



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018

Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. MISSÃO, VALORES E VISÃO.....	1
1.2. ESTRUTURA ORGÂNICA	2
2. MEIOS DE AÇÃO	5
2.1. HUMANOS	5
2.2. MATERIAIS	6
2.2.1. INSTALAÇÕES.....	6
2.2.2. MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS	6
2.2.1. DOTAÇÃO ORÇAMENTAL	6
3. ATIVIDADES.....	9
3.1. PROJETOS ACESSO ABERTO E CIÊNCIA ABERTA	9
3.1.1. PROJETO RCAAP	9
3.1.2. PROJETO FOSTER PLUS	10
3.1.3. PROJETO OPENAIRE 2020	11
3.1.4. PROJETO OPENAIRE CONNECT	12
3.1.5. PROJETO OPENAIRE ADVANCE.....	12
3.1.6. PROJETO FIT4RRI.....	13
3.1.7. PORTAL DO CONHECIMENTO	14
3.1.8. REPOSITÓRIO DA UNIVERSIDADE NACIONAL DE TIMOR LOROSAE	14
3.1.9. WEBSITE OPEN ACCESS	14
3.1.10. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E PUBLICAÇÕES	14
3.1.11. VISITAS	19

3.1.12. OUTROS PROJETOS E CANDIDATURAS	20
3.2. SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO PARA A GESTÃO DE DADOS CIENTÍFICOS.....	20
3.3. SERVIÇOS DE EDIÇÃO	21
3.4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	22
3.4.1. ANÁLISE DO DESEMPENHO COM CLIENTES	22
3.4.2. ANÁLISE SATISFAÇÃO COLABORADORES.....	24
3.4.3. ANÁLISE DO DESEMPENHO DOS FORNECEDORES.....	24
3.4.4. ANÁLISE DAS NÃO CONFORMIDADES E RECLAMAÇÕES E ESTUDO DE CAUSAS	24
3.4.5. ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS.....	25
3.4.6. AUDITORIAS INTERNAS	25
3.4.7. AUDITORIAS EXTERNAS.....	26
3.4.8. FORMAÇÃO DOS COLABORADORES	26
3.5. DA DIVISÃO DE BIBLIOTECONOMIA	27
3.5.1. SETOR DE AQUISIÇÕES	27
3.5.2. SETOR DE CATALOGAÇÃO.....	29
3.5.3. SETOR DE ANÁLISE DOCUMENTAL.....	30
3.5.4. SETOR DE LEITURA E EMPRÉSTIMO.....	31
3.5.5. FUNDO DOCUMENTAL	35
3.6. DA DIVISÃO DE INFORMAÇÃO	35
3.6.1. SETOR DA BIBLIOTECA DIGITAL.....	35
3.6.2. SETOR DE DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO	41
3.6.3. REPOSITÓRIUM.....	44
3.6.4. SETOR DE INFORMÁTICA	50

3.6.5. SETOR DE FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	54
3.6.6. SETOR DE ANIMAÇÃO	55
4. ANÁLISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL	59
4.1. ANÁLISE GLOBAL: OBJETIVOS E PROGRAMA DE GESTÃO	59
5. NOTAS FINAIS	64

Figuras

Figura 1: Organigrama dos Serviços de Documentação	4
Figura 2: Funcionários que prestaram serviço nos Serviços de Documentação	6
Figura 3: Receitas	7
Figura 4: Despesas	7
Figura 5: Respostas ao questionário LibQual	22
Figura 6: Resultados do questionário Libqual	23
Figura 7: Questão 1 – Qualidade do atendimento	23
Figura 8: Questão 2 – Qualidade do atendimento por fator	23
Figura 9: Questão 3 – Avaliação global do atendimento	23
Figura 10: Resultados do questionário de satisfação dos colaboradores	24
Figura 11: Reclamações dos utilizadores registadas e tratadas	24
Figura 12: Sugestões dos utilizadores registadas e tratadas	25
Figura 13: Sugestões de melhoria e pedidos de suporte registados e tratados	25
Figura 14: Não Conformidades e Sugestões de Melhoria registadas	26
Figura 15: Não Conformidades e Sugestões de Melhoria registadas	26
Figura 16: Aquisição de bibliografia em 2018	27
Figura 17: Investimento em livros, bases de dados e revistas	28
Figura 18: Novos livros recebidos	28
Figura 19: Publicações enviadas para as bibliotecas depositárias em 2017 e 2018	29
Figura 20: Entradas mensais de novos registos bibliográficos em 2017 e 2018	30
Figura 21: Publicações monográficas classificadas em 2017 e 2018	31
Figura 22: Movimentos de empréstimos de publicações nos balcões de atendimento	32

Figura 23: Movimentos de empréstimos de publicações nas bibliotecas da UMinho em 2018	33
Figura 24: Movimentos de empréstimo de gabinetes, cabinas e outros recursos na BGUM e na BPG	34
Figura 25: Resumo anual dos níveis de acesso ao website.....	36
Figura 26: Visitas ao website	36
Figura 27: Sessões e pesquisas no catálogo por mês/ano.....	37
Figura 28: Sessões e pesquisas no serviço A-to-Z por mês/ano	38
Figura 29: Número de downloads na b-on	39
Figura 30: Número de downloads na b-on por mês e ano	39
Figura 31: Número de downloads na b-on por editora.....	40
Figura 32: Média de downloads por título	40
Figura 33: Número de pesquisas em bases referenciais b-on.....	40
Figura 34: Número de pesquisas em bases referenciais b-on por mês	40
Figura 35: Número de downloads em bases de texto integral.....	41
Figura 36: Número de downloads em bases de texto integral por mês	41
Figura 37: Número de pesquisas em bases referenciais	41
Figura 38: Número de pesquisas em bases referenciais por mês.....	41
Figura 39: Reposta a pedidos internos de documentos	42
Figura 40: Reposta a pedidos externos de documentos.....	42
Figura 41: Origem dos pedidos internos de documentos.....	42
Figura 42: Distribuição temática de questões de referência.....	43
Figura 43: Curadoria de metadados em registos do RepositóriUM em 2018	45
Figura 44: Número de documentos validados por ano e tipos de depósito no último ano.....	46
Figura 45: Distribuição dos depósitos efetuados em 2018 por anos de publicação.....	46

Figura 46: Tipos de documentos e tipos de acesso no último ano.....	46
Figura 47: Número de visitas em 2018 ao RepositóriUM comparativamente com 2017	47
Figura 48: Evolução de <i>downloads</i> e registos consultados por ano.....	47
Figura 49: Origens do tráfego ao RepositóriUM.....	48
Figura 50: Sessões via “referência social”	48
Figura 53: Cobertura no mapa mundi de países e territórios com acessos ao RepositóriUM em 2018.....	48
Figura 54: Origem dos <i>downloads</i> ao RepositóriUM em 2018.....	49
Figura 55: Registos com informação de financiamento depositados no RepositóriUM.....	50
Figura 56: Constituição do parque informático dos SDUM	51
Figura 57: Percentagem do número de solicitações por tipo de intervenção.....	53
Figura 58: Percentagem de tempo despendido por tipo de intervenção.....	53
Figura 59: Percentagem de tempo despendido por sector.....	53
Figura 60: Ações de apresentação e formação	54
Figura 61: Indicadores e resultados em 2018.....	59
Figura 62: Resultados do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 2018	63

Abreviaturas e Siglas

ACM - Association for Computing Machinery

AIP - American Institute of Physics

AR - Annual Reviews

BCE - Biblioteca de Ciências da Educação

BCC – Biblioteca do Campus de Couros

BD – Biblioteca de Direito

BFMP – Biblioteca Fernão Mendes Pinto

BPM – Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado

BGUM - Biblioteca Geral da Universidade do Minho

BNP – Biblioteca Nuno Portas

B-on - Biblioteca do conhecimento online

BPG - Biblioteca da Universidade do Minho no Campus de Azurém

C. ALGORITMI - Centro Algoritmi

CCC - Current Contents Connect da Web of Science

CCTT/2C2T - Centro de Ciência e Tecnologia Têxtil

CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade

CEHUM - Centro de Estudos Humanísticos

CICP - Centro de Investigação em Ciência Política

CIED - Centro de Investigação em Educação

CIIDH - Direitos Humanos - Centro de Investigação Interdisciplinar

CIPSI - Centro de Investigação em Psicologia

CQ – Centro de Química

DTSI - Direção de Tecnologias e Sistemas de Informação

E.A. - Escola de Arquitectura

E.E./DEC - Escola de Engenharia - Departamento de Engenharia Civil

EEG - Escola de Economia e Gestão

E. Medicina - Escola de Medicina

EEl - Espaço Europeu de Investigação

FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia

FOSTER - Facilitate Open Science Training for European Research

GRT - Gabinete do Reitor

ICS - Instituto de Ciências Sociais

ICS/DCC - Instituto de Ciências Sociais - Departamento de Ciências da Comunicação

ICS/DH - Instituto de Ciências Sociais - Departamento de História

ICS/DS - Instituto de Ciências Sociais - Departamento de Sociologia

IE - Instituto de Educação

IE/DCSE - Instituto de Educação - Departamento de Ciências Sociais da Educação

IE/DECTE - Instituto de Educação - Departamento de Estudos Curriculares e Tecnologia Educativa

IEEE - Institute of Electrical and Electronics Engineers

ILCH - Instituto de Letras e Ciências Humanas

IOP - Institute of Physics

JCR - Journal Citation Reports da Web of Science

LIBER - Association of European Research Libraries

LISTA - Library, Information Science & Technology Abstracts

NBER - The National Bureau of Economic Research

NIPE - Núcleo de Investigação em Políticas Económicas

OJS - Open Journal Systems

PASTEUR4OA - Open Access Policy Alignment Strategies for European Union Research

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RCAAP - Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal

RSC - Royal Society of Chemistry

SARC - Serviço de Alojamento de Revistas Científicas

SARI - Serviço de Alojamento de Repositórios Institucionais

SCEUR - Serviço Centralizado de Estatísticas de Utilização de Repositórios

SD - Serviços de Documentação

SDUM - Serviços de Documentação da Universidade do Minho

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

SIAM - Society for Industrial and Applied Mathematics

UMinho - Universidade do Minho

UOEI - Unidades Orgânicas de Ensino e de Investigação

WOS - Web of Science

1. INTRODUÇÃO

Os Serviços de Documentação são uma importante estrutura de apoio às atividades desenvolvidas na Universidade do Minho. Recolhem, tratam, organizam, disponibilizam, fornecem e preservam os recursos informativos relevantes para as atividades educativas e de investigação científica e tecnológica que decorrem na UMinho.

Os Serviços de Documentação garantem a gestão das bibliotecas da Universidade do Minho, tanto em Braga como em Guimarães, e desenvolvem um conjunto de ações que promovem e facilitam o acesso dos utilizadores às mais diversas fontes de informação.

A sua intervenção na Universidade manifesta-se nas seguintes vertentes complementares:

- Apoio no processo de seleção e aquisição de publicações;
- Tratamento técnico de todos os recursos bibliográficos e informativos adquiridos e inserção das respetivas referências na base de dados bibliográficos da Universidade do Minho;
- Organização dos fundos documentais e sua disponibilização em condições adequadas;
- Empréstimo de publicações e funcionamento regular das diversas salas de leitura;
- Gestão do Repositório Institucional da Universidade do Minho, para armazenar, preservar e divulgar a produção intelectual da Universidade do Minho em formato digital;
- Difusão de informação, através de diferentes produtos e serviços, como o Website, a pesquisa bibliográfica, o fornecimento de documentos do exterior, etc.;
- Interligação dos sistemas de informação dos serviços com outros sistemas ou redes de informação;
- Formação e sensibilização de utilizadores
- Prestação de serviços ao exterior e participação em projetos, em especial no domínio dos repositórios e do acesso aberto à literatura científica.

1.1. Missão, Valores e Visão

De acordo com o Regulamento Orgânico da Universidade do Minho, os Serviços de Documentação constituem uma Direção de Serviços dirigida por um diretor, diretamente dependente do Reitor.

A Direção dos Serviços de Documentação constitui um sistema integrado que engloba todas as unidades funcionais de biblioteconomia e informação bibliográfica e todas as bibliotecas da Universidade, tendo por atribuições fundamentais (**missão**):

- a) Recolher, gerir e facultar a todos os Setores de atividade da Universidade a informação de carácter científico, técnico e cultural necessária ao desempenho das suas funções;
- b) Participar em sistemas ou redes de informação bibliográfica, científica e técnica, de acordo com os interesses da Universidade.

No desempenho da sua missão, os Serviços de Documentação são norteados 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, os Serviços de Documentação da Universidade do Minho prosseguem uma **visão** ambiciosa, pretendendo:

- Ser reconhecidos 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

A Direção dos Serviços de Documentação compreende a Divisão de Biblioteconomia, a Divisão de Informação e a Secção de Secretaria.

A Divisão de Biblioteconomia integra os setores funcionais de Aquisições, Análise Documental, Catalogação, Fundos Documentais e Leitura e Empréstimo, tem por função acionar as tarefas e serviços de biblioteca competindo-lhe:

- a) Apoiar a Universidade no âmbito da seleção documental e processar a aquisição das publicações selecionadas, incluindo a obtenção de publicações por oferta ou permuta;
- b) Catalogar todas as publicações recebidas, de acordo com as normas nacionais e internacionais aplicáveis e em uso nos Serviços de Documentação, e inserir as respetivas referências na base de dados bibliográficos da Universidade;
- c) Classificar todas as publicações recebidas, de acordo com a Classificação Decimal Universal;
- d) Organizar os fundos documentais e assegurar a sua utilização em condições adequadas;
- e) Garantir o normal funcionamento das salas de leitura das bibliotecas da UMinho e assegurar o empréstimo de publicações de acordo com as condições estipuladas no respetivo regulamento.

A Divisão de Informação, por seu lado, integra os setores funcionais de Biblioteca Digital, Informática, RepositóriUM, Difusão, Formação de utilizadores e atividades de extensão, tem por função a gestão e difusão de informação de apoio ao ensino e à investigação, competindo-lhe:

- a) Criar, desenvolver e disponibilizar aos utilizadores os meios necessários para a pesquisa e acesso aos recursos informativos, de carácter científico, técnico e cultural, disponíveis na Universidade;

- b) Garantir o normal funcionamento do sistema informático dos SDUM e assegurar a sua interligação com outros sistemas ou redes de informação (nomeadamente com o sistema de informação da Universidade e com redes ou portais de bibliotecas universitárias);
- c) Criar, desenvolver e disponibilizar serviços de difusão de informação científica e técnica (como a pesquisa bibliográfica, a difusão seletiva de informação, o fornecimento de documentos do exterior, por empréstimo inter-bibliotecas ou obtenção de cópia);
- d) Proceder à deteção, armazenamento e difusão de informação de interesse para os utilizadores;
- e) Editar e difundir as publicações (periódicas ou não periódicas) dos SDUM;
- f) Realizar ações de formação e sensibilização de utilizadores, e disponibilizar conteúdos de apoio à utilização dos recursos informativos disponíveis na Universidade.

Finalmente, a Secretaria, chefiada por um chefe de secção diretamente dependente do diretor, que integra o setor de Manutenção, 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 dos Serviços;
- e) Coordenar e controlar as tarefas de manutenção e limpeza do edifício dos Serviços.

Diretamente dependentes do Diretor de Serviços encontram-se também o gabinete de Projetos Open Access e o Sistema de Gestão da Qualidade.

O gabinete de Projetos Open Access é responsável pela gestão e execução das atividades relacionadas com os projetos em que os Serviços de Documentação participam.

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) Coordenar/Gerir o Portal da Qualidade

Desta forma, a estrutura orgânica dos Serviços de Documentação pode ser graficamente representada pelo seguinte organigrama:

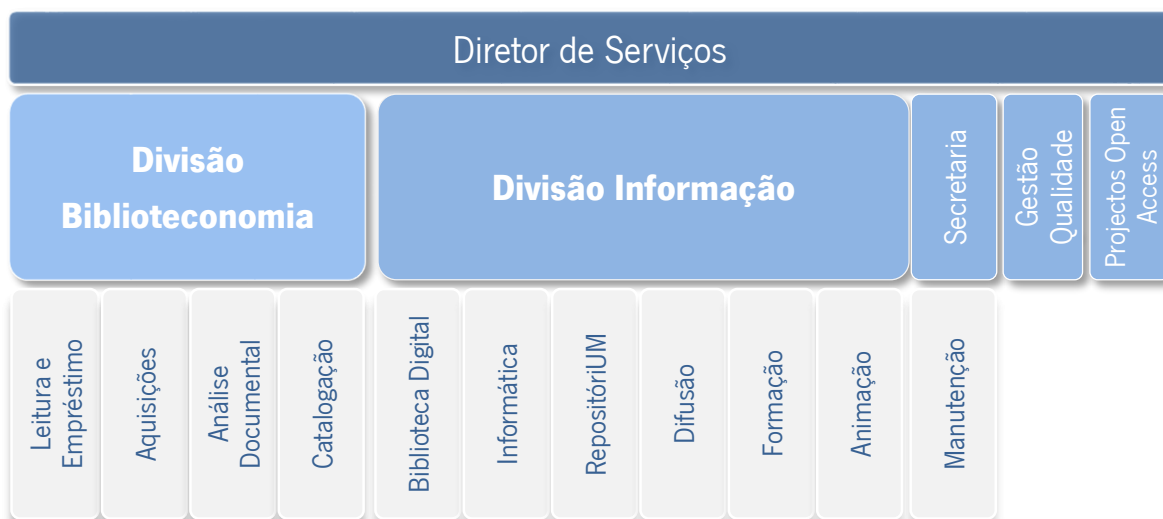


Figura 1: Organograma dos Serviços de Documentação

2. MEIOS DE AÇÃO

2.1. Humanos

Ao nível dos recursos humanos, o ano de 2018 foi marcado pela estabilidade, após as alterações significativas registadas em 2017. De facto, em 2018 apenas se concluiu o procedimento concursal para o recrutamento de dois técnicos superiores que foi iniciado em 2017, e a aposentação de uma assistente técnico, que não foi substituída até ao final de 2018. Por outro lado, contrariamente à expectativa, não se concluiu em 2018 a regularização das três situações enquadradas no PREVPAP - Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública.

Também por isso, e como tem vindo a acontecer nos últimos anos, para assegurar o alargamento de horário das bibliotecas e outras tarefas relacionadas com o processo de alargamento e requalificação das instalações da Biblioteca Geral, a catalogação e tratamento de técnico de fundos documentais doados à Universidade do Minho, bem como tarefas relacionadas com os projetos de acesso aberto e ciência aberta, foram realizadas diversas aquisições de serviços (totalizando 47 meses) em 2018. Os SDUM recorreram ainda à colaboração de diversos alunos bolseiros para colaborar na abertura e manutenção das bibliotecas em Braga e Guimarães.

O quadro seguinte apresenta nome e categoria dos funcionários que trabalharam nos Serviços de Documentação em 2018 (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 Raquel Martins Truta (a)	Técnico Superior (CRP)
Anabela Lopes Rocha	Assistente Técnico
André Manuel Monteiro Vieira (a)	Técnico Superior (CRP)
Augusta Dolores Lopes Silva Xavier Guimarães	Técnico Superior
Carla Sofia Fernandes Marques	Técnico Superior (CRP)
Carolina Dolores Ferreira Guimarães	Assistente Técnico
Cláudia Gabriela Fernandes Torcato Ribeiro	Assistente Técnico
Cláudia Manuela Alves Nascimento	Assistente Técnico (CRP)
Cristina Maria Vieira Silva	Assistente Técnico (CRP)
Daniela Alexandra Vasconcelos V. C. Ramalho	Técnico Superior
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 Isabel Leite Silva Maia Araújo	Assistente Técnico
Maria Matilde Martins Almeida	Chefe de Divisão
Maria Paula Machado Sousa Marques	Assistente Técnico
Maria Sameiro Nogueira Machado Martins	Assistente Técnico

Nome	Categoria
Maria Sameiro Silva Oliveira	Assistente Técnico
Maria Teresa Moreira Martins Costa	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
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
Sónia Dique Polanah (b)	Assistente Técnico
Susana Cristina Lima Alves	Assistente Técnico
Teresa Gomes Costa Ferreira	Assistente Técnico

- a) Contratos a termo em Regime privado início a 23/2/2018
- b) Reformada a partir do dia 1 de abril 2018

Figura 2: Funcionários que prestam serviço nos Serviços de Documentação

2.2. Materiais

2.2.1. Instalações

No que diz respeito às instalações dos Serviços de Documentação e das bibliotecas da Universidade do Minho a única intervenção digna de registo no ano de 2018 foi a instalação de mais 300 tomadas elétricas nas duas salas de leitura da Biblioteca Geral, permitindo assim a disponibilização de uma tomada por cada lugar.

2.2.2. Mobiliário e Equipamentos

Apesar de terem sido dotados com orçamento para a aquisição de diverso mobiliário e equipamentos informáticos, devido às restrições à execução orçamental, os SDUM não conseguiram concretizar a respetiva aquisição em 2018, à exceção de uma impressora 3D, e de pequenos equipamentos informáticos.

2.2.1. Dotação Orçamental

- a) Receitas

A Figura 3 sintetiza a origem das receitas dos Serviços de Documentação.

Dotação inicial Orçamento Estado	55.080,00 €
Reforços em verbas do orçamento	85.332,46 €
Saldo do exercício de 2011 da dimensão 55304.PT0078.93	20.628,25 €
Venda de serviços	14.409,34 €
Transferências de componente Institucional de projetos para dimensão 55304.PT0078.93	15.258,19 €

Figura 3: Receitas

b) Despesas

A Figura 4 sintetiza o total de despesas dos Serviços de Documentação em 2018, discriminadas pelas rubricas Orçamento, Receitas Próprias, Projeto RCAAP e Capital, comparando com o que aconteceu em matéria de despesas em 2017.

