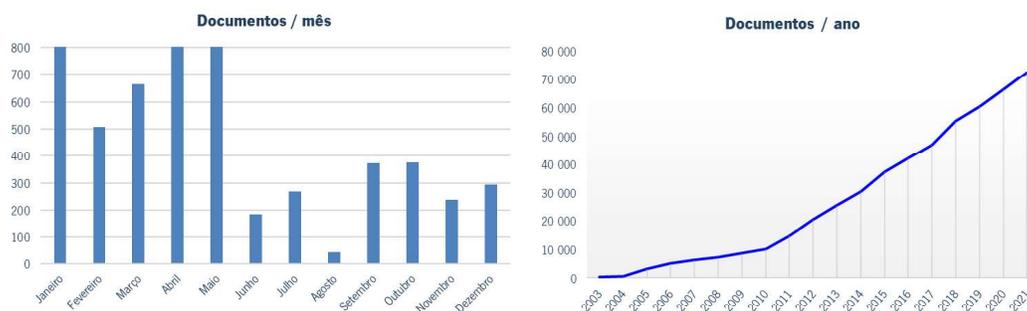


Figura 14: Curadoria de metadados em registos do RepositóriUM em 2021

<sup>3</sup> EENG, EPsi, EAAD, EC

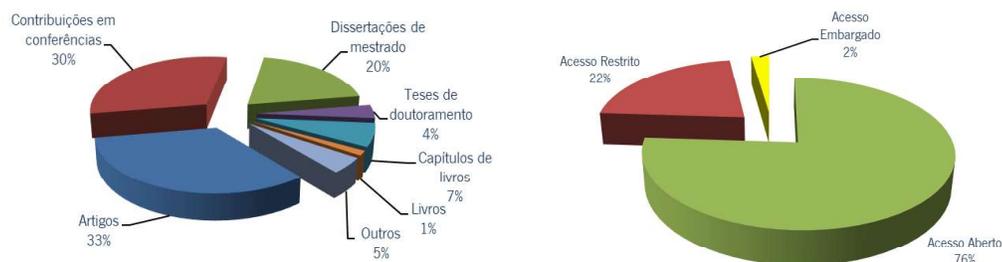
Analisando a sua atividade corrente, verificamos que no último ano o RepositóriUM continuou a apresentar um crescimento sustentado observável através de diversos indicadores. Atendendo ao número de documentos disponíveis publicamente no seu acervo, no término do ano contabilizavam-se 72.373 registos, superando-se desse modo um dos objetivos previstos no QUAR 2021 dos SDUM (*Objetivo Operacional 5: Consolidar o RepositóriUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada / Número de documentos no RepositóriUM*). Ao longo do ano foram disponibilizados no RepositóriUM um total de 6.087 novos documentos, o que se traduziu num crescimento de 3% comparativamente com o ano anterior.



**Figura 15: Número de documentos validados por mês em 2021 e evolução por ano**

No que concerne ao formato dos depósitos, foram concretizados sobretudo através de atividades de auto arquivo por um total de 443 depositantes (aumento de 57% face a 2020), não obstante a percentagem de publicações depositadas através da integração do RepositóriUM com outros sistemas de informação internos e externos à UMinho também aumentou de forma bastante significativa. Estes depósitos representaram 36% da totalidade das publicações disponibilizadas no RepositóriUM, superando-se dessa forma outro dos indicadores previstos no QUAR dos SDUM (*Objetivo Operacional 7: Percentagem de publicações depositadas no RepositóriUM através de interoperabilidade com outros sistemas*) previstos no âmbito do RepositóriUM.

No que concerne aos tipos de documentos existentes no RI no final do ano, verificou-se que 33% seriam artigos científicos, 30% contribuições em conferências, 24% teses de doutoramento e dissertações de mestrado realizadas na UMinho, 7% capítulos de livros, 1% livros e 4% outras. Em linha com o ano precedente, a maioria destas publicações estavam em acesso aberto (76%) e 24% em acesso restrito à UMinho, definitivamente, ou com um período de embargo compreendido entre 1 a 3 anos (ver Figura X).



**Figura 16: Tipos de documentos e tipos de acesso no último ano**

Analisando os anos de publicação dos documentos auto arquivados em 2021 no RepositóriUM, apurou-se que no seu cômputo geral, 28% das publicações disponibilizadas seriam relativas ao ano em curso, 30% respeitantes a 2020, 17% das publicações referentes a 2019 e 12% a documentos de anos anteriores. O depósito de publicações mais recentes continua a predominar, não obstante continuam ainda a verificar-se depósitos significativos de publicações de anos mais retrospectivos, aos quais não serão alheios os processos de avaliação dos docentes (ver Figura 17).

Ano depósito 2021	Ano Pub. N (2021)	Ano Pub. N -1	Ano Pub. N -2	Ano Pub. > N -3	Ano Pub. > N -4 (...)
N.º Pub. Depositadas	1427	1527	851	594	616

**Figura 17: Distribuição dos depósitos efetuados em 2021 por ano de publicação**

Num ano atípico e exigente, como de resto para todo o mundo, devido aos efeitos da pandemia, mas também com registo algumas disrupções funcionais (falhas técnicas), o RepositóriUM continuou mesmo assim a revelar grande visibilidade e utilização. Observando a sua utilização no decurso do último ano, verificamos que o RI totalizou 2.187.286 *downloads* de documentos do seu acervo, a uma média diária de 5.993 *downloads*. Estes valores denotam um ligeiro decréscimo (-5%) comparativamente com o período análogo anterior, não se superando assim um indicador gizado pelos USDB (*Objetivo Operacional 5: Consolidar o RepositóriUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada / Número de downloads*) neste domínio no seu QUAR em 2021.

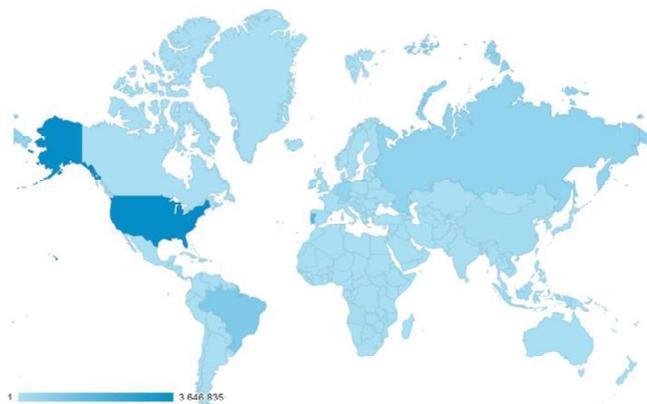
Atendendo às consultas (*views*) realizadas aos registos existentes no acervo do RI, em finais de 2021 constatou-se também algum decréscimo (-3%) face a 2020, tendo sido averbadas 1.284.687 visualizações, a uma média diária de 3.520 consultas (ver Figura 18).



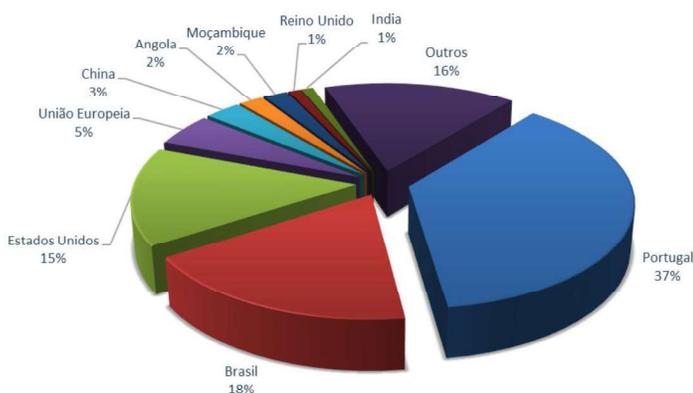
**Figura 18: Evolução de *downloads* e registos consultados por ano**

Ainda na dimensão da visibilidade e impacto, constata-se que em 2021 o RepositóriUM registou acessos e *downloads* provenientes de mais de 220 países e territórios de todo o mundo (ver Figura 19). Portugal (37%) e o Brasil (18%) continuam a ser as duas principais origens dos *downloads* observados. Em termos gerais, os EUA (15%), o conjunto dos países da União Europeia (5%), a China (3%), a Índia (1%) e o Reino Unido (1%) representam outras áreas geográficas com maior expressão no que concerne ao número de documentos descarregados no

repositório institucional da UMinho. Neste particular, será de realçar os *downloads* efetuados a partir de Angola (2%) e Moçambique (2%), bem como de outros países de expressão de língua portuguesa que se têm vindo a acentuar nos últimos anos (ver Figura 20).



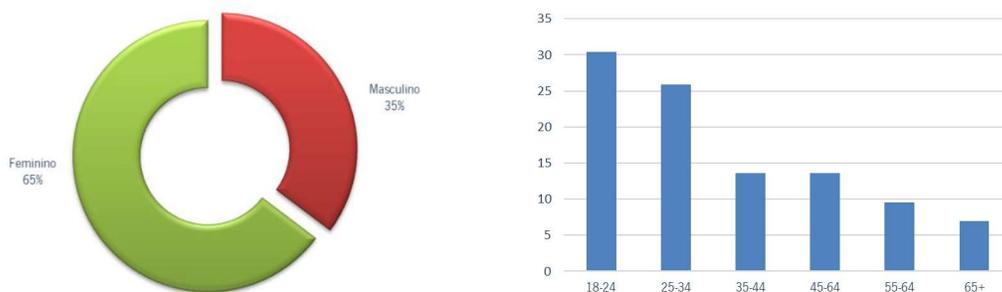
**Figura 19 : Cobertura geográfica de países e territórios com acessos ao RepositóriUM em 2021**



**Figura 20: Origem dos *downloads* ao RepositóriUM em 2021**

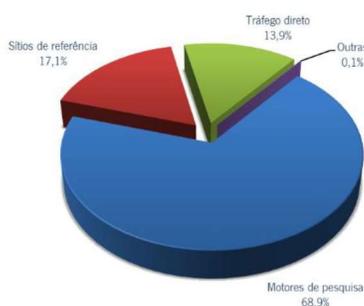
Em linha com o ano anterior, as origens do tráfego que originaram sessões no RepositóriUM continuaram a ser concretizadas maioritariamente por via indireta (69%) através de motores de pesquisa, 17% por *websites* de referência, 14% realizadas diretamente na interface do RepositóriUM e 0,1% por sessões com origem em outras fontes.

Atendendo a aspetos demográficos, através de uma amostra ( $\pm 4\%$ ) de utilizadores do RepositóriUM em 2021, constata-se que na sua maioria serão do género feminino e sobretudo de faixas etárias mais jovens.

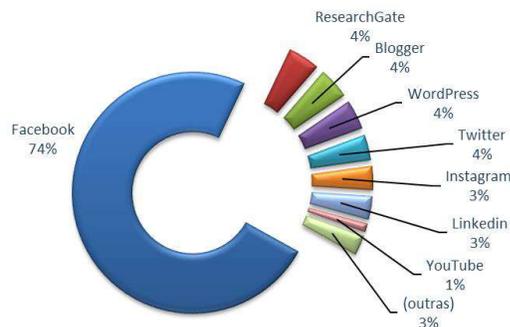


**Figura 21: Amostra de dados demográficos de utilizadores do RepositóriUM em 2021**

Olhando para as sessões registadas via plataformas de “referência social”, verifica-se que o Facebook (74%), ResearchGate (4%), Blogger (4%), WordPress (4%), Twitter (5%) constituíram as cinco principais fontes das mais de 10.944 sessões registadas neste segmento (ver Figuras 22 e 23).



**Figura 22: Origens do tráfego ao RepositóriUM**



**Figura 23: Sessões via “referência social”**

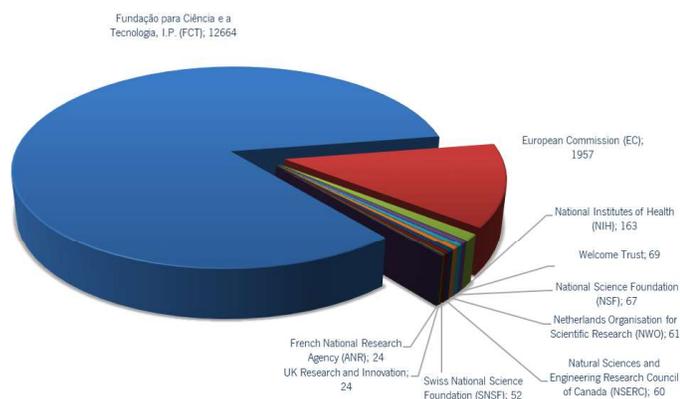
No que se refere ao acompanhamento da “[Política de Auto Arquivo de Publicações da Universidade do Minho](#)”, em 2021 continuaram a ser identificadas e monitorizadas todas as publicações científicas afiliadas à UMinho indexadas na Web of Science™ e na Scopus™ e verificado o seu depósito no RI. Tendo por base os dados do último triénio, em finais do ano confirmou-se uma taxa de cumprimento na ordem dos 65%.

Noutra vertente, com o intuito de apoiar no cumprimento das políticas e requisitos de financiadores de ciência (cf. política de acesso aberto da FCT<sup>4</sup> e H2020<sup>5</sup>), durante 2021, continuaram a ser prosseguidas atividades de identificação e enriquecimento com meta informação relativa a bolsas e projetos (quando aplicáveis) em registos existentes (n=15141) no RepositóriUM (ver Figura 24).

<sup>4</sup> Mais informações sobre política FCT: <https://www.fct.pt/dsi/iencia/index.phtml.pt>

<sup>5</sup> Mais informações sobre diretrizes H2020:

[http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/h2020/grants\\_manual/hi/oa\\_pilot/h2020-hi-oa-pilot-guide\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/h2020/grants_manual/hi/oa_pilot/h2020-hi-oa-pilot-guide_en.pdf)



**Figura 24: Registos com informação de financiamento depositados no RepositóriUM**

No decurso do último ano, serão ainda de salientar as tarefas inerentes ao depósito legal de teses de doutoramento e trabalhos de mestrado (dissertações, relatórios de estágio, projetos ou outros)<sup>6</sup>, nomeadamente no que concerne ao seu depósito atempado, identificação com TID (identificador RENATES) e monitorização do seu cumprimento geral. No decurso desta atividade até ao final do ano foram incorporadas no repositório institucional da UMinho 1037 dissertações de mestrado e 60 teses de doutoramento aprovadas na Universidade do Minho.

Em paralelo com o trabalho diário e gestão corrente do RepositóriUM, foi também assegurado o acompanhamento e dado suporte aos processos de validação de metadados dos documentos que foram depositados ao longo de 2021, bem como a sua gestão integrada no Sistema Gestão Qualidade (SGQ) dos USDB. No decurso desta atividade foram registados 1182 novos pedidos de suporte (helpdesk) relativos ao RI, sendo de notar que no final do ano todo o helpdesk associado ao RI se encontrava resolvido/fechado.

Por fim, a produção de um novo [guia de utilização do RepositóriUM](#) integrado nos guias produzidos pelos USDB e um boletim informativo sobre auto arquivo (<http://hdl.handle.net/1822/75049>).

### 3.2.1.2. Data RepositóriUM

O serviço de Repositório de Dados da UMinho para partilhar, publicar e gerir dados de investigação está em produção e acessível ao público desde fevereiro de 2020 e disponível em <http://datarepositorium.sdum.uminho.pt>.

O DataRepositóriUM não cresceu em 2021 como antecipado, fundamentalmente devido à não realização do

<sup>6</sup> Vide: Decreto-Lei n.º 115/2013 e Portaria n.º 285/2015

*roadshow* previsto para apresentar e divulgar o serviço junto dos centros e unidades de investigação. No entanto, o serviço foi sendo usado e a apresenta um total de 71 Datasets, com 198 ficheiros, e estão já preparados ou em uso 45 Dataverses (coleções) para organização e publicação de dados das Escolas, Unidades de Investigação e Projetos da UMinho.

A oferta de serviços de apoio à gestão de dados esteve em desenvolvimento nos últimos três anos e teve em 2021 a atualização dos guias de apoio, nomeadamente no guia sobre o essencial da gestão de dados de investigação (<https://guias.sdum.uminho.pt/dados>) com informação sobre licenciamento de dados e no guia de utilização do repositório (<https://guias.sdum.uminho.pt/datarepositorium>) com uma nova área de “Associar Dados a Publicações”.

Foram produzidos novos materiais de suporte – Boletins Temáticos – com o propósito de fornecer orientações práticas à comunidade de utilizadores, a saber:

- [DataRepositóriUM: guia de adesão em 10 passos](#)
- [Licenças Creative Commons para publicações e dados](#)

No contexto da Semana do Acesso Aberto, foi organizado um webinar sobre “Publicação de Dados”, cuja gravação se encontra online.

A adversidade trazida pela pandemia da Covid-19 fez adiar novamente o *roadshow* de apresentação do DataRepositóriUM previsto para os centros de investigação e unidades da UMinho.

### **3.2.2. Serviços de Edição da UMinho Editora**

Durante o ano de 2021, a UMinho Editora consolidou ainda mais a sua presença na Universidade do Minho, recebendo submissões de publicações de autores da Universidade do Minho e de outras instituições, e estabelecendo parcerias editoriais de sucesso, nomeadamente com o Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade e com a Fundação Mestre Casais.

A UMinho Editora tem a chamada à apresentação de propostas para a publicação de livros e de alojamento de revistas permanentemente aberta, e durante o ano a Editora recebeu cerca de três dezenas de propostas. Vinte e oito para a publicação de livros, das quais doze foram aprovadas, seis foram rejeitadas, três encontram-se ainda em processo de análise e sete em processo de edição.

No final do ano, a Editora tinha publicado quinze livros (dez com versões impressa e digital e cinco exclusivamente em digital), totalizando já 34 títulos publicados desde que a UMinho Editora foi criada. Os livros estão disponíveis para leitura na plataforma de e-books da Editora, na Google Play Livros e para compra em regime de print-on-demand na Amazon. Os livros publicados em formato papel podem ser adquiridos na Loja do

Paço, na Loja UMinho online e no Marketplace da FNAC.