Designação	2018					2017	Diferença 2018/2017
	ORÇAMENTO	RECEITAS PRÓPRIAS	RCAAP	CAPITAL	TOTAL	TOTAL	
Assistência de máquinas (a)	4 895,40 €	37,35 €			4 932,75 €	0,00 €	4 932,75 €
Publicações e Bases de Dados	4 539,96 €			4 539,96 €	10 884,76 €	-6 344,80 €	4 539,96 €
Catologação	3 167,25	0,00 €			3 167,25 €	3 087,30 €	79,95 €
Serviços Editoriais	397,30 €	0,00 €			397,30 €	296,33 €	100,97 €
Comunicações	0,00 €	0,00 €			0,00 €	416,33 €	-416,33 €
Difusão de Informação	0,00 €	102,12 €			102,12 €	544,68 €	-442,56 €
Encadernações	555,96 €	0,00 €			555,96 €	984,00 €	-428,04 €
Equipamentos/		0,00 €			0,00 €	124,99 €	-124,99 €
Fotocópias (b)	0,00 €	129,15 €			129,15 €	219,08 €	-89,93 €
Desl.em serviço	1 987,40 €	664,59 €			2 651,99 €	1 960,04 €	691,95 €
Informática (consumíveis)	403,62 €	600,09 €			1 003,71 €	347,86 €	655,85 €
Informática (Software)	275,52 €	2 182,64 €			2 458,16 €	275,52 €	2 182,64 €
Informática (Equipamentos)	1 805,18 €	325,92 €			2 131,10 €	6 805,27 €	-4 674,17 €
Leitura e empréstimo		528,14 €			528,14 €	944,94 €	-416,80 €
Mobiliário	0,00 €	0,00 €			0,00 €	10 988,79 €	-10 988,79 €
Publicações	0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €	0,00 €
Consultadoria c)	0,00 €	4 238,68 €			4 238,68 €	2 981,06 €	1 257,62 €
Secretaria	36,21 €	3,00 €			39,21 €	406,75 €	-367,54 €
Despesas com Pessoal d)	20 187,86 €	24 536,30 €			44 724,16 €	340,96 €	44 383,20 €
Eventos e Activ.Culturais e)	3 841,03 €	3 487,35 €			7 328,38 €	1 376,18 €	5 952,20 €
Despesas diversas	0,00 €	515,62 €			515,62 €	2 891,13 €	-2 375,51 €
Despesas de Infraestruturas	0,00 €	344,40 €			344,40 €	1 013,81 €	-669,41 €
RCAAP			92 806,21 €		92 806,21 €	60 936,33 €	31 869,88 €
SUB-TOTAL	37 552,73 €	42 235,31 €	92 806,21 €	0,00 €	172 594,25 €	107 826,11 €	64 768,14 €
Abatimentos às Receitas (f)		2 146,33 €	7 776,88		9 923,21 €	12 203,06 €	-2 279,85 €
TOTAL	37 552,73 €	44 381,64 €	100 583,09 €		182 517,46 €	120 029,17 €	62 488,29 €

(a) Exceto máquinas de fotocópias

(b) Inclui despesas com assistência de máquinas, papel, cartões, etc.

(c) Consultadoria associada ao Sistema de Gestão de Qualidade - (1.255,58 € transitou de 2017)

(d) Aquisições de Serviços e formação

(e) Inclui 2.419,41 € de despesa efetuada em 2017 paga em 2018

(f) Componente institucional ef. despacho RT-19/2000

Figura 4: Despesas

Desta análise comparativa resulta um significativo aumento global das despesas em 2018, relativamente a 2017 (ano em que se registou um aumento das despesas), que em grande medida se ficou a dever ao aumento das despesas com pessoal (que resultou do facto de passarem a ser imputadas aos SDUM despesas de pessoal que em anos anteriores eram imputadas centralmente) e às despesas com o projeto RCAAP que aumentaram devido ao reforço da atividade nesse projeto. Se excluirmos essas duas rubricas, e apesar de se terem registado aumentos de despesa em algumas outras rubricas, a despesa global diminuiu, o que também se ficou a dever às limitações de execução orçamental que se verificaram na UMinho, particularmente no segundo semestre.

3. ATIVIDADES

3.1. Projetos Acesso Aberto e Ciência Aberta

No ano de 2018 estiveram em execução 5 projetos europeus na área da ciência aberta com participação dos SDUM. Janeiro de 2018 marcou o arranque de uma nova fase da Infraestrutura OpenAIRE, com o início do projeto OpenAIRE Advance. Em junho, foi concluído o projeto OpenAIRE2020 que correspondeu à terceira fase de desenvolvimento da infraestrutura OpenAIRE. Mantiveram-se em execução os projetos OpenAIRE-connect (OpenAIRE-CONNECTing scientific results in support of Open Science), FOSTER Plus (Fostering the practical implementation of Open Science in Horizon 2020 and beyond) e FIT4RRI (Fostering improved training tools for responsible research & innovation).

A nível nacional, os SDUM mantiveram a coordenação científica e técnica das atividades da infraestrutura RCAAP – Repositórios Científico de Acesso Aberto de Portugal, que celebrou em dezembro de 2018 o seu 10º aniversário. No contexto nacional destaca-se ainda a organização do 4º Fórum de Gestão de Dados de Investigação, uma iniciativa dinamizada em conjunto com a FCT através da sua unidade para a computação científica nacional, e ainda o desenvolvimento de um curso em formato MOOC na plataforma NAU da FCT-FCCN, por solicitação da SECTES, sobre Gestão de Dados de Investigação.

3.1.1. Projeto RCAAP

A atividade do projeto RCAAP, durante o ano de 2018, teve um conjunto de desenvolvimentos adicionais muito além da operação e manutenção dos serviços disponibilizados habitualmente pelo projeto - Portal RCAAP; 28 Repositórios no Serviço de Alojamento de Repositórios Institucionais (SARI); 20 Revistas Científicas no Serviço de Alojamento de Revistas Científicas (SARC); 1 Repositório de Dados Científicos; Validador; Diretório Luso-Brasileiro; Repositório Comum; Sistema Centralizado de Estatísticas de Uso (SCEUR).

A evolução do RCAAP continuou a ser globalmente muito positiva e a atividade desenvolvida demonstrou, uma vez mais, o compromisso da comunidade em contribuir para o projeto RCAAP, quer na forma como se envolveu no processo de disponibilização das teses e dissertações, quer na constante disponibilização de conteúdos nos seus recursos.

Não foi possível desenvolver todas as atividades previstas no plano de trabalho para 2018, quer por limitações de recursos humanos, quer porque algumas tarefas 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 2019.

Os principais marcos de 2018 foram a contínua reorganização e automatização dos procedimentos técnicos que facilitam futuras intervenções e operações, o desenvolvimento do novo portal RCAAP, permitindo a agregação de novos tipos de esquemas de metadados e a reformulação dos *workflows* de validação e transformação para melhorar a qualidade dos conteúdos. Foi ainda efetuado o acompanhamento do processo de desenvolvimento do software DSpace 7. Foram realizadas e configurações necessárias para desenvolver o serviço DOI, atualizada a

plataforma de revistas científicas para a versão 3 do Open Journal Systems e configurada a autenticação através do Ciência Vitae nos repositórios integrantes do serviço SARI.

Em 2018 foram integrados no Portal RCAAP 22 novos recursos (1 repositório de gestão local e 21 revistas científicas) e desenvolvido um workshop sobre curadoria de dados, orientado aos gestores dos serviços integrados no Portal RCAAP. Já em relação ao Repositório Comum foram integradas 14 novas Instituições. No que respeita aos indicadores oficiais, foi registado, face ao período homólogo do ano transato, um excecional aumento de praticamente 200% de documentos depositados.

Neste momento, os desenvolvimentos associados ao novo Portal RCAAP, do ponto de vista técnico, estão concluídos, decorrendo agora trabalhos de melhoramento relativos à usabilidade do mesmo, nomeadamente a inclusão de novos *dashboards* e alinhamento entre a interface pública e o software agregador.

Neste processo foi contemplada a utilização do software usado no projeto La Referencia. Está prevista a agregação do esquema OpenAIRE 4, a definição de novos tipos de relatórios de erros. Destaca-se a integração, de forma individual, de todas as instituições aderentes ao Repositório Comum no diretório do Portal RCAAP.

Ao nível do Validador foram aplicadas melhorias para que o mesmo se mostre mais intuitivo e dinâmico para a Comunidade.

Também em 2018, houve um cimentar das atividades do projeto focadas na gestão de dados de investigação através da organização do 4º Fórum de Gestão de Dados de Investigação, em 16 de novembro, em Castelo Branco.

Tal como vem acontecendo desde 2010, ao longo do ano foi realizado o trabalho preparatório e organizativo da 9ª Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto, que decorreu ISCTE-IUL, em Lisboa, de 2 a 4 de outubro, com assinalável êxito e a participação de 223 pessoas.

Finalmente, deve referir-se que em dezembro de 2018 o Projeto RCAAP celebrou junto da comunidade o seu 10º aniversário, com um evento realizado na Universidade de Coimbra, no dia 17 de dezembro, que reuniu perto de uma centena de participantes.

3.1.2. Projeto FOSTER Plus

O projeto FOSTER Plus (acrónimo de Fostering the practical implementation of Open Science in Horizon 2020 and beyond) é uma iniciativa europeia com o objetivo de promover, através de formação e disseminação, o conhecimento e as práticas de Acesso Aberto, Dados Abertos e Ciência Aberta, junto de todos os participantes do Espaço Europeu de Investigação (EEI). Este projeto é coordenado pelos Serviços de Documentação da Universidade do Minho e conta com a participação de mais doze instituições.

O ano de 2018 foi o ano central do projeto, no qual se desenvolveu uma intensa atividade e se produziram os principais resultados e entregáveis do projeto. O ano iniciou-se com a realização de um *Book Sprint*, que decorreu de 12 a 16 de fevereiro na Biblioteca Nacional Alemã de Ciência e Tecnologia (Technische Informationsbibliothek - TIB), em Hanover, reunindo grupo de catorze autores para criar um manual aberto e vivo sobre formação em Ciência Aberta. No final dessa semana uma primeira versão do Open Science Training Handbook (OSTH) foi

disponibilizada para comentário e revisão pública. Uma versão revista foi posteriormente disponibilizada no GitHub e também como Gitbook em <https://book.fosteropenscience.eu/en/>. No segundo semestre o OSTH foi traduzido para português (versão do Manual de Formação em Ciência Aberta disponível em <https://book.fosteropenscience.eu/pt/>).

De 18 a 20 de abril realizou-se em Barcelona o Open Science Trainer Bootcamp, reunindo durante três dias 31 pessoas, que reforçaram as suas competências como formadores em ciência aberta, passaram a integrar a rede de formadores em ciência aberta do FOSTER e realizaram diversas ações de formação nas suas instituições e comunidades até ao final de 2018.

Em outubro, no final da Conferência Luso-Brasileira de Acesso Aberto, realizou-se também um Workshop Formação de Formadores em Ciência Aberta, organizado pelos SDUM, que reuniu 25 participantes, visando aumentar a sua capacidade para conceber, planear e conduzir ações de formação (presencial ou a distância/elearning) sobre a ciência aberta.

Relativamente à atividade e resultados do projeto FOSTER Plus em 2018 merece também destaque a conclusão e disponibilização do *Open Science Toolkit* - <https://www.fosteropenscience.eu/toolkit> - um conjunto de 10 cursos sobre as principais dimensões e componentes da ciência aberta os cursos concebidos para requerer apenas uma a duas horas de estudo/trabalho. Os cursos que compõe o *Toolkit* pretendem responder a algumas das perguntas mais comuns sobre como colocar a ciência aberta em prática e incluem casos práticos em três áreas disciplinares: Ciências da Vida, Ciências Sociais e Humanidades. Os utilizadores registados no portal FOSTER poderão obter “medalhas” (badges) após realização com sucesso do questionário no final de cada um dos cursos.

A longo do ano de 2018 os SDUM garantiram a gestão global do projeto, que para além dos destaques acima enunciados, realizou uma intensa atividade de formação com dezenas de ações de formação, em mais de uma dezena de países europeus. Os SDUM coordenaram e asseguraram também a apresentação dos relatórios de atividade e financeiros à Comissão Europeia e a reunião de avaliação externa do projeto, em abril de 2018, que obteve um resultado positivo.

3.1.3. Projeto OpenAIRE 2020

O projeto OpenAIRE2020, que correspondeu à terceira fase de desenvolvimento da infraestrutura OpenAIRE para o Acesso Aberto na Europa, foi concluído em junho de 2018. No desenvolvimento do último semestre de atividade do projeto OpenAIRE2020, os SDUM asseguraram a coordenação da área de suporte e formação, que teve um dinamismo muito significativo com a organização de 21 webinars e a preparação de atualizações finais de vários materiais de formação e helpdesk.

Neste período final de execução do projeto, foram asseguradas todas as atividades de reporting necessárias à conclusão dos trabalhos de coordenação dos serviços de helpdesk e dos National Open Access Desks da região sul da Europa. Enquanto secretariado nacional de acesso aberto, foram realizadas mais de 10 apresentações em conferências e sessões de esclarecimento em instituições de investigação e ensino superior em Portugal. Para além de relevantes contributos no apoio à atividade de disseminação e comunicação do projeto, os SDUM mantiveram uma intensa atividade na linha de ação dedicada ao alinhamento internacional de redes de repositórios

com intervenção direta no trabalho com redes de repositórios da América Latina e Ásia.

A conclusão do projeto OpenAIRE2020 incluiu o estabelecimento da entidade legal para gestão e dinamização da infraestrutura OpenAIRE, da qual a Universidade do Minho foi uma das quatro instituições fundadoras em setembro de 2018.

3.1.4. Projeto OpenAIRE Connect

O projeto OpenAIRE-connect (OpenAIRE-CONNECTing scientific results in support of Open Science) conheceu desenvolvimentos significativos durante o ano de 2018 com a disponibilização da versão beta do “OpenAIRE Dashboard for Research Communities”, em que os SDUM apoiaram a fase de testes e as primeiras atividades de apoio e disseminação do serviço, e a disponibilização em produção do serviço OpenAIRE para repositórios, o “Dashboard for Content Providers”.

Os SDUM são os gestores do produto “OpenAIRE Dashboard for Content Providers”, um serviço que agrega num ponto único todas as ferramentas e funcionalidades da infraestrutura OpenAIRE destinadas a gestores de repositórios, como o Validador e Registo, o Open Access Broker com enriquecimentos de metadados e o serviço de métricas e estatísticas de uso. Este novo “Dashboard” do OpenAIRE dará acesso aos conteúdos que resultam do “Catch-All Notification Broker Service”, uma ferramenta em desenvolvimento no projeto que permitirá a gestores de repositórios o enriquecimento de conteúdos e metadados e a interligação de diferentes tipos de produtos da investigação. No processo de disseminação deste novo serviço, os SDUM organizaram toda a fase final de testes, tendo promovido webinars e testes com utilizadores nas redes de repositórios de Portugal e Espanha (RCAAP e RECOLECTA) nos meses de maio e junho.

O “Research Community Dashboard”, um dos serviços vocacionado para as comunidades de investigação, permitirá a publicação dos resultados de investigação e a monitorização do seu impacto. Os SDUM apoiaram o desenvolvimento deste novo serviço da infraestrutura OpenAIRE destinado a investigadores através das suas comunidades de investigação. Neste *dashboard*, os investigadores usufruem de serviços que lhes dão acesso a ferramentas de publicação/interligação dos vários tipos de produtos de investigação, a criação de um espaço de partilha, interligação, recolha e reutilização dos resultados de investigação, e funções de *reporting* e monitorização de toda a sua atividade de investigação.

O projeto terá a sua conclusão no mês de junho de 2019, pelo que os SDUM irão continuar a coordenar as áreas de suporte e disseminação do projeto organizando workshops e webinars e concebendo materiais de formação.

3.1.5. Projeto OpenAIRE Advance

O ano de 2018 marcou o arranque de uma nova fase da Infraestrutura OpenAIRE de acesso aberto para a investigação na Europa com o início projeto OpenAIRE Advance. O projeto OpenAIRE-Advance (OpenAIRE Advancing Open Scholarship) será desenvolvido entre janeiro de 2018 e dezembro de 2020, continuando a infraestrutura OpenAIRE, e visa promover o fortalecimento da Ciência Aberta na Europa e afirmar-se como um pilar da European Open Science Cloud (EOSC). A infraestrutura OpenAIRE irá trabalhar no sentido de tornar a

Ciência Aberta uma realidade plenamente assumida e implementada na Europa, de acordo com as seguintes linhas de orientação:

- Consolidar e otimizar os serviços digitais OpenAIRE;
- Reforçar a ação da rede de Secretariados Nacionais de Ciência Aberta;
- Fortalecer a assimilação da Ciência Aberta em comunidades de investigadores;
- Promover mudanças emergentes no universo da comunicação científica;
- Criar uma Rede de Ciência Aberta à escala Global;
- Promoção da Ciência Aberta mais além dos laboratórios;
- Colaborar com o projeto EOSC-hub com vista à concretização e implementação da European Open Science Cloud.

Os SDUM são desde a primeira fase de desenvolvimento da infraestrutura OpenAIRE a instituição portuguesa representada nesta iniciativa europeia, funcionando como secretariado nacional de Acesso Aberto. Enquanto parceiros do projeto OpenAIRE-Advance, assumem a coordenação da rede de secretariados nacionais da região sul da Europa, são responsáveis pela gestão dos serviços de formação e helpdesk, colaborando em diferentes áreas de desenvolvimento técnico da infraestrutura com particular envolvimento nos serviços para a rede de repositórios (Dashboard for Content Providers).

No primeiro ano de execução do projeto, merece destaque a atividade de coordenação dos SDUM na atualização de toda a área de suporte e formação do portal OpenAIRE, com a produção de novos materiais de helpdesk (guias, FAQs, factsheets, etc.), e a organização ou dinamização de mais de 30 webinars. De destacar ainda a entrada em produção de um novo serviço destinado a gestores de repositórios (OpenAIRE Dashboard for Content Providers) em que os SDUM se assumem como gestores de produto e o trabalho de especificações em torno da implementação da nova geração de repositórios.

3.1.6. Projeto FIT4RRI

O projeto FIT4RRI (Fostering improved training tools for responsible research & innovation), tem como objetivo contribuir para colmatar o fosso entre a RRI (Responsible Research and Innovation) e a Open Science (Ciência Aberta) e decorrerá até abril de 2020, englobando 9 países e 13 parceiros. A RRI é uma importante ação do programa “Ciência com e para a Sociedade” do Horizonte 2020 da Comissão Europeia, que sugere que os atores sociais (investigadores, cidadãos, decisores políticos, empresas, organizações do terceiro setor, etc.) trabalhem juntos durante o processo de investigação e inovação, a fim de melhor alinhar os processos e resultados com os valores, necessidades e expectativas da sociedade. As principais áreas de atuação da RRI são o compromisso com a sociedade, a igualdade de género, a educação para a ciência, o acesso aberto, a ética e a governação.

Relativamente à atividade dos SDUM em 2018 merece particular destaque a organização e acolhimento da reunião anual de projeto, que decorreu na Universidade do Minho em maio, e ainda a organização de um workshop na UMinho sobre recursos de formação para Open Science e RRI.

O FIT4RRI teve o seu primeiro período de avaliação em julho de 2018 e os SDUM asseguraram todo o trabalho de *reporting* relativo à área de trabalho do programa de formação e recursos de capacitação em RRI e Open Science.

Os SDUM estiveram em 2018 a desenvolver as atividades relacionadas com a disponibilização de conteúdos de formação à comunidade científica procurando melhorar a oferta de formação de RRI e Open Science disponível atualmente – um dos principais objetivos do projeto. Logo no início do ano, no mês de janeiro, organizaram um workshop com 20 investigadores portugueses para uma discussão intersectorial sobre a implementação prática da RRI e Open Science nas instituições de investigação.

3.1.7. Portal do Conhecimento

Os Serviços de Documentação têm dado apoio na gestão do Portal do Conhecimento de Cabo Verde, quer no apoio da comunidade local de gestores de repositórios, quer na verificação e validação do cumprimento das diretrizes.

3.1.8. Repositório da Universidade Nacional de Timor Lorosae

Os Serviços de Documentação têm vindo a apoiar Repositório institucional da Universidade Nacional de Timor Lorosa'e no sentido de este integrar no futuro uma rede de ciência em português tal como outras iniciativas como o Portal do Conhecimento de Cabo Verde.

3.1.9. Website Open Access

Os membros da equipa de projetos Open Science asseguraram a dinamização do site Open Access dos SDUM (<http://openaccess.sdum.uminho.pt>) que se encontra disponível online desde 2012. O objetivo principal deste website é divulgar as iniciativas e desenvolvimentos mais recentes dos projetos nacionais e internacionais de Ciência Aberta com participação dos Serviços de Documentação. Em 2018 permaneceu como um recurso relevante para a disseminação da atividade dos SDUM nos projetos de Ciência Aberta, principalmente a divulgação dos principais resultados dos projetos OpenAIRE, dos recursos de formação do projeto FOSTER e as diferentes atividades do projeto RCAAP, onde se incluiu a dinamização dos webinars Open Access promovidos pelos SDUM e da organização do Fórum de Gestão de Dados de Investigação. Foram publicados 45 artigos e divulgados 30 eventos na agenda.

3.1.10. Participação em eventos e publicações

No âmbito da execução e divulgação dos projetos Open Science nacionais e internacionais, do RepositóriUM e da promoção do Acesso Aberto em geral, foram realizadas várias participações em eventos nacionais e internacionais que resultaram em comunicações em conferências, apresentações em sessões de esclarecimento, organização de workshops e sessões de formação.