<b>Título</b>	<b>Autores/Coordenadores</b>	<b>Data de publicação</b>
Dizer o Direito: o papel dos tribunais no século XXI: Atas do VII Congresso Internacional “Direito na Lusofonia”	Maria Clara Cunha Calheiros Carvalho, Mário Ferreira Monte, Anabela Susana Gonçalves, Maria Assunção Vale Pereira	21 de junho
Sobre as causas do atraso científico em Portugal - Uma digressão histórica	Luís Miguel Bernardo	15 de julho
Revistas Científicas de Comunicação Ibero-Americanas na Política de Divulgação do Conhecimento: Tendências, Limitações e os Desafios de Novas Estratégias	Cicilia M. Krohling Peruzzo, Moisés de Lemos Martins, Rodrigo Gabrioti	19 de julho
Crianças, Jovens e Media na Era Digital: Consumidores e Produtores?	Sara Pereira	29 de julho
Strategic Communication in Context: Theoretical Debates and Applied Research	Sara Balonas, Teresa Ruão, Maria-Victoria Carrillo	30 de julho
A crise do Liberalismo e as primeiras manifestações das ideias socialistas em Portugal (1820-1852): Tese de Doutoramento	Victor de Sá. José Viriato Capela, Henrique Barreto Nunes	24 de setembro
31º Encontros da Imagem: Génesis 2.1	Associação Encontros da Imagem	30 de setembro
Culturas e Turismo: Reflexões Sobre o Património, as Artes e a Comunicação Intercultural	Moisés de Lemos Martins, Rosânia da Silva	22 de outubro
Research and innovation 2019	Universidade do Minho	8 de novembro
Project-Based Learning: implementação no primeiro ano de um curso de Engenharia	Anabela Carvalho Alves, Sandra Fernandes; Francisco Moreira, Rui Manuel Sá Pereira Lima, José Dinis Araújo Carvalho, Rui Manuel Alves Silva Sousa, Diana Isabel Araújo Mesquita, Natascha van Hattum-Janssen	11 de novembro
Pensar Portugal - A Modernidade de um País Antigo	Moisés de Lemos Martins	19 de novembro
Arquitectura y Urbanismo del Cusco Inka	Ricardo Mar, Ramiro Matos, José Alejandro Beltrán Caballero	10 de dezembro
O antigo Paço dos arcebispos de Braga	Manuela Martins, Ricardo Mar, Maria do Carmo Ribeiro	11 de dezembro
Conceitos-chave em Sociologia da Infância. Perspetivas Globais / Key concepts on Sociology of Childhood. Global Perspectives	Catarina Tomás, Gabriela Trevisan, Maria João Leote de Carvalho, Natália Fernandes	13 de dezembro
Língua portuguesa global: Comunicar no panorama mediático luso-brasileiro	José Gabriel Andrade	15 de dezembro

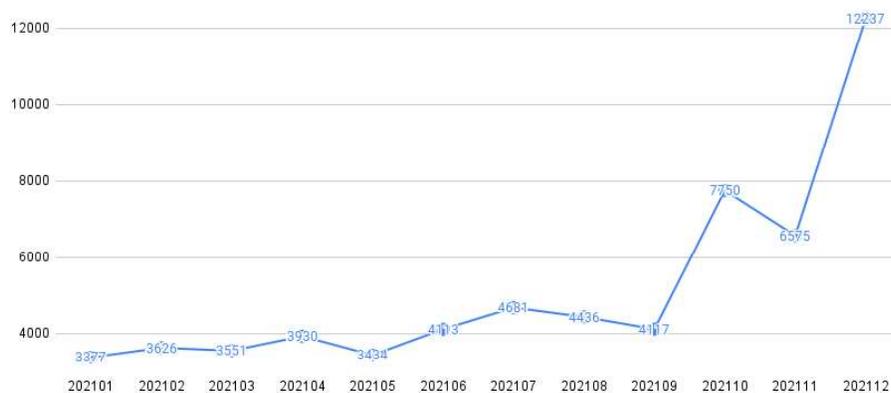
**Figura 25: Livros publicados pela UMinho Editora em 2021**

A UMinho Editora esteve presente na Feira do Livro de Braga 2021, que decorreu de 9 a 25 de julho no Fórum Altice Braga. Foram feitas três sessões de apresentação de livros presenciais, tendo duas delas decorrido na Feira do Livro e uma no Salão Nobre da Reitoria.

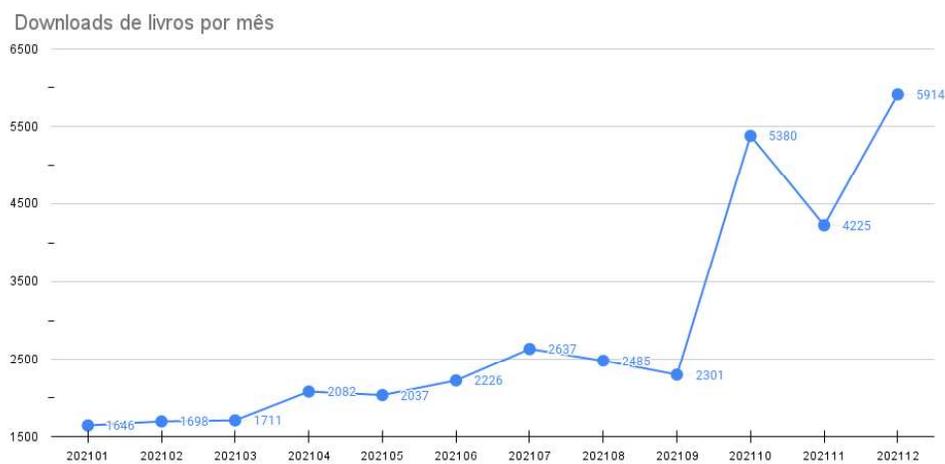
Em 2021, a UMinho Editora também apostou em novas formas de disseminação e divulgação, através da criação de redes sociais: Facebook, Twitter e Youtube. Por outro lado, a Editora foi ainda submetida a avaliação pela Web of Science e pelo Directory of Open Access Books (DOAB), tendo sido aceite em ambas. Todos os livros que

cumpriam os respetivos critérios de indexação foram enviados. Ainda foram contactadas outras bases de dados, tal como o Scielo Livros, a qual se considerou não ir ao encontro do interesse da Editora.

As sessões de apresentação e outros meios de divulgação fizeram aumentar consideravelmente as consultas e downloads na plataforma de e-books da UMinho Editora durante o decorrer do ano de 2021.



**Figura 26: Consultas de e-books durante o ano de 2021**

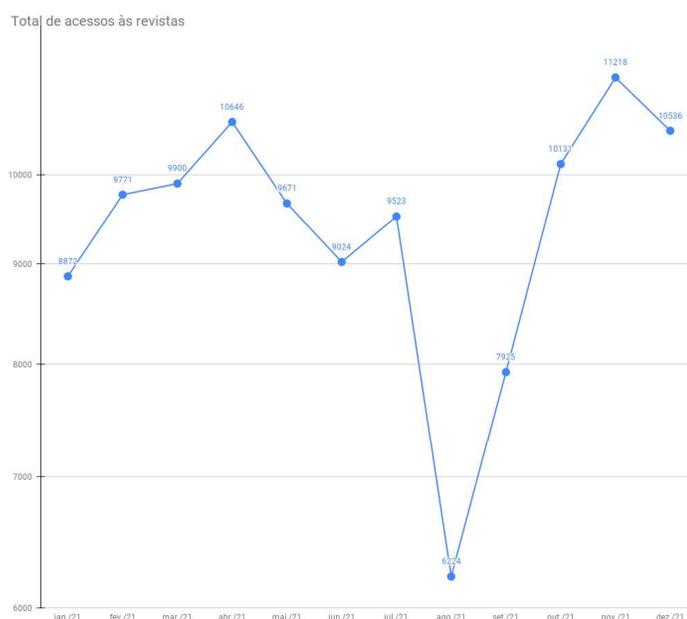


**Figura 27: Downloads de e-books durante o ano de 2021**

Foi ainda recebida uma nova proposta de alojamento de revista, a qual foi aceite: a revista International Journal of

Information Systems and Project Management, uma revista já existente com 35 volumes publicados em 8 anos e indexada em várias bases de dados internacionais.

A Editora deu um grande apoio no âmbito da implementação, design gráfico, recomendação de boas práticas, introdução a novos formatos de publicação e apoio na criação de artigos em HTML, ações de formação às revistas aprovadas para alojamento, resposta a dúvidas e/ou perguntas tanto por e-mail como por videochamada e apoio em integrações das revistas em agregadores e bases de dados internacionais, em que a maioria das revistas submetidas, foram aprovadas, sempre que seguiram as recomendações da Editora.



**Figura 28: Consultas aos artigos das revistas alojadas na UMinho Editora**

No final do ano, a UMinho Editora alojava um total de onze revistas: dez revistas científicas e uma revista de âmbito cultural, com um total de 2171 artigos em vários formatos de publicação, nomeadamente PDF, HTML e JATS-XML.

Foi garantida a atualização técnica das plataformas e manutenção dos serviços eletrónicos necessários para o funcionamento desses serviços.

Foram também dinamizadas quatro ações de formação destinadas a editores e diretores de revistas, abertas à comunidade. Os temas abordados foram: Publicação em formato JATS-XML no OJS; Integração de revistas no portal OpenAIRE; Publicação contínua; Boas práticas para a indexação. A média total de satisfação com as ações de formação obtidas através dos inquéritos foi de 4.55, numa pontuação de 0 a 5.

Entre as revistas e os livros publicados pela UMinho Editora e os pedidos de outras unidades orgânicas de atribuição de DOIs a e-books, capítulos, relatórios, atas de congressos e revistas científicas, foram atribuídos 343 Digital Object Identifiers em 2021.

### **3.2.3. Gestão de Projetos de Ciência Aberta**

A execução de projetos durante o ano de 2021 foi de três tipos: i) participação em projetos europeus com financiamento do programa quadro H2020 – OpenAIRE-NEXUS, FAIRsFAIR, ON-MERRIT e EOSC-Future) –, tendo sido concluído no mês de fevereiro o projeto OpenAIRE-Advance); ii) coordenação de operações SAMA PIAPC (PUB IN) e PortAberta; iii) coordenação científica e execução da iniciativa nacional RCAAP (Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal).

A equipa de projetos Open Science participou em três consórcios para submissão de propostas no novo programa quadro Horizonte Europa e passou a integrar o projeto «Repositório Científico da CPLP/Portal de Acesso Aberto da CPLP.

#### **3.2.3.1. Projeto RCAAP**

A atividade do projeto RCAAP, durante o ano de 2021, teve um conjunto de desenvolvimentos adicionais além da operação e manutenção dos serviços disponibilizados habitualmente pelo projeto (Portal RCAAP; 28 Repositórios SARI; 37 Revistas Científicas (SARC); 1 Repositório de Dados Científicos; Validador; Diretório Luso-Brasileiro; Repositório Comum).

A evolução do RCAAP continuou a ser globalmente positiva e a atividade desenvolvida demonstrou, uma vez mais, o compromisso da comunidade em contribuir para o projeto RCAAP na constante disponibilização de conteúdos nos seus recursos.

A atividade do projeto durante o ano ficou marcada por um volume assinalável de trabalho. Por outro lado, determinadas tarefas previstas deixaram de ser pertinentes ou relevantes, devido a alterações no contexto. Assim, algumas atividades foram canceladas e outras foram adiadas para o plano de atividades de 2022.

Os principais marcos de 2021 foram:

1. a contínua reorganização e automatização dos procedimentos técnicos que facilitam futuras intervenções e operações;
2. o trabalho conjunto com a equipa técnica da rede La Referencia no sentido de dotar o portal RCAAP de capacidades de gestão de novas entidades (autores, organizações e financiamento);
3. a contínua integração entre RCAAP e PTCRIS e a interoperabilidade do Portal RCAAP com os Repositórios Institucionais e o CIENCIAVITAE;
4. o desenvolvimento da implementação da nova versão do portal RCAAP (V4 - Pré-Produção),

nomeadamente a integração e gestão de entidades (autores, publicações, financiamento, afiliações, informação de financiamento (emprego científico));

5. o contínuo acompanhamento do DSpace 7 e as diferentes integrações / compatibilidades com as diretrizes OpenAIRE 4 / colaborações e documentação;
6. o acompanhamento e desenvolvimento de funcionalidades para o DSpace 7.

Em 2021 foram integrados no Portal RCAAP 33 novos recursos: 6 instituições aderiram ao serviço Repositório Comum, 26 revistas científicas e 1 repositório institucional de gestão local.

No final do ano, além dos desenvolvimentos associados ao novo Portal RCAAP, do ponto de vista técnico, decorriam ainda trabalhos de melhoramento relativos à usabilidade do mesmo, nomeadamente a inclusão de novos Dashboards e alinhamento entre a interface pública e o software agregador.

Destaca-se a contínua integração, de forma individual, de todas as instituições aderentes ao Repositório Comum no diretório do Portal RCAAP, desde que foram individualizadas em 2018.

Também em 2021, houve um cimentar das atividades do projeto focadas na gestão de dados de investigação através da organização do 8º Fórum de Gestão de Dados e apoio ao desenvolvimento do serviço de planos de gestão de dados adaptado à FCT.

Foi ainda organizada em formato híbrido, a 12ª Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta dando-se continuidade ao protocolo de colaboração com o Brasil na partilha de boas práticas e implementação de diretrizes comuns.

### **3.2.3.2. Projeto PIAPC (PUB IN)**

O ano de 2021 marca a conclusão da operação SAMA PIAPC que foi desenvolvida desde 2019, em parceria com a FCT-FCCN, para dinamizar o contexto atual da publicação científica em Portugal e integrar a iniciativa SCIELO Portugal. Este projeto resultou na iniciativa portuguesa PUB IN ([www.pubin.pt](http://www.pubin.pt)) que continuará a melhorar o ecossistema de gestão de revistas científicas portuguesas, modernizando as plataformas de gestão do ciclo de vida editorial e alinhando com práticas de Ciência Aberta, passando a ser a iniciativa que apoia a gestão e atualização do serviço SCIELO Portugal para alinhar com as diretivas centrais e integrar novas normas da comunidade.

Da intensa atividade desenvolvida em 2021 destaca-se a realização dos estudos finais do projeto, a criação de documentação sobre o formato de publicação JATS-XML e a organização de sessões de formação e conteúdos de apoio à gestão de revistas. Foi ainda desenvolvido o website que agrega toda a informação da iniciativa e que disponibiliza os conteúdos de apoio e os eventos promovidos no âmbito das atividades PUB IN.

Ao nível da iniciativa SCIELO Portugal, integrada nas atividades do PUB IN, foi efetuada uma atualização tecnológica do serviço e introduzido o suporte à marcação XML. Destas alterações resultou a reformulação técnica

do serviço SciELO Portugal para se adequar às exigências atuais. Neste âmbito promoveu-se no mês de maio um webinar sobre os novos critérios de Admissão e inclusão na coleção SciELO Portugal, tendo sido promovidas outras ações com apresentações em conferências, nomeadamente na ConfOA e no Fórum GDI.

Efetuiu-se um processo de apoio direto aos gestores e editores das revistas, por via do serviço de helpdesk do RCAAP com mais de 700 tickets respondidos, e apoio para formação no novo formato de marcação SciELO PS. Foi realizado um trabalho intenso de suporte e preparação de novos números das revistas formatados em JATS-XML, com a publicação de 125 números de 44 revistas da coleção Scielo Portugal. Finalmente, foi delineado um plano de formação para 2022 e criada documentação de apoio às revistas científicas e implementado um serviço de helpdesk para a comunidade.

### **3.2.3.3. Projeto OpenAIRE Advance**

O projeto OpenAIRE-Advance foi concluído em fevereiro de 2021 e teve a sua avaliação final no mês de maio, sendo de destacar que na execução deste projeto iniciado em janeiro de 2018 foi criada a organização (entidade legal) OpenAIRE AMKE para dinamizar a atividade desta Infraestrutura de Ciência Aberta para a Investigação na Europa. Merece destaque no encerramento deste projeto a realização da Semana OpenAIRE Portugal, de 22 a 26 de fevereiro, dedicada à partilha dos resultados e serviços da infraestrutura europeia OpenAIRE, bem como o seu contributo para o desenvolvimento da European Open Science Cloud.

### **3.2.3.4. Projeto OpenAIRE Nexus**

O ano de 2021 foi o ano de arranque de um novo projeto do OpenAIRE. O OpenAIRE-Nexus O OpenAIRE-Nexus é um projeto H2020, que tem por base todo um trabalho desenvolvido ao longo dos últimos 10 anos na série de projetos OpenAIRE e das suas múltiplas conexões, visando o fornecimento de serviços interoperáveis para a EOSC.

O OpenAIRE-Nexus tem como um dos seus objetivos a integração de um conjunto de serviços e ferramentas na EOSC, contribuindo deste modo para a efetiva implementação da Ciência Aberta, operando desde a génese da criação do processo de investigação científica, através da integração dos diferentes serviços no fluxo de trabalho do investigador, facilitando assim adoção de práticas de Ciência Aberta e de dados FAIR.

Como forma de operacionalização, o OpenAIRE-Nexus integra 14 serviços da EOSC (ver Fig. 29), prestados por instituições públicas, infraestruturas eletrónicas e empresas, pretendendo-se facilitar que estes serviços integrem um vasto ecossistema, que seja consumido e incorporado nos ciclos de trabalho dos investigadores. Estes serviços apresentam-se estruturados em três portfólios: PUBLISH, MONITOR e DISCOVER.



**Figura 29- Serviços integrados no OpenAIRE-Nexus**

A Universidade do Minho através da USDB é parceira neste projeto e a instituição representante a nível nacional desta infraestrutura, assumindo a função “Secretariado Nacional de Acesso Aberto” (National Open Access Desk – NOAD). À parte deste papel de ligação a nível nacional, a USDB é ainda responsável pela execução de duas tarefas, dentro do WP2, associado ao suporte e formação de todos os serviços que o OpenAIRE alberga, por forma a: por um lado, potenciar e maximizar o seu maior conhecimento e utilização pelas diferentes partes interessadas, no universo da comunidade científica, por outro, preparar a melhor integração desta infraestrutura e dos seus serviços na European Open Science Cloud.

### **3.2.3.5. Projeto FAIRsFAIR**

O projeto FAIRsFAIR (Fostering Fair Data Practices in Europe), com duração de 36 meses (março de 2019 a fevereiro de 2022) conta com a colaboração da USDB no desenvolvimento de atividades em duas áreas de ação, no âmbito do desenvolvimento de ações para a implementação de uma cultura de dados FAIR na gestão de dados de investigação, e no desenvolvimento de um quadro de competências para a formação na gestão de dados FAIR e um modelo prático para a sua adoção nas instituições de ensino superior.

Na execução das atividades do FAIRsFAIR a USDB colaborou no desenvolvimento do relatório “FAIR Competence Framework for Higher Education” que apresenta o quadro de competências dos dados FAIR para o Ensino Superior, que, para além de apresentar e descrever um conjunto de competências, tem como objetivo suportar o desenvolvimento de modelos de currícula e cursos universitários para a formação na área dos dados FAIR.

Colaborou no desenvolvimento do manual “How to be FAIR with your data. A teaching and training handbook for higher education institutions” que tem como objetivo fornecer orientação e apoio prático para a integração dos princípios FAIR e conteúdos relacionados nos currículos e no ensino, transpondo o quadro de competências para modelos de currículos e cursos universitários.

A USDB participou ainda na preparação do relatório “Good Practices in FAIR Competence Education” que tem como objetivo apresentar casos de estudo de boas práticas de programas de formação e suporte no desenvolvimento de competências para os dados FAIR e gestão de dados de investigação.

Foi também responsável pela organização do Workshop “FAIR data competences in doctoral education programmes” nos dias 26 e 27 de maio em formato online, que reuniu participantes de toda a Europa para apresentar e analisar os temas em torno das competências necessárias para a gestão e dados FAIR no Ensino Superior, assim como pela organização de uma série de três “Stakeholders Workshops” com o objetivo de apresentar os desenvolvimentos do projeto no âmbito da promoção dos dados FAIR, nomeadamente o desenvolvimento das competências para a gestão e dados FAIR, mas sobretudo para criar sinergias com os principais atores e iniciativas europeias que atuam neste domínio, nomeadamente no apoio à investigação e às atividades de formação em Ciência Aberta e dados FAIR.

Por fim, a USDB colaborou no desenvolvimento das atividades do projeto relacionadas com as atividades de suporte ao desenvolvimento de políticas institucionais de gestão de dados de informação e dados FAIR (ver mais informação em: [www.fairsfair.eu/policy-landscape-assessment-and-enhancement-recommendations](http://www.fairsfair.eu/policy-landscape-assessment-and-enhancement-recommendations)), e também no guia de apoio às instituições de ensino superior (ACME-FAIR) para o desenvolvimento de serviços que apoiem a sua comunidade na adoção dos princípios dos dados FAIR na gestão de dados de investigação.

### **3.2.3.6. Projeto ON-MERRIT**

O projeto europeu ON-MERRIT teve em 2021 o ano de mais relevante atividade na sua execução desde o seu arranque em outubro de 2019.

A equipa da USDB esteve empenhada no desenvolvimento da tarefa dedicada ao “*Uptake of RRI and Open Science principles in relation to policy and training*” tendo sido produzido o relatório com o estudo sobre adoção da Ciência Aberta e Investigação e Inovação Responsável nas políticas e formação, onde se procurou compreender as atuais estruturas institucionais de formação e a sua relação com a adoção de práticas de Ciência Aberta & RRI ([D3.3 Uptake of Open Science and Responsible Research and Innovation in Policy and Training](#)).

Na outra tarefa do projeto com coordenação da USDB – 5.2 - *Information seeking behaviours amongst policy-makers in the age of OS* – foi finalizado o estudo sobre comportamentos de pesquisa de informação e Ciência Aberta entre decisores, onde se procurou compreender os métodos utilizados por estes para encontrar informação para apoiar a sua tomada de decisão, nas áreas da Agricultura, Clima e Saúde ([D5.2 Uptake of Open Science in Information Seeking practices in policy-making](#)). Para a realização deste estudo foi lançado um questionário destinado a membros do Parlamento, ministros e secretários de estado a nível europeu (EU-27 e Reino Unido) e

um estudo de caso nacional com entrevistas a membros do governo e parlamentares portugueses sobre o recurso a fontes de informação em Ciência Aberta na pesquisa de informação. Foi possível concluir que a Ciência Aberta é considerada como benéfica para a ciência e a sociedade, mesmo quando foram expressas algumas reservas relativamente a questões de propriedade intelectual, e destacada a necessidade da literacia de informação e literacia digital para destrinçar conteúdos científicos e combater fenómenos como as *fake news*.

### **3.2.3.7. Projeto EOSC-Future**

O projeto EOSC-Future (<https://eoscfuture.eu/>) que teve início em abril de 2021 e terá a duração de 30 meses, tem como objetivo o desenvolvimento de uma plataforma para a Ciência Aberta e dados FAIR, bem como de recursos e serviços nas várias áreas disciplinares. A UMinho, através da USDB, participa no projeto como terceira parte da organização OpenAIRE AMKE, colaborando nas atividades de desenvolvimento do catálogo e plataforma de recursos de formação para a EOSC – European Open Science Cloud, nas atividades de formação e na gestão operacional do serviço OpenAIRE PROVIDE que permite o registo de fornecedores de conteúdos académicos (Repositórios Institucionais, Revistas Académicas, entre outros) para posterior agregação de conteúdos por parte da infraestrutura OpenAIRE e que farão parte do ecossistema EOSC.

Na execução das atividades do EOSC-Future a USDB colaborou no desenvolvimento do relatório “EOSC Training Catalogue and Learning Platform specification” que apresenta as especificações necessárias para o desenvolvimento do catálogo e plataforma de recursos de formação para a EOSC.

Nas restantes áreas de atividade em que a USDB está envolvida, têm sido asseguradas as necessárias tarefas de acompanhamento e desenvolvimento, como são o caso da gestão operacional do serviço OpenAIRE PROVIDE e tarefas relacionadas com o planeamento das atividades de formação.

### **3.2.3.8. Website Open Access**

O Gabinete de Gestão de Informação Científica, Repositórios e Ciência Aberta tem vindo a assegurar a disponibilização de uma página web dedicada a disseminar em Portugal os resultados dos projetos europeus e iniciativas de acesso aberto e repositórios em que participa, procurando também dinamizar outras ações relevantes sobre Ciência Aberta. Este ano o website registou muita atividade, tendo sido publicados mais de 60 artigos e a partir do site foi publicada a newsletter mensal, com 10 números publicados e distribuídos por mais de 400 subscritores. Este website é editado por todos os elementos da equipa do gabinete que asseguraram também a atualização de uma agenda de eventos relevantes no âmbito da Ciência Aberta.

### 3.2.3.9. Eventos, apresentações, publicações e visitas técnicas

No âmbito das atividades do Gabinete e da participação em eventos nacionais e internacionais foram realizadas 74 apresentações em 2021 (ver Figura 30).

Evento	Data	Local	Título
7.º Congreso de Bibliotecas Universitarias y Especializadas	12 de janeiro	online	Una nueva generación de repositorios para la innovación, sostenibilidad y equidad en la comunicación académica.
LIBER Workshops - Interaction between Research Libraries & EOSC	18 de janeiro	online	The role of libraries in EOSC: powering open and FAIR science and offering trusted services
OpenAIRE Provide Community call	03 de fevereiro	online	Relevant updates on the OpenAIRE infrastructure, and their impact on the activity of data sources that are using the OpenAIRE services
Abrindo a Ciência para o Mundo – Webinar para Universidades Israelitas, organizado pela Bar-Ilan University's Libraries & Information system	08 de fevereiro	online	Abrindo a Ciência para o Mundo: Open Access and Institutional Repositories: the RepositóriUM Use Case
Semana OpenAIRE PT	22 de fevereiro	online	Repositórios do RCAAP no OpenAIRE e as diretrizes de interoperabilidade
Semana OpenAIRE PT	22 de fevereiro	online	Repositório Comum & Serviços OpenAIRE: Caso de uso
Semana OpenAIRE PT	22 de fevereiro	online	OpenAIRE Provide: Content Provider Dashboard: Destaques
Semana OpenAIRE PT	23 de fevereiro	online	Gestão do Acesso Aberto a publicações e dados FAIR nos requisitos da Comissão Europeia: do H2020 ao Horizonte Europa
Semana OpenAIRE PT	23 de fevereiro	online	Demonstração de serviços e ferramentas OpenAIRE de utilidade para projetos de investigação
Semana OpenAIRE PT	23 de fevereiro	online	Comunidade prática de formadores de Ciência Aberta: enquadramento.
Semana OpenAIRE PT	23 de fevereiro	online	Recursos OpenAIRE para apoio e formação na prática da Ciência Aberta
Semana OpenAIRE PT	23 de fevereiro	online	MOOC NAU “Essencial GDI”
Semana OpenAIRE PT	24 de fevereiro	online	Serviços OpenAIRE para Gestão de Dados de Investigação
Malta OpenAIRE Workshop: The future of scholarly communication	24 de fevereiro	online	OpenAIRE Services
OpenAIRE Provide Community call	03 de março	online	Results from the "Enrich Local Data via the OpenAIRE Graph" Project: Bring Innovation to DSpace.
I3S Reserch Integrity Workshop	9 de março	online	Abertura e Gestão de Dados: OS, Planos de Gestão de Dados e Dados FAIR
Sessão sobre Open Science e Gestão de Dados no Mestrado de Ciência da Informação da Universidade de Coimbra	11 de março	online	Abertura e Gestão de Dados: OS, Planos de Gestão de Dados e Dados FAIR
Seminário sobre Open Science e Gestão de Dados no Doutoramento de Ciência da	12 de março	online	Abertura e Gestão de Dados: OS, Planos de Gestão de Dados e Dados FAIR

Informação da Universidade de Coimbra			
Campus Iberus course on Open Science for PhDs	18 de março	online	Open Science in practice
V Conferência Internacionla de Investigação em Saúde: das tecnologias à disseminação científica	9 de abril	online	Ferramentas de Ciência Aberta
Workshop I3S - Instituto de Investigação e Inovação em Saúde	15 de abril	online	An introduction to Open Science
Reunião da Cátedra UNESCO "Reservas da Biosfera e Ambiente Urbano"	16 de abril	online	Planos de Gestão de Dados na prática
Workshop - National policy and support actions for research data skills - impact and experiences	26 de abril	online	Introduction to FAIRsFAIR and OpenAIRE
Conferência MoRENet 2021	27 de abril	online	O Repositório Comum na Rede RCAAP
Seminário sobre Abertura e Gestão de Dados em mestrado da FCSH-UNL	28 de abril	online	Abertura e Gestão de Dados: centralidade da Open Science para os profissionais de informação
CILAC 2021 – Foro Abierto de Ciencias Latino América y Caribe	28 DE abril	online	¿Todos ponen? Datos de investigación compartidos y abiertos
ENAPIBE Latino América	29 de abril	online	Una nueva generación de repositorios para la innovación, sostenibilidad y equidad en la comunicación académica
Webinar do Instituto Politécnico de Leiria	5 de maio	online	Abertura e Gestão de Dados de Investigação: planos de gestão de dados e publicação de dados
OpenAIRE Provide Community call	05 de maio	online	OpenAIRE services: contributing to the EOSC
Pint of Science - Braga	17 de maio	online	A ciência aberta e a pandemia
Comunidade de pratica de Formadores das Bibliotecas de Ensino Superior (BES)	19/mai	online	LibGuides para preparar materiais formativos, enriquecidos com videos tutoriais em “screencast-o-matic”
Comunidade de pratica de Formadores das Bibliotecas de Ensino Superior (BES)	21/mai	online	Bootcamps para a formação de formadores em Ciência Aberta e Investigação Responsável
Reunião do Grupo de Trabalho do Fórum GDI - Repositórios	22/mai	online	DataRepositóriUM
FAIRsFAIR Workshop: FAIR data competences in doctoral education	27/mai	online	Essentials RDM MOOC
Dataverse Community meeting 2021	15/jun	online	DataRepositoriUM
Webinar APEES	17 de junho	online	Inovação e sustentabilidade na publicação científica: alguns desafios e oportunidades
Workshop CES – Universidade de Coimbra: Publicar sem perecer	13/jul	online	Abertura e Gestão de Dados de Investigação: Planos de Gestão de Dados e Publicação de Dados
ISPA APPsyCI	19/jul	online	Abertura e Gestão de Dados de Investigação: PGDs e publicação de dados
Charla Magistral Virtual - Repositorio Institucional PUCP	14/set	online	Una nueva generación de repositorios para la innovación, sostenibilidad y equidad en la comunicación académica
3º Encontro da Comunidade de Prática de Formadores em Ciência Aberta Portugal	17/set	online	LibGuides UMinho para apoio às práticas de Ciência Aberta & GDI
Open Science Fair 2021	20/set	online	OpenAIRE-CONNECT: co-design workshop with research communities
Sessão inaugural Mestrado em	06/out	Braga	Ciência Aberta: resposta de emergência ou nova

Comunicação de Ciência			normalidade?
OpenAIRE Provide Community call	06/out	online	Discuss new features in the validator, the registration process and usage statistics
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	13/out	online	Desenvolvimento de um quadro de competências para a formação em dados FAIR no Ensino Superior
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	13/out	online	A gestão de entidades dos repositórios aos agregadores – o caso LA Referencia e RCAAP
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	13/out	online	SciELO Portugal: a “nova” vida de uma “velha” iniciativa
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	13/out	online	O formato de publicação JATS-XML para revistas em acesso aberto: o caso da Revista de Humanidades Digitais H2D
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	13/out	online	PUB In – Uma perspectiva para o futuro da publicação científica
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	13/out	online	Implementação das Guidelines OpenAIRE 4.0 no DSpace 7
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	13/out	online	Serviço de Alojamento de Revistas Científicas (SARC): 10 anos ao serviço da Comunidade
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	13/out	online	OpenAIRE Nexus: serviços de comunicação científica aberta para a EOSC
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	14/out	online	Workshop Dados Abertos governamentais e abertura e dados de investigação: novas iniciativas, alterações legislativas, serviços e ferramentas
12ª ConfOA (Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta)	15/out	online	Workshop PUB IN – A mudança de paradigma na publicação científica
Jornadas FCCN 2021	19/out	Leiria	Projeto Pub In - Plataforma Integrada de Apoio à Publicação Científica
Jornadas FCCN 2021	19/out	Leiria	Informações Acesso Aberto / Ciência Aberta / Dados Científicos
PIC - Café de Gestão de Ciência	26/out	online	O papel dos Gabinetes de Apoio à Investigação na implementação da Ciência Aberta
Seminário da OAWWeek2021 - Ciência Aberta: responsabilidade e interação - linhas que se cruzam na UAb	27/out	Lisboa	Abertura e gestão de dados de investigação: estratégias Institucionais e Serviços rumo à Ciência Aberta
Seminario Internacional de Repositorios Digitales y Acceso Abierto - 2021	27/out	online	Una nueva generación de repositorios para la innovación, sostenibilidad y equidad en la comunicación académica
Biredial ISTEAC	28/out	online	Repositorios: Plataformas abiertas y comunitarias: para la sostenibilidad, innovación y equidad en la comunicación científica y académica
Webinar Biblioteca da FMUL International Open Access Week 2021	28/out	online	Ciência Aberta: resposta de emergência ou nova normalidade?
Open Access Week 2021	29/out	online	Open Science Café: Conheça os projetos da equipa de Ciência Aberta das Bibliotecas UMinho e discuta os últimos desenvolvimentos na Europa
Workshop CEDIA: <i>Democratización y Fortalecimiento de Acceso a la Información Científica en el Ecuador</i>	26/out	online	La Ciencia Abierta em la práctica: infraestructuras, políticas, servicios y herramientas
Seminario Aula Jordi Rubió Balaguer	10/nov	online	Una nueva generación de repositorios para la

(Universitat de Barcelona)				innovación, sostenibilidad y equidad en la comunicación académica
OpenAIRE Workshop on Open Science Monitoring and Indicators	18/nov	online		Open Science Monitoring and Indicators introduction and the case of Portugal
4º Encontro da Comunidade de Prática de Formadores em Ciência Aberta Portugal	19/nov	online		Resultados do estudo ON-MERRIT sobre adoção da Ciência Aberta e RRI nas políticas e formação
8º Fórum GDI	25/nov	Coimbra		Planos de Gestão de Dados: formação para Research Support Staff
8º Fórum GDI	25/nov	Coimbra		Os repositórios no ciclo de vida dos dados: Workflows de curadoria, publicação de dados e cenários de uso
8º Fórum GDI	25/nov	Coimbra		Por onde andam os dados dos investigadores portugueses? Identificação de fontes de informação sobre dados de investigadores portugueses
8º Fórum GDI	25/nov	Coimbra		Plataformas e serviços de repositórios para instituições: características, demonstrações e casos de uso - Software Dataverse para repositórios institucionais
8º Fórum GDI	25/nov	Coimbra		Apresentação e resultados dos Grupos de Trabalho do Fórum GDI
8º Fórum GDI	26/nov	Coimbra		Café com Dados: Q&A sobre Proteção de dados, segurança e dados sensíveis - O essencial das questões sobre proteção de dados e dados sensíveis
8º Fórum GDI	26/nov	Coimbra		Café com Dados: Q&A sobre Proteção de dados, segurança e dados sensíveis - Gestão das questões de proteção e dados sensíveis no plano de gestão de dados de um projeto
8º Fórum GDI	26/nov	Coimbra		Desafios para a GDI na Europa e em Portugal: A perspetiva institucional
Evento de lançamento do projeto «Repositório Científico da CPLP/Portal de Acesso Aberto da CPLP	02/dez	online		Ciência Aberta

**Figura 30 : Comunicações públicas em eventos nacionais e internacionais**

Em 2021 foram depositadas no RepositóriUM as seguintes publicações relativas às atividades de ciência aberta.

<b>Título</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Tipo</b>
Implementação das guidelines OpenAIRE 4.0 no DSpace 7	Carvalho, José; Truta, Raquel; Graça, Paulo; Lopes, Paulo; Ribeiro, Fernando	Póster
O Repositório Comum na Rede RCAAP	Carvalho, José; Truta, Raquel	Comunicação em conferência
Serviço de Alojamento de Revistas Científicas (SARC): 10 anos ao serviço da comunidade	Truta, Raquel; Costa, Susana; Carvalho, José; Rodrigues, Eloy	Póster
O formato de publicação JATS-XML para revistas em acesso aberto: o caso da Revista de Humanidades Digitais H2D	Carvalho, Ana Marcella; Gonçalves, Luís; Piovesan, Fabíola; Silveira, Eliane; Araújo, Sílvia; Correia, Ana M.; Lourenço-Gomes, Maria do Carmo; Marques,	Comunicação em conferência

	Carla Sofia Fernandes; Carvalho, José; Costa, Susana	
A gestão de entidades dos repositórios aos agregadores - o caso LA Referencia e RCAAP	Carvalho, José; Matas, Lautaro; Segundo, Washington; Graça, Paulo; Lopes, Paulo	Comunicação em conferência
PUB IN - a mudança de paradigma na publicação científica	Rodrigues, Eloy; Carvalho, José; Costa, Susana	Comunicação em conferência
PUB In - uma perspectiva para o futuro da publicação científica	Rodrigues, Eloy; Carvalho, José; Costa, Susana	Comunicação em conferência
SciELO Portugal: a “nova” vida de uma “velha” iniciativa	Carvalho, José; Costa, Susana; Lopes, Paulo; Rodrigues, Eloy	Comunicação em conferência
Relatório do 7.º Fórum GDI	Príncipe, Pedro; Moura, Paula; Pereira, Filipa	Relatório
Desenvolvimento de um quadro de competências para a formação em dados FAIR no Ensino Superior	Vieira, André; Príncipe, Pedro	Comunicação em conferência
OpenAIRE Nexus: serviços de comunicação científica aberta para a EOSC	Moura, Paula; Vieira, André; Príncipe, Pedro	Comunicação em conferência
Especificação dos requisitos do sistema e gestão de entidades	Truta, Raquel; Príncipe, Pedro; Saraiva, Ricardo; Rodrigues, Eloy	Relatório

**Figura 14: Publicações de 2021**

### **3.2.4. Serviços de suporte à de Ciência Aberta e Gestão de Dados de Investigação**

#### **3.2.4.1. Programa de formação para a prática de Ciência Aberta**

Em função do grande volume de trabalho resultante da atividade nos projetos europeus, foi decidido não desenvolver o programa de formação junto dos investigadores da UMinho no primeiro semestre, tendo as atividades de formação ficado centradas nas comemorações da Semana Internacional do Acesso Aberto, subordinada ao tema “É importante a forma como abrimos o conhecimento: construindo uma equidade estrutural”.

As sessões da Semana Internacional do Acesso Aberto contaram com um total 126 participantes, entre alunos de 1º ciclo, alunos de 2º ciclo, alunos de 3º ciclo, alunos de Curso Livre, alunos de Erasmus, docentes, investigadores, colaboradores e participantes externos à Universidade do Minho.

<b>Formação</b>	<b>Data</b>	<b>Número de participantes</b>
Ciência Aberta no Horizonte Europa: requisitos e dicas práticas para preparação de propostas	26 Outubro	25
Open Research Europe: Plataforma de publicações da Comissão Europeia	27 Outubro	24
DataRepositoriUM: partilhar, publicar e gerir dados de investigação	28 Outubro	28

Reunião para lançamento do grupo de trabalho para suporte às atividades de Ciência Aberta na Universidade do Minho	29 Outubro	15
Open Science Café: conheça os Projetos da equipa de Ciência Aberta na Universidade do Minho e fique a par dos últimos desenvolvimentos na Europa	29 Outubro	34

### 15 Sessões da Semana Internacional do Acesso Aberto

Todas as sessões da Semana do Acesso Aberto foram gravadas e disponibilizadas no [canal Youtube das Bibliotecas da Universidade do Minho](#), tendo à data um total de 96 visualizações.

A Semana do Acesso Aberto foi ainda oportunidade para uma importante ação com a promoção de uma reunião que contou com responsáveis de centros de investigação e gestores de ciência da Universidade, para lançamento de um grupo de trabalho para suporte às atividades de Ciência Aberta na UMinho.

#### 3.2.4.2. Guias e tutoriais para a Gestão e Abertura de Dados

Em 2021 foi definida a estrutura de materiais de suporte para o suporte à Ciência Aberta e Gestão de Dados de Investigação, tendo ficado definida a disponibilização de três tipos de materiais: 1) Guias online (usando o sistema LibGuides com informação detalhada); 2) Boletins temáticos (fichas de duas páginas sobre temas específicos ou funcionalidades dos serviços); 3) Tutoriais vídeo (vídeos para demonstração e exemplificação dos serviços e ferramentas dos repositórios e editora).