Evento	Data	Local	Título
Open Access in Practice: Dissemination, Visibility, Usage & Impact of Scholarly Research	12 de janeiro	Valleta - Malta	OpenAIRE and the Alignment of European Open Access Policies
Open Access in Practice: Dissemination, Visibility, Usage & Impact of Scholarly Research	12 de janeiro	Valleta - Malta	OpenAIRE Infrastructure: Advancing Open Scholarship
EUDAT Conference	22 de janeiro	Porto	OpenAIRE infrastructure: Semantic services in EOSC (EUDAT)
EUDAT Conference	23 de janeiro	Porto	OpenAIRE Infrastructure & Services: we need your input!
EUDAT Conference	24 de janeiro	Porto	OpenAIRE: Supporting the EC's: Open Data Pilot
NCP Academy Training and Cross-cutting issues	22 de fevereiro	Fundação das Comunicações - Lisboa	Open Science & Open Research Data in Horizon 2020
Jornadas APDIS	14 de março	Lisboa (ESTeSL)	Workshop - Dados Abertos e os Serviços para a Gestão de Dados de Investigação
Jornadas APDIS	14 de março	Lisboa (ESTeSL)	Workshop - Publicação científica e OJS 3.0
IMM - reunião com gestores de ciência	15 de março	Instituto Medicina Molecular	Reunião com investigadores no âmbito da Ciência Aberta e dos serviços do OpenAIRE
11th RDA Plenary Meeting	21 a 23 Março	Berlin	OpenAIRE-Advance: Advancing open scholarship
Ciclo de Webinars OpenAIRE Portugal	27 de março	online	Webinar OpenAIRE Portugal: Acesso Aberto a publicações no H2020
CES UC: Sobreviver ao Turbilhão: pressão, produção e disseminação	11 de abril	CES UC	Acesso Aberto a publicações e dados: tecnologias e serviços para a ciência aberta e requisitos de financiadores de investigação
Jornadas FCCN	11-13 abril	INL Braga	Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal
Jornadas FCCN	11-13 abril	INL Braga	Biblioteca do Conhecimento Online - Os Big Deals e a transição para o acesso aberto – uma perspetiva crítica
Jornadas FCCN	11-13 abril	INL Braga	Enriquecer os conteúdos dos Repositórios: Contributo da Infraestrutura OpenAIRE
Czech National OpenAIRE Workshop	26 de abril	Rep. Checa	Open Science and the power of Repositories: oa broker, guidelines and the dashboard for content providers
Czech National OpenAIRE Workshop	26 de abril	Rep. Checa	OpenAIRE: services and tools for Open Science
Webinar (OpenAIRE - gestores de repositórios)	2 de maio	online	Webinar (OpenAIRE - gestores de repositórios)
Webinar (OpenAIRE - Data Management Plan)	3 de maio	online	Webinar (OpenAIRE - Data Management Plan)
COAR Annual Meeting	17 de Maio	Hamburgo - Alemanha	Repositories – international alignment

Evento	Data	Local	Título
Open Repositories 2018	5 de junho	Montana - EUA	OpenAIRE infrastructure and services: advancing Open Science
Open Repositories 2018	6 de junho	Montana - EUA	Next Generation Repositories: Scaling up repositories to a global knowledge commons
Open Repositories 2018	6 de junho	Montana - EUA	OpenAIRE Metrics Service: Usage Statistics
Open Repositories 2018	7 de junho	Montana - EUA	OpenAIRE Guidelines version 4.0: new metadata application profile for Literature Repositories
Open Repositories 2018	4 - 7 junho	Montana - EUA	OpenAIRE Advancing Open Scholarship
Open Repositories 2018	4 - 7 junho	Montana - EUA	RCAAP: An Integrated Repository Infrastructure
Webinar Servicios OpenAIRE para los Gestores de Repositorios	6 de Junho	online	Servicios OpenAIRE para los Gestores de Repositorios
II SINUEC – UNIRIO conferência	13 de Junho	SINUEC - Brasil	Do Acesso Aberto à Ciência Aberta
UNESP – workshop	14 de junho	UNESP - Brasil	Ciência Aberta e gestão de dados de investigação
Abertura de dados para Pesquisa na Fiocruz: perspectivas de um novo paradigma da Ciência	15 de Junho	Fiocruz - Brasil	Os dados abertos no H2020 e o projeto FOSTERPlus
III Jornadas Open Source - Viseu	15 de junho	Instituto Politécnico de Viseu	Os contextos do open source na Ciência Aberta
Foro Ciência Aberta	26 de junho	Buenos Aires - Argentina	CIENCIA ABIERTA + ACCESO ABIERTO
CDPDL International Conference on Integrated Development of Digital Publishing and Digital Libraries (CDPDL).....	16 de agosto	Tayuan, China	Building a successful institutional repository: the case of RepositóriUM
Edição Digital em Ciência Aberta – Caminhos e Oportunidades	6 de setembro	Teatro Thalia - Lisboa	Plataforma integrada de apoio à publicação científica - moderação
Edição Digital em Ciência Aberta – Caminhos e Oportunidades	6 de setembro	Teatro Thalia - Lisboa	Serviço SARC, RCAAP
Reunião com coordenadores de projetos	14 de setembro	ISPA	Reunião com investigadores e coordenadores de projetos europeus no âmbito da Ciência Aberta e dos serviços do OpenAIRE (Home_EU)
ISQ – Workshop Ciência Aberta	14 de setembro	Instituto de Soldadura e Qualidade	Workshop: Open Access & Open Science Do Acesso Aberto à Ciência Aberta: conceitos e práticas, políticas e infraestruturas
1º Encontro CAPES de Ciência Aberta - Repositórios Digitais	18 de setembro	CAPES - Brasil	A nova geração de repositórios e a transição para o acesso aberto: a perspectiva da COAR
1º Encontro CAPES de Ciência Aberta - Repositórios Digitais	18 de setembro	CAPES - Brasil	Infraestrutura europeia de acesso aberto e ciência aberta

Evento	Data	Local	Título
Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (ConfOA) 2018 – pré-workshop	1 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	A Edição Científica Integrada
Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (ConfOA) 2018	2 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Caracterização e Avaliação dos Repositórios Institucionais agregados pelo Portal RCAAP
Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (ConfOA) 2018	2 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	FIT4RRI - apresentação do projeto
Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (ConfOA) 2018	2 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Ciência Aberta como Serviço para Comunidade de Investigação: projeto OpenAIRE-Connect
Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (ConfOA) 2018	2 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Revistas científicas: um guia para a indexação
Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (ConfOA) 2018	3 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Formar e capacitar para a prática da ciência aberta : o contributo do projeto FOSTER Plus
Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (ConfOA) 2018	3 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Novo Portal RCAAP: novas funcionalidades
Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (ConfOA) 2018	3 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Infraestrutura OpenAIRE: desenvolvimentos para o fortalecimento da Ciência Aberta na Europa e serviços para a EOSC
Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (ConfOA) 2018	3 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Serviço Nacional de Atribuição de Identificadores DOI
ConfOA 2018 – workshop Curadoria e Integração de Sistemas	4 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Curadoria e Integração de Sistemas
ConfOA 2018 – Workshop Formação de Formadores em Ciência Aberta	4 de outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Enriquecer os conteúdos dos repositórios: contributo da infraestrutura OpenAIRE
Digital Infrastructures for Research (DI4R) 2018	9-11 de Outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	The Open Science training hub FOSTER Plus - new resources and courses
Digital Infrastructures for Research (DI4R) 2018	9-11 de Outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	OpenAIRE service for Research Communities: Open Science as-a-Service
Digital Infrastructures for Research (DI4R) 2018	9-11 de Outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Building better collaborative national networks to support Open Science
Digital Infrastructures for Research (DI4R) 2018	9-11 de Outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	Repacking openAIRE Services
Digital Infrastructures for Research (DI4R) 2018	9-11 de Outubro	ISCTE-IUL - Lisboa	OpenAIRE Dashboard for Content Providers Demo
Future Research Information Forum 2018	17 de outubro	Seoul, Coreia do Sul	Trends of Open Access in Europe
Investigação e Ciência na Universidade Aberta: da Visão à Ação	22 de outubro	Universidade Aberta	O sistema de comunicação académica e a nova geração de repositórios
Investigação e Ciência na Universidade Aberta: da Visão à Ação	23 de outubro	Universidade Aberta	O essencial sobre a Ciência Aberta e as infraestruturas europeia e nacional de acesso aberto
Open Acces week – Universidade de Cantabria	22 a 28 outubro	Stantander	Open Science: policies and tools in Europe
Open Acces week – OpenAIRE webinars for Content Providers	22 a 28 outubro	online	Webinar dashboard for Content providers
XXVI Asamblea REBIUN	7 de novembro	Salamanca, Espanha	Hacia una nueva generación de repositorios : promoviendo el acceso abierto, el cambio y la innovación en la comunicación académica

Evento	Data	Local	Título
4º Fórum de Gestão de Dados de Investigação (GDI)	16 de novembro	Instituto Politécnico de Castelo Branco	Data RepositóriUM: projeto de implementação do repositório de dados para a Universidade do Minho
4º Fórum de Gestão de Dados de Investigação (GDI)	16 de novembro	Instituto Politécnico de Castelo Branco	O Portal FOSTER Plus no apoio à gestão de dados de investigação
4º Fórum de Gestão de Dados de Investigação (GDI)	16 de novembro	Instituto Politécnico de Castelo Branco	O Essencial da Gestão de Dados de Investigação: MOOC para a plataforma NAU
4º Fórum de Gestão de Dados de Investigação (GDI)	16 de novembro	Instituto Politécnico de Castelo Branco	Workshop Café com Dados... O essencial da Gestão de Dados de Investigação: demonstração de ferramentas para o ciclo de vida dos dados e discussão sobre Open Data e como tornar os dados FAIR.
TIC.EC – Congreso Ecuatoriano de Tecnologías de la información y comunicación	21 de novembro	Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba, Equador	Construyendo una nueva generación de repositorios para el acceso abierto y la ciencia abierta
NCP Academy Training and Cross-cutting issues	22 de novembro	FCT	“Open Data” na NCP-Academy Training – “CrossCutting Issues” in Horizon 2020
Feira Internacional do Livro de Guadalajara - XXXII Coloquio Internacional de Bibliotecarios	26 de novembro	Guadalajara - Mexico	Conferencia Magistral - Acceso Abierto al conocimiento y bibliotecas: ¡naturalmente juntos!
10º Congresso Regional de Informação em Ciências da Saúde	4 a 6 de dezembro	São Paulo, Brasil	Uma nova geração de repositórios para um sistema de comunicação científica sustentável e inovador
Open research data requirements in H2020 and DMPs	7 de dezembro	ISQ, Lisboa	Open Data requirements and Data Management plans for H2020 projects
10º Aniversário RCAAP	17 de dezembro	Coimbra	Inovações no RCAAP
10º Aniversário RCAAP	17 de dezembro	Coimbra	Inovações na Gestão de Ciência

Em 2018 foram depositadas no RepositóriUM as seguintes publicações relativas às atividades de acesso aberto e ciência aberta.

Título	Autor(es)	Tipo
10 anos de Projeto RCAAP	Carvalho, José; Truta, Raquel; Marques, Carla Sofia Fernandes	Poster em conferência
Caracterização e avaliação dos repositórios institucionais agregados pelo portal RCAAP	Truta, Raquel; Carvalho, José; Rodrigues, Eloy; Marques, Carla Sofia Fernandes; Moreira, João Mendes	Poster em conferência
Curadoria e integração de sistemas	Carvalho, José; Lopes, Paulo; Marques, Carla Sofia Fernandes; Vieira, André	Apresentação em conferência
Do RepositóriUM aos repositórios da nova geração	Rodrigues, Eloy	Capítulo de livro

Título	Autor(es)	Tipo
Formar e capacitar para a prática da ciência aberta: o contributo do projeto FOSTER Plus	Correia, Maria Antónia; Rodrigues, Eloy; Carvalho, José	Apresentação em conferência
Integração do RepositórioUM com o Sistema de Publicações Académicas da Universidade do Minho	Saraiva, Ricardo; Miranda, Angelo	Apresentação em conferência
Next generation repositories: scaling up repositories to a global knowledge commons	Shearer, Kathleen; Rodrigues, Eloy; Bollini, Andrea; Cabezas, Alberto; Castelli, Donatella; Carr, Les; Chan, Leslie; Humphrey, Chuck; Johnson, Rick; Knoth, Petr; Manghi, Paolo; Matzirofa, Lazarus; Perakakis, Pandelis; Schirrwagen, Jochen; Smith, Tim; Van de Sompel, Herbert; Walk, Paul; Wilcox, David; Yamaji, Kazu	Apresentação em conferência
Novo portal RCAAP: novas funcionalidades	Carvalho, José; Torres, Nelson Emanuel; Lopes, Paulo; Marques, Carla Sofia Fernandes; Truta, Raquel	Apresentação em conferência
OpenAIRE Advancing Open Scholarship	Príncipe, Pedro; Schirrwagen, Jochen	Poster em conferência
OpenAIRE infrastructure and services: advancing Open Science	Príncipe, Pedro	Apresentação em conferência
Relatório do 4º Fórum GDI	Príncipe, Pedro; Moura, Paula	Relatório
Serviço nacional de registo de identificadores DOI	Marques, Carla Sofia Fernandes; Carvalho, José; Lopes, Paulo; Mesquita, Natacha	Apresentação em conferência

3.1.11. Visitas

O gabinete dos projetos sobre Ciência Aberta dos SDUM tem recebido ao longo dos últimos anos várias visitas de estudo ou de trabalho integradas em programas de mobilidade nacionais e europeus. Em 2018 os SDUM associaram-se mais uma vez à semana internacional da UMinho e receberam várias visitas de colegas de outros países da Europa e de países de língua portuguesa.

Nome	Instituição	Data	Programa
Margarita Lisowska	Universidad del Rosario - Colômbia	Maio	Intercâmbio UMinho / Universidad del Rosario
Humberto Blanco Castillo	Universidad del Rosario - Colômbia	Maio	Intercâmbio UMinho / Universidad del Rosario
Joana Ferrer	Universidade de Barcelona	Maio	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)
Pedro Inacio	Universidade de Corunha	Maio	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)
María-Lidón París Folch	Universitat Jaume I de Castellón	Maio	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)
Cvetelina Cankova	University of Veliko Tarnovo St. Cyril and St. Methodius - Bulgária	Maio	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)
Dimatar Simeonov	University of Veliko Tarnovo St. Cyril and St. Methodius - Bulgária	Maio	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)
Karina Batista de Sales	IFA - BR	Outubro	Visita Pós-ConfOA2018
Andrea Medeiros	CESPU	Novembro	Programa de Mobilidade BAD
João Dias	ISCTE-IUL	Novembro	Programa de Mobilidade BAD

Nome	Instituição	Data	Programa
Ruben Rodrigues	ISCTE-IUL	Novembro	Programa de Mobilidade BAD
Luís Machado	FEUC	Novembro	Programa de Mobilidade BAD
Maria João Pinto	UCP	Novembro	Programa de Mobilidade BAD
Izabel Antonina de Araújo	UFMG-BR	Novembro	ERASMUS Staff

3.1.12. Outros projetos e candidaturas

Os SDUM asseguraram em 2018 a participação em duas propostas de projetos no âmbito do Horizonte 2020 – os projetos FAIRsFAIRS (Fostering FAIR Data Practices in Europe) e ON- MERRIT (Observing and Negating Matthew Effects in Responsible Research and Innovation Transition). O projeto FAIRsFAIR foi aprovado ainda em 2018 e terá o seu arranque em março de 2019, já a proposta ON-MERRIT aguarda os resultados da avaliação, previstos para o primeiro trimestre de 2019.

A nível nacional, os SDUM desenvolveram um MOOC sobre “O Essencial da Gestão de Dados de Investigação”, por solicitação da SICTES e no quadro de uma aquisição de serviços da SGEC de consultoria pedagógica para desenvolvimento e disponibilização de um curso na plataforma de NAU.

Igualmente no domínio de apoio à formação em Ciência Aberta e cursos online, os SDUM colaboraram com a FIOCRUZ no desenvolvimento de um MOOC sobre Ciência Aberta para os investigadores e técnicos de apoio a atividade de investigação da FIOCRUZ, Brasil.

3.2. Serviços de apoio à investigação para a gestão de dados científicos

Os SDUM têm procurado nos últimos anos preparar-se para oferecer serviços de apoio aos processos de gestão de dados de investigação na UMinho. A estratégia da UMinho para a gestão de dados de investigação está ainda em definição, mas pressupõe um significativo contributo dos SDUM, dinamizando um programa de serviços de apoio à gestão de dados de investigação e dados abertos. Será necessário disponibilizar uma infraestrutura de sistemas e serviços integrados a colocar à disposição da comunidade para a gestão de dados ao longo do ciclo de vida da investigação. Esta infraestrutura incluiu a disponibilização do “Data RepositórioUM”, um sistema de repositório de dados para registo e abertura dos dados, permitindo o depósito de dados abertos, embargados ou fechados, com atribuição de identificadores persistentes e a preservação dos conjuntos de dados.

Os SDUM desenvolveram de maio a dezembro de 2018 um projeto de implementação do Repositório de Dados para a UMinho. Neste período, foram analisadas soluções para sistema de repositório e desenvolvidas as parametrizações essenciais para arrancar com a fase piloto de implementação do repositório. O sistema foi desenvolvido com recurso ao software Dataverse, uma plataforma desenvolvida e em utilização pela Universidade de Harvard, que se apresenta como uma solução open source de aplicação web para partilha, preservação, citação, exploração e análise de dados de investigação. Os SDUM tiveram oportunidade de explorar outros sistemas de software, nomeadamente os programas DSpace, INVENIO e CKAN, todos com reconhecido potencial como plataforma de repositório de dados, desde os seus requisitos técnicos e de armazenamento, ao potencial de desenvolvimento e adaptação dos sistemas, no entanto, para aplicação à realidade da UMinho, a escolha recaiu sobre o software Dataverse em função de alguns fatores diferenciadores, dos quais se destacam: i) a versatilidade

na organização de coleções (designados de dataverses), ii) a polivalência na adaptação dos esquemas de metadados disciplinares específicos para cada dataverse, e iii) a flexibilidade na definição de papéis e responsabilidades nos workflows de curadoria de dados e na administração dos dataverses.

No processo de criação do “Data RepositórioUM”, foram já realizadas as tarefas de instalação dos pré-requisitos e do software, definição de especificação de armazenamento e tarefas de segurança, bem como instalação de sistemas complementares. Foi ainda definida a estrutura de dataverses (coleções) e o feito o desenho de interface, encontrando-se em análise os esquemas de metadados e a definição de modelos de termos de uso. A fase de piloto com arranque em produção das comunidades piloto está prevista para o primeiro trimestre de 2019. Este processo de estabelecimento do repositório de dados da UMinho incluiu ainda a formação de curadores nos SDUM e a elaboração do guia de utilização.

Os SDUM concluíram em 2018 a preparação de um guia informativo sobre os componentes essenciais da gestão de dados de investigação que será incluído no portfolio de guias (in)formativos dos SDUM em 2019. Este guia inclui informação para investigadores sobre planos de gestão de dados, proteção de dados e requisitos de financiadores e editores para a partilha e disponibilização de dados. Adicionalmente, os SDUM têm disponível a partir de 2018 apoio para a elaboração de planos de gestão. Este apoio materializa-se a partir do registo na aplicação DMPonline (sistema do Digital Curation Center) e consultoria para a elaboração de planos no quadro de projetos financiados no H2020.

3.3. Serviços de Edição

No ano de 2018, iniciaram-se os trabalhos preparatórios para a criação da UMinho Editora, que acabou por ser formalmente constituída pelo Despacho RT-93/2018, de 14 de dezembro. Os SDUM ficaram responsáveis pela gestão dos serviços de edição, que apoiarão a UMinho Editora nos aspetos técnicos e logísticos.

Ao longo de 2018, em articulação com a Vice-Reitora do pelouro, foram definidos os serviços e os procedimentos de edição, criados os formulários de adesão aos serviços e os contratos e acordos de edição, o que contribuiu para elaboração do Regulamento da UMinho Editora, publicado no Despacho acima referido.

Para operacionalizar os serviços, procedeu-se à instalação dos sistemas Open Journal Systems destinado ao serviço de alojamento de revistas científicas da Universidade do Minho e Open Monograph Press, para a gestão editorial dos livros a publicar pela editora, em máquinas virtuais disponibilizadas no Datacenter da UMinho.

Recorrendo a serviços de um designer profissional, desenvolveu-se a identidade gráfica da UMinho Editora: logotipo da editora, imagem gráfica para as séries e coleções de livros, para o site principal da editora e para os sistemas de gestão editorial.

Foi também desenvolvido o website oficial da editora, com o endereço editora.uminho.pt, utilizando a plataforma de alojamento de websites da UMinho disponibilizada pela Direção de Tecnologias e Sistemas de Informação (DTSI). Todas as informações relevantes foram inseridas no website de forma a disponibilizar ao público as normas, procedimentos, novidades, publicações após o lançamento oficial da editora no dia 18 de fevereiro de 2019.

Foram ainda desenvolvidos contactos com três revistas científicas, já existentes e ligadas a UOEI da UMinho, no

sentido de integrarem a fase piloto de alojamento de revistas, tendo duas delas - Unio – EU Law Journal e Perspectivas – Journal of Political Science – sido já alojadas na plataforma da UMinho Editora. Foi realizada a configuração geral de cada uma revista e agendadas reuniões para definir o design gráfico e de formação de utilização da plataforma.

3.4. Sistema de Gestão da Qualidade

Em 2007, os Serviços de Documentação iniciaram a implementação de sistemas de gestão da qualidade nos seus serviços. Em 2009 alcançaram a certificação com zero não conformidades. Em 2017, os SDUM realizaram a transição do seu sistema de gestão da qualidade para o referencial ISO 9001:2015. Ao longo de 2018, o trabalho desenvolvido nesta área centrou-se fundamentalmente na consolidação da transição da norma ISO 9001:2015 e na melhoria contínua de todo o sistema de gestão da qualidade, bem como, na plataforma que o suporta. Desta forma foi possível manter a certificação ISO 9001:2015 e atingir o objetivo 10 - “Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade” inscrito nos Objetivos dos SDUM para 2018

3.4.1. Análise do desempenho com clientes

No período de 2 a 16 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 455 respostas (ver Figura 5).

Sexo	N	%
Feminino	234	51,4%
Masculino	156	34,3%
Sem resposta	65	14,3%
Total	455	
Tipo de utilizador	N	%
Aluno do primeiro ciclo de estudos	106	23,3%
Aluno do segundo ciclo de estudos	105	23,1%
Aluno do terceiro ciclo de estudos	51	11,2%
Aluno Erasmus	4	0,9%
Aluno de cursos livres	2	0,4%
Antigo Aluno	14	3,1%
Docente	85	18,7%
Investigador	29	6,4%
Funcionário	26	5,7%
Leitor externo	5	1,1%
Sem resposta	28	6,2%
Total	455	

Figura 5: Respostas ao questionário LibQual

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

Dimensão	Média
Valor afetivo do serviço	7,7
Biblioteca como espaço	7,4
Controlo da informação	6,9
Total	7,4

Figura 6: Resultados do questionário LibQual

Os resultados obtidos no LibQual permitiram superar um dos indicadores do objetivo 9 “Manter o nível de satisfação dos utentes”, inscrito no Quadro de Avaliação e Responsabilização dos SDUM para 2018.

Para além do questionário LibQual, e à semelhança do sucedido em anos anteriores, no período de 12 a 24 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 na Biblioteca Geral, na Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém, na Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado, na Biblioteca Nuno Portas e na Biblioteca de Direito.

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 enviaram por e-mail o questionário digital aos utilizadores, 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.