A atividade de preparação destes materiais resultou na disponibilização de um novo guia (Guia para apoio à utilização do RepositóriUM – <https://guias.sdum.uminho.pt/repositorium>) na atualização de outro (guia do DatarepositóriUM com novo conteúdo sobre ligação de datasets a publicações – <https://guias.sdum.uminho.pt/datarepositorium/associar-dados>) e na publicação de 3 boletins temáticos, a saber:

- [DataRepositóriUM: guia de adesão em 10 passos](#)
- [Licenças Creative Commons para publicações e dados](#)
- [O auto-arquivo de publicações e os direitos de autor](#)

### 3.2.5. Gestão de Informação Científica

#### 3.2.5.1. Informação Bibliométrica

Durante o ano de 2021 foram prestados serviços de recolha de informação bibliométrica e sobre a produção científica da UMinho, tendo sido produzidos 13 relatórios com indicadores bibliométricos, quer para responsáveis de escolas ou centros, quer por solicitação da Reitoria.

### 3.3. Núcleo de Informação Bibliográfica e Formação de Utilizadores

#### 3.3.1. Gestão de Recursos e serviços eletrónicos

O setor de gestão de recursos eletrónicos tem por funções garantir a aquisição (ou o apoio à aquisição), a gestão e disseminação de recursos bibliográficos em formato eletrónico licenciados na Universidade do Minho, a seleção e disseminação de recursos em acesso livre, a promoção de acessos experimentais, a gestão de plataformas integradores de recursos e o apoio aos desenvolvimentos no catálogo bibliográfico e outros serviços de pesquisa.

##### 3.3.1.1. Catálogo Bibliográfico da UMinho

O catálogo bibliográfico é o serviço de pesquisa que dá acesso às referências bibliográficas de todos os documentos existentes nas bibliotecas da Universidade do Minho. O ano de 2021 foi um ano de consolidação do novo sistema de gestão de biblioteca e interface de pesquisa, disponibilizada no início do ano letivo 2020/2021. Na sequência desta mudança ainda recente e considerando que o registo e processamento de dados estatísticos é diferente daquele que era disponibilizado pelo anterior sistema, os dados obtidos este ano ainda não permitem uma efetiva comparabilidade com os dados do ano anterior. Para além desta questão, o impacto da pandemia no funcionamento geral dos serviços, poderá também justificar uma menor procura de documentos existentes fisicamente nas bibliotecas. Assim, em 2021, registamos 72.210 sessões (menos 17,3% do que no ano anterior). Ao conjunto de sessões correspondeu um total de 262.183 pesquisas (menos 31,5% do que no ano anterior), correspondendo a uma média de 3,6 pesquisas por sessão.

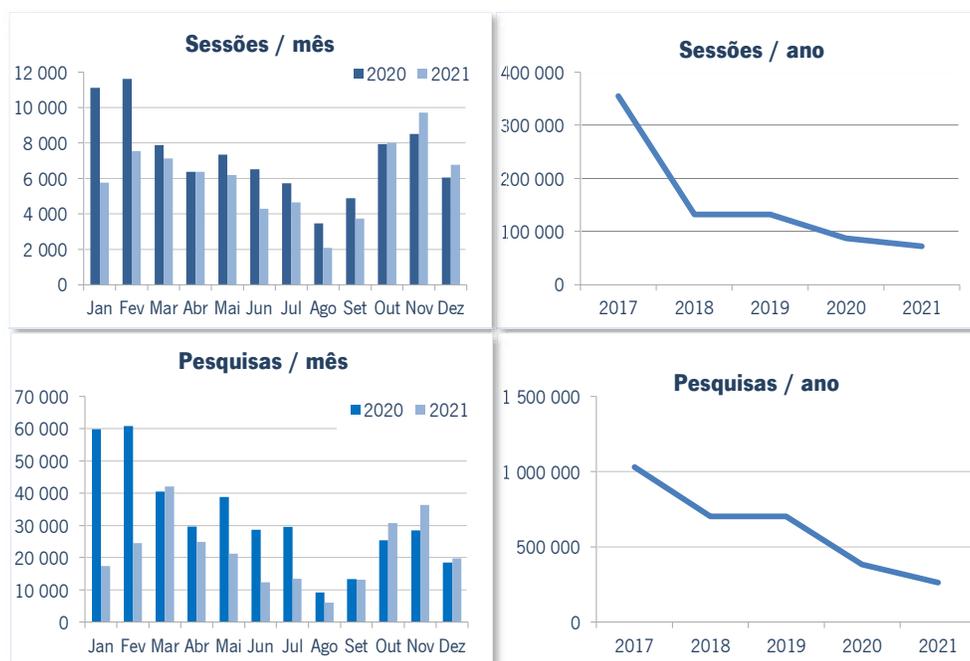


Figura 16: Sessões e pesquisas no catálogo por mês/ano

Por forma a enriquecer o catálogo bibliográfico da UMinho, foi subscrita a base de dados Syndetics, que permite adicionar ao catálogo automaticamente milhares de capas de livros, sumários e resumos. Complementarmente foi dada continuidade aos trabalhos de digitalização sistemática (retrospectiva e novas entradas) de capas, contracapas e sumários de livros rececionados nas Bibliotecas UMinho, totalizando o número de 13 439 páginas digitalizadas (3 631 capas, 3 150 contracapas e 6 658 páginas de sumários).

### 3.3.1.2. Serviço de Pesquisa A-to-Z

O serviço A-to-Z é uma ferramenta de pesquisa que permite a localização de títulos de revistas e livros eletrónicos disponíveis em texto integral na rede da Universidade do Minho por compra ou assinatura, para além de outras revistas de acesso livre igualmente referenciadas neste sistema. De janeiro a dezembro de 2021, este serviço registou um total de 5.733 sessões e de 14.097 pesquisas, correspondendo a um aumento de 35,1% e 38,2%, respetivamente, na taxa de utilização deste serviço.

No final de 2021 a plataforma agregava 187 coleções (acesso pago e de acesso livre) e referênciação de 445.490 títulos (existem títulos disponíveis em mais do que uma coleção).

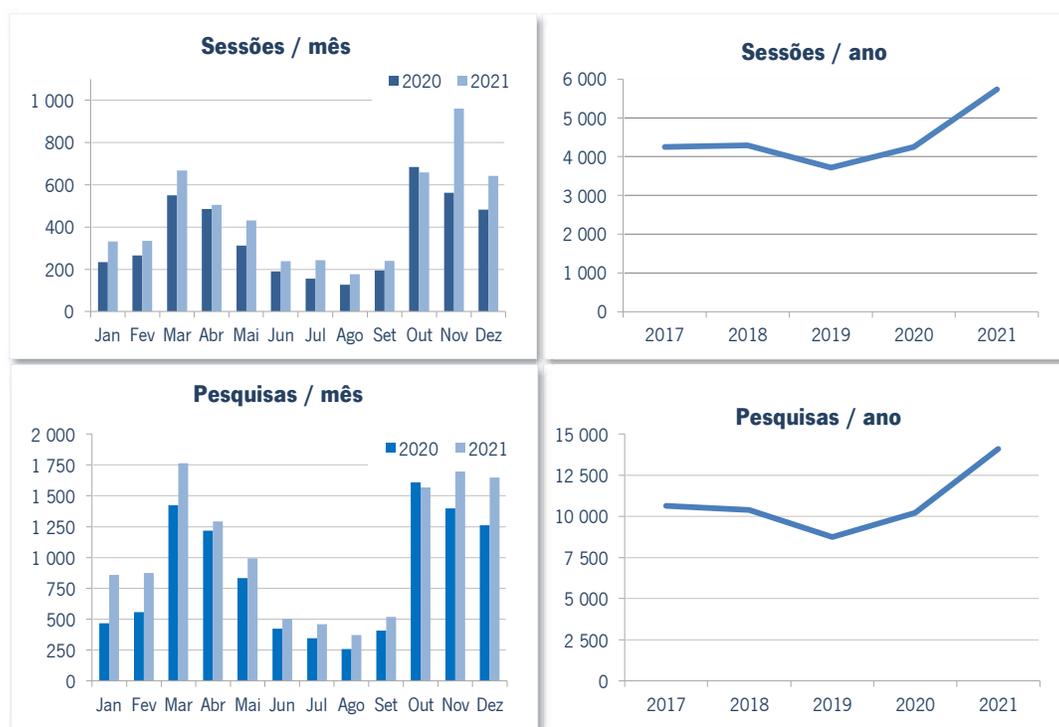


Figura 34: Sessões e pesquisas no serviço A-to-Z por mês/ano

### 3.3.1.3. Serviço de Pesquisa Discover

O Portal Discover é uma plataforma de pesquisa integrada que permite a pesquisa simultânea em diversas bases de dados e a ligação ao texto integral, sempre que disponível online através dos recursos subscritos pela Universidade do Minho ou de recursos em acesso livre selecionados pela biblioteca. Em 2021, este recurso esteve disponível ao longo de todo o ano, tendo sido registadas 4.670 sessões e 8.533 pesquisas.

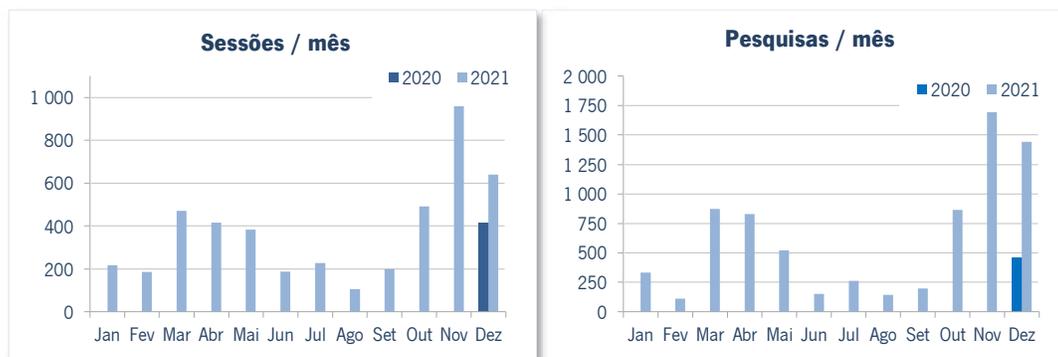


Figura 35: Sessões e pesquisas no serviço A-to-Z por mês

### 3.3.1.4. Recursos bibliográficos subscritos via b-on

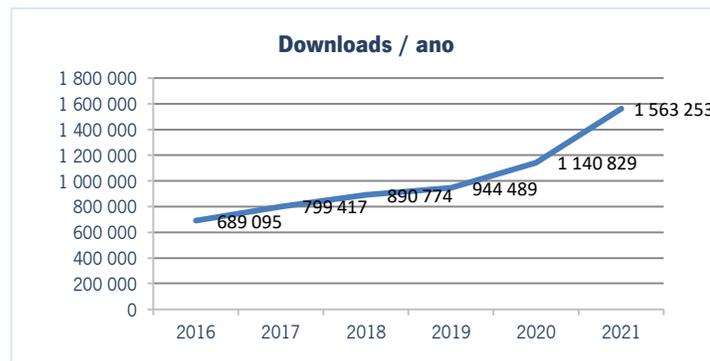
Em 2021 manteve-se em vigor o protocolo de cooperação entre a UMinho e a Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN) relativo à iniciativa Biblioteca do Conhecimento On-line (b-on), para o triénio 2019/21. Os recursos contratados no âmbito do consórcio nacional b-on, de acordo com o modelo All for All, totalizam cerca de 8.700 periódicos das editoras American Chemical Society (ACS), American Institute of Physics (AIP), Annual Reviews (AR), Association for Computing Machinery (ACM), Coimbra University Press, Elsevier Freedom Collection, IEEE, Institute of Physics (IOP), Nature, Royal Society of Chemistry (RSC), Sage (coleções Political e Sociology), Society for Industrial and Applied Mathematics (SIAM), Springer, Taylor & Francis e Wiley; as bases de dados Academic Search Complete e Business Source Complete fornecem acesso a cerca de 12.670 títulos com texto integral; e estiveram acessíveis as bases referenciais Library, Information Science & Technology Abstracts (LISTA), Zentralblatt e Web of Science. O ano de 2021 registou um total de 1.140.829 downloads nos recursos b-on (incluindo conteúdos acessíveis em acesso livre), correspondendo a um expressivo aumento de 37 % face ao ano anterior.

Relativamente à taxa de utilização dos recursos bibliográficos mencionados, apresentam-se em primeiro lugar os dados dos recursos com texto integral disponíveis por via do consórcio b-on, medidos através do número de downloads de artigos. (Figuras 36 e 37).

Editora	2020	2021	Varição
ACM	8 320	3 857	-53,6%
ACS	27 044	33 070	22,3%
AIP	5 538	6 423	16,0%

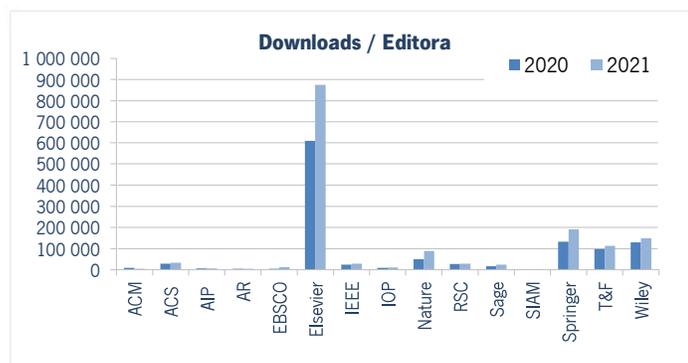
AR	2 976	3 339	12,2%
EBSCO	4 758	12 421	161,1%
Elsevier	610 044	874 111	43,3%
IEEE	22 390	28 335	26,6%
IOP	9 073	10 334	13,9%
Nature	49 209	88 248	79,3%
RSC	26 038	27 676	6,3%
Sage	15 638	23 354	49,3%
SIAM	115	120	4,3%
Springer	132 799	189 855	43,0%
T & F	97 000	112 367	15,8%
Wiley	129 887	149 743	15,3%
<b>TOTAL</b>	<b>1 140 829</b>	<b>1 563 253</b>	<b>37,0%</b>

**Figura 17: Número de downloads na b-on**

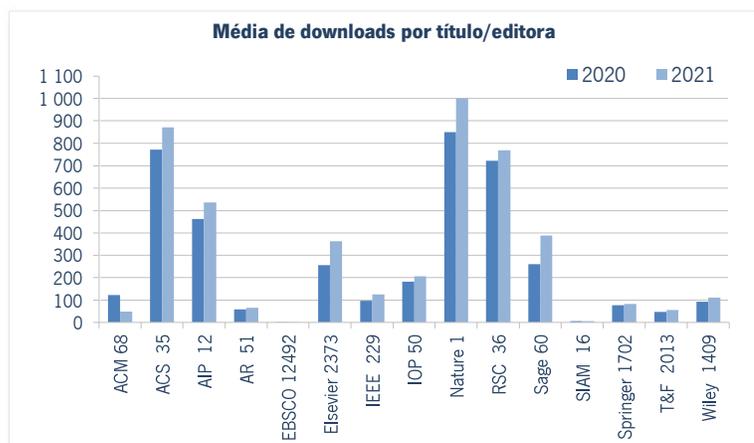


**Figura 18: Evolução do número de downloads na b-on por ano**

A editora com mais artigos descarregados mantém-se a Elsevier, que é também a com maior número de títulos disponibilizados e abrangência multidisciplinar (Figura 38). Considerando a média de downloads em cada uma das editoras por título disponibilizado, outras editoras se destacam, como a Nature, ACS, RSC e AIP (Figura 39).



**Figura 19: Número de downloads na b-on por editora**



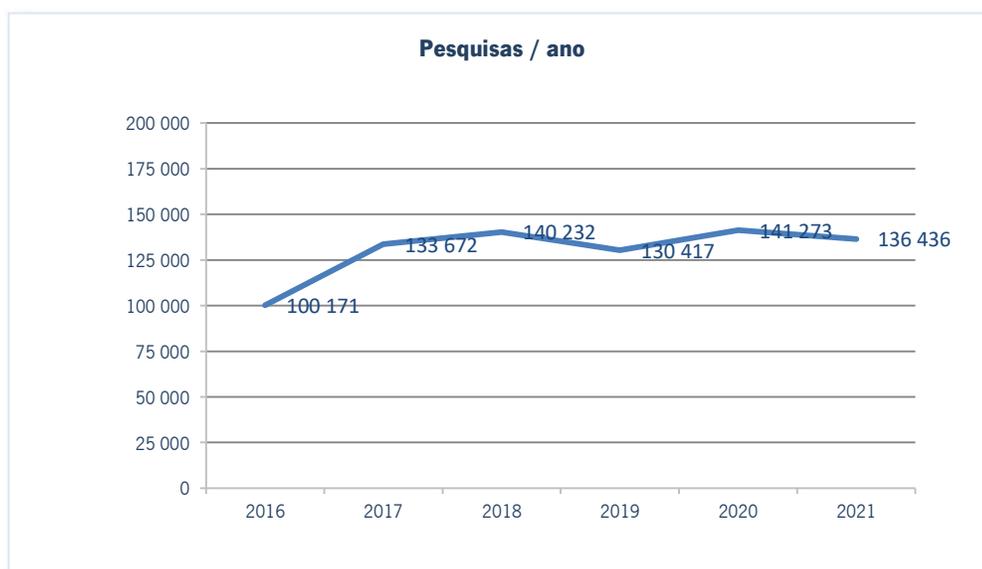
**Figura 20: Média de downloads na b-on por título**

No que diz respeito às bases de dados referenciais, de patentes e numéricas, disponibilizadas via b-on (ver Figura 40 e Figura 41), em 2021 verificou-se um ligeiro decréscimo no número de pesquisas em 3,4%. No entanto, importa sobretudo analisar os dados de utilização de cada uma das bases de dados, destacando-se um aumento na utilização da Web Science Core Collection, o mais importante recurso deste conjunto de conteúdos. A base de dados Zentralblatt Math, especializada na área da matemática, passou a ser disponibilizada em acesso livre e deixou de disponibilizar dados de utilização.

Recurso	2020	2021	Var. %
ISI WoS ALL	21 787	16 263	-25,4%
ISI WoS core	101 173	109 668	8,4%
ISI Scielo	384	343	-10,7%
ISI CCC	1 676	807	-51,8%
ISI Derwent	54	46	-14,8%
ISI JCR	15 628	9 309	-40,4%
Zentralblatt	571	na	na
<b>Total</b>	<b>141 273</b>	<b>136 436</b>	<b>-3,4%</b>

(1) Recurso em acesso aberto

**Figura 21: Número de pesquisas em bases referenciais b-on**



**Figura 41: Número de pesquisas em bases referenciais b-on - evolução anual**

### **3.3.1.5. Recursos bibliográficos subscritos pela UMinho**

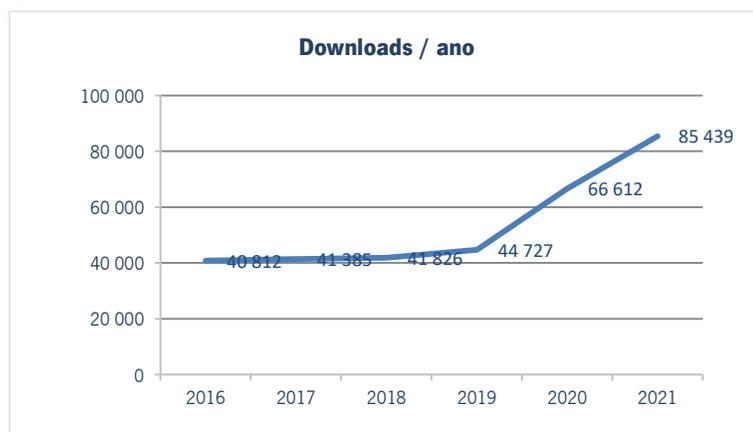
Para além dos recursos incluídos no consórcio b-on, estiveram acessíveis na rede da Universidade do Minho outras bases de dados subscritas por diversas UOEI e Reitoria, designadamente: Centre for Economic Policy Research Discussion Paper series (CEPR), Communication Abstracts, DataJuris, EconLit Full Text, Embase, Emerald Collections, HeinOnline Core Colletion, IBFD Tax Research Platform, Infopédia da Porto Editora, JSTOR Arts & Science III e Business I, JSTOR EBA Ebooks, MathSciNet, Orbis Europa, Political Science Complete, Proquest One Business (antes designada ABI/Inform), Scopus, Worth Global Style NetWork e Zephyr. A destacar as novas assinaturas da coleção APA PsycArticles, Ebsco eBook Psychology Collection , EBSCO eBook Academic Collection e Press Reader (neste caso apenas disponibilizada no final do mês dezembro).

Relativamente aos dados de utilização dos recursos bibliográficos, subscritos pela Universidade do Minho, foram igualmente contabilizados o número de downloads de artigos, para as bases de dados bibliográficos com texto integral (ver Figura 42 e Figura 43) e o número de pesquisas para as bases de dados referenciais (ver Figura 44 e Figura 45). Em ambos os casos apenas são apresentados dados para as bases de dados a cujos relatórios estatísticos a USDB tem acesso.

Relativamente a bases de dados com texto integral verificou-se um aumento do número total de downloads, devido à disponibilização de novos recursos na coleção digital e ao aumento de utilização da Emerald e JSTOR.

Recurso	2020	2021	Var.
APA PsycArticles	na	1 550	na
EBSCO eBook Academic	na	927	na
Ebsco eBook Psychology	na	17	na
EconLit FT	791	764	-3,4%
Emerald	25236	34705	37,5%
JSTOR	34 665	41 955	21,0%
Political Science	628	523	-16,7%
Proquest One Business	5 292	4 998	-5,6%
<b>TOTAL</b>	<b>61 320</b>	<b>85 439</b>	<b>39,3%</b>

**Figura 22: Número de downloads em bases de texto integral**



**Figura 43: Número de downloads em bases de texto integral - evolução anual**

Ao nível das bases de dados referenciais e numéricas, assinadas pela UMinho, a cujos dados de utilização temos acesso, constatamos um aumento de 8,9% no número total de pesquisas, salientando o aumento de utilização da base de dados Communication Abstracts e consultas na Infopédia.

Recurso	2020	2021	Var. %
Communication Abs.	2 098	11 878	466,2%
Embase	8 106	5 663	-30,1%
InCites	347	na	na
Infopédia	31 735	48 297	52,2%
MathSciNet	8 028	8 432	5,0%
Scopus	150 174	143 610	-4,4%
<b>TOTAL</b>	<b>200 488</b>	<b>217 880</b>	<b>8,9%</b>

**Figura 23: Número de pesquisas em bases referenciais**



**Figura 24: Número de pesquisas em bases referenciais – evolução anual**

### **3.3.1.6. Recursos bibliográficos em acesso experimental**

Em 2021, o contexto de pandemia continuou a ter impacto nas restrições de acesso à biblioteca, pelo que a USDB manteve o esforço de tentar disponibilizar o acesso online a diversas coleções de conteúdos científicos especializados e multidisciplinares, tendo sido organizados e publicitados 35 recursos em acesso experimental, desde coleções de revistas, ebooks, vídeos e imagens, que se sumarizam na seguinte lista:

1. BioOne Complete: coleção especializada nas áreas das ciências biológicas, de 5 janeiro a 4 de março.
2. Henry Stewart Business and Management Journals: coleção de 21 revistas de gestão, de 8 março a 16 de abril
3. Portal da Artstor: biblioteca digital de imagens da JSTOR, de 8 março a 30 de junho
4. ProQuest Ebook Central: coleção multidisciplinar de ebooks, de 8 março a 31 de março.
5. Very Short Introductions online (VSI): coleção da Oxford University Press, com textos introdutórios concisos sobre temas de diversas áreas, de 8 março a 30 de abril.
6. ClinicalKey: Plataforma de conteúdos na área de medicina, de 8 de março a 30 de junho.
7. Complete Anatomy: aplicação interativa para o ensino de Anatomia, de 8 a 31 de março.
8. EBSCO eBook Academic Collection: coleção multidisciplinar de ebooks, de 16 março a 20 de abril.
9. Grove Music Online - Oxford Music Online: coleção da Oxford University Press, sobre história, teoria e culturas musicais de todo o mundo, de 9 a 30 de maio.
10. Academic Search Ultimate - base de dados multidisciplinar, de 19 de maio e 17 de julho.
11. Medline Complete - base de dados especializado em ciências da saúde, de 19 de maio e 17 de julho.
12. EBSCO eBook Education Subscription Collection - coleção de ebooks de educação, , de 19 de maio e 17 de julho.
13. EBSCO eBook Subscription ITCore - coleção de ebooks de tecnologias, de 19 de maio e 17 de julho.
14. EBSCO eBook Subscription EngineeringCore - coleção de ebooks de engenharias, de 19 de maio e 17 de julho.
15. Plataforma JoVE - Coleção de vídeos educacionais para apoio ao ensino de STEM (Science, Technology, Engineering e Mathematics), de 14 a 26 de junho.

16. Ebook Springer "The Past Web - Exploring Web Archives", 6 de setembro a 6 de março de 2022.
17. Emerald eBooks collection - mais de 2900 ebooks de diferentes áreas disciplinares, de 2 a 15 de novembro.
18. Bases de dados EBSCO (18) - Ciência e Tecnologia (Applied Science & Technology Source Ultimate, EngineeringCore, Energy & Power Source, Engineering Source, MathSciNet via EBSCOhost); Saúde (CINAHL Complete, MEDLINE Complete, SPORTDiscus with Full Text, Nursing Reference Center Plus, eBook Clinical Subscription Collection, eBooks Nursing Subscription Collection, Medic Latina (lista de títulos); Humanidades e Ciências Sociais (Humanities Source Ultimate, Sociology Source Ultimate, eBook History Collection); Gestão (Business Source Ultimate, eBooks Business Subscription Collection); Multidisciplinar (Academic Search Ultimate), de 19 nov. a 10 dez.

### 3.3.2. Referência e Difusão de Informação

O setor de referência e difusão de informação tem por funções garantir a obtenção e disseminação de recursos bibliográficos e informativos através dos serviços de fornecimento de documentos e de empréstimo interbibliotecas, o apoio ao utilizador através do serviço de referência e a produção de conteúdos informativos e/ou divulgação.

#### 3.3.2.1. Serviço de Fornecimento de Documentos e Empréstimo Inter-Bibliotecas

O serviço de fornecimento de documentos e empréstimo interbibliotecas satisfaz pedidos internos de documentos inexistentes nas bibliotecas da UMinho e pedidos oriundos do exterior, de documentos existentes nas bibliotecas UMinho.

No ano de 2021 verificou-se um aumento do número de pedidos para o fornecimento de documentos, uma tendência crescente da incidência cumulativa que se tem verificado nos últimos quatro anos (ver Figura 46 a Figura 49), registando-se um total de 146 pedidos. Foi possível dar resposta a todos os pedidos internos e externos que resultou numa taxa de satisfação de 100%.

No âmbito da prestação deste serviço, do total de pedidos realizados, 8 foram registados através do portal de pesquisa Discover, dos quais foram todos confirmados e satisfeitos.

Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2020	2021	Variação	2020	2021	Variação
Internos	90	108	20,0 %	98,9%	100,0%	1,1%
Externos	35	36	2,9%	100%	100,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>146</b>	<b>16,8%</b>	<b>99,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,6%</b>

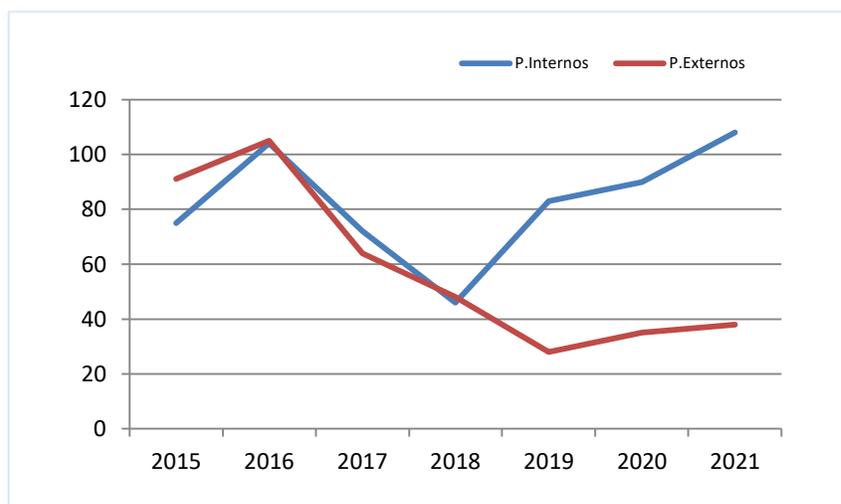
**Figura 25: Reposta a pedidos de fornecimento de documentos**

Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2020	2021	Varição	2020	2021	Varição
Artigos Nacionais	13	35	169,2%	100,0%	100,0%	0,0%
Artigos Internacionais	37	30	-18,9%	100,0%	100,0%	0,0%
Empréstimos Nacionais	37	28	-24,3%	97,3%	100,0%	2,7%
Empréstimos Internacionais	3	15	400,0%	100,0%	100,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>108</b>	<b>20,0%</b>	<b>98,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>1,1%</b>

**Figura 26: Reposta a pedidos internos de documentos**

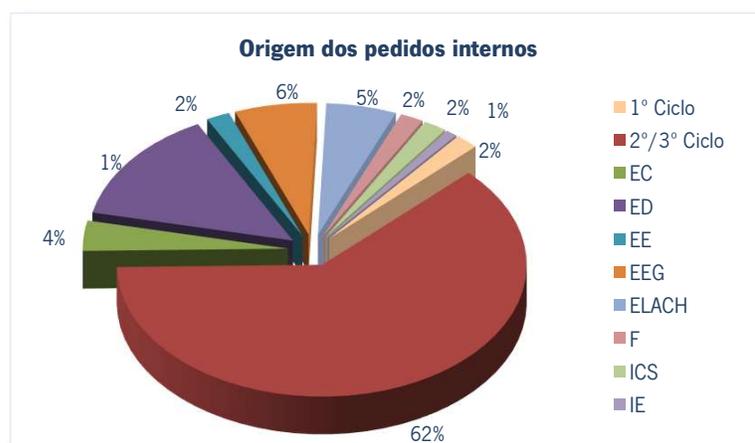
Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2020	2021	Varição	2020	2021	Varição
Artigos Nacionais	17	19	11,8%	100%	100%	0,0%
Artigos Internacionais	1	3	200,0%	100%	100%	0,0%
Empréstimos Nacionais	14	12	-14,3%	100%	100%	0,0%
Empréstimos Internacionais	3	4	33,3%	100%	100%	0,0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>8,6%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>

**Figura 27: Reposta a pedidos externos de documentos**

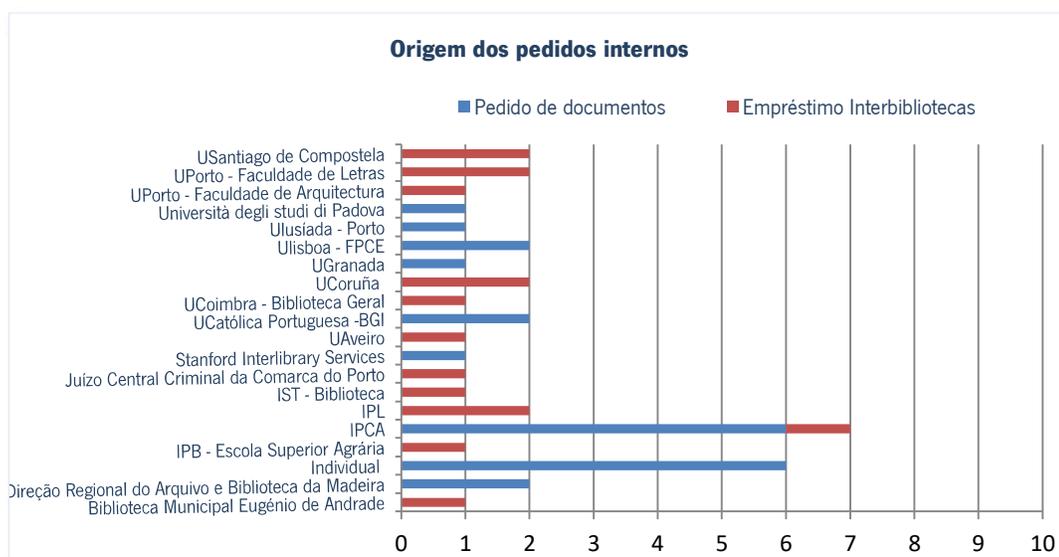


**Figura 49: Evolução do número de pedidos internos e externos**

Relativamente à tipologia de utilizadores internos que solicitaram o serviço com maior frequência, registou-se maior procura por parte de alunos de 2º e 3º ciclo, seguido de docentes e investigadores de oito UOEs e colaboradores de serviços, como ilustrado pelo gráfico da Figura 50.



**Figura 50: Origem dos pedidos internos de documentos**

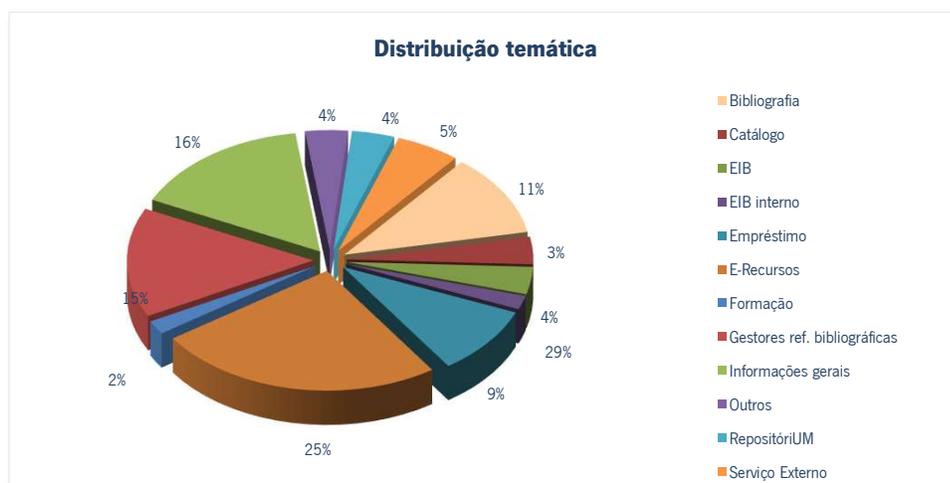


**Figura 28: Origem dos pedidos externos de documentos**

### 3.3.2.2. Serviço de Referência

As bibliotecas da Universidade do Minho oferecem apoio personalizado às atividades identificação e utilização de fontes de informação, numa perspetiva informativa, pedagógica e fomentadora de uma maior autonomia dos utilizadores. Para além do apoio de primeira linha prestado pela equipa do serviço de atendimento, ao longo de 2021, o serviço de referência respondeu a diversos pedidos de apoio colocados presencialmente, telefonicamente ou via Web. No ano de 2021 foi possível contabilizar um total de 180 contactos (127 via email, 1 via Skype, 1

presencial, 11 via chat, 18 via zoom), de acordo com a distribuição temática ilustrada no gráfico da Figura 53. Relativamente aos pedidos formulados via email, foi registado um tempo médio de resposta de 4h11m, não estando aqui contabilizados os emails relacionados com a atividade formativa.



**Figura 29: Distribuição temática de questões de referência**

No âmbito da atividade de referência, foram disponibilizados um total de 29 postos de pesquisa e de acesso à Internet, com a seguinte distribuição: 12 postos na Biblioteca Geral em Braga, 5 postos de pesquisa na Biblioteca da UMinho no campus de Azurém, 2 postos na Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado, 6 postos na Biblioteca da Escola de Direito, 3 na Biblioteca de Ciências da Educação e 1 posto na Biblioteca Nuno Portas. Na Biblioteca da UMinho no campus de Azurém são disponibilizados adicionalmente 4 postos de trabalho, um dos quais para edição digital, com acesso ao conjunto de aplicativos da Adobe Creative Cloud. Com as restrições aplicadas no quadro da situação de pandemia, o número de terminais disponibilizados teve períodos de acesso limitado.

### **3.3.2.3. Comunicação e disseminação de informação**

A fim de promover e divulgar os serviços e recursos bibliográficos disponíveis, ao longo do ano, são produzidos diversos tipos de conteúdos informativos (textuais, gráficos ou multimédia), disseminados através dos websites dos USDB, de *mailing lists*, nas redes sociais e nos espaços das bibliotecas geridas pelo Serviço de Documentação e Bibliotecas.

A presença web da USDB é concretizada através da existência de um website institucional, com versões em língua portuguesa e inglesa, que agrega informação relativa às várias bibliotecas da UMinho, aos serviços prestados pela USDB, aos recursos bibliográficos e informativos disponíveis na Universidade do Minho, entre outros conteúdos. Adicionalmente são disponibilizadas duas plataformas, uma que agrega guias informativos e outra que agrega eventos de formação. Ao longo do ano foram realizadas ações de manutenção, atualização e criação de conteúdos, nomeadamente ao nível das páginas descritivas das bibliotecas e novos serviços, em português e inglês.

Em 2021 foi contabilizado um total de 124 ações de comunicação via email, website, redes sociais, ecrãs informativos e materiais impressos, para divulgação de serviços e recursos, funcionamento das bibliotecas, ações de formação e eventos diversos, incluindo:

- 44 notícias e 9 páginas atualizadas no website da USDB, 28 comunicações via email, 107 *posts* no facebook, 109 *posts* no Instagram, 92 *posts* no twitter, 110 publicações na agenda de formação, e diversos materiais impressos;
- produção de 2 guias informativos sobre as Bibliotecas UMinho (em português e em inglês), dirigidos a novos utilizadores, para distribuição em atividades de acolhimento e disponibilização no website da USDB.

Relativamente ao website institucional, não foi possível obter, junto dos serviços competentes, os dados de acesso ou visitas no ano de 2021. No que diz respeito à plataforma de conteúdos Guias (in)formativos, no final de 2021 encontravam-se publicados 25 guias, tendo sido contabilizados um total de 13.320 visualizações em guias e 2.343 de acessos à página de abertura (Figura 54).