N	217
Média	9.01

Figura 7: Questão 1 – Qualidade do atendimento

	Simpatia	Educação	Clareza	Eficiência	Rapidez	Disponibilidade
Média	8,9	9,2	9,0	9,0	8,6	8,9

Figura 8: Questão 2 – Qualidade do atendimento por fator

Atendimento	N	%
Excelente	98	45,2
Muito bom	84	38,7
Bom	25	11,5
Satisfatório	9	4,1
Mau	1	0,5
Total	217	

Figura 9: Questão 3 – Avaliação global do atendimento

Os resultados obtidos nos dois questionários permitiram atingir o objetivo 9 “Manter o nível de satisfação dos utentes”, inscrito no Quadro de Avaliação e Responsabilização dos SDUM para 2018.

3.4.2. Análise satisfação colaboradores

De 3 a 11 de janeiro de 2019, os SDUM realizaram um inquérito por questionário sobre a satisfação dos seus colaboradores, relativo a 2018. O questionário aplicado, com algumas adaptações, foi a CAF (já usado em vários serviços da administração pública), o qual foi disponibilizado via eletrónica 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/Muito desmotivado; 5= Muito satisfeito/Muito motivado.

Temáticas	Média
Questão 1 – Satisfação global dos colaboradores com a organização (SDUM)	3.47
Questão 2 – Satisfação com a gestão e sistema de gestão	2.90
Questão 3 – Satisfação com as condições de trabalho	3.50
Questão 4 – Satisfação com o desenvolvimento da carreira e de competências	3.03
Questão 5 – Satisfação com a liderança (gestor de topo e gestor intermédio)	3.39
Questão 6 – Níveis de motivação	3.71
Total	3.33

Figura 10: Resultados do questionário de satisfação dos colaboradores

Os resultados obtidos com a aplicação deste questionário permitiram alcançar o objetivo inscrito nos Objetivos dos SDUM para 2018.

3.4.3. Análise do desempenho dos fornecedores

Segundo a metodologia de avaliação de fornecedores adotada pelos SDUM em 2018 no âmbito do seu SGQ, todos os fornecedores transitaram para 2019 como qualificados.

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

Ao longo de 2018 não foi registada nenhuma Não Conformidade.

As Reclamações apresentadas pelos utilizadores das bibliotecas da UMinho foram as seguintes:

Processo	Reclamações
Serviços de leitura e empréstimo	61
TOTAL	61

Figura 11: Reclamações dos utilizadores registadas e tratadas

Os utilizadores das bibliotecas da UMinho apresentaram ainda as seguintes Sugestões:

Processo	Sugestões
Serviços de leitura e empréstimo	17
TOTAL	17

Figura 12: Sugestões dos utilizadores registadas e tratadas

Foram ainda registadas e tratadas, ao longo de 2018, as Sugestões de Melhoria e os pedidos de suporte a seguir apresentados:

Ocorrência	Total
Sugestões de melhoria	7
Pedidos de suporte de infraestruturas	152
Pedidos de suporte informático	264
Pedidos de suporte análise documental	11
Pedidos de suporte catalogação	769
TOTAL	1203

Figura 13: 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 SDUM.

3.4.5. Análise da eficácia das ações corretivas e preventivas

O acompanhamento e a avaliação da eficácia das ações corretivas e preventivas são efetuados através do Programa de Gestão e do Registo de Não Conformidades e de Reclamações.

3.4.6. Auditorias internas

No dia 02 de maio de 2018, os SDUM realizaram uma auditoria interna global aos seus serviços. Os resultados dessa auditoria foram os registados na tabela seguinte:

Cláusulas da Norma ISO 9001	Não Conformidade	Sugestão de Melhoria
5.2 Política	1	
7.1 Recursos	1	
7.2 Competências		1
7.4 Comunicação		1
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	1	
8.5 Produção e prestação do serviço		4
9.3 Revisão pela gestão	1	
TOTAL	4	6

Figura 14: Não Conformidades e Sugestões de Melhoria registadas

3.4.7. Auditorias Externas

Nos dias 25 e 26 de junho de 2018, os SDUM realizaram uma auditoria externa aos seus serviços. Os resultados dessa auditoria foram os registados na tabela seguinte:

Cláusulas da Norma ISO 9001	Não Conformidade	Sugestão de Melhoria
6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades		1
7.2. Competências		1
9.3. Análise Crítica pela direção		1
10.2. Não-conformidade e Ação Corretiva		1
TOTAL		4

Figura 15: Não Conformidades e Sugestões de Melhoria registadas

3.4.8. Formação dos colaboradores

Ao longo de 2018, os colaboradores dos Serviços de Documentação frequentaram 14 ações de formação totalizando 247 horas de formação. O número de horas de formação *per capita* oscilou entre 1 e 21, tendo sido abrangidos 29 colaboradores.

Refira-se que, para além deste relatório, a avaliação da eficácia das ações de formação é registada no Plano/Registo da Formação de 2018.

Em relação ao nível de formação e qualificação dos colaboradores dos SDUM (objetivo 11 inscrito nos Objetivos dos SDUM para 2018), o objetivo proposto para o número de colaboradores abrangidos foi quase atingido.

3.5. Da Divisão de Biblioteconomia

3.5.1. Setor de Aquisições

O mapa de movimentos que a seguir se apresenta concentra o investimento que a UMinho fez, em 2018, para adquirir novos recursos bibliográficos e informativos.

Designação da unidade	Livros	Revistas	Bases de Dados	TOTAL
Administrador	44,91 €			44,91 €
CCTT/2C2T			4 860,08 €	4 860,08 €
CECS	2 713,92 €		2 142,00 €	4 855,92 €
CEHUM	7 346,13 €			7 346,13 €
CF	375,34 €	1 924,25 €		2 299,59 €
CICP	1 557,74 €		3 317,00 €	4 874,74 €
CIIDH	268,60 €			268,60 €
CIPSI	758,57 €		59 575,05 €	60 333,62 €
DRH	132,92 €			132,92 €
E.A./LPPT	266,12 €			266,12 €
E. Direito - Presidência	17 965,71 €	3 743,32 €	7 725,58 €	29 434,61 €
E.E./DEC	17,22 €			17,22 €
E.E./DPS	319,20 €			319,20 €
E.E./DSI	566,17 €			566,17 €
EEG - Presidência	7 231,46 €	759,00 €	8 736,83 €	16 727,29 €
E. Medicina	2 344,79 €			2 344,79 €
GRT - Gabinete do Reitor	44,91 €		9 580,63 €	9 625,54 €
ICS/DCC	996,65 €			996,65 €
ICS/DH	1 197,63 €			1 197,63 €
ICS/DS	185,01 €			185,01 €
IE/DCSE	167,30 €			167,30 €
IE/DECTE	69,65 €			69,65 €
NCT	282,12 €			282,12 €
NIPE	44,28 €			44,28 €
SD	611,05 €	271,90 €	950,33 €	1 833,28 €
SRI		246,99 €		246,99 €
TOTAIS	45 507,40 €	6 945,46 €	96 887,50 €	149 340,36 €

Figura 16: Aquisição de bibliografia em 2018

Comparativamente com os valores de 2017, verificou-se uma diminuição global de 1,9 % na aquisição de novos recursos bibliográficos e informativos, ou seja, menos 2.872,35 €, mantendo-se a tendência de decréscimo registada em 2017.

O investimento evoluiu de forma diferente de acordo com os tipos de recursos informativos: mais 30,8%, ou mais 22.788,65 € no investimento na aquisição de bases de dados, menos 32,4%, ou menos 21.828,88€ de investimento em monografias e menos 35,6%, ou menos 3.832,12€ 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 diminuído significativamente desde o início do século. O gráfico da Figura 17, 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.

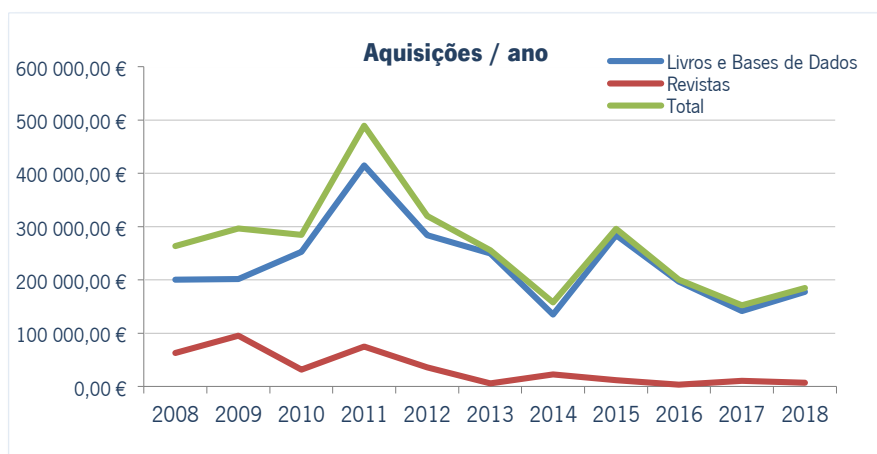


Figura 17: Investimento em livros, bases de dados e revistas

O setor de aquisições bibliográficas recebeu em 2018, 4.147 volumes de monografias, correspondentes a 919 compras e 3.228 ofertas. Comparativamente a 2017, o número global de entradas registou um decréscimo de 51,9%. O decréscimo verificou-se quer no número de exemplares adquiridos por compra (menos 16,7%) quer no número de exemplares adquiridos por oferta (menos 57,1%).

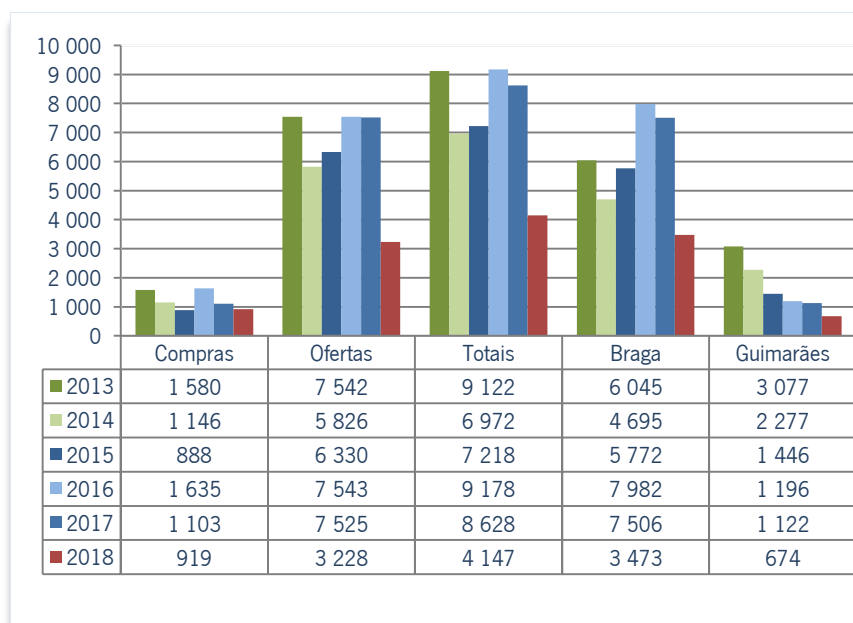


Figura 18: Novos livros recebidos

3.5.2. Setor de Catalogação

Durante o ano de 2018, o setor de catalogação efetuou a descrição bibliográfica de novos documentos, inserindo e validando os respetivos registos na base de dados; procedeu à atualização de registos existentes; efetuou a colagem de etiquetas (antifurto, código de barras e cota) e respetiva plastificação e, finalmente, procedeu à embalagem e envio de publicações para as bibliotecas depositárias, acompanhadas de guias de remessa. Neste contexto, verificou-se um tempo médio de processamento (descrição bibliográfica, etiquetagem e elaboração de guias de remessa) de 1,7 dias, das 4.147 novas publicações monográficas tratadas.

Trabalharam regularmente neste setor, em Braga, até maio, três assistentes técnicos (um dos quais em aquisição de serviços). A partir de junho, a equipa ficou reduzida devido à reforma de um dos assistentes técnicos. Em Guimarães, trabalhou regularmente um assistente técnico. Todos os trabalhadores deste setor 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 1.611 documentos depositados no RepositóriUM (um aumento de 95,5% relativamente aos documentos validados em 2017).

Em 2018, foram introduzidas na base de dados bibliográficos da UMinho, as referências de 9.097 novas publicações (uma diminuição de 30,6% comparativamente a 2017): 8.064 em Braga (3.319 monografias, 4.401 fascículos de publicações periódicas e 344 documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos) e 1.033 em Guimarães (704 monografias, 321 fascículos de publicações periódicas e 8 documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos).

Na Figura 19 pode observar-se o total das publicações que receberam tratamento técnico documental nos Serviços de Documentação e a sua distribuição pelas respetivas bibliotecas depositárias em 2018, comparando com a situação verificada no ano de 2017.

Biblioteca	2018			2017		
	Monografias e Outras Publicações	Publicações Periódicas	Total	Monografias e Outras Publicações	Publicações Periódicas	Total
BGUM	1 462	781	2 243	1 014	2 643	3 657
BPG	499	292	791	555	261	816
BCE	431	54	485	887	53	940
BCEH	464	45	509	732	57	789
BNP	113	20	133	411	74	485
BPM	348	2 771	3 119	367	278	645
BD	782	426	1 208	1 285	401	1 686
BFMP	42	4	46	2 875	413	3 288
BCC	100	0	100	164	97	261
OUTRAS	134	329	463	466	71	537
TOTAL	4 375	4 722	9 097	8 756	4 348	13 104

Figura 19: Publicações enviadas para as bibliotecas depositárias em 2017 e 2018

Deste processo resultou a criação de 4.690 novos registos bibliográficos (uma diminuição de 40,7% relativamente a 2017): 3.720 foram introduzidos nos Serviços de Documentação em Braga (2.683 relativos a monografias, 987 a documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos e 50 a publicações periódicas) e 970 em Guimarães (568 relativos a monografias, 398 a documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos e 4 a publicações periódicas). Para os 4.134 novos autores, foi estabelecida a correspondente entrada de autoridade.

Na Figura 20 pode observar-se o ritmo mensal de entradas dos novos registos bibliográficos em 2017 e 2018.

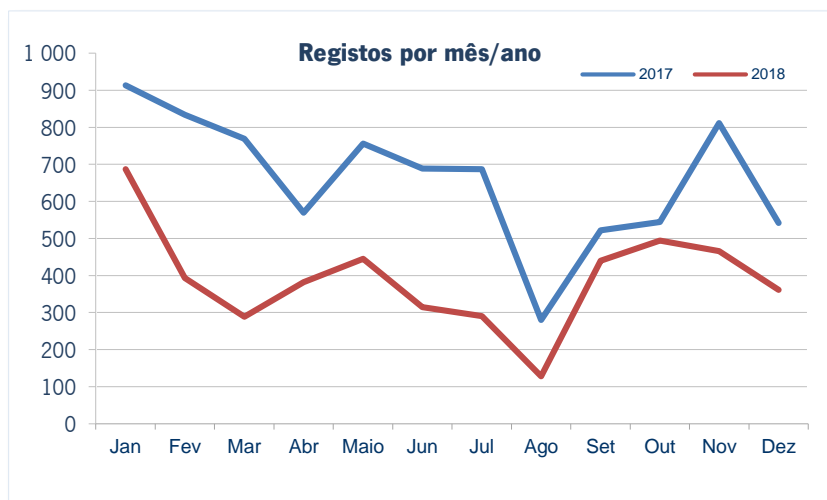


Figura 20: Entradas mensais de novos registos bibliográficos em 2017 e 2018

Considerando os 236 dias úteis de 2018, verifica-se uma média diária de 19,9 novos registos bibliográficos, o que representa uma diminuição de 41,1% face à média diária de 33,8 registos, verificada em 2017.

Foram ainda recolhidos elementos que permitiram a atualização de 4.407 registos existentes: 4.353 em Braga e 54 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 ainda atualizados 831 registos bibliográficos.

Em 31 de dezembro de 2018, a base de dados bibliográficos da UMinho, incluía 349.965 registos bibliográficos, correspondentes a 445.391 volumes de monografias, 20.621 documentos audiovisuais, cartográficos e multimédia e 362.793 fascículos de publicações periódicas.

3.5.3. Setor de Análise Documental

Durante o ano de 2018, o setor de análise documental continuou a realizar as suas atividades no sentido de facilitar e melhorar o acesso aos recursos bibliográficos e informativos disponibilizados na UMinho. O crescimento do RepositóriUM continuou a justificar o envolvimento da equipa, que procedeu à validação dos metadados de 1.831 documentos (mais 1.294 documentos validados do que em 2017).

No ano em análise, foram pesquisados e classificados 5.362 volumes de publicações monográficas (menos 38,2% que em 2017), tendo sido verificada a classificação de todos os documentos repetidos, em volumes ou material acompanhante, que deram entrada nos Serviços de Documentação durante o ano de 2018. O tempo médio de processamento (pesquisa e classificação) das publicações monográficas foi de 0,04 dias.

A Figura 21 permite visualizar a distribuição mensal das publicações monográficas classificadas em Braga e Guimarães em 2017 e 2018.

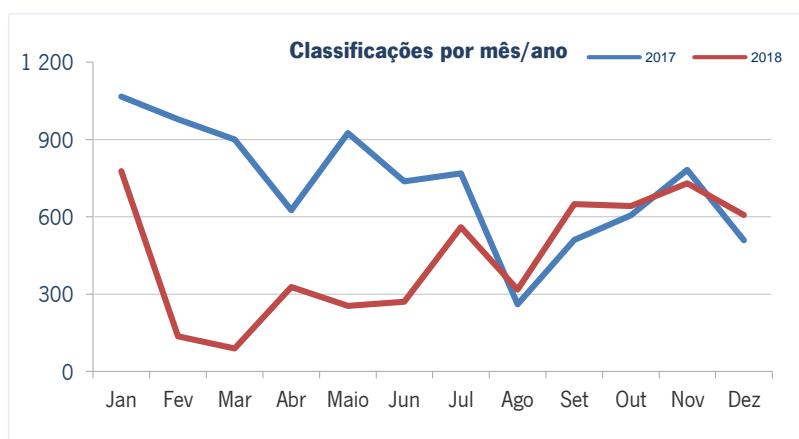


Figura 21: Publicações monográficas classificadas em 2017 e 2018

Relativamente à distribuição da tarefa da classificação entre Braga e Guimarães, 4.688 volumes de publicações monográficas (87,4%) foram classificados em Braga e 674 (12,6%) em Guimarães.

O processo de análise documental foi efetuado por quatro técnicos superiores de biblioteca e documentação, que acumulam esta tarefa com outras funções como a divisão de biblioteconomia, a coordenação das bibliotecas da UMinho nos Campi de Azurém e Couros, a coordenação do sector de difusão de informação e a colaboração nas atividades de formação de utilizadores.

3.5.4. Setor de Leitura e Empréstimo

Em 2018, os espaços de estudo individual e em grupo da Biblioteca Geral da UMinho (BGUM) e da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém (BPG), continuaram a registar elevados níveis de utilização, registando-se frequentes situações de completa lotação.

As salas de estudo em grupo disponibilizadas em permanência, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante o período letivo, na BGUM (com 108 lugares) e na BPG (com 124 lugares) continuaram a registar níveis elevados de ocupação e os lugares frequentemente esgotados.

A partir de 27 de agosto, na sequência da intervenção realizada nas 2 salas de leitura da BGUM, foi possível disponibilizar mais 300 tomadas elétricas, permitindo assim a disponibilização de uma tomada por cada lugar.

No setor de leitura e empréstimo exerceram funções, em 2018, 13 trabalhadores na BGUM, cinco na BPG, um na BNP que garantiu igualmente o funcionamento da Biblioteca do Campus de Couros (BCC), um na Biblioteca Prof. Joaquim Pinto Machado (BPM) e um na Biblioteca de Direito (BD).

A BGUM esteve aberta ao sábado e praticou o horário alargado, de segunda a sexta-feira, até às 24H00, durante o período letivo. A BPG praticou o horário alargado, de segunda a sexta-feira, até às 24H00, durante o período letivo.

Em 2018, foram introduzidos os dados relativos a 6.769 novos utilizadores, ficando com inscrição válida nas bibliotecas da UMinho 22.158 utilizadores, dos quais 6.912 (31,2%) efetuaram operações relacionadas com o empréstimo de publicações. Tendo em conta o número de utilizadores potenciais, por tipo de utilizador, verificamos que durante o ano de 2018 efetuaram operações relacionadas com empréstimos 26,4% (3.363) dos alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados; 42,2% (1.985) dos alunos do 2º ciclo; 37,6% (499) dos alunos do 3º ciclo; 30% (387) dos docentes e 31,9% (678) dos outros tipos de utilizador (antigos alunos, alunos Erasmus, utilizadores externos, funcionários e investigadores).

Relativamente ao comportamento dos utilizadores na observação do regulamento das bibliotecas da UMinho, registou-se a passagem pelo sistema antifurto com publicações não requisitadas, de 1 utilizador na BGUM, de 1 utilizador na BD e de 4 utilizadores na BPM. Na BPG e na BNP não se registaram passagens de utilizadores com publicações não requisitadas.

Os balcões de atendimento das bibliotecas da UMinho que utilizaram o sistema de gestão integrado de empréstimos em uso nos Serviços de Documentação (BGUM, BPG, BPM, BNP, BCE, BD e BCC) realizaram no seu conjunto 118.947 operações relacionadas com o empréstimo, renovação de empréstimo, devolução e reserva de publicações, valor que corresponde a uma diminuição de 3,9% relativamente a 2017 (ver Figura 22).

Biblioteca	2018				TOTAL	
	Empréstimo	Renovação	Devolução	Reserva	2018	2017
BGUM	28 016	20 970	28 380	644	78 010	82 643
BPG	3 319	1 640	3 476	44	8 479	9 902
BCE	3 906	4 126	3 914	73	12 019	11 566
BPM	1 254	989	1 317	13	3 573	4 249
BNP	645	167	645	0	1 457	2 068
BD	5 199	4 740	5 021	336	15 296	13 145
BCC	46	25	42	0	113	139
TOTAIS	42 385	32 657	42 795	1 110	118 947	123 712

Figura 22: Movimentos de empréstimos de publicações nos balcões de atendimento

A diminuição acima mencionada verificou-se na BGUM (5,6%); na BPG (14,4%), na BPM (15,9%), na BNP (29,5%) e na BCC (18,7%). A BCE registou um aumento de 3,9% e a BD um aumento de 16,4 %.