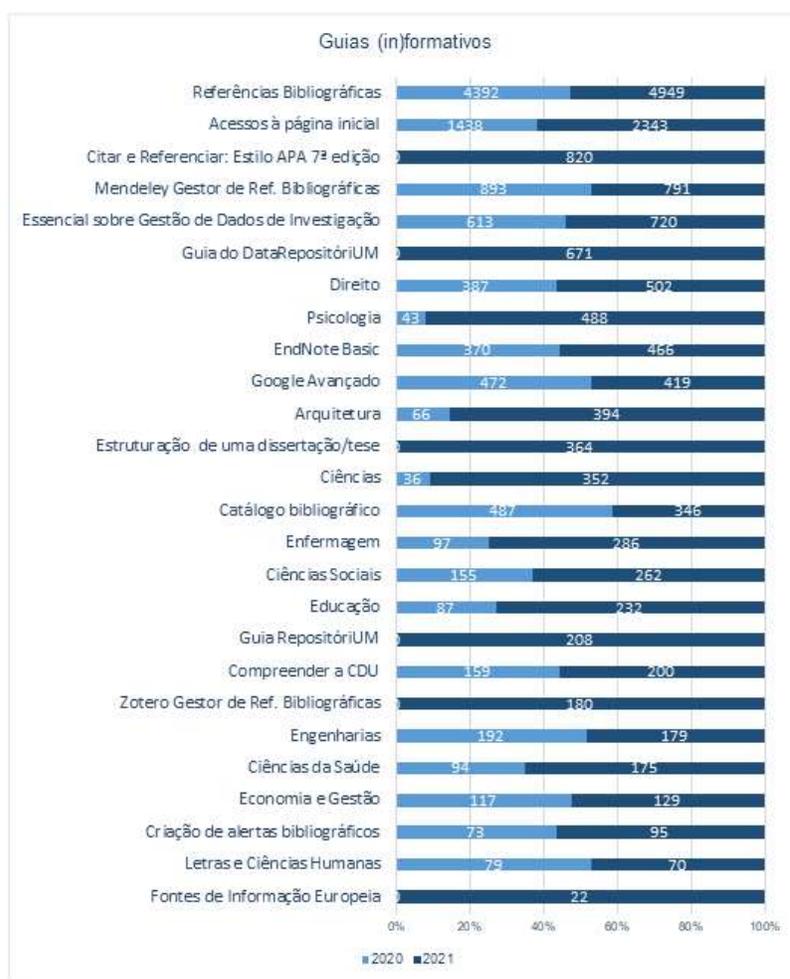


Figura 54: Visualizações dos guias (in)formativos

### 3.3.3. Setor de Formação de Utilizadores

Relativamente à formação de utilizadores, o Serviço de Documentação e Bibliotecas promove anualmente diversas sessões de apresentação das bibliotecas UMinho, ações de formação sobre pesquisa e fontes de informação, sobre gestores de referências bibliográficas, outros recursos específicos e introdução a metodologia de trabalho académico e científico. O ano de 2021 foi marcado pela necessidade de manter a atividade formativa em ambiente online e o retorno ao formato presencial, reforçando o compromisso de contribuir na formação sobre literacia da informação junto da comunidade académica da UMinho. Ao longo do ano de 2021, foram realizadas um total de 140 ações de apresentação e formação, abrangendo um número de 3.281 participantes (Figura 55), para além das realizadas na Semana do Acesso Aberto. O Serviço de Documentação e Bibliotecas participou ainda em ações de acolhimento de alunos de Erasmus e ações de divulgação da UMinho.

2021	Ações	Horas	Participantes
Convite 1º ciclo	9	9	154
Convite 2º ciclo	5	10,00	60
Formação a pedido	58	115,50	1 419
Formação programada	68	87,00	1 648
<b>Sub-total</b>	<b>140</b>	<b>222</b>	<b>3 281</b>
Acolhimento Erasmus	4	1,40	265
UPA Digital, Outras	2	-	7
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>223,15</b>	<b>3 553</b>

Figura 55: Ações de apresentação e formação

Relativamente às sessões de Apresentação das Bibliotecas UMinho, especialmente dirigidas aos novos alunos de 1º ciclo, decorreram um total de 12 ações com 211 participantes, dos cursos de Licenciaturas em Estudos Portugueses, Filosofia, Educação Básica, Artes Visuais, Engenharia Biomédica, Engenharia Civil, e grupos de estudantes de diferentes cursos da Escola de Economia e Gestão e outros alunos que frequentaram a ação aberta a toda a comunidade.

Relativamente às sessões de Apresentação das Bibliotecas UMinho e Fontes de informação científica online, especialmente dirigidas a alunos de cursos de mestrado, decorreram um total de 9 ações com 193 participantes, com participação dos cursos de mestrado Bioinformática, Design de Produto e Serviços, Design e Marketing de Produto Têxtil, Vestuário e Acessórios, Psicologia Clínica na Infância e Adolescência, Estatística para a Ciência de dados, Mestrado em Ciências da Educação - Tecnologia Educativa, licenciaturas em Biologia Aplicada e Sociologia e outros alunos que frequentaram a ação aberta a toda a comunidade.

A USDB realizou ainda 4 sessões de Apresentação das Bibliotecas UMinho, no âmbito das atividades de acolhimento do Programa de Orientação ERASMUS de 2020/2021 (2º semestre) e de 2021/2022 (1º semestre), que contou com a presença de cerca de 265 estudantes, e participou em iniciativas de apresentação da UMinho junto de grupos de alunos do ensino secundário, nomeadamente na atividade UPA digital promovida pela reitoria.

O Serviço de Documentação e Bibliotecas promoveu 68 ações de formação abertas a toda a comunidade, com um total de 1.648 participantes (designadamente 1 ação de apresentação das bibliotecas, 1 apresentação da bibliotecas UMinho e fontes de informação, 7 sobre fontes de informação científica online, 23 sobre gestores de referências bibliográficas, 9 sobre o estilo APA, 4 sobre estruturação de teses e dissertações, 1 sobre Plágio, 6 sobre portais b-on e Discover, 1 catálogo bibliográfico e portal CAMinho, 2 sobre fontes de informação estatística, 3 sobre informação europeia e carreiras europeias, 4 sobre temas da ciência aberta e 11 sobre bases de dados específicas, com colaboração externa).

Para além da atividade programada foi possível realizar 58 ações de formação a pedido das UOEI ou grupos de alunos, com um total de 1.419 participantes (designadamente 2 ações de apresentação das bibliotecas, 8 apresentação das bibliotecas UMinho e fontes de informação, 22 sobre fontes de informação científica online, 19 sobre gestores de referências bibliográficas, 2 sobre o estilo APA, 1 sobre o portal discover, 7 sobre estruturação de tese/dissertação).

No âmbito da atividade formativa do Núcleo de Informação Bibliográfica e Formação de Utilizadores foram preparadas e realizadas ações de formação sobre novos temas e estabelecidas as seguintes novas ações de formação a pedido:

Novas ações	(realizadas pela 1ª vez)		(integração na oferta a pedido)	
	Presencial	Online	Presencial	Online
Catálogo Bibliográfico da UMinho e Portal CAMinho		X		
Coleção E-books		X		
Portal de Pesquisa Discover			X	X
Citar e Referenciar: Estilo Bibliográfico APA 6ª ed (inglês)		X	X	X
Plágio: uma introdução		X		
Gestor de referências bibliográficas Zotero (Inglês)		X	X	X

**Figura 30: : Novas ações de formação**

No âmbito das atividades de formação foram produzidos de 2 novos guias (in)formativos, sobre o gestor de referências bibliográficos Zotero e sobre Fontes de Informação Europeia. Foi ainda realizada a revisão de atualização de 11 guias (in)formativos temáticos.

### **3.3.4. Setor de Animação**

O ano de 2021 foi ainda muito marcado pelas restrições impostas pelo contexto pandémico, continuando a afetar a área de dinamização cultural, nomeadamente ao nível da utilização dos espaços B-Lounge para atividades com público. Assim, foram realizadas um total 23 atividades (ver Figura 57) na Biblioteca Geral no campus de Gualtar, na Biblioteca da Universidade do Minho no campus de Azurém e à distância via Web, nomeadamente 10 sessões

da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento, 1 sessão de apresentação de livro, 9 exposições e 3 eventos diversos promovidos por outras entidades UMinho e grupos estudantis com o apoio da USDB. De salientar a exposição “Braga no tempo de André Soares: 300 anos do nascimento do arquiteto riscador”, evento realizado em colaboração com a Reitoria e a Unidade de Arqueologia, e a continuidade da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento, fruto da estreita colaboração entre a USDB e a Casa do Conhecimento da Universidade do Minho, juntamente com as Casas do Conhecimento dos Municípios de Boticas, Montalegre, Paredes de Coura e Vila Verde, com a finalização da 3ª edição e o lançamento da 4ª e 5ª edição, entre os meses de março e junho de 2021 e setembro de 2021 e fevereiro de 2022, respetivamente.

<b>Data</b>	<b>Local</b>	<b>Evento 2021</b>
07-28 jan.	BGUM	Exposição “Ásia - O Império das Escritas”
12-28 jan.	BPG	Exposição “Linha, Ponto e Vírgula” - Série: Escritores portugueses e lusófonos
20 jan.	Online	15ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "Bernardino António Gomes" de Carlos Subtil
17 fev.	Online	16ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "Frente ao Contágio", de Paolo Giordano
17 mar.	Online	17ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "Ensaio sobre a cegueira" de José Saramago
08-30 abr.	BPG	Exposição “Linha, Ponto e Vírgula” - Série: Escritores estrangeiros II
08-30 abr.	BGUM	Exposição “Linha, Ponto e Vírgula” - Série: Escritores estrangeiros I
21 abr.	Online	18ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "Hobbit", de Tolkien
3-28 mai.	BPG	Exposição “Ásia - O Império das Escritas”
19 mai.	Online	19ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "Memórias de Josefina" de Marlene Castro
02 jun.	BGUM e Online	Tertúlia Comemorativa da Década das Nações Unidas da Restauração de Ecossistemas. Org. Escola de Ciências
16 jun.	Online	20ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "Fazer Pela Vida: um retrato de Fernando Pessoa o empreendedor", de António Mega Ferreira
15 set.	BGUM e Online	21ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "O Velho e o Mar" de Ernest Hemingway
17 set. a 30 out.	BGUM	Encontros da Imagem 2021 - Exposição "Cottages of Quigley's Point", Jill Quigley
17 set. a 29 out.	BPG	Encontros da Imagem 2021 - Exposição "Behind Open Doors", David Creedon
14 out.	Largo do Paço, Salão Nobre	Sessão de apresentação do livro "A crise do Liberalismo e as primeiras manifestações das ideias socialistas em Portugal (1820-1852): Tese de Doutoramento"
20 out.	BGUM e Online	22ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "Como a sombra que passa" de António Muñoz Molina
3/nov	BPG	1º Simpósio Doutoral em Engenharia Eletrónica e Computadores
15 nov. a 23 dez.	BGUM	Exposição "Braga no tempo de André Soares: 300 anos do nascimento do arquiteto riscador (1720-2020)"
17 nov.	BPG e Online	23ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "Terra Fria" de Ferreira de Castro

23 nov.	BPG	Apresentação do Livro 'Design and Manufacturing of Plastics Products' de António Sérgio Pouzada
26 nov. a 23 dez.	BPG	Exposição "Obras de Feódor Dostoievski no Cinema e no Teatro", org. ELACH, DEPE
15 dez.	BPG e Online	24ª sessão da Comunidade de Leitores da Rede Casas do Conhecimento - "O Vício dos Livros" de Afonso Cruz

**Figura 31: Atividades de extensão cultural**

### 3.4. Sistema de Gestão da Qualidade

O Serviço de Documentação e Bibliotecas (SDB) iniciaram em 2007 a implementação de um sistema de gestão da qualidade (SGQ) e em 2009 alcançaram a certificação ISO 9001:2008 do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com zero não conformidades. Em 2017, os SDB realizaram a transição do seu SGQ para o referencial ISO 9001:2015. Ao longo de 2021, o trabalho desenvolvido nesta área centrou-se na melhoria contínua de todo o sistema de gestão da qualidade bem como, na plataforma que o suporta. Neste sentido, foram implementadas diversas ações interventivas contempladas no Plano de Atividades 2021 para dar cumprimento ao objetivo estratégico (OE3): consolidar gestão da qualidade, melhorar e modernizar procedimentos, promover práticas sustentáveis e subsequente.

A renovação da certificação ISO 9001:2015, realizou-se em 2021, com o objetivo de avaliar o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência, confirmando a eficácia do sistema de gestão como um todo. O processo de renovação da certificação foi conduzido pela empresa LUSAENOR, Lda. nos dias 1 e 2 de junho de 2021, na qual se comprovou a implementação do Sistema no que respeita aos requisitos especificados na norma de referência ISO9001:2015.

Relativamente a alterações ou mudanças internas e externas que afetaram o sistema de gestão, destacam-se a integração do SGQ-USDB no SIGAQ-UM, que foi anunciado em finais de 2020, e que resulta na realização progressiva da integração e alinhamento do sistema gestão da qualidade dos USDB com o Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGAQ-UM) da Universidade do Minho, destacam-se o Circular VRT-RJM-19/2021 (Estrutura do QSu: Questionário de Serviço – variante utilizador (QSu)), o Circular VRT-RJM-20/2021 (Procedimentos sobre Questionários da Vertente Serviços), bem como o Circular VRT-RJM-25/2021 (Orientações sobre os requisitos a adotar em Unidades de Serviços enquadradas em processos formais de certificação no âmbito da norma NP EN ISO 9001:2015).

Relativamente a ações participativas no âmbito do sistema gestão da qualidade, os SDB participaram na 3.ª Edição do “Evento Anual da Qualidade (EAQ’2021), promovida pela Universidade do Minho. A edição deste ano do EAQ foi dedicada à discussão da implementação do SIGAQ-UM (Sistema Interno de Garantia da Qualidade), enquanto sistemas de gestão da qualidade de uma Instituição de Ensino Superior no âmbito dos referenciais da ISO, como forma de melhoria da eficácia e eficiência organizacionais no contexto das Unidades de Serviço.

Os SDB, assinalaram a comemoração da Semana internacional da qualidade 08 a 12 de novembro de 2021, invocando o tema definido para 2021: Sustentabilidade: melhoria dos produtos, dos procedimentos, das ações

que mudam a vida das pessoas e do planeta. No âmbito do tema da sustentabilidade, os colaboradores foram convidados a participar num inquérito para determinar a sustentabilidade nos SDB.

### 3.4.1. Análise do desempenho com clientes

No período de 17 a 31 de maio, foi realizado um inquérito por questionário aos utilizadores das bibliotecas da UMinho. Foi aplicado o questionário LibQual (numa versão reduzida), utilizado em inúmeras bibliotecas de todo o mundo, o qual foi disponibilizado via eletrónica para preenchimento pelos utilizadores. Foram recolhidas 330 respostas (ver Figura 58).

Tipo de utilizador	Nº respostas	Percentagem
Aluno do primeiro ciclo de estudos	67	20,3%
Aluno do segundo ciclo de estudos	61	18,5%
Aluno do terceiro ciclo de estudos	28	8,5%
Aluno Erasmus	7	2,1%
Aluno de cursos livres	7	2,1%
Antigo Aluno	76	23,0%
Docente	43	13,0%
Investigador	15	4,5%
Funcionário	11	3,3%
Leitor externo	4	1,2%
Bolseiro	5	1,5%
Sem resposta (tipo de utilizador)	6	1,8%
<b>Total</b>	<b>330</b>	

**Figura 32: Respostas ao questionário LibQual**

A análise global do questionário segundo os parâmetros LibQual, numa escala de 1 a 9, revelou os seguintes resultados:

Resultado LibQual	
LibQual - Dimensão	Média
Valor afetivo do serviço	7,6
Biblioteca como espaço	7,8
Controlo informação	7
<b>Média global</b>	<b>7,5</b>

**Figura 33: Resultados do questionário LibQual**

Para além do questionário LibQual, e à semelhança do sucedido em anos anteriores, no período de 15 a 29 de novembro, foi realizado um outro inquérito por questionário aos utilizadores das bibliotecas da UMinho para avaliar o seu grau de satisfação sobre a qualidade do atendimento que lhes foi prestado, apesar do funcionamento

condicionado das bibliotecas devido à pandemia COVID 19. O inquérito foi realizado na Biblioteca Geral, na Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém, na Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado, na Biblioteca Nuno Portas, na Biblioteca de Direito e na Biblioteca de Ciências da Educação. A Biblioteca do Campus de Cursos encontrava-se encerrada.

A aplicação do questionário foi feita por amostra aleatória nos balcões de atendimento das referidas bibliotecas. Após atos de atendimento, os funcionários dos respetivos balcões diligenciaram pelo envio da informação aos utilizadores para acesso ao questionário, solicitando a sua colaboração.

As figuras a seguir apresentadas sintetizam os resultados obtidos através da aplicação do questionário. A escala utilizada para as duas primeiras questões foi: 1=Mau; 10=Excelente.

<b>Nº de respostas</b>	285
<b>Média</b>	<b>9,3</b>

**Figura 60: Questão 1 – Qualidade do atendimento**

	<b>Simpatia</b>	<b>Educação</b>	<b>Clareza</b>	<b>Eficiência</b>	<b>Rapidez</b>	<b>Disponibilidade</b>
<b>Média</b>	9,5	9,4	9,2	9,2	9,2	9,3

**Figura 61: Questão 2 – Qualidade do atendimento por fator**

<b>Atendimento</b>	<b>Nº de respostas</b>	<b>%</b>
Excelente	174	61,1
Muito bom	81	28,4
Bom	19	6,7
Satisfatório	10	3,5
Mau	1	0,4
<b>Total</b>	<b>285</b>	

**Figura 62: Questão 3 – Avaliação global do atendimento**

Os resultados obtidos nos dois questionários permitiram atingir o objetivo 10 “Manter o nível de satisfação dos utentes”, inscrito no Quadro de Avaliação e Responsabilização da USDB para 2021.

No âmbito das atividades de formação de utilizadores, a avaliação da satisfação foi monitorizada através da aplicação de um questionário de avaliação, enviado via email após a realização das ações de formação. Os questionários aplicados, usando uma escala de 1 a 5 (1=não concordo e 5=concordo totalmente), tiveram como resultado uma média global de 4,66, tendo as ações presenciais alcançado uma média de 4,61 e as ações realizadas online uma média de 4,71.

Regime da formação	Média 2021
Presencial	4,61
Online	4,71
<b>Média Total</b>	<b>4,66</b>

**Figura 63: Média da avaliação da satisfação das ações de formação**

O serviço de empréstimo Interbibliotecas e fornecimento de documentos, remete aos seus requerentes um questionário da avaliação após a satisfação de cada pedido. Os questionários aplicados neste âmbito, usando escala de 1 a 10 (1=Totalmente insatisfeito e 10=Totalmente satisfeito), obtiveram os seguintes resultados:

Regime da formação	Média 2021
Fornecimento de serviços Interbibliotecas a instituições	9,12
Fornecimento de serviços Interbibliotecas aos utentes	9,62
<b>Média Total</b>	<b>9,37</b>

**Figura 64: Média da avaliação da satisfação dos pedidos de fornecimento de serviços Interbibliotecas**

### 3.4.2. Análise satisfação colaboradores

De 06 a 20 de dezembro de 2021, os SDB realizaram um inquérito por questionário sobre a satisfação dos seus colaboradores, relativo a 2021. O questionário aplicado, com algumas adaptações, foi a CAF (já usado em vários serviços da administração pública), o qual foi disponibilizado via eletrónica através da plataforma LimeSurvey para preenchimento pelos colaboradores.

A figura a seguir apresentada sintetiza, por temáticas, os resultados obtidos através da aplicação do questionário.

A escala utilizada foi: 1 = Muito insatisfeito; 5= Muito satisfeito

Descrição	Média 2021
Questão 1 – Satisfação global dos colaboradores com a organização (USDB)	3,84
Questão 2 – Satisfação com a gestão e sistema de gestão	3,37
Questão 3 – Satisfação com as condições de trabalho	3,75
Questão 4 – Satisfação com o desenvolvimento da carreira e de competências	3,20
Questão 5 – Satisfação com a liderança (gestor de topo e gestor intermédio)	3,21
Questão 6 – Níveis de motivação	3,91
Questão 7 – Satisfação com o Sistema Gestão da Qualidade	3,61
<b>Média Total</b>	<b>3,56</b>

**Figura 65: Resultados do questionário de satisfação dos colaboradores 2021**

Descrição	Média 2020	Média 2021	Var. %
Questão 1 – Satisfação global dos colaboradores com a organização (USDB)	3,68	3,84	4,35%

Questão 2 – Satisfação com a gestão e sistema de gestão	3,12	3,37	8,01%
Questão 3 – Satisfação com as condições de trabalho	3,55	3,75	5,63%
Questão 4 – Satisfação com o desenvolvimento da carreira e de competências	3,14	3,20	1,91%
Questão 5 – Satisfação com a liderança (gestor de topo e gestor intermédio)	3,44	3,21	-6,69%
Questão 6 – Níveis de motivação	3,72	3,91	5,11%
Questão 7 – Satisfação com o Sistema Gestão da Qualidade	3,51	3,61	2,85%
<b>Média Total</b>	<b>3,45</b>	<b>3,56</b>	<b>3,02%</b>

**Figura 66: Análise temporárias dos resultados 2020/2021**

Os resultados obtidos com a aplicação deste questionário permitiram alcançar o objetivo estratégico (OE - Satisfação global dos colaboradores dos SDB, revelada por questionário), inscrito nos Objetivos Operacionais da USDB para 2021, com média de 3,56. A análise temporal dos resultados face a 2020, demonstra um aumento de 3,02% , com destaque para aumentos significativos nas questões: Questão 1 (Satisfação global dos colaboradores com a organização (USDB) e Questão 2 (Satisfação com a gestão e sistema de gestão). O único indicador a sofrer uma diminuição foi a Questão 5 (Satisfação com a liderança - gestão de topo e gestão intermédio), com um decréscimo de -6,69 % face ao ano de 2020.

### 3.4.3. Análise do desempenho dos fornecedores

A metodologia de avaliação, dos fornecedores, obedece ao definido pela UMinho neste âmbito. A Direção do Serviço de Bibliotecas e Documentação definiu como índice de qualificação de fornecedores (IQF) - 3 estrelas (Classificação Bom), segundo a escala de avaliação. Os resultados da avaliação dos fornecedores, no decorrer de 2021, obtiveram uma média global de 4,02, garantindo assim que todos os fornecedores transitam para 2021 como qualificados.

N.º de fornecedores	N.º de fornecimentos	Média da Avaliações
65	165	4,02

**Figura 34: Avaliação dos fornecedores**

### 3.4.4. Análise das Não Conformidades e Reclamações e Estudo de Causas

O sistema gestão da qualidade dos SDB, não registou nenhuma não conformidade, em 2021.

Em 2021, foram apresentadas pelos utilizadores das bibliotecas UMinho 11 reclamações (4 intrínsecas e 7 não intrínsecas à USDB) e 35 sugestões (34 intrínsecas e 1 não intrínsecas à USDB).

Processo	Reclamações
Serviços de leitura e empréstimo	10
Serviços de Documentação Digital	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Figura 35: Reclamações dos utilizadores registadas e tratadas**

Processo	Sugestões
Gestão das Aquisições	1
Serviços de Leitura e Empréstimo	34
<b>Total</b>	<b>35</b>

**Figura 69: Sugestões dos utilizadores registadas e tratadas**

Foram ainda registadas e tratadas, ao longo de 2021, as Sugestões de Melhoria (apresentados pelos colaboradores USDB) e os Pedidos de suporte aos processos a seguir apresentados:

Ocorrência	Total
Sugestões de melhoria	1
Pedidos de suporte de infraestruturas	90
Pedidos de suporte informático	91
Pedidos de suporte análise documental	1
Pedido de suporte análise documental: classificação de T&D / e-books	1263
Pedidos de suporte catalogação	486
Pedidos suporte RepositoriUM	1189
Pedidos de suporte ao responsável pela qualidade	26
<b>TOTAL</b>	<b>3147</b>

**Figura 70: Sugestões de melhoria e pedidos de suporte registados e tratados**

O estudo das causas das ocorrências registadas, bem como, o tratamento dado às mesmas e respetiva avaliação de resultados, encontra-se registado na documentação que compõe o processo “Tratamento de Não Conformes e de Reclamações” da rede de processos do Sistema de Gestão da Qualidade dos SDB.

### 3.4.5. Análise da eficácia das ações corretivas e preventivas

A análise da eficácia das ações corretivas (AC) e de melhoria incidem sobre as não conformidades (NC), sugestões de melhoria (SM) e observações (Obs), registadas no âmbito dos processos de suporte ao sistema gestão, bem

como aqueles que resultam analogamente dos planos de ações corretivas e de melhoria de auditorias e de oportunidades de melhoria (OM) identificadas quotidianamente ao nível do sistema gestão da qualidade da USDB oriundo dos seus utentes e colaboradores.

### 3.4.5.1. Auditorias (Internas e Externas)

No contexto das auditorias realizadas, procedeu-se ao acompanhamento e análise do grau de execução das ações corretivas de melhoria, propostas para mitigar as constatações, através do programa de gestão. O acompanhamento e grau de execução das ações são expressos em termos percentuais, resultante da relação entre o valor executado no período em análise, e o correspondente valor previsto. O grau de eficácia das ações é aferido no final do período de acompanhamento, e traduz-se na medida em que as atividades planeadas para contemplação das constatações foram realizadas e conseguidas.

A auditoria interna ao sistema gestão da qualidade da USDB, realizou-se nos dias 07-04-2021 e 08-04-2021 pela empresa PROCESS ADVICE - Consultoria, Auditoria e Assessoria de Gestão Lda. Devido às restrições decretadas em virtude da situação epidemiológica, a auditoria realizou-se por via remota através da plataforma ZOOM, com os seguintes resultados:

Cláusulas da Norma ISO 9001	Observações	Sugestão de Melhoria	Codificação	Estado
6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades		1	SM(a)	Implementada
7.3. Conscencialização		1	SM(b)	Implementada
8.3. Design e desenvolvimento de produtos e serviços		1	SM(c)	Implementada
9.3. Revisão pela gestão	1		Obs(A)	Implementada
<b>Totais</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		

**Figura 71: Sugestões de Melhoria e Observações registadas na auditoria interna**

Foram identificadas um total de 4 (quatro) constatações: uma (1) observações e três (3) sugestões de melhoria. No decorrer de 2021, a direção dos SDB em colaboração com o gestor da qualidade apresentaram diversas ações corretivas/preventivas que visaram corrigir e eliminar as referidas constatações. Resultante das ações executadas, foram implementadas com sucesso a totalidade das constatações.

Este ano de 2021, foi ano de renovação da certificação ISO 9001:2015. A auditoria de renovação teve como objetivo avaliar o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência, confirmando a eficácia do sistema de gestão como um todo. O processo de renovação da certificação foi conduzido pela empresa LUSAENOR, Lda. nos dias 1 e 2 de junho de 2021, remotamente através da plataforma ZOOM, com os seguintes resultados:

Cláusulas da Norma ISO 9001	Oportunidades de Melhoria	Observações	Codificação	Estado
6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades	1		OM(1)	Implementada
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	1		OM(2)	Implementada
9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação	1		(OM3)	Implementada
7.5 Informação Documentada		1	Obs(1)	Implementada
9.3 Revisão pela Gestão		1	Obs(2)	Implementada
9.3 Revisão pela Gestão		1	Obs(3)	Implementada
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		

**Figura 72: Sugestões de Melhoria e Observações registada na auditoria externa**

Foram identificadas um total de 6 (seis) constatações: três (3) observações e três (3) oportunidades de melhoria. No decorrer de 2021, a direção dos SDB em colaboração com o gestor da qualidade apresentaram diversas ações corretivas e de melhoria que visaram corrigir e eliminar as referidas constatações. Resultante das ações executadas, foram implementadas com sucesso a totalidade das constatações.

### 3.4.5.2. Sugestões de melhoria dos colaboradores da USDB

As sugestões apresentadas pelos colaboradores da USDB, foram recolhidas através do Registo de Ocorrências no portal SGQ, bem como aquelas aferidas nas respostas ao questionário de satisfação dos colaboradores USDB.

Sugestões de melhoria /Ref. <sup>a</sup>	Estado	
	Fechada	Análise Eficácia
N.º 90	1	Implementada
SM(1)	1	Implementada
SM(2)	1	Implementada
SM(3)	1	Implementada
SM(4)	1	Implementada
SM(5)	1	Implementada
<b>Total:</b>	<b>6</b>	

**Figura 73: Sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores em 2021**

### 3.5. Suporte Informático

Para além das atividades recorrentes de suporte aos operadores, apoio a serviços da biblioteca digital e manutenção de serviços, sistemas e hardware, em 2021 o Setor de Informática centrou a sua atividade em nove áreas de atuação nas quais realizou as seguintes atividades:

1. Assegurar a gestão e suporte do sistema integrado de gestão de bibliotecas Koha
  - a. Monitorização do sistema KOHA, apoiando na configuração e deteção de erros no sistema;
  - b. Exportação dos dados do Aleph para importação de dados no Koha relativos a publicações periódicas;
  - c. Criação de relatórios no sistema KOHA de acordo com as necessidades da USDB e atualização da configuração do serviço de impressão de etiquetas a partir do Koha;
  - d. Alteração dos processos de digitalização de capas, contracapas e Índices e também do serviço de pesquisa de capas, contracapas e Índices;
  - e. Atualização de sistema de localização por cotas para ser integrado no Koha.
2. Monitorizar, atualizar e consolidar o sistema de reservas online de espaços
  - a. Adaptação e atualização do Sistema de Reservas de Espaços (software Booked Scheduler) para responder as novas necessidades do serviço em disponibilizar o acesso às várias bibliotecas em função das limitações impostas pela situação pandémica;
  - b. Inclusão no sistema dos recursos informáticos para empréstimo - portáteis para empréstimo e mesas digitalizadoras na BGUM e BPG.
3. Instalar, parametrizar e disponibilizar o sistema OTRS para serviço de helpdesk centralizado
  - a. Implementação de sistema integrado de Helpdesk – <https://helpdesk.usdb.uminho.pt>, tendo sido instalado e configurado o software OTRS (versão ZnuNy);
  - b. Assegurado o suporte à definição de fluxos de trabalho e políticas de serviço.
4. Assegurar o suporte técnico para disponibilizar o novo serviço da máquina de auto-empréstimo
  - a. Máquina de auto-empréstimo foi colocada em funcionamento na BGUM com ligação à autenticação centralizada da UMinho.
5. Instalar nova versão do software SharePoint e disponibilizar portal da qualidade e intranet atualizado
  - a. Instalada a nova versão do software Sharepoint mas não foi configurada por ter sido decidido usar a instância do Sharepoint a ser disponibilizada pelo SIGAQ;
  - b. Disponibilização de forma temporária e controlada o acesso ao Portal de Qualidade da USDB a elementos do SIGAQ, no âmbito do processo de integração SGQ-USDB no SIGAQ-UM.
6. Garantir a manutenção dos equipamentos e atividades de suporte aos operadores
  - a. Instalação e configuração de novos equipamentos (principalmente portáteis de trabalho);
  - b. Preparação de equipamentos para os colaboradores da USDB utilizarem em regime de teletrabalho e gestão de permissões de utilização da VPN;
  - c. Monitorização e manutenção do servidor VPN da USDB de forma a garantir o máximo de tempo online para estar disponível para os colaboradores em teletrabalho poderem trabalhar remotamente;
  - d. Criação de caixas de correio para os serviços e atualização das listas de distribuição;

- e. Seleção, orçamentação e aquisição de equipamentos informáticos e consumíveis, e aquisição e instalação de licenças do software Adobe Creative Cloud Suite;
  - f. Integração de novos colaboradores em funções na BCE nos sistemas informáticos da USDB.
7. Garantir a monitorização e atualização dos servidores físicos e máquinas virtuais
- a. Atualização do software Dataverse para a versão v.4.20, assegurando uma atualização crítica do serviço de repositório de dados – <https://datarepositorium.sdum.uminho.pt>;
  - b. Manutenção, gestão e administração do Sistema Operativo e do software Open Journal Systems (OJS), Open Monograph Press OMP) e Dataverse;
  - c. Atualização para a última versão do software de inquéritos LimeSurvey, incluindo a criação e configuração de inquéritos na plataforma (<https://inqueritos.sdum.uminho.pt/>);
  - d. Atualização de registos de DNS devido aos novos serviços disponibilizados;
  - e. Emissão e instalação de novos certificados digitais TLS em websites publicados na internet;
  - f. Monitorização de sistemas servidor de forma a garantir o seu bom funcionamento, de forma que todos funcionassem sem interrupção.
8. Oferecer um serviço de apoio e formação TIC para os colaboradores da USDB
- a. Criação das sessões rápidas de formação “Dicas TIC @ USDB” com a realização de duas sessões.
  - b. Assegurada a formação no sistema OTRS, para implementação do serviço de helpdesk e no sistema de inquéritos LimeSurvey, para utilização da última versão do software.
9. Assegurar execução e conclusão do projeto SAMA “Biblioteca Comum”
- a. Acompanhamento ao projeto e participação nas reuniões que asseguraram a transferência de conhecimento para gestão do sistema VuFind em uso no catálogo coletivo;
  - b. Atualização dos websites do Projeto “Biblioteca Comum” - <https://bibliotecacomum.pt>.

Adicionalmente, foram asseguradas as seguintes tarefas de caráter excecional:

- Apoio à criação de biblioteca digital para o CIM Cávado (Comunidade Intermunicipal do Cávado) com a instalação e configuração do software Dspace – <https://aqualibri.cimcavado.pt>
- Abate de equipamento informático.

### 3.5.1. Manutenção e Operação

Em 31 de Dezembro de 2021, o parque informático da USDB era constituído por:

Designação	Δ 2020
85 Postos de trabalho e pesquisa (computador, ecrã, teclado e rato)	+4
5 Servidores físicos (1 Windows Server 2003, 2 Windows Server 2008, 1 Windows Server 2012R2, NAS)	0
7 Servidores virtuais (1 Windows Server 2003, 1 Windows Server 2008, 3 Windows Server 2012R2, 2 Linux Server)	0
8 Impressoras	0

2 Impressoras Etiquetas	0
3 Impressoras 3D	0
2 Multifunções (Impressora, Scanner, Fax)	0
1 UPS's	0
13 Scanners	0
Algumas dezenas de outros equipamentos, periféricos e acessórios (pistolas de leitura de códigos de barras, Colunas de som, headsets, micro, webcam, telemóveis, etc...).	

**Figura 74: Constituição do parque informático da USDB**

Relativamente à infraestrutura de base, foram adquiridos 4 Licenças Adobe Creative Cloud Suite, 2 tablets e 1 portátil para substituir posto de trabalho obsoleto.

Relativamente à manutenção preventiva, os planos previstos para agosto foram executados como planeado, não tendo sido reportada qualquer anomalia durante a sua execução.

### **3.5.2. Suporte**

O sector de informática repartiu a sua ação de suporte pelos seguintes tipos de atividades: i) Desenvolvimentos e Melhorias, ii) Instalação e Configuração de Hardware e Software, iii) Avaria equipamentos, iv) KOHA, v) Email institucional e vi) Avaria servidor.

Os pedidos de suporte categorizados como Desenvolvimentos e Melhorias, dominaram pela primeira vez em 2021 o número de pedidos de suporte e o tempo das intervenções, fruto das novas tecnologias adotadas e da constante necessidade de alterações e de novos desenvolvimentos de acordo com as necessidades da USDB, tendo ocupado 33% do numero de pedidos e 37% do tempo das intervenções, destacando-se assim como a atividade com maior crescimento comparativamente a 2020.

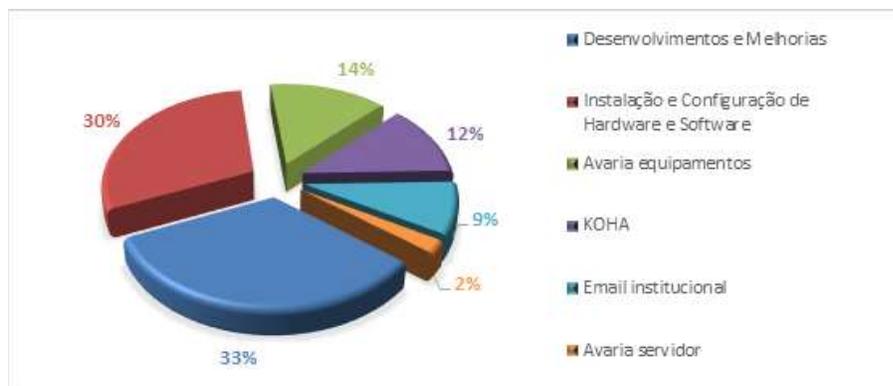
Em segundo lugar, aparece a Instalação e Configuração de Hardware e Software com 30% do número de pedidos (24% de 2020) e 44% do tempo de intervenção (24% em 2020), continuando assim a linha crescente tal como aconteceu no ano transato. Tendo sido a atividade com maior percentagem de tempo de intervenção. Só estas duas atividades totalizam 63% do número de pedidos, tornando-se assim as principais atividades deste serviço.

A Avaria equipamentos manteve a mesma percentagem de número de pedidos: 14%, em sentido contrário, o tempo de intervenção diminuiu para 9%. A atividade KOHA subiu o número de pedidos para 12% (5% em 2020), fruto de uma ano completo de utilização e novas necessidades dos operadores, mas o tempo de intervenção manteve-se nos 9%.

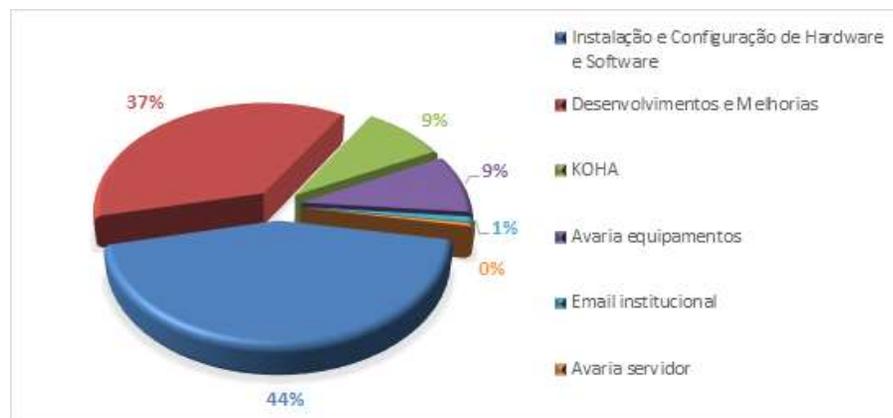
Em 2021, o número de pedidos relacionados com emails e listas de distribuição institucionais (Email institucional) e Avarias Servidor, representaram 9% e 2%, respetivamente. O tempo despendido para estas representou 1%.

Os sectores Divisão de Biblioteconomia e Informática são os setores com o maior tempo por intervenção, somando estes 2 setores 57% do tempo total despendido pelo setor de informática no tratamento de pedidos de suporte. Com menos de 10% e por ordem decrescente seguem-se: Formação, Catalogação, Atendimento e Análise Documental que totalizam os 30%, e os restantes setores o que perfaz um somatório de 13%.