A Figura 23 permite observar a percentagem total de movimentos relacionados com o empréstimo de publicações, efetuados em 2018, nos balcões de atendimento (empréstimos, renovações, devoluções e reservas) pelas bibliotecas em análise.

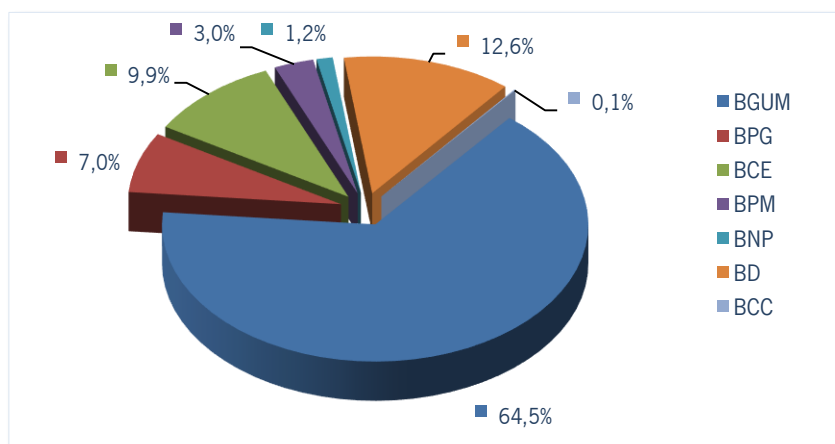


Figura 23: Movimentos de empréstimos de publicações nas bibliotecas da UMinho em 2018

Relativamente à operação de renovação de publicações, durante o ano de 2018 foram realizadas 62.989 renovações, o que representa uma diminuição de 0,9%, continuando a tendência de decréscimo verificada em 2017. Do conjunto das renovações em 2018, 32.657 foram realizadas nos balcões de atendimento (mais 7,4 % do que em 2017), 2.602 das quais (mais 21% do que em 2017) foram solicitadas através do serviço de renovação via correio eletrónico (média diária de 11 respostas, asseguradas pela BGUM e pela BPG) e 30.332 foram efetuadas diretamente pelos utilizadores via Internet, através do catálogo bibliográfico (menos 21,5% do que em 2017).

Os alunos do 2º ciclo foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço, com 26.907 renovações (8.330 efetuadas via internet e 18.577 solicitadas nos balcões de atendimento), seguindo-se os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados com 16.426 renovações (10.006 efetuadas via internet e 6.420 nos balcões de atendimento), os alunos do 3º ciclo de estudos com 7.509 (4.217 efetuadas via internet e 3.292 solicitadas nos balcões de atendimento) e os docentes com 6.819 renovações (4.931 efetuadas via internet e 1.888 solicitadas nos balcões de atendimento).

Relativamente às reservas de publicações, durante o ano de 2018 foram realizadas 1.556 reservas, o que representa uma diminuição de 10,9% relativamente a 2017. Do conjunto das reservas efetuadas em 2018, 1.110 foram realizadas nos balcões de atendimento (menos 8,1% do que em 2017), 94 das quais foram solicitadas via correio eletrónico (mais 25% do que em 2017) e 446 foram efetuadas diretamente pelos utilizadores via Internet, através do catálogo bibliográfico (menos 17,1% que em 2017).

Os alunos do 2º ciclo foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço com 746 reservas (219 efetuadas via internet e 527 solicitadas nos balcões de atendimento), seguindo-se os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados com 510 pedidos (162 efetuados via internet e 348 nos balcões de atendimento).

Durante o período de abertura da BGUM e da BPG no horário das 20H00 às 24H00, registaram-se 7.760 movimentos relacionados com o empréstimo de publicações (menos 5,5% que em 2017): 2.725 empréstimos, 2.704 devoluções, 2.289 renovações e 42 reservas. Nos 180 dias de funcionamento, a BGUM registou 5.940 movimentos (menos 19,3% do que em 2017), o que equivale a uma média diária de 33 movimentos e a BPG 1.890 movimentos (mais 1.039 do que em 2017), o que equivale a uma média diária de 10,5 movimentos.

É de referir que das 323.873 publicações monográficas disponibilizadas para empréstimo (238.577 na BGUM; 44.054 na BPG; 23.663 na BCE; 4.735 na BPM; 5.662 na BNP, 6.546 na BD e 636 na BCC), em 2018, foram requisitadas 42.385 publicações (28.016 na BGUM; 3.319 na BPG; 3.906 na BCE; 1.254 na BPM; 645 na BNP, 5.199 na BD e 46 na BCC), ou seja, 13,1% do fundo documental requisitável. Estes números representam um decréscimo, em termos absolutos e relativos, relativamente aos verificados em 2017: 45.868 publicações requisitadas, correspondendo a 14,3% do fundo documental requisitável.

Do total das publicações monográficas requisitadas em 2018, 7 foram solicitadas no âmbito do serviço de empréstimo à distância, por alunos do 1º e 3º ciclos.

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 utilizam este sistema informático, em 2018, foi possível movimentar publicações devido a empréstimo ou devolução entre a BGUM, a BPG, a BNP, a BCE, a BPM e a BD, num total de 13.700 publicações monográficas, das quais, 6.451 (47%) na BGUM; 2.058 (15%) na BPG; 2.406 (17,6%) na BCE; 233 (1,7%) na BNP; 186 (1,4%) na BPM e 2.366 (17,3%) na BD. Relativamente ao ano de 2017, registou-se uma diminuição global de 6,5%. Comparando apenas os movimentos entre a BGUM e a BPG, verifica-se uma diminuição de 11,7%.

O serviço de empréstimo de cabinas individuais, gabinetes de estudos de grupo, sala multimédia, cacifos, portáteis, extensões elétricas e de algumas obras de referência, registou em 2018, 62.319 movimentos relacionados com o empréstimo, renovação de empréstimo, devolução e reserva deste tipo de recursos (mais 21,1% do que em 2017), valor que representa 41,9% do total dos movimentos de empréstimo (86.489 dos quais relativos a publicações monográficas), efetuados na BGUM e na BPG (ver Figura 24).

Biblioteca	2018				Total	
	Empréstimo	Renovação	Devolução	Reserva	2018	2017
BGUM	20 404	3 171	20 404	2 334	46 313	36 702
BPG	7 018	1 105	7 018	865	16 006	14 757
TOTAIS	27 422	4 276	27 422	3 199	62 319	51 459

Figura 24: Movimentos de empréstimo de gabinetes, cabinas e outros recursos na BGUM e na BPG

Os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço com 44.519 movimentos (mais 11,9% do que em 2017): 19.810 empréstimos, 2.552 renovações, 19.810 devoluções e 2.347 reservas), seguindo-se os alunos do 2º ciclo com 12.273 movimentos (mais 66%): 5.248 empréstimos, 1.114 renovações, 5.248 devoluções e 663 reservas) e os alunos do 3º ciclo com 3.973 movimentos (mais 33,5% do que em 2017): 1.679 empréstimos, 521 renovações, 1.679 devoluções e 94 reservas).

Os gabinetes de estudo em grupo registaram o maior número de solicitações de empréstimo, seguidos das cabinas de estudo individual e dos cacifos.

Durante o período de abertura da BGUM e da BPG no horário das 20H00 às 24H00, registaram-se 7.609 movimentos relacionados com o empréstimo de gabinetes, cabinas e dos outros recursos (mais 13,6% do que em 2017): 1.590 empréstimos, 5.217 devoluções e 802 renovações. Nos 180 dias de funcionamento de funcionamento do serviço neste período, a BGUM registou 5.546 movimentos (mais 16,8% do que em 2017), o que equivale a uma média diária de 30,8 movimentos e a BPG 2.063 movimentos (mais 5,7% do que em 2017), o que equivale a uma média diária de 11,5 movimentos.

Nas páginas anteriores, procurou-se objetivar os movimentos relacionados com empréstimos nos balcões de atendimento das bibliotecas da UMinho. No entanto, considerando o regime de livre acesso aos espaços de leitura e estudo e a total liberdade de movimentos concedida aos utilizadores, esses dados ignoram inteiramente o movimento de utilizadores que, sem necessidade de se dirigirem aos balcões de atendimento, utilizaram diariamente os espaços de leitura e de estudo e movimentaram publicações das estantes.

Os dois contadores de passagens instalados na BGUM registaram durante 2018 um total de 577.214 saídas, o que representa uma média diária global de 2.446 passagens (mais 4,5% do que em 2017). Do total de passagens, 9.094 ocorreram nos sábados em que a biblioteca se encontrou aberta (média de 253 passagens por sábado, valor igual ao da média registada em 2017); 568.120 nos restantes dias de funcionamento (média de 2.407 passagens, mais 4,6% do que em 2017), incluindo-se aqui as 69.420 passagens do período de abertura entre as 20H00 e as 24H00 (média diária de 386 passagens, menos 4 % do que em 2017).

Na BPG, o contador de passagens registou 217.312 saídas, o que representa uma média diária global de 921 passagens (menos 1,9% do que em 2017). Do total de passagens, 27.076 ocorreram no período de abertura entre as 20H00 e as 24H00 (média diária de 150 passagens, valor igual ao da média diária em 2017).

Na BNP, o contador de passagens registou 6.242 saídas (média diária de 30 passagens, mais 3,4% do que em 2017). Na BPM, o contador de passagens registou 17.815 saídas (média diária de 75 passagens, menos 7,4% do que em 2017). Na BD, o contador de passagens registou 45.987 saídas (média diária de 195 passagens, menos 5,3% do que em 2017).

Dos 42.795 atos de devolução de empréstimos de publicações efetuados em 2018 na BGUM, na BPG, na BCE, na BPM, na BNP, na BD e na BCC, 5.894, ou seja, 13,8% foram sujeitos ao pagamento de penalizações monetárias. Comparando estes valores com os registados no ano anterior, verifica-se uma diminuição em termos absolutos (6.467 devoluções sujeitas ao pagamento de penalizações monetárias em 2017) e uma diminuição em termos percentuais (14% em 2017).

3.5.5. Fundo Documental

Em 2018, na BGUM, foi iniciado o processo de verificação dos exemplares repetidos e sem taxa de utilização.

O processo de transferência de publicações localizadas na Biblioteca de Línguas e Culturas Orientais (BLCO) para o depósito de publicações da BGUM continuou a ser efetuado, com a transferência de mais 2.297 publicações.

Na BPG, foi efetuada a integração de 660 exemplares transferidos da Biblioteca do Centro de Recursos em Conhecimento (CRC) e procedeu-se à reorganização e redistribuição temática do fundo documental disponibilizado nas salas de leitura, tendo sido movimentados 961 exemplares.

3.6. Da Divisão de Informação

3.6.1. Setor da Biblioteca Digital

O setor da Biblioteca Digital tem por funções garantir a gestão e manutenção da presença web dos SDUM, a gestão, manutenção e disseminação de recursos bibliográficos em formato eletrónico licenciados na Universidade

do Minho e a seleção e disseminação de recursos bibliográficos em acesso livre.

3.6.1.1. Website dos SDUM

A presença web dos SDUM é concretizada através do website institucional, nas versões desktop e mobile. Esta interface agrega informação relativa às várias bibliotecas da UMinho, aos serviços prestados pelos SDUM, aos recursos bibliográficos e informativos disponíveis aos membros da Universidade do Minho, entre outros conteúdos. Adicionalmente é disponibilizada uma área de guias informativos e uma área de eventos de formação. Ao longo do ano foram realizadas diversas ações de manutenção, atualização e criação de conteúdos, nomeadamente ao nível das páginas descritivas das bibliotecas e novos serviços, em português e inglês. Em termos globais, foram registadas 227 656 visitas, em 2018, perfazendo uma média de 624 visitas diárias e uma média de 2,3 páginas visualizadas por visita.

	2017	2018	Varição
Total de visitas	210 360	227 656	8,2%
- Média diária	576,3	623,7	8,2%
Total de páginas	492 940	523 816	6,3%
- Média diária	1 350,5	1 435,1	6,3%
- Média por visita	2,34	2,30	-1,8%

Figura 25: Resumo anual dos níveis de acesso ao website

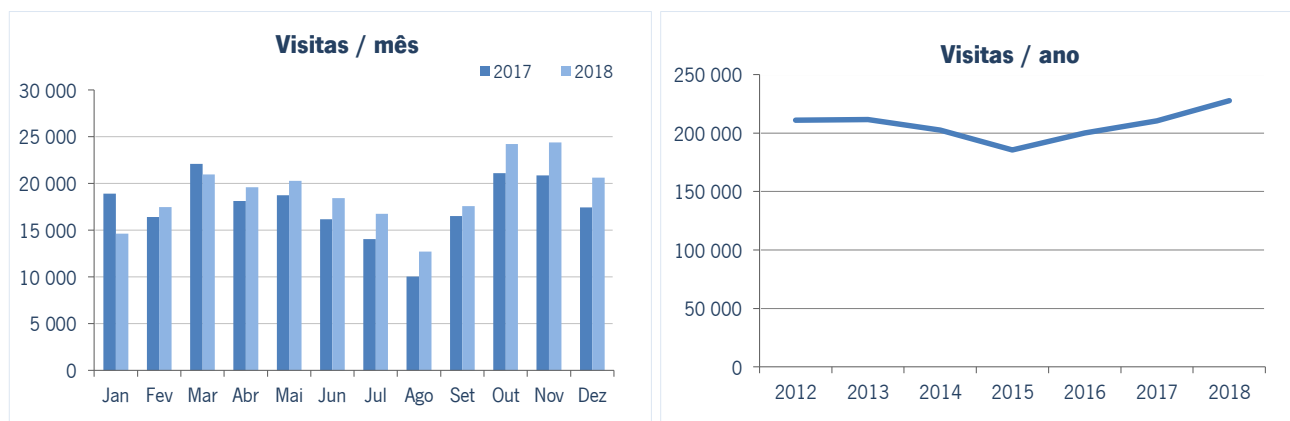


Figura 26: Visitas ao website

3.6.1.2. 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. No ano de 2018, registou-se uma quebra acentuada do número de acessos a este serviço, face ao ano de 2017, tendo-se registado 146.959 sessões, dado que o *feed service*, em funcionamento desde 2012, deixou de funcionar com a migração desse serviço para outro servidor, em janeiro de 2018. Este número refere-se ao total de sessões realizadas com pesquisas, e não ao número global de sessões para outras operações, como a consulta de índices, o acesso à área pessoal, aos serviços de renovação ou reserva via Web. Ao conjunto de sessões correspondeu um total de 802.058 pesquisas, menos 22% do que em 2017, correspondendo a uma média de 5,5 pesquisas por sessão.

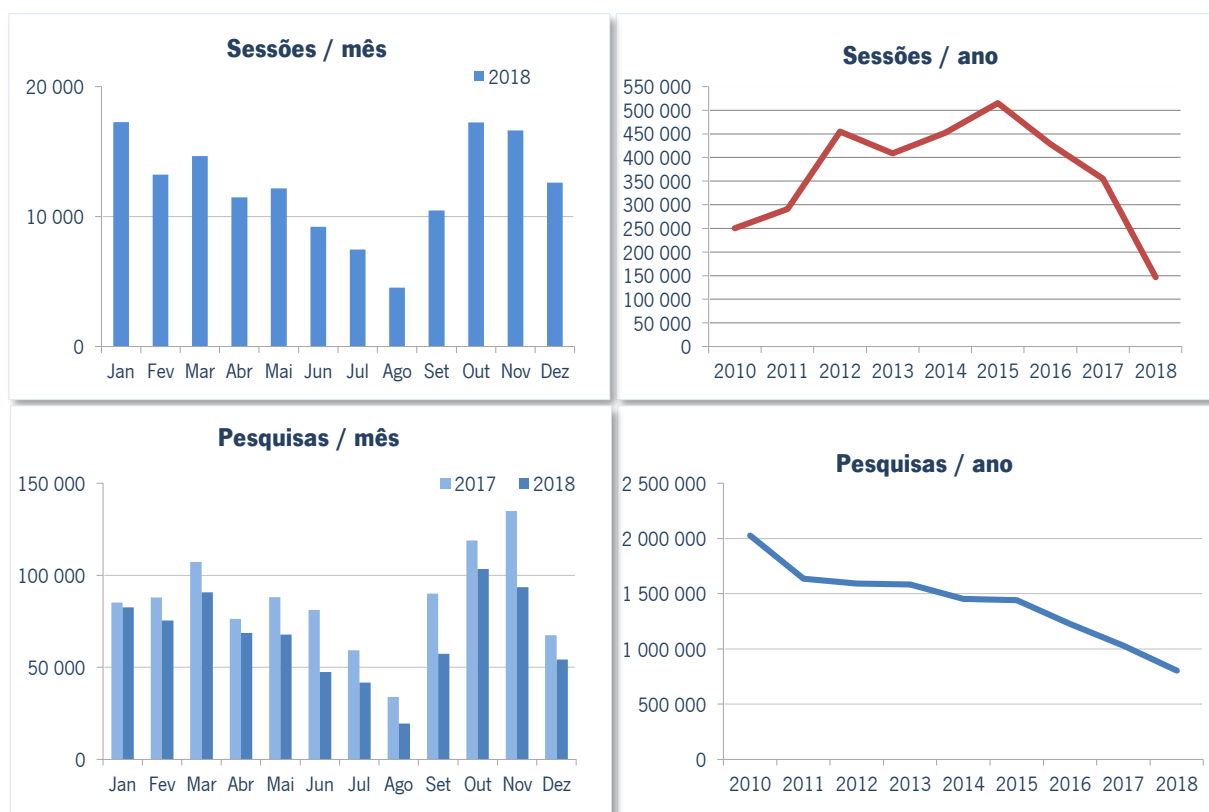


Figura 27: Sessões e pesquisas no catálogo por mês/ano

3.6.1.3. Serviço de Pesquisa A-to-Z

O serviço A-to-Z é uma ferramenta de pesquisa que permite a localização de título de revistas e livros eletrónicos disponíveis em texto integral na Universidade do Minho por compra ou assinatura, para além de outras revistas de acesso livre igualmente referenciadas neste sistema. De janeiro a dezembro de 2017, este serviço registou um total de 4 244 sessões e de 10 646 pesquisas.

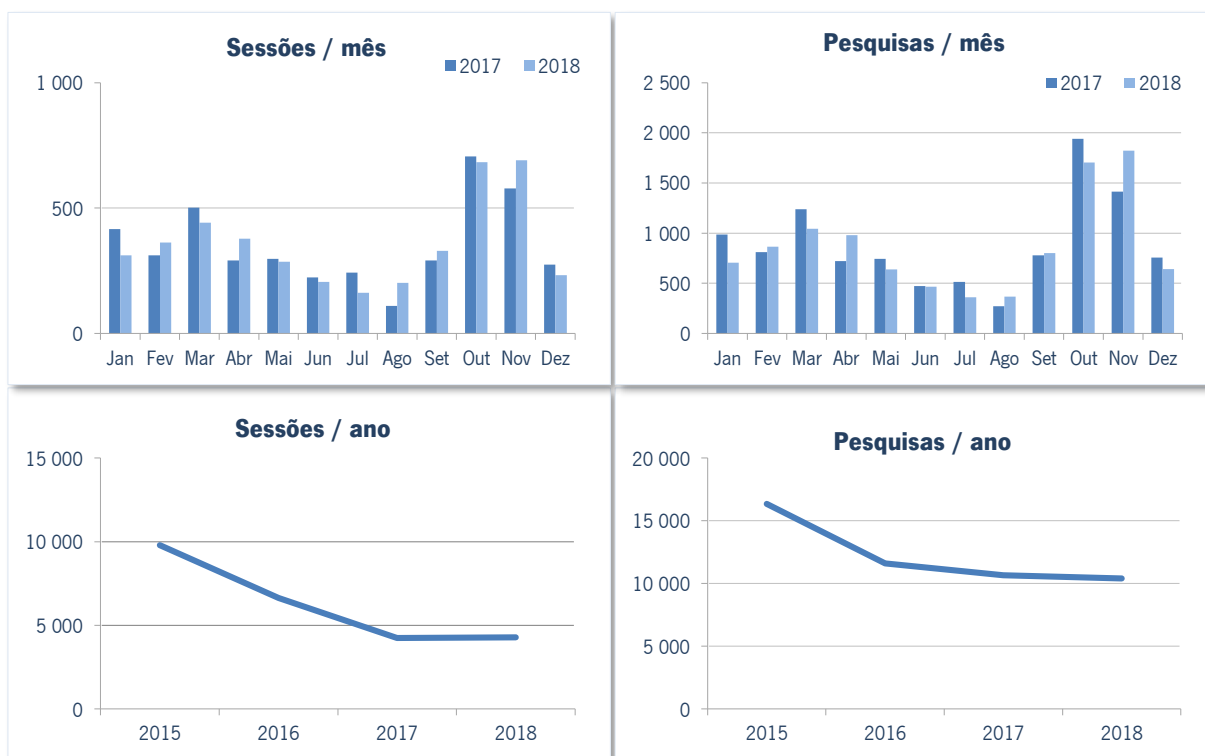


Figura 28: Sessões e pesquisas no serviço A-to-Z por mês/ano

3.6.1.4. Bases de dados bibliográficos

Em 2018, manteve-se em vigor o protocolo de cooperação entre a Universidade do Minho e a Fundação para a Computação Científica Nacional respeitante à iniciativa Biblioteca do Conhecimento Online (b-on), relativo ao triénio 2016-2018. Os recursos contratados no âmbito do consórcio nacional b-on, de acordo com o modelo All for All, totalizam cerca de 7.500 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 12.500 títulos com texto integral; e estiveram acessíveis as bases referenciais Library, Information Science & Technology Abstracts (LISTA), Zentralblatt e Web of Science. O ano de 2018 registou um total de 890.774 downloads nos recursos b-on, correspondendo a um aumento de 11,4% 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 29 e 30).