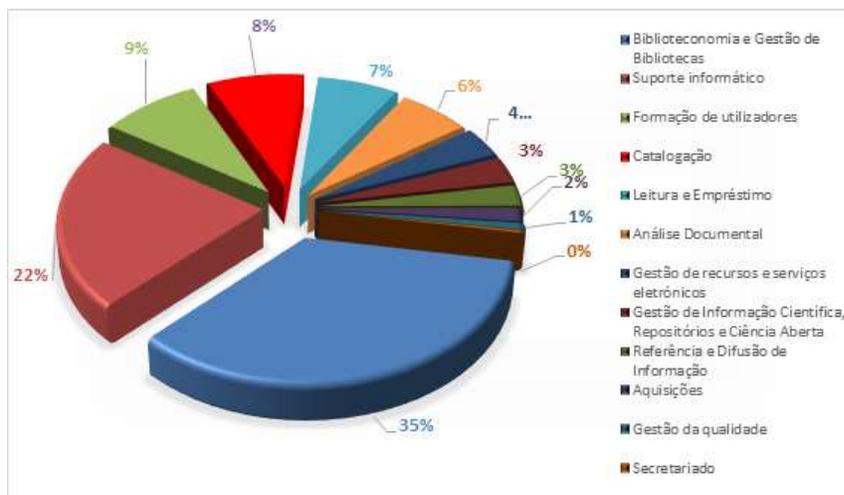
A partir das intervenções registadas, apresentam-se de seguida alguns dados que caracterizam o tipo de intervenção e a origem das solicitações (ver Figura 75 a Figura 77).



**Figura 75: Percentagem do número de solicitações por tipo de intervenção**



**Figura 76: Percentagem de tempo despendido por tipo de intervenção**



**Figura 77: Percentagem de tempo despendido por sector**

## 4. Formação dos colaboradores

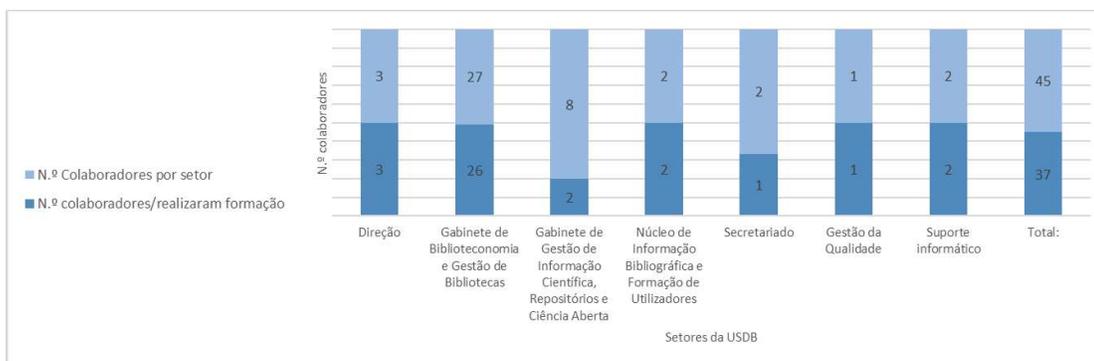
Ao longo de 2021, os colaboradores da Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas (USDB) frequentaram 27 ações de formação totalizando 410 horas. O número de horas de formação per capita oscilou entre 1 e 72, tendo sido abrangidos 37 colaboradores o que representa 82% do número total de colaboradores dos SDB.

Em comparação com o ano de 2020, houve uma diminuição de 7,5% face ao número de colaboradores que realizarem formações. Devido ao contexto da situação epidemiológica, a maioria das ações de formação presenciais agendas para 2020 foram canceladas, diminuindo assim a oferta disponível aos colaboradores, que se manifestou num decréscimo das ações frequentadas em 28,95%, bem como uma diminuição de 3,30 % no total de horas de formação realizadas face a 2020.

Descrição	2020	2021	Var. %
N.º de colaboradores que realizaram formação	40	37	-7,5%
N.º ações de formação	38	27	- 28,95%
Horas de formação	424	410	-3,30%

**Figura 78: Formação dos colaboradores**

As unidades sectoriais da USDB, dos quais os colaboradores mais participaram em formações foram: Direção da USDB, Núcleo de Informação Bibliográfica e Formação de Utilizadores, Gestão da Qualidade e Suporte Informático com uma taxa de participação de 100%, seguido pelo Gabinete de Biblioteconomia e Gestão de Bibliotecas com uma taxa de participação de 96%. A unidade setorial dos quais os colaboradores menos participaram em formações foi o Gabinete de Gestão de Informação Científica, Repositórios e Ciência Aberta, com uma taxa de 25%.



**Figura 79: Distribuição dos colaboradores que frequentaram formações por unidade setorial dos USDB**

A média do número de formações por colaborador em 2021 diminuiu 14,73 % face a 2020, com um aumento registado na média do número de horas de formação por colaborador de 4,53%.

Descrição	2020	2021	Var. %
N.º média de formações por colaborador	0,95	0,81	-14,73%
N.º média de horas de formação por colaborador	10,60	11,08	4,53%

**Figura 80: Média de formações por colaborador**

Em relação à eficácia das formações realizadas, é efetuada a avaliação das mesmas quando o número de horas da ação ministrada é igual ou superior a 6h (seis horas) ou sempre que a Direção de Serviço considere pertinente. A avaliação da eficácia da ação de formação é feita ação a ação e colaborador a colaborador. A metodologia aplicável para a determinação da eficácia da formação baseado no modelo Kirkpatrick, e assinalada em registo da avaliação da eficácia da formação e no plano de formação/registo da formação, no portal SGQ.

Ação de formação	Carga Horária	N.º participantes	Data de conclusão da avaliação final	Resultado/Eficácia
A igualdade entre mulheres e homens e as nações unidas: desafios para Administração Pública	6	1	Junho 2022	Pendente
Bootcamp para formação de formadores em Open Science & RRI (edição online)	16,5	1	Setembro 2021	Concluído/Positivo
Clubes de leitura: da leitura solitária à leitura partilhada	14	1	Maio 2022	Pendente
Comunidade de prática de formadores em Bibliotecas de Ensino Superior	6	2	Maio 2022	Pendente
Curso de E-FORMADORES	25	1	Abril 2022	Pendente
Direitos e Deveres dos Trabalhadores que exercem funções na Administração Pública	15	1	Dezembro 2022	Pendente
Domínio da utilização de várias ferramentas informáticas (Zoom, Teams, Meet, etc)	7	2	Dezembro 2022	Pendente
Formação Operacional - SBV-DAE (Suporte Básico de Vida com Desfibrilhação Automática Externa)	7	4	Junho 2022	Pendente
Formação Operacional - SBV-DAE (Suporte Básico de Vida com Desfibrilhação Automática Externa)	7	2	Junho 2022	Pendente
Gestão Documental - DocUM	3	1	Maio 2022	Pendente
Gestão Documental - DocUM	3	1	Junho 2022	Pendente
Implementação de sistemas de gestão da qualidade (Online)	21	1	Agosto 2021	Concluído/Positivo
Passaporte para a Classificação	28	2	Maio 2021	Concluído/Positivo
Procedimento Administrativo e Relação Jurídica de Emprego no Regime Fundacional	70	2	Dezembro 2022	Pendente
Recuperação e difusão da informação	20	1	Maio 2022	Pendente
Saúde Mental em Contexto Laboral	4	3	Dezembro 2022	Pendente

**Figura 81: Eficácia das formações**

Das ações de formação realizadas pelos colaboradores, foram sujeitas ao processo de avaliação 16 (dezasseis) formações, das quais 3 (três) apresentarem evidências de uma eficácia positiva, em relação às restantes formações 13 (treze), os processos de avaliação foram iniciados em 2021, com previsão para a sua conclusão no decorrer de 2022.

## 5. ANÁLISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

### 5.1. Análise global: objetivos e programa de gestão

No início do ano, o Serviço de Documentação e Bibliotecas definiu os seus objetivos para 2021, e os indicadores para a sua monitorização. Os indicadores, e respetivas metas, definidos para 2021, bem como os resultados atingidos encontram-se na tabela seguinte (ver Figura 82).

Indicadores	Metas 2021	Resultados
Média diária de visitas às bibliotecas	800	972
N.º de sessões no catálogo bibliográfico e no serviço de pesquisa AtoZ e Discover	80000	81345
Número de eventos/atividades de animação e extensão cultural	14	23
Utilização de serviços multimédia	60	81
Número de serviços/produtos novos ou reformulados	6	6
Ações de melhoria e modernização das bibliotecas enquanto espaços, equipamentos e sistemas	5	7
Participantes em ações de formação/apresentação das bibliotecas	2800	3392
Ações de formação realizadas ou organizadas pela USDB	120	140
Novas ações de formação e guias (in)formativos	15	15
Conteúdos/Materiais de divulgação novos ou atualizados	75	124
Curadoria de dados no DataRepositóriUM - criação de novos datasets	200	17
Novos recursos/materiais de apoio e formação sobre CA e GDI	6	6
Número de ações no programa formação sobre ciência aberta na UMinho	10	6
Gestão e partilha dos dados produzidos / recolhidos na UMinho	5	5
Novas publicações (revistas e livros) disponibilizadas na Editora	20	16
Sessões de formação para as revistas alojadas	5	4
Utilização do serviço de atribuição de DOI	350	343
Número de documentos no RepositóriUM	71500	72373
Percentagem da produção científica da U.M. Do último triénio depositada	65%	65%
Número de downloads	2 300 000	2187427
Número de apresentações em eventos nacionais e internacionais	50	74
Participação em novos projetos europeus e iniciativas nacionais	3	4
Conteúdos do site Open Access	30	56
Percentagem de publicações depositadas no RepositóriUM através de interoperabilidade com outros sistemas	33%	36%
Número de processos/procedimentos novos ou reformulados	6	12
Custo por utente	39,00€	38,16€
Documentos processados por colaborador	1200	1958
Satisfação global revelada através de inquérito (LibQual)	4,2	4,2
Satisfação com atendimento	4,5	4,7
Percentagem de sugestões de melhoria implementadas	90%	100%
Consolidação e integração no SIGAQ-UM	Conclusão em 2021	Concluído na USDB
Certificação ISO 9001	Renovação	Renovação
N.º de colaboradores que realizam formação	40	37
Índice de satisfação, utilidade e impacto da formação	4,0	4,1
Satisfação global dos colaboradores da USDB, revelada por questionário	3,6	3,6

Realização de reuniões de equipa e setoriais	25	31
Nº de novos artigos publicados no blog interno	25	8
Nº de newsletters publicadas	10	0

**Figura 82: Indicadores e resultados em 2021**

Como se pode concluir da análise do quadro anterior, foram atingidas, e em alguns casos superadas, a maioria das metas definidas.

Do conjunto dos 13 objetivos operacionais definidos, 5 registaram resultados aquém do esperado, com desvios de 1%, 3%, 10%, 16% e 37% em relação às metas. Por outro lado, no conjunto dos 10 objetivos operacionais que foram superados, 5 apresentaram desvios muito significativos (superiores a 20%).

Os desvios foram ainda mais acentuados no que diz respeito aos indicadores. Dos 38 indicadores estabelecidos e listados na Figura 76, 6 não foram atingidos (desvio máximo de 90%), 12 foram atingidos e 20 foram superados, dos quais 4 com desvios superiores a 50%.

Analisando o desempenho nas 3 dimensões em que se estrutura o QUAR, Eficácia, Eficiência e Qualidade, verifica-se que o maior desvio se regista na dimensão da Eficiência, com um resultado de 149%, seguido pelas dimensões Eficácia (109%) e a Qualidade (98%), o que resultou num desempenho global de 114%.

Analisando os principais processos da cadeia de valor, continuou a verificar-se um óbvio impacto da situação de pandemia, especialmente no primeiro semestre e nos que estão mais diretamente relacionados com interações presenciais com os utilizadores, mas globalmente o desempenho manteve-se adequado e semelhante ao dos anos anteriores.

No que se refere aos serviços de leitura e empréstimo, manteve-se a tendência de decréscimo dos movimentos de empréstimos de publicações mas, em sentido inverso, aumentou a procura dos espaços das bibliotecas apesar do funcionamento condicionado até ao último trimestre, em função do prolongamento da situação epidemiológica.

Relativamente aos serviços e conteúdos que reunimos debaixo da designação bibliotecas digitais, registaram-se diferentes variações nos vários componentes, mas globalmente verificou-se uma tendência de crescimento.

Relativamente à formação dos utilizadores consolidou-se o crescimento verificado em 2020, mantendo-se números significativos de ações e de participantes, com a realização de sessões presenciais e online.

No que diz respeito ao RepositóriUM, registaram-se diferentes variações nos vários componentes, tendo sido ultrapassada a meta respeitante ao número de documentos, atingida a meta relativa à percentagem da produção científica depositada, mas não foi atingida a meta relativa ao número de downloads.

Quanto aos serviços editoriais, as metas definidas revelaram-se ambiciosas, pois tendo ocorrido um aumento expressivo da atividade desenvolvida, e ocorrido uma consolidação dos serviços e da imagem da UMinho Editora,

as metas para 2021 não foram atingidas globalmente atingidas.

Relativamente à gestão de projetos e ciência aberta o ano foi também de intensa atividade, com o fecho de vários projetos, o início de outros e a apresentação de diversas candidaturas.

Finalmente, deve sublinhar-se que a satisfação dos utentes das bibliotecas, tal como avaliada pelos inquéritos realizados, se manteve muito elevada. Os resultados obtidos expressam um aumento da satisfação com o atendimento e manutenção da do resultado obtido no questionário Libqual.

## 6. NOTAS FINAIS

A atividade do Serviço de Documentação e Bibliotecas em 2021 continuou a ser fortemente marcada e condicionada pela evolução da situação epidemiológica relacionada com a pandemia de COVID-19. À semelhança do que aconteceu em 2020, em 2021 foi necessária uma constante adaptação do funcionamento da USDB, em particular na oferta de serviços, com o reforço da oferta digital (por exemplo na formação) e sobretudo com as inúmeras alterações no funcionamento das bibliotecas (condições de acesso, número de lugares e horários) ao longo do ano.

Neste contexto merece um sublinhado especial o facto das duas principais bibliotecas da UMinho, a Biblioteca Geral em Gualtar e a Biblioteca do Campus de Azurém, terem sido das poucas estruturas da Universidade do Minho que permaneceram sempre em funcionamento, abertas ao público e recebendo utilizadores todos os dias, reafirmando as bibliotecas como um serviço essencial, e espaços confiáveis da Universidade do Minho mesmo no período mais severo da pandemia, e de suspensão das atividades letivas presenciais, de janeiro a março de 2021.

A adaptação permanente às condições da pandemia implicou diversas alterações na organização do trabalho, que envolveram todos os trabalhadores da USDB, mas com impacto muito elevado nas equipas do atendimento das bibliotecas, combinando trabalho presencial e teletrabalho e o desempenho de novas funções. E tudo isto foi possível pois, mais uma vez, o conjunto dos trabalhadores da USDB demonstrou elevada dedicação, disciplina, flexibilidade e motivação.

Para além das alterações provocadas pela situação pandémica, o ano de 2021 ficou também marcado pelo início do processo de reorganização da equipa da USDB, tentando uma melhor adequação dos recursos humanos às necessidades dos serviços existentes, bem como daqueles que se pretendem reforçar ou alargar, promovendo a diversificação de funções e o desenvolvimento de novas competências no conjunto dos trabalhadores.

Mas a manutenção da pandemia e o início da reorganização da equipa de trabalho não são os únicos pontos que merecem menção especial. Devem destacar-se também outros aspetos significativos que marcaram a atividade da USDB em 2021.

Em primeiro lugar, o lançamento e apresentação pública, no Dia da Universidade, do Portal CAMinho, que culminou o projeto de instalação do software de gestão de bibliotecas Koha na USDB, na Biblioteca Pública de Braga, na Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, e na Biblioteca da Sociedade Martins Sarmento. Para além destas bibliotecas, o Portal CAMinho agrega ainda a informação do Arquivo Distrital de Braga. Com o lançamento do Portal CAMinho iniciou-se também um processo de colaboração e contacto permanente entre o conjunto das entidades participantes, tendo sido já realizadas diversas reuniões para identificar áreas prioritárias de cooperação e planejar atividades nessas áreas. O ano de 2022 deve assinalar a realização de diversas ações, serviços e iniciativas colaborativas das bibliotecas e arquivos associados à Universidade do Minho.

Em segundo lugar deve destacar-se a integração da Biblioteca de Ciências da Educação nas bibliotecas geridas pela USDB, a partir de junho de 2021. Dado que já existiam fortes relações funcionais da BCE com a USDB,

nomeadamente através da utilização dos softwares de gestão das bibliotecas, o processo de integração decorreu de forma muito tranquila e suave, e com benefícios para todos os envolvidos. Com a integração da BCE apenas uma biblioteca, com dimensão significativa, permanece fora do perímetro das bibliotecas geridas pela USDB e obrigadas ao cumprimento do Regulamento das Bibliotecas da Universidade do Minho.

Em terceiro lugar, merece referência a instalação e entrada em funcionamento de um sistema de auto-empréstimo na Biblioteca Geral. Trata-se de uma iniciativa que visa promover uma maior autonomia e autossuficiência dos utilizadores, esperando-se que possa contribuir também para libertar tempo de trabalho da equipa de atendimento para tarefas de maior diferenciação e valor acrescentado. No entanto, o facto de não ter sido ainda possível implementar métodos simplificados (por exemplo através do uso de cartões de identificação) de autenticação dos utilizadores na máquina de auto-empréstimo limitou severamente a sua utilização, que se manteve muito reduzida.

Em quarto lugar, e com uma nota de grande preocupação, assinala-se a manutenção e o agravamento de problemas técnicos no RepositóriUM, que provocaram uma degradação do seu funcionamento em 2021, com grande impacto não apenas nos utilizadores “internos” da UMinho, mas também, ou sobretudo, na visibilidade do RepositóriUM (e da produção científica da UMinho que ele reúne) e na sua reputação. É urgente alterar a atual situação, e ao contrário do que tem acontecido nos últimos anos, garantir a alocação dos recursos (infraestruturas e principalmente recursos humanos) necessários ao bom funcionamento do repositório da Universidade do Minho.

Em quinto lugar, deve destacar-se o investimento da USDB na melhoria e diversificação dos seus serviços e valências em 2021, de que foram exemplos o alargamento dos serviços multimédia à Biblioteca Geral (impressora 3D e mesa digitalizadora), e a diversificação dos serviços já existentes na Biblioteca de Azurém (equipamento para fotografia e mesa digitalizadora), a disponibilização do serviço PressReader (mais de 7000 jornais e revistas internacionais) e a aquisição de quadros de escrita para os gabinetes de estudo em grupo em Gualtar e Azurém (que acabaram por ser disponibilizados em janeiro de 2022).

Em sexto lugar, dever referir-se a melhoria dos serviços de suporte aos utilizadores, com entrada em funcionamento de um sistema de *helpdesk*, baseado no sistema OTRS, a partir do último trimestre de 2021, nos principais serviços aos utilizadores, e que tem vindo a ser progressivamente alargado a outros serviços.

Finalmente, refira-se também o trabalho realizado para a progressiva integração e alinhamento do sistema gestão da qualidade da USDB (SGQ-USDB) com o Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGAQ-UM) da Universidade do Minho, na sequência das orientações da Reitoria, e em colaboração com a Unidade de Serviços de Gestão e Acreditação da Qualidade.

Com a esperança que o ano de 2022 confirme a possibilidade da retoma do funcionamento normal dos serviços presenciais e da utilização dos espaços, reforçados pelas provas dadas, e pela confiança recebida, durante os dois últimos anos, a diversificação e melhoria dos serviços prestados à comunidade académica, o prosseguimento da reorganização da equipa da USDB, e o reforço da comunicação interna, da participação e envolvimento de todos na gestão e funcionamento da organização, continuarão a ser prioridades em 2022.

Braga/Guimarães, fevereiro de 2022