Editora	2017	2018	Varição
ACM	6 848	7 580	10,7%
ACS	16 434	20 816	26,7%
AIP	4 209	4 738	12,6%
AR	2 171	2 410	11,0%
EBSCO	11 747	11 922	1,5%
Elsevier	516 782	564 960	9,3%
IEEE	14 324	14 523	1,4%
IOP	7 006	7 666	9,4%
Nature	20 090	32 669	62,6%
RSC	11 710	10 331	-11,8%
Sage	5 641	11 808	109,3%
SIAM	118	132	11,9%
Springer	62 461	72 987	16,9%
T & F	51 348	55 884	8,8%
Wiley	68 528	72 348	5,6%
TOTAL	799 417	890 774	11,4%

Figura 29: Número de downloads na b-on

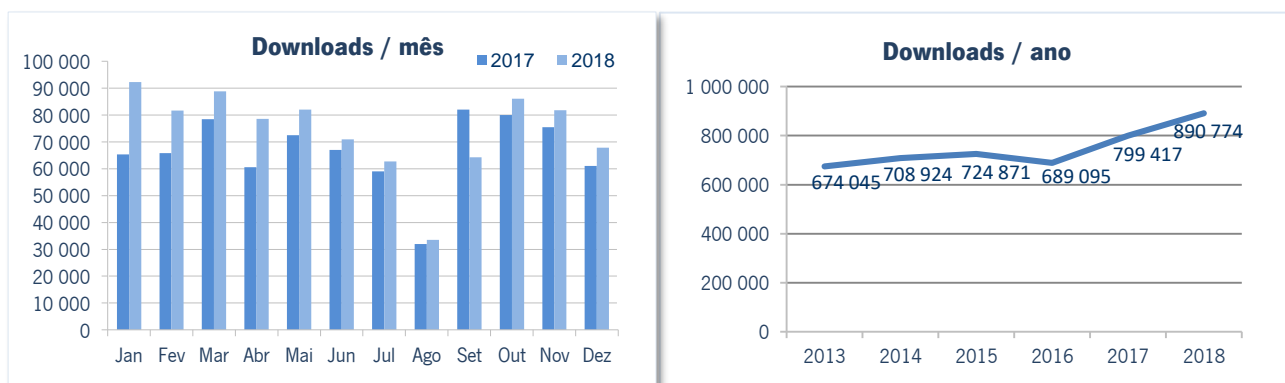


Figura 30: Número de downloads na b-on por mês e ano

A editora com mais artigos descarregados mantém-se a Elsevier, que é também uma das editoras com maior número de títulos disponibilizados e de abrangência multidisciplinar (ver Figura 31). Considerando a média de downloads em cada uma das editoras por título disponibilizado, outras editoras se destacam, como a Nature, a ACS, a AIP e a RSC (ver Figura 32).

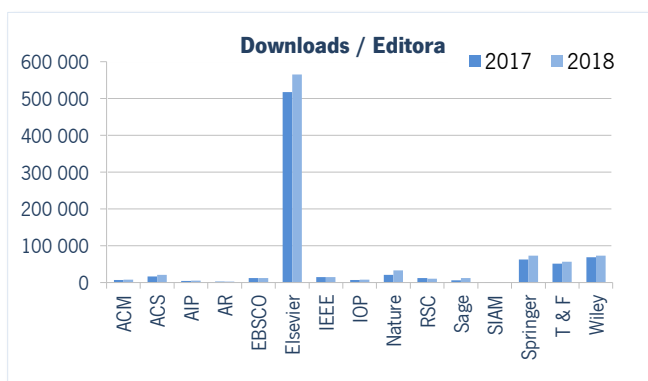


Figura 31: Número de downloads na b-on por editora

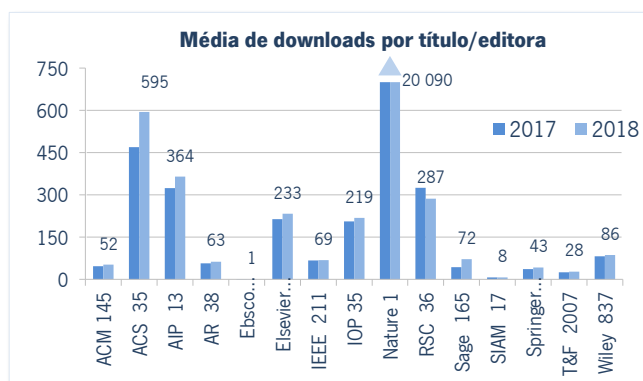


Figura 32: Média de downloads por título

No que diz respeito às bases de dados de âmbito multidisciplinar da Web of Science (ver Figura 33 e Figura 34), em 2018 verificou um aumento no número de pesquisas da Web of Science, sobretudo na opção de pesquisa simultânea em todas as bases Web of Science. Relativamente à base de dados referencial Zentralblatt Math, especializada na área de matemática, registou este ano um decréscimo do número de pesquisas, em cerca de 20%.

Recurso	2017	2018	Var. %
WoS All	5 774	21 078	265,1%
WoS core	92 870	84 879	-8,6%
Scielo	449	393	-12,5%
CCC	1 676	2 540	51,6%
JCR	28 731	27 989	-2,6%
Derwent	20	27	35,0%
Zentralblatt	4 152	3 326	-19,9%
TOTAL	133 672	140 232	4,9%

Figura 33: Número de pesquisas em bases referenciais b-on

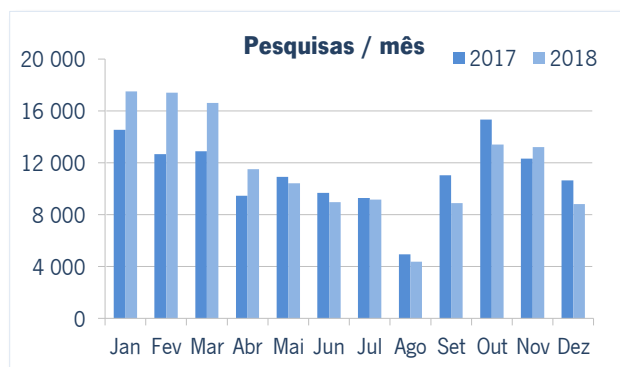


Figura 34: Número de pesquisas em bases referenciais b-on por mês

Para além dos recursos incluídos no consórcio b-on, estiveram acessíveis na Universidade do Minho outras bases de dados subscritas por diversas UOEI, designadamente: ABI Inform Complete, APA Handbooks, Bibliography of Translation Studies, Centre for Economic Policy Research Discussion Paper series, Colour Index International, Communication Abstracts, EconLit Full Text, Emerald Engineering Collection, Emerald Management 120, Handbook of Translation Studies, HeinOnline Core Colletion, Infopédia Pro 20, ITU World Telecommunication ICT Indicators Online Database, JSTOR Business I, Lexis Nexis Academic, NBER Working Papers, Political Science Complete, PSYCArticles, PSYCInfo, Scopus, Worth Global Style NetWork.

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 35 e Figura 36) e o número de pesquisas para as bases de dados referenciais (ver Figura 37 e Figura 38). No primeiro caso verificou-se um aumento de 1,1% no número de downloads no total dos recursos analisados, apenas devido a um aumento de utilização da coleção de revistas da editora Emerald.

Recurso	2017	2018	Var.
ABI/Inform	7 973	6 630	-16,8%
EconLit	1 047	723	-30,9%
Emerald	17 466	20 272	16,1%
JSTOR	12 873	12 738	-1,0%
Political Science	293	191	-34,8%
PsycARTICLES	1 733	1 272	-26,6%
TOTAL	41 385	41 826	1,1%

Figura 35: Número de downloads em bases de texto integral

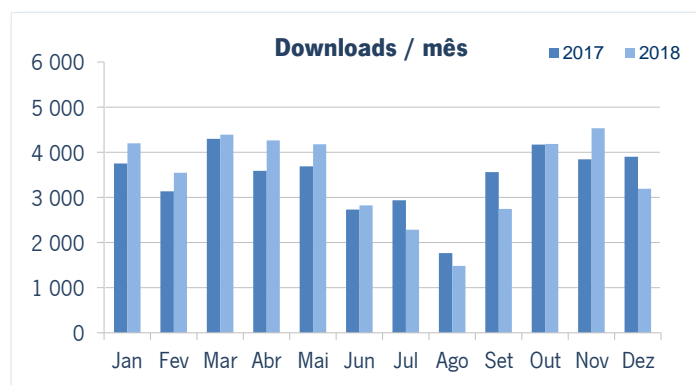


Figura 36: Número de downloads em bases de texto integral por mês

Ao nível das **bases de dados referenciais** constatamos o aumento do número de pesquisas em alguns recursos, nomeadamente nas bases de dados Scopus e PsycInfo (ver Figura 37 e Figura 38). Não dispomos de dados de utilização dos recursos APA Handbooks, Centre for Economic Policy Research Discussion Paper series, Handbook e Bibliography of Translation Studies, HeinOnline Core Collection, Colour Index International, ITU World Telecommunication ICT Indicators Online Database, Lexis Nexis Academic, NBER Working Papers, Worth Global Style NetWork.

Recurso	2017	2018	Var. %
Communication Abs.	1 716	1 426	-16,9%
Infopédia	64 037	49 080	-23,4%
PsycInfo	2 063	2 373	15,0%
Scopus	97 253	117 319	20,6%
TOTAL	165 069	170 198	3,1%

Figura 37: Número de pesquisas em bases referenciais

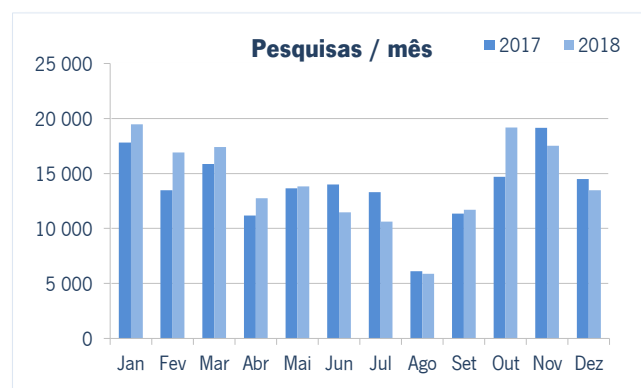


Figura 38: Número de pesquisas em bases referenciais por mês

3.6.2. Setor de Difusão de Informação

O setor de 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, do serviço de referência e de outras iniciativas de divulgação.

3.6.2.1. Serviço de Fornecimento de Documentos e Empréstimo Inter-Bibliotecas

O serviço de fornecimento de documentos e empréstimo inter-bibliotecas, assegurado pelo Gabinete de Difusão de Informação, satisfaz pedidos internos de documentos inexistentes nas bibliotecas da UMinho e pedidos oriundos do exterior, de documentos existentes nas bibliotecas UMinho.

No ano de 2018 verificou-se uma diminuição no número de pedidos (ver Figura 39 e Figura 40), registando-se no total 94 pedidos. Foi possível dar resposta a todos os pedidos externos e internos.

Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2017	2018	Varição	2017	2018	Varição
Artigos Nacionais	12	8	-33,3%	100,0%	100,0%	0,0%
Artigos Internacionais	17	12	-29,4%	100,0%	100,0%	0,0%
Empréstimos Nacionais	19	13	-31,6%	100,0%	100,0%	0,0%
Empréstimos Internacionais	24	13	-45,8%	91,7%	100,0%	8,3%
Total	72	46	-36,1%	97,2%	100,0%	2,8%

Figura 39: Reposta a pedidos internos de documentos

Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2017	2018	Var. %	2017	2018	Var. %
Artigos Nacionais	18	13	-27,8%	100,0%	100,0%	0,0%
Artigos Internacionais	3	5	66,7%	100,0%	100,0%	0,0%
Empréstimos Nacionais	40	29	-27,5%	100,0%	100,0%	0,0%
Empréstimos Internacionais	3	1	-66,7%	100,0%	100,0%	0,0%
Totais	64	48	-25,0%	100,0%	100,0%	0,0%

Figura 40: Reposta a pedidos externos de documentos

Relativamente à tipologia de utilizadores internos que solicitaram o serviço com maior frequência foram os alunos de 2º e 3º ciclo seguido de docentes e investigadores, como ilustrado pelos gráficos da Figura 41.

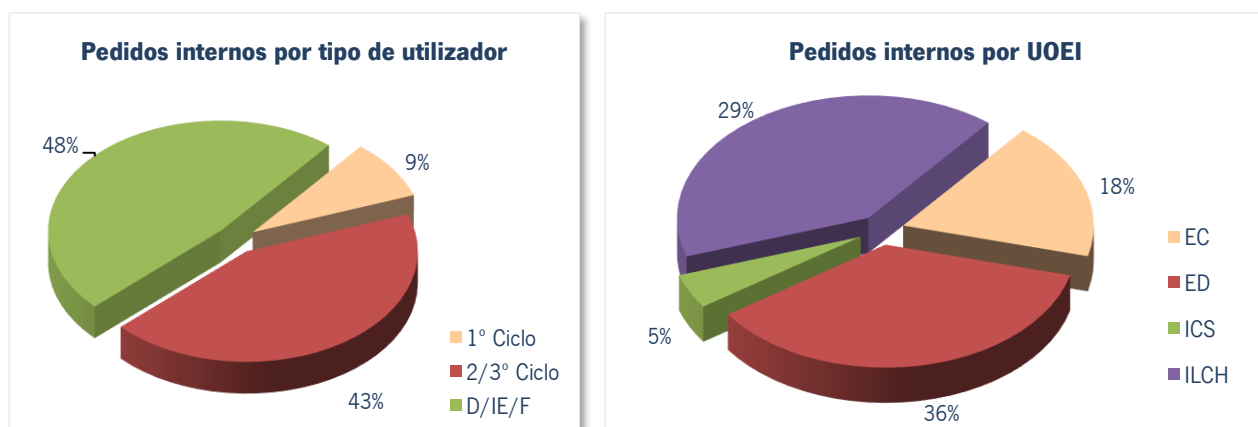


Figura 41: Origem dos pedidos internos de documentos

3.6.2.2. 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 2018, o setor de Difusão da Informação respondeu a diversos pedidos de referência colocados presencialmente,

telefonicamente ou via Web. Através do serviço Pergunte-nos foi possível contabilizar 108 pedidos de suporte, registando-se um tempo médio de resposta de 6h1m, de acordo com a distribuição temática ilustrada no gráfico da Figura 42. Não foram aqui contabilizados os emails relacionados com a atividade formativa.

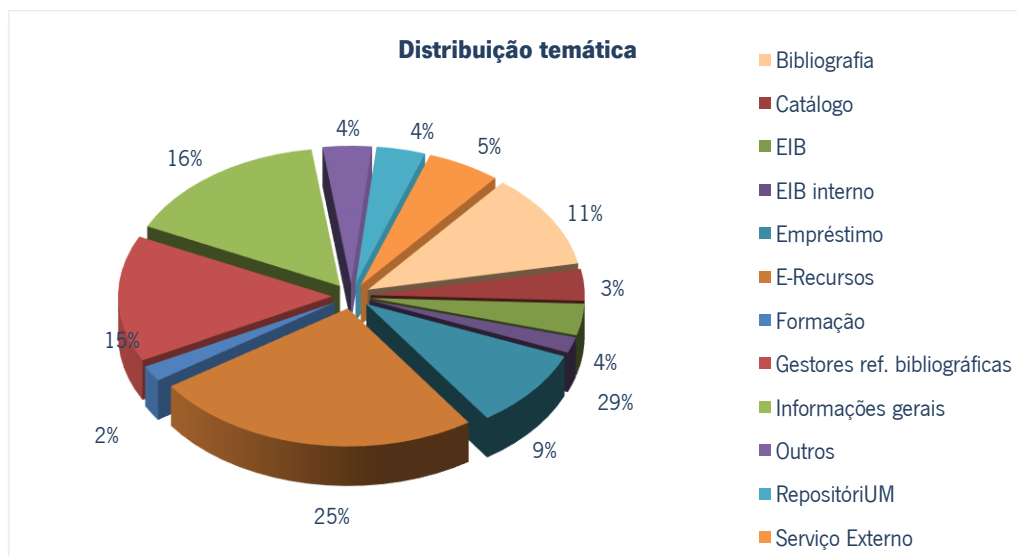


Figura 42: Distribuição temática de questões de referência

No âmbito da atividade de referência, foram disponibilizados um total de 28 **postos de pesquisa e de acesso à Internet**, com a seguinte distribuição: 14 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 e 1 posto na Biblioteca Nuno Portas. Na Biblioteca da UMinho no campus de Azurém são disponibilizados adicionalmente 5 postos de trabalho, um dos quais no laboratório multimédia.

3.6.2.3. Gestão de Conteúdos e Comunicação

A fim de promover e divulgar os serviços e recursos bibliográficos disponíveis são habitualmente produzidos diversos tipos de conteúdos informativos, disseminados através de mailing, dos websites dos SDUM, das redes sociais e nos espaços das bibliotecas geridas pelos Serviços de Documentação.

Em 2018, para além das atividades de manutenção e atualização dos conteúdos da biblioteca digital (website dos SDUM, serviço A-to-Z, Libguides, Libcal) foram realizadas as seguintes atividades:

- organização de 8 acessos experimentais a novos recursos bibliográficos: coleção de revistas da American Medical Association, coleção de revistas da editora De Gruyter, base de dados INSPEC, Ovid Hospital Library Collection, Ovid LWW Current Opinion Collection, Ovid Nursing Edge Online, coleção da editora Brill, base de dados Building Types Online;
- produção do guia de utilizador das bibliotecas UMinho, em língua portuguesa e em língua inglesa, dirigidos aos alunos de 1º ano, para distribuição no período de acolhimento pelos Serviços Académicos e disponibilização no website dos SDUM;
- produção de guia informativo sobre as bibliotecas UMinho, em língua portuguesa e em língua inglesa,

- dirigidos aos novos alunos de ERASMUS e comunidade em geral, para distribuição no período de acolhimento pelo Serviço de Relações Internacionais e disponibilização no website dos SDUM;
- atualização de ações de apresentação e formação dos SDUM;
 - revisão e transferência de 6 tutoriais para a plataforma Libguides: Catálogo Bibliográfico, Compreender a CDU, Google Avançado, EndNote Basic, Ativação de alertas bibliográficos, Referências Bibliográficas;
 - produção de 1 novo guia: Mendeley (versão web e versão pdf);
 - conceção de 6 cartazes/infografias para afixação nas bibliotecas: Catálogo bibliográfico, Serviço AtoZ, Recursos bibliográficos online, Formação a pedido, Endnote Basic, Mendeley;
 - atualização dos cartazes informativos da distribuição temática do fundo Documental da BPG;
 - produção e publicação de 50 notícias no website dos SDUM;
 - divulgação dos eventos de animação cultural, através de publicações no website dos SDUM, nas redes sociais, mailing, posters e folhas de sala;
 - produção de outros materiais e comunicações para divulgação via email, afixação nas bibliotecas, destaques no website, ecrãs informativos e publicações no facebook e instagram;
 - produção e publicação de diversas comunicações no facebook e instagram;
 - desenvolvimento e disponibilização de canal de comunicação de conteúdos através de ecrãs LCDs instalados na Biblioteca Geral e na biblioteca da UMinho no campus de Azurém;
 - digitalização sistemática de capas, contracapas e sumários de livros, sempre que indisponíveis no serviço syndetics, com entrada na BGUM e na BPG, totalizando o número de 7 991 páginas digitalizadas (2 865 capas, 1 266 contracapas e 3 860 páginas de sumários).

3.6.3. RepositóriUM

No decurso do primeiro trimestre de 2018 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) relativo ao triénio 2015-2017, que ocorreram nesse período. Refira-se que no que concerne ao parâmetro "publicação científica e tecnológica", um conjunto de UOEs passaram a assumir a meta informação proveniente do RepositóriUM como a única fonte autoritativa para ingestão/validação nos seus sistemas de avaliação de desempenho (vulgo RAD).

Tendo em conta a concentração dos processos de avaliação, neste período, foram atendidos um elevado número de pedidos de suporte relativos à interoperabilidade RepositóriUM vs RAD, bem como prosseguidas tarefas e esforços com vista a facilitar o envolvimento dos docentes e investigadores quer no cumprimento da "Política de Auto Arquivo de Publicações da Universidade do Minho"¹, quer no depósito/validação efetivo de publicações no RepositóriUM. Neste domínio foi também prestado amplo suporte a docentes/investigadores no que se refere à utilização do módulo "Publicações Académicas" (PAs) disponibilizado na intranet da UMinho. Recorde-se, esta ferramenta visa a integrar e conciliar a informação de publicações académicas dos autores afiliados à UMinho proveniente das bases de dados externas Web of Science (WoS) e Scopus, bem como dotar os autores

¹ https://repositorium.sdum.uminho.pt/about/docs/Despacho_RT-98_2010.pdf

institucionais de formas para mais facilmente identificarem publicações indexadas ainda não depositadas e de um recurso mais ágil e expedito para poderem concretizar o seu depósito no RepositóriUM.

Por outro lado, no âmbito da interoperabilidade entre sistemas e por forma a corresponder aos critérios e especificidades dos diferentes RADs, ao longo do ano foi ainda necessário fazer a gestão e curadoria de informação ao nível de diferentes elementos de metadados de forma dinâmica, de forma mais atenta no que respeita às autoridades de autores, editoras e revistas. Neste domínio foram definidos novos procedimentos de trabalho, critérios de uniformização e normas técnicas relacionadas com a tarefa de controlo de autoridades quer no sistema de “Publicações Académicas” quer no RepositóriUM, cuja gestão em ambos os casos passou a estar sob a alçada dos SDUM. Importará referir que relacionado com contexto específico durante o ano foram verificados, enriquecidos ou atualizados manualmente um elevado número dos registos existentes no RepositóriUM (ver Figura 43).

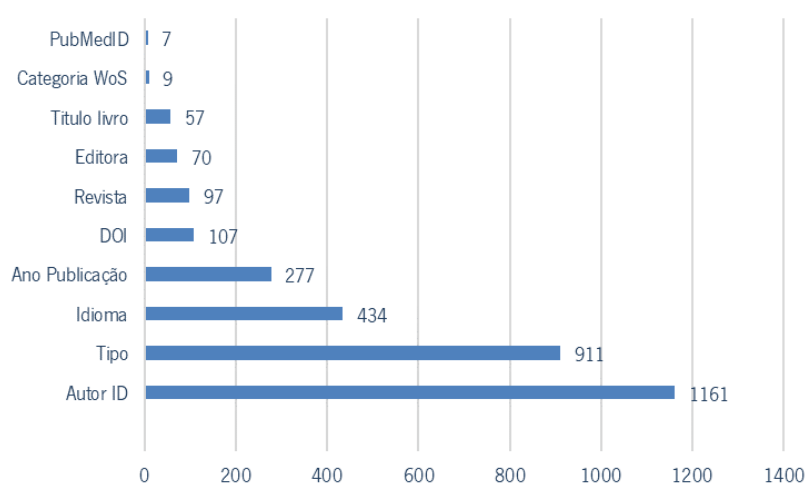


Figura 43: Curadoria de metadados em registos do RepositóriUM em 2018

Analisando a sua atividade corrente, verificamos que no último ano o RepositóriUM apresentou um crescimento bastante significativo observável através de diversos indicadores. Atendendo ao número de documentos disponíveis publicamente no seu acervo, no término do ano contabilizavam-se 55.427 registos, superando-se desse modo um dos objetivos previstos no QUAR 2018 dos SDUM (Objetivo Operacional 5: Consolidar o RepositóriUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada / Número de documentos no RepositóriUM). Realce-se que ao longo do ano foram disponibilizados no RepositóriUM um total de 8.615 novos documentos, o que se traduziu num crescimento de 79% comparativamente com o ano anterior.

No que concerne ao formato dos depósitos, na sua maioria foram concretizados sobretudo através de auto arquivo por um total de 419 depositantes (aumento de 44% face a 2017), não obstante a percentagem de publicações depositadas através da com integração com outros sistemas de informação também aumentou de forma bastante significativa, estes depósitos representaram 41% da totalidade das publicações disponibilizadas no RepositóriUM. Com este resultado superou-se outro dos indicadores previstos no QUAR dos SDUM (Objetivo Operacional 7: Percentagem de publicações depositadas no RepositóriUM através de interoperabilidade com outros sistemas) para o período.

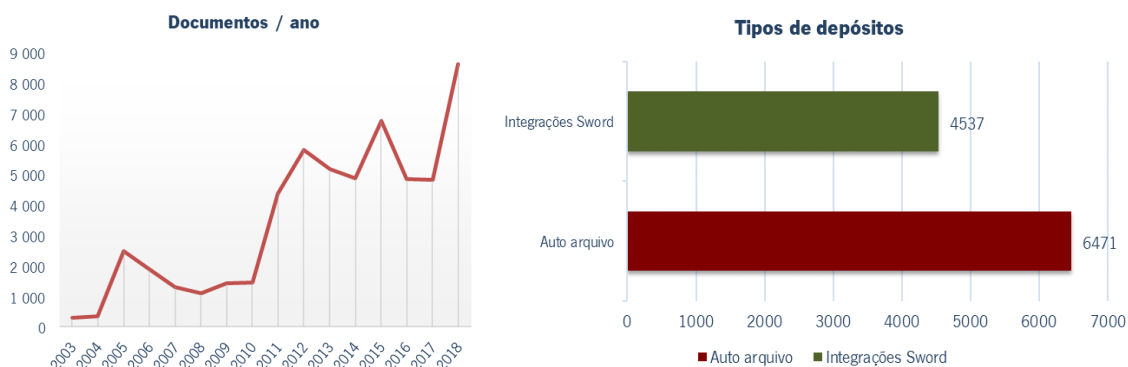


Figura 44: Número de documentos validados por ano e tipos de depósito no último ano

Considerando os anos de publicação dos documentos depositados em 2018 no RepositóriUM, verificou-se que no cômputo geral, 14% das publicações eram referentes a 2014 ou anos anteriores, 10% respeitantes a 2015, 14% a publicações de 2016, 36% a documentos publicados em 2017 e 26% de publicações do ano em curso. A tendência para o depósito de publicações mais recentes continua a observar-se, pese embora no último ano se tenham verificado números significativos em termos do depósito de publicações principalmente do triénio anterior, ao qual não serão alheios os processos de avaliação de docentes que ocorreram no período (ver Figura 45).

Ano depósito 2018	Ano Pub. N (2018)	Ano Pub. N -1	Ano Pub. N -2	Ano Pub. > N -3	Ano Pub. > N -4 (...)
N.º Pub. Depositadas	1291	1794	669	516	677

Figura 45: Distribuição dos depósitos efetuados em 2018 por anos de publicação

Observando as tipologias documentais disponíveis no RepositóriUM em finais de 2018, verificou-se que 33% dos registos disponíveis no RepositóriUM seriam resultantes de comunicações ou outras contribuições em encontros científicos, 32% seriam artigos científicos, 23% teses de doutoramento e dissertações de mestrado realizadas na Universidade do Minho, 6% capítulos de livros e 5% de outras tipologias documentais.

Em linha com o ano precedente, a generalidade destas publicações (77%) estava disponível em acesso aberto e 23% em acesso restrito à UMinho, definitivamente, ou com um período de embargo compreendido entre 1 a 3 anos (ver Figura 46).

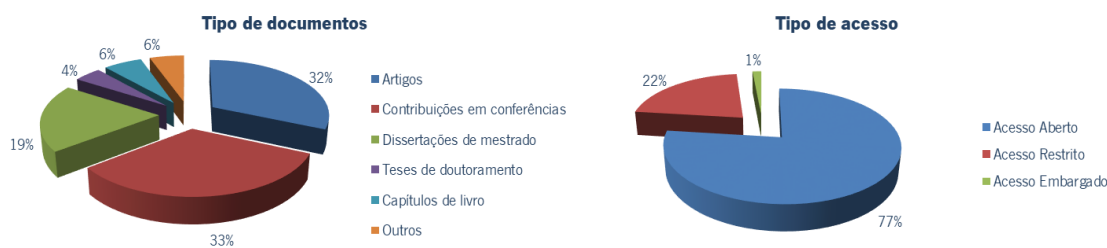


Figura 46: Tipos de documentos e tipos de acesso no último ano

Em 2018, registaram-se 4.379.633 visitas, que se traduziram numa média diária de 11.999 visitas e em 58.895.686 de páginas consultadas (pageviews). Como se pode constatar pelos dados recolhidos, registou-se um acréscimo de 33% face a período análogo do ano anterior (ver Figura 47).



Figura 47: Número de visitas em 2018 ao RepositóriUM comparativamente com 2017

No que concerne ao número de documentos descarregados (*downloads*) efetuados RepositóriUM, verificou-se um aumento de 20% face a 2017, tendo sido contabilizados no final do ano 2.001.430 *downloads*, a uma média diária de 5.483. Com este registo superou-se outro dos indicadores previstos pelos SDUM (Objetivo Operacional 5: Consolidar o RepositóriUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada / Número de downloads) no seu QUAR para 2018.

Em termos das consultas aos registos existentes no acervo do RepositóriUM, em 2018 registou-se um aumento de 10%, tendo sido averbadas 1.192.558 visualizações, a uma média diária de 3.267 consultas (ver Figura 48).

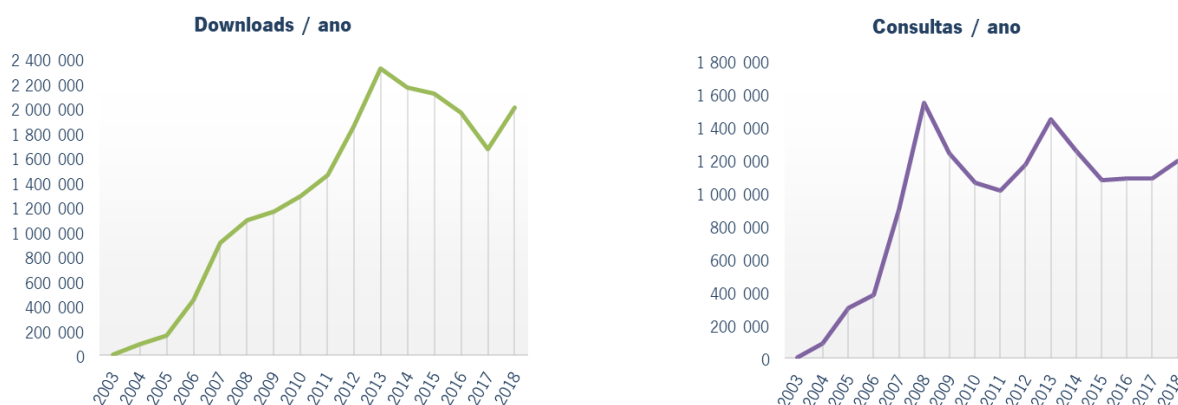


Figura 48: Evolução de *downloads* e registos consultados por ano

Em linha com o ano anterior, as origens do tráfego que originaram sessões no RepositóriUM continuaram a ser concretizadas maioritariamente por via indireta (54%) através de motores de pesquisa, 35% por *websites* de referência, 10% das sessões foram realizadas diretamente na interface do RepositóriUM e 1% por outras fontes.

Considerando às sessões via plataformas de “referência social”, verificamos que o Facebook (82%), Blogger (6%), Twitter (6%), LinkedIn (4%), ResearchGate (1%) e WordPress (1%) constituíram as principais origens das mais de 6.655 sessões registadas no último ano no repositório institucional da UMinho (ver Figuras 49 e 50).

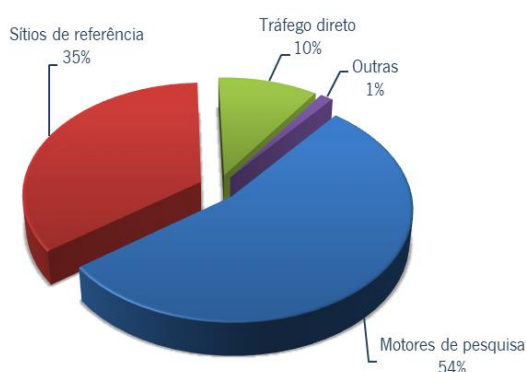


Figura 49: Origens do tráfego ao RepositóriUM

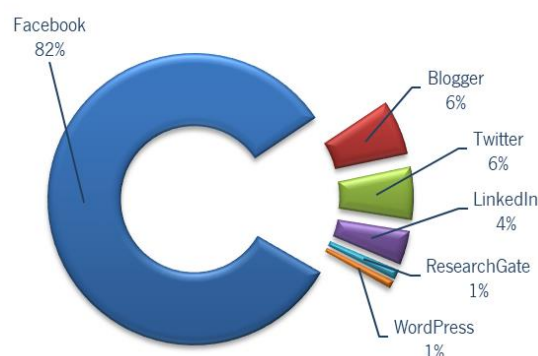


Figura 50: Sessões via “referência social”

No decurso de 2018 o RepositóriUM registou acessos e *downloads* provenientes de mais de 228 países e territórios de todo o mundo (ver Figura X). Portugal (35%) e o Brasil (27%) continuam a ser as principais origens de *downloads* no RepositóriUM. Em termos gerais, o conjunto dos países da União Europeia, os EUA, a Índia, a China são outras origens geográficas que apresentaram maior expressão em termos do número de *downloads* efetuados no repositório institucional da UMinho. Porém, será ainda de destacar os *downloads* efetuados a partir de Angola e Moçambique, bem como de outros países de expressão de língua portuguesa que têm vindo a crescer nos últimos anos (ver Figura 51).

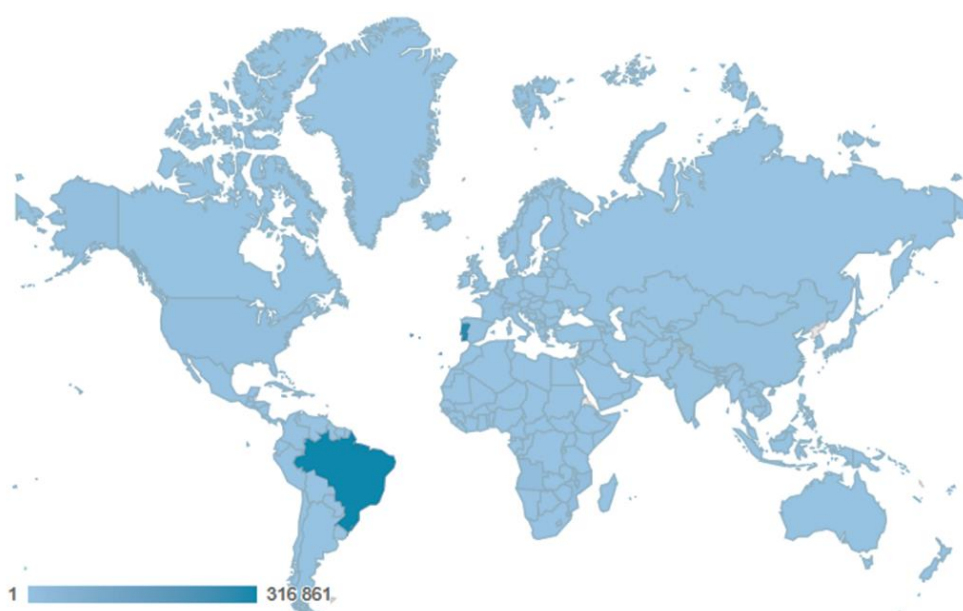


Figura 51: Cobertura no mapa mundi de países e territórios com acessos ao RepositóriUM em 2018

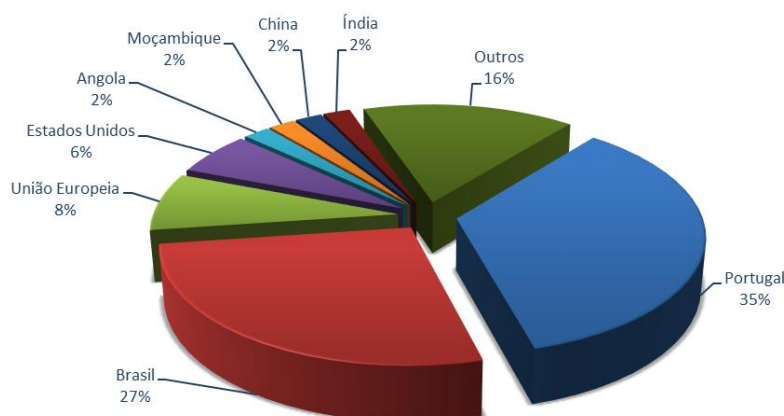


Figura 52: Origem dos *downloads* ao RepositóriUM em 2018

Em observância da “Política de Auto Arquivo de Publicações da Universidade do Minho”, no decurso do último ano os SDUM passaram a acompanhar e monitorizar o seu cumprimento, pelo conjunto das UOEs, através de ferramentas do módulo “Publicações Académicas” existente na Intranet da UMinho. Sendo um processo dinâmico, para efeitos desta mensuração foram considerados as publicações científicas da UMinho indexadas na Web of Science e na Scopus no triénio anterior. Deste modo, ponderado o universo de publicações afiliadas à UMinho no triénio depositadas no RepositóriUM, foi registada uma taxa de cumprimento de 69%, superando-se outro dos indicadores gizado pelos SDUM no seu QUAR (Objetivo Operacional 5: Consolidar o RepositóriUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada / Percentagem da produção científica da U.M. do último triénio depositada).

No decurso do ano findo, serão ainda de salientar as tarefas inerentes ao depósito legal de teses e dissertações², nomeadamente no que concerne ao seu depósito atempado, identificação com TID (identificador RENATES) e monitorização do seu cumprimento geral. No decurso desta atividade foram incorporadas no repositório institucional da UMinho mais 1.472 dissertações de mestrado e 211 teses de doutoramento aprovadas na Universidade do Minho.

Relevará também referir que com o intuito de apoiar no cumprimento das políticas de financiadores de ciência (cf. política de acesso aberto da FCT³ e H2020⁴), foram também prosseguidas atividades com o intuito de identificar e enriquecer a meta informação sobre financiamento em todos (quando aplicável) os registos existentes no RepositóriUM (ver Figura 53).

² Vide: Decreto-Lei n.º 115/2013 e Portaria n.º 285/2015

³ Mais informações sobre política FCT: <https://www.fct.pt/dsi/eficiencia/index.phtml.pt>

⁴ 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

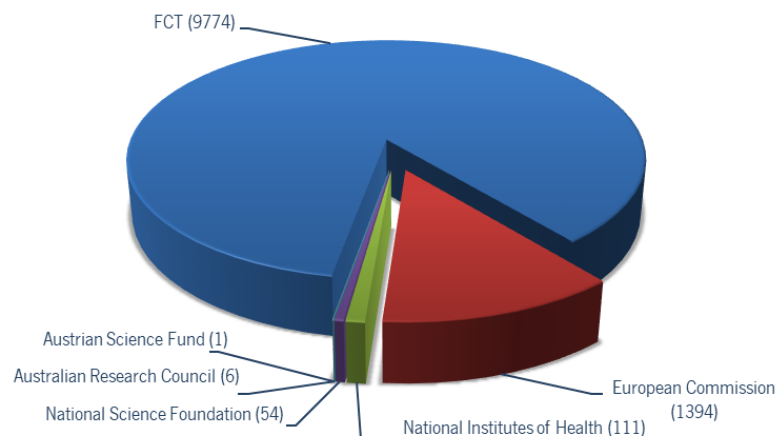


Figura 53: Registos com informação de financiamento depositados no RepositóriUM

Em paralelo com o trabalho diário e gestão corrente do RepositóriUM, ao longo do ano foi ainda realizado o acompanhamento e dado suporte ao processo de validação de metadados dos novos documentos que foram depositados, bem como a sua gestão integrada no Sistema Gestão Qualidade (SGQ) dos SDUM. No decurso desta atividade foram registados 1.459 novos pedidos de apoio e suporte relativos ao RepositóriUM e em finais do ano estavam todos dados como resolvidos (encerrados).

Por fim, será ainda de referir também numa vertente mais técnica, inserido no plano de atividades anual dos SDUM e em parceria com a Direção de Tecnologias e Sistemas de Informação (DTSI) da Universidade do Minho, foram realizadas várias reuniões de trabalho, trabalhos preparatórios e testes em ambiente de qualidade, com vista à migração do RepositóriUM para uma versão atualizada da plataforma que lhe serve de suporte (nomeadamente DSpace v6.3). No término do ano o processo estava praticamente dado por concluído, porém por constrangimentos no agendamento do processo de migração foi decidido adiar os trabalhos finais para o primeiro trimestre de 2019.

3.6.4. Setor de Informática

Em 2018, o Setor de Informática, além das atividades recorrentes de suporte aos operadores e manutenção dos serviços disponibilizados, realizou as seguintes atividades que merecem destaque:

- Instalação, configuração dos softwares “Open Journal Systems” e “Open Monograph Press”, em Ubuntu Server - <https://revistas.uminho.pt/> e <https://livros.uminho.pt/> e configuração do servidor para permitir o funcionamento em paralelos de ambos os softwares
- Instalação de certificação digital nos websites deste servidor
- Instalação e configuração do software “Dataverse” em Ubuntu Server - <https://datarepositorium.sdum.uminho.pt/>
- Instalação de certificação digital no website deste servidor
- Correção de bloco de dados corrompido na base de dados Oracle do servidor Aleph
- Início do processo de migração do Sharepoint da versão 2007 para a versão 2016

- Criação e configuração de Group Policies, para que todo o software necessário e possível de instalar via GPO seja instalado nos postos de trabalho e nos postos de pesquisa
- Instalação de Servidor Virtual com Windows Server 2012R2, Microsoft SQL Server 2017, Internet Information Services (IIS), .NET Framework e ASP.NET e migração das bases de dados da versão 2014 para a versão 2017
- Migração de todos os serviços internos e externos para servidor acima referido
- Implementação de mecanismos de backup do servidor e das bases de dados SQL Server
- Criação e configuração de novos inquéritos via plataforma LimeSurvey.
- Atualização do posto de trabalho virtual partilhado via Hyper-V
- Seleção, aquisição, instalação e configuração de impressora 3D na área multimédia da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém
- Seleção e aquisição de scâneres A4, leitores de código de barras, auscultadores e computador portátil
- Instalação e configuração de scâneres no setor de Catalogação e nos postos de pesquisa na Biblioteca Geral
- Melhorias no serviço de disponibilização online das capas, contracapas e índices digitalizados pelo sector de Catalogação.

3.6.4.1. Manutenção e Operação

Em 31 de Dezembro de 2018, o parque informático dos SDUM era constituído por:

Designação	Δ 2017
74 Postos de trabalho e pesquisa (computador, ecrã, teclado e rato)	-6
4 Servidores físicos (1 Windows Server 2003, 2 Windows Server 2008, 1 Windows Server 2012R2)	-1
6 Servidores virtuais (1 Windows Server 2003, 1 Windows Server 2008, 3 Windows Server 2012R2, 1 Linux Server)	+1
15 Impressoras	-1
2 Impressoras 3D	+1
2 Multifunções (Impressora, Scanner, Fax)	0
1 UPS's	0
11 Scanners	+1

Figura 54: Constituição do parque informático dos SDUM

Relativamente à infraestrutura de base, além da manutenção e operação normal em 2018, foram adquiridos: 1 computador pessoal para a Direção de Serviço para substituir computador obsoleto, 2 monitores LCD para novos elementos do Gabinete de Projetos.

De forma a satisfazer a especificidades das digitalizações de capas, contracapas e índices, de novos exemplares que chegam aos SDUM, foram adquiridos 2 scâneres específicos para o efeito.

Dada a crescente procura pelo serviço de impressão 3D, foi adquirida uma nova impressora para a área multimédia da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. O equipamento adiciona novas características ao serviço graças ao seu duplo extrusor que permite a impressão em 2 cores.

Foram ainda adquiridas algumas unidades de headphones para satisfazer necessidades de alguns postos de trabalho e também a fim de serem disponibilizados aos utentes através do serviço de empréstimo de curta duração.

No que respeita ao plano de manutenção preventiva (previsto para agosto) foi executado como planeado, não tendo sido detetadas quaisquer anomalias nem tendo ocorrido qualquer problema na sua execução.

3.6.4.2. Suporte

O sector de informática repartiu a sua atividade pelos seguintes grandes tipos de tarefas: Aleph, Avarias, Instalação e Configuração de Software e Hardware, Desenvolvimento e melhorias, Manutenção de listas de distribuição, Formação e Orçamentos.

As tarefas categorizadas como ALEPH, associadas ao Sistema de gestão de bibliotecas, que também inclui a gestão de tarefas relacionadas com os utentes e com o suporte lógico que serve de base, continuam a dominar o numero de intervenções, desde 2016, tendo aumentado o numero de pedidos para 34%, mas o tempo das intervenções diminuiu para 25%. Relativamente às Avarias, o número de intervenções aumentou para 23%, assim com o tempo de intervenção para 27%, passando assim para primeiro lugar no tempo percentual empregue para realizar as mesmas.

Comparativamente a 2017, a Instalação e configuração de software e hardware, diminuiu o número de pedidos para 21%, mas aumentou drasticamente o tempo de intervenção para 26%, devido às novas instalações de software em servidores Linux particularmente. As tarefas de conceção, desenvolvimento, melhoria, alteração e implementação de sistemas informáticos diminuíram um pouco o número de pedidos descendo para 13%, assim como o tempo empregado nas mesmas para 16%. Em 2018 foi disponibilizado aos SDUM via plataforma Intranet UM a possibilidade de gestão de listas de distribuição, pelo que o número de pedidos relacionados com as mesmas representou cerca de 5% e tempo despendido representou 4%.

Os sectores Divisão de Biblioteconomia, Biblioteca Digital, Catalogação e Atendimento são os setores com o maior tempo por intervenção, estes 4 setores totalizam 62% do tempo total despendido pelo setor de informática. Destaca-se o setor Divisão de Biblioteconomia também por ser o setor com maior número de pedidos, cerca de 27%, seguindo-se os setores de Divisão de Biblioteconomia, Informática, Atendimento, Catalogação e Biblioteca Digital, totalizando 74% do número de pedidos.

A partir das intervenções registadas, apresentam-se de seguida alguns dados que caracterizam o tipo de intervenção e a origem das solicitações (ver Figura 55 a Figura 57).

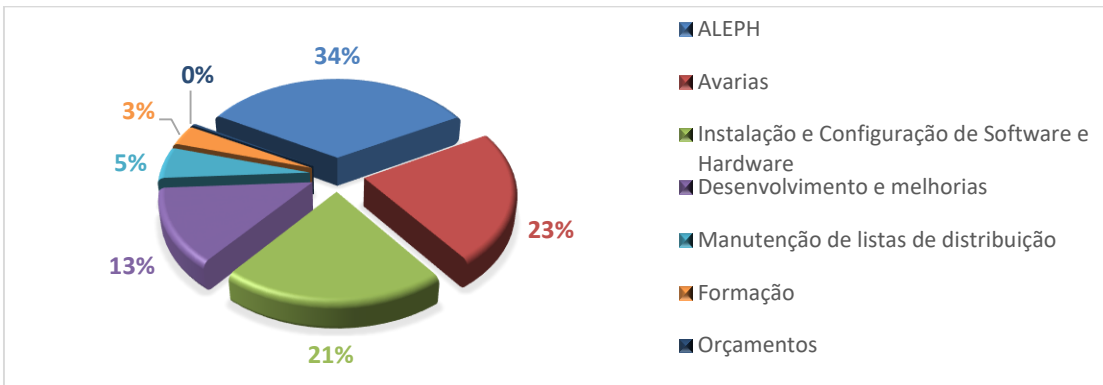


Figura 55: Percentagem do número de solicitações por tipo de intervenção

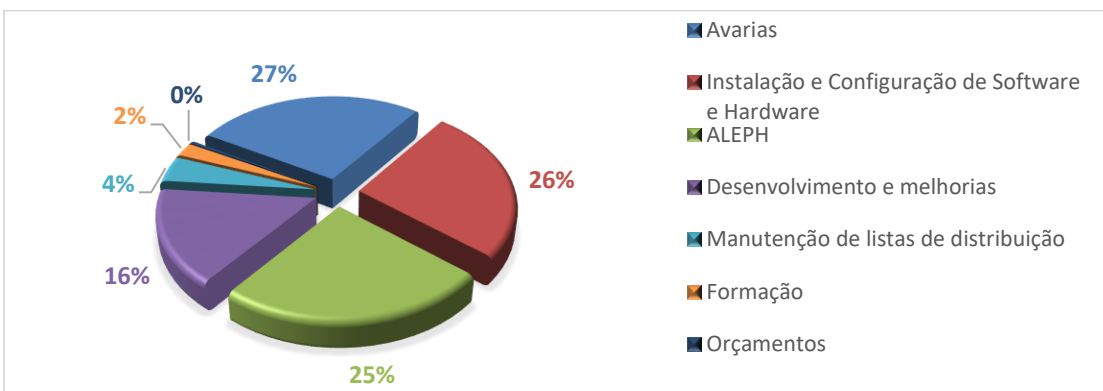


Figura 56: Percentagem de tempo despendido por tipo de intervenção

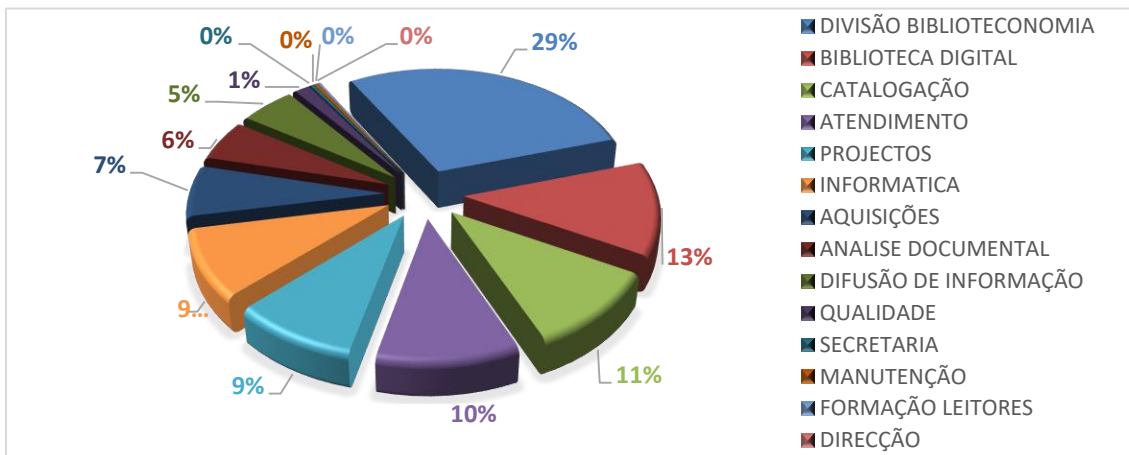


Figura 57: Percentagem de tempo despendido por sector

3.6.5. Setor de Formação de Utilizadores

Relativamente à formação de utilizadores, os Serviços de Documentação promovem anualmente diversas sessões de apresentação das bibliotecas UMinho, ações de formação sobre pesquisa e fontes de informação, sobre gestores de referências bibliográficas e outros recursos específicos. No âmbito desta atividade foram realizadas ao longo do ano de 2018, um total de 145 ações de apresentação e formação, abrangendo 2 781 participantes (Figura 55). Os Serviços de Documentação participaram ainda nas ações de acolhimento dos alunos de Erasmus e receberam visitas de entidades externas.

	Ações	Horas	Participantes
1º ciclo	38	40	934
2º/3º ciclo	17	35,5	207
Formação a pedido	62	157,5	1184
Público em geral	28	75,5	456
Sub-total	145	308,5	2781
Erasmus	5	1	580
TOTAL	150	309,5	3361

Figura 58: Ações de apresentação e formação

Relativamente a sessões de apresentação das Bibliotecas UMinho, especialmente dirigidas aos novos alunos de 1º ciclo, decorreram um total de 38 ações com 934 participantes, dos cursos de Filosofia, Arqueologia, Biologia Aplicada, Ciências da Comunicação, Design e Marketing de Moda, Educação Básica, Enfermagem, Estatística Aplicada, Estudos Culturais, Estudos Portugueses e Lusófonos, Línguas aplicadas, Línguas e Literaturas Europeias, Matemática, Música, Química, Sociologia, Teatro, Medicina, Psicologia, Engenharia Civil, Engenharia Mecânica, Engenharia Têxtil e grupos de estudantes de diferentes cursos da Escola de Economia e Gestão.

Relativamente a sessões de apresentação das Bibliotecas UMinho e Fontes de informação científica online, especialmente dirigidas a alunos de cursos de mestrado, decorreram um total de 17 ações com 207 participantes, com participação dos cursos de mestrado em Ciência Política; Design de Comunicação de Moda; Design de Produto e Serviços (1º ano e 2ºano); Design e Marketing de Produto Têxtil, Vestuário e Acessórios; Direitos Humanos; Educação Pré-Escolar e Ensino do 1º Ciclo do Ensino Básico; Educação, Formação, Trabalho e Recursos Humanos; Engenharia Humana (Pós-laboral); Ensino da Música (1º ano e 2ºano); Mestrado em Ensino de Matemática no 3.º Ciclo do Ensino Básico e no Ensino Secundário; Estatística; Estudos da Criança - Supervisão, Pedagogia e Interculturalidade na Infância; Tradução e Comunicação Multilingue.

Os SDUM realizaram ainda em 5 sessões de Apresentação das Bibliotecas UMinho, no âmbito das atividades de acolhimento do Programa de Orientação ERASMUS de 2017/2018 (2º semestre) e de 2018/2019 (1º semestre), que contou com a presença de cerca de 580 estudantes. A Biblioteca Geral no campus de Gualtar e a biblioteca da UMinho no campus de Azurém receberam ainda cerca de 800 visitantes, a maioria dos quais, alunos do ensino secundário, no âmbito de iniciativas promovidas pela reitoria, EEG, entre outras visitas de grupos do Externato Delfim Ferreira de Riba d’Ave, Colégio S. João Bosco, Associação Alma Branca de Guimarães e Escola Básica de São Torcato.

Os Serviços de Documentação promoveram ainda 28 ações de formação abertas a toda a comunidade, com um total de 456 participantes, e satisfizeram 62 ações de formação a pedido das UOEI, com um total de 1184

participantes. Neste âmbito, foram realizadas 36 ações sobre Fontes de informação científica online, com 713 participantes; 11 ações sobre a ferramenta Endnote Basic, com um total de 130 participantes; 26 ações sobre a ferramenta Mendeley, com um total de 388 participantes; 5 ações sobre o portal b-on, com 64 participantes; e 6 ações, com um total de 232 participantes, sobre outros recursos (Fontes de Informação Europeia na Internet, Carreiras Internacionais, LaTeX, Portal do Eurostat, Portal INE, Scopus).

3.6.6. Setor de Animação

Ao longo do ano de 2018 a Biblioteca Geral no campus de Gualtar e a Biblioteca da Universidade do Minho no campus de Azurém, organizaram e acolheram 58 eventos de extensão cultural:

- 08/01/2018 a 02/02/2018 - Exposição de fotografia "Rota dos vinhos e da arquitetura", de José Pedro Fernandes, espaço B-Lounge da Biblioteca UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a EA.
- 09/01/2018 - Sessão de Apresentação do Programa HiTech, no espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 16/01/2018 - Palestra "Startups e as Soft Skills" (1ª Edição TecMeetings "Desafiar, partilhar e discutir"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 29/01/2018 - Conversas Médicas "O estigma associado à doença mental", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com o Núcleo de Estudantes de Medicina da Universidade do Minho (NEMUM).
- 30/01/2018 - Palestra "Startups e o Modelo de Negócio" (1ª Edição TecMeetings "Desafiar, partilhar e discutir"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 06/02/2018 a 03/03/2018 - Exposição de ilustração "Ensaio nº 1: Histórias de automóveis e satélites" de Florisa Novo Rodrigues, espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém.
- 14/02/2018 - Palestra "Startups e o Design Thinking" (1ª Edição TecMeetings "Desafiar, partilhar e discutir"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 20/02/2018 a 29/03/2018 - Exposição "Gigantes da Ciência", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral no Campus de Gualtar. Evento organizado em parceria com o Centro de Ciência Viva da Universidade de Coimbra – RÓMULO.
- 27/02/2018 - Palestra "Startups e o Marketing Digital" (1ª Edição TecMeetings "Desafiar, partilhar e discutir"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 13/03/2018 - Palestra "Startups e a Gestão Lean" (1ª Edição TecMeetings "Desafiar, partilhar e discutir"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 14/03/2018 - Sessão final da 18ª edição do "IdeaLab - Laboratório de Ideias de Negócio", espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.

- 20/03/2018 a 27/04/2018 - Exposição de ilustração "Distopias visuais", de Manuel Mendes, espaço B-Lounge da Biblioteca UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a EA.
- 21/03/2018 - Apresentação do livro "Rethinking Comparison in Archaeology" e debate sobre "A Comparação em Arqueologia", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar.
- 22/03/2018 e 23/03/2018 - Seminários "Sustentabilidade e Digitalização: Direitos Fundamentais e Políticas Públicas", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com a Casa do Conhecimento da UMinho.
- 27/03/2018 - Palestra "Startups e a Internacionalização" (1ª Edição TecMeetings "Desafiar, partilhar e discutir"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 03/04/2018 a 28/04/2018 - Exposição de ilustração "Aventuras do Brigadeiro Gerard", de Daniel Silvestre, espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com a EA.
- 04/04/2018 - Palestra Talk About "Smart Grids", espaço B-Lounge da Biblioteca UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com do IEEE UMinho Student Branch.
- 24/04/2018 - Palestra "Inovação e Empreendedorismo Social" (2ª Edição TecMeetings "Economia Social"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 26/04/2018 - Workshop de dança, espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar. Evento organizado em parceria com a Academia SoulDancers
- 30/04/2018 a 17/05/2018 - Exposição "Ferreira de Castro – Viajante, Jornalista, Escritor - Da origem à eternidade", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar.
- 02/05/2018 - Apresentação dos três primeiros volumes da coleção "Dos Átomos e das Moléculas", de Raquel Gonçalves-Maia, espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar.
- 02/05/2018 a 31/05/2018 - Exposição "As Maravilhas Artísticas de Ferreira de Castro", espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a Casa-Museu Regional de Oliveira de Azeméis.
- 08/05/2018 - Palestra "Economia Circular e Responsabilidade Social" (2ª Edição TecMeetings "Economia Social"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 08/05/2018 - Sessão "A Nova Vaga da Democracia Digital" integrada na Conferência "Democracia 4.0 - O Futuro da Democracia na Era Digital", transmitida por videoconferência no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com a Casa do Conhecimento.
- 17/05/2018 - Fórum Match@Indústria4.0, no espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a Reitoria.
- 18/05/2018 a 02/06/2018 - Exposição áudio-bibliográfica "120 anos do nascimento de Ferreira de Castro", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar.
- 22/05/2018 - Palestra "Empreendedorismo Cooperativo e Cooperativismo Jovem" (2ª Edição TecMeetings "Economia Social"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 28/05/2018 a 30/06/2018 - Semana Japonesa, exposição de arte japonesa de arranjos florais e os workshops

- "Ritual do Chá", "Origami" e "Kitsuke", eventos realizados na Biblioteca Fernão Mendes Pinto. Evento organizado em colaboração com o Departamento de Estudos Asiáticos, ILCH.
- 01/06/2018 - Seminário INTEROP: A interoperabilidade na União de Segurança, espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com a Casa do Conhecimento da UMinho.
- 04/06/2018 a 30/06/2018 - Exposição "Os Lugares de Pessoa", espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a Casa Fernando Pessoa.
- 04/06/2018 a 30/06/2018 - Exposição Bibliográfica "130 anos do nascimento de Fernando Pessoa", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar.
- 12/06/2018 - Palestra "Indústrias Criativas" (2ª Edição TecMeetings "Economia Social"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 26/06/2018 - Palestra "Modelos de Negócio Sociais" (2ª Edição TecMeetings "Economia Social"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 04/07/2018 e 08/07/2018 - Sessões de treino e final da 19ª edição do "IdeaLab - Laboratório de Ideias de Negócio", espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 05/07/2018 - Workshop "TEXMATRIX - Matriz de Conhecimento p/ Inovação e Competitividade no Setor Têxtil", evento dedicado à Gestão da Inovação na Indústria Têxtil, espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 20/07/2018 a 14/07/2018 - Exposição "Gigantes da Ciência", espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em parceria com o Centro de Ciência Viva da Universidade de Coimbra – RÓMULO.
- 24/07/2018 - Seminário "A Propriedade Industrial e as Patentes Biotecnologia", espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 12/09/2018 - Sessão de esclarecimento sobre a Call MVP da Portugal Ventures, espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 21/09/2018 a 27/10/2018 - Festival Encontros da Imagem, com a exposição a "Viv(r)e la vie!" de Ana Galan, no espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho em Gualtar e as exposições "Interlude" de Bruno Silva e "5 p.m Hotel da Gloria" de Eduardo Brito e Rui Hermenegildo, no espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no campus de Azurém.
- 03/10/2018 - Sessão de encerramento do Programa Mentorias UMinho, espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com a Reitoria.
- 08/10/2018 a 03/11/2018 - Celebração dos "20 anos do Prémio Nobel de Literatura - José Saramago", com duas iniciativas (exibição de fragmentos de textos de diferentes obras e emissão do discurso do autor), espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no campus de Gualtar.
- 05/11/2018 a 30/11/2018 - Exposição "ASPA – 40 Anos de Luta(s)", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com a ASPA - Associação para a Defesa, Estudo e Divulgação do Património cultural e Natural.
- 05/11/2018 a 30/11/2018 - Exposição cartográfica "Portugalliae Descriptio - do 1º mapa conhecido (1561) ao 1º mapa moderno (1865)" e aula aberta sobre o tema, proferida por Luís Miguel Moreira do Departamento de Geografia da Universidade do Minho, espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho

no campus de Azurém.

- 13/11/2018 - Palestra "Impacto Social e Turismo" (3ª Edição TecMeetings "Impacto Social"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 27/11/2018 - Discussão informal "A Hierarquia do Conhecimento I", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com a Associação de Estudantes de Psicologia da Universidade do Minho (AEPUM).
- 28/11/2018 - Conferência Inaugural da Licenciatura em Proteção Civil e Gestão do Território, espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com o ICS e EEUM.
- 28/11/2018 - Sessões de apresentação e esclarecimento dos Projetos de Investigação promovidos pelo Conselho Geral da Universidade do Minho, realizadas no dia 28 de novembro, nos espaços B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no campus de Gualtar e da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém.
- 03/12/2018 a 04/01/2019 - Exposição "A Sociedade Martins Sarmiento e as suas coleções", espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a Sociedade Martins Sarmiento.
- 03/12/2018 a 07/01/2019 - Exposição "A Alma Chinesa é Vermelha", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com do Instituto Confúcio da Universidade do Minho, com o apoio da Embaixada da República Popular da China em Lisboa.
- 06/12/2018 - Conversas Médicas "Violência no Namoro", espaço B-Lounge da Biblioteca Geral da UMinho no Campus de Gualtar. Evento organizado em colaboração com o Núcleo de Estudantes de Medicina da Universidade do Minho (NEMUM).
- 11/12/2018 - Palestra "Impacto Social e Design" (3ª Edição TecMeetings "Impacto Social"), espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 12/12/2018 - Encontro de Natal Empreendedor, com a apresentação dos resultados do Observatório de Empreendedorismo, uma iniciativa desenvolvida no âmbito do projeto NOE - Noroeste Empreendedor, espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com a TecMinho.
- 17/12/2018 - Bull Sessions: O Mundo das Patentes, espaço B-Lounge da Biblioteca da UMinho no Campus de Azurém. Evento organizado em colaboração com o Núcleo de Estudantes de Engenharia de Materiais (NEEMAT).

4. ANÁLISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

4.1. Análise global: objetivos e programa de gestão

No início do ano, tendo em conta os objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização da Universidade do Minho, os SDUM definiram os seus objetivos para 2018. Foram estabelecidos 12 objetivos operacionais, distribuídos por 3 dimensões (Eficácia, Eficiência e Qualidade), tendo sido ainda identificados um ou vários indicadores para cada objetivo, e estabelecidas as respetivas metas para 2018. Para cada uma das dimensões, objetivos operacionais e indicadores foi estabelecida uma ponderação, tendo em conta a sua relevância e impacto.

A Figura 59 sintetiza os resultados obtidos em cada uma das dimensões e objetivos operacionais. A informação detalhada, com todos os indicadores, objetivos, dimensões e resultados globais encontra-se na Figura 60.

Objetivos Operacionais	Ponderação	Taxa de realização
Eficácia		97,76%
OBJ.1	35%	93,42%
OBJ.2	10%	87,70%
OBJ.3	15%	100,00%
OBJ.4	10%	95,35%
OBJ. 5	20%	106,83%
OBJ. 6	10%	103,96%
Eficiência		105,20%
OBJ.7	60%	117,28%
OBJ.8	40%	87,09%
Qualidade		97,89%
OBJ.9	40%	100,79%
OBJ.10	20%	100,00%
OBJ.11	20%	87,88%
OBJ.12	20%	100,00%

Figura 59: Indicadores e resultados em 2018

No que diz respeito aos objetivos operacionais, 7 foram atingidos ou superados, enquanto 5 não foram atingidos. Nos 5 objetivos que registaram resultados aquém do esperado, o desvio verificado não foi muito elevado (variou entre 2,11% e 12,91%).

Ainda mais significativa é a análise do desempenho dos indicadores. Como se pode constatar a grande maioria das metas definidas foram atingidas ou ultrapassadas (23 indicadores assinalados a verde), mas verificou-se também um número significativo (11 assinalados a amarelo ou vermelho) de indicadores em que os resultados obtidos ficaram aquém das metas estabelecidas. Desse conjunto, 6 indicadores (assinalados a vermelho) registaram desvios mais expressivos (superiores a 10% e que chegaram a atingir os 80%).

Globalmente, considerando a ponderação dos diversos indicadores, objetivos operacionais e dimensões, os SDUM conseguiram atingir 99,29% dos objetivos.

Analisando os principais processos da cadeia de valor, comparativamente com o ano anterior, o desempenho manteve-se semelhante, com ligeiras melhorias em alguns processos e retrocesso em outros. No que se refere aos serviços de empréstimo, registaram-se níveis de utilização inferiores aos verificados em 2017 relativamente ao empréstimo de publicações, quanto ao número de utentes ativos e ao número de transações (empréstimos, devoluções, renovações e reservas) efetuados nos balcões de atendimento. No entanto, o serviço de empréstimo de cabinas individuais, gabinetes de estudos de grupo, sala multimédia, cacifos, portáteis, extensões elétricas e de algumas obras de referência, registou em 2018 um crescimento de mais de 20% representando já mais de 40% do total dos movimentos registados na BGUM e na BPG.

O número de visitas per capita registou um ligeiro aumento, sobretudo sustentado pelo aumento das visitas à Biblioteca Geral, dados que na maioria das bibliotecas se registaram ligeiras diminuições do número de visitas.

Relativamente ao tempo médio de tratamento dos documentos, desde a sua entrada no circuito documental até ao seu envio para as bibliotecas destinatárias, registou-se um valor médio superior ao do ano anterior.

Continuaram a registar-se variações negativas na evolução da utilização de diferentes componentes da biblioteca digital.

No que diz respeito ao RepositóriUM, o ano de 2018 ficou marcado pelo impacto dos processos de avaliação do desempenho dos docentes relativo ao triénio 2015-2017 de algumas UOEl da Universidade, e ainda da disponibilização (no final de 2017) da aplicação “Publicações Académicas” na Intranet da UMinho, que interoperava com o RepositóriUM. Em 2018 todas as metas relacionadas com o RepositóriUM (número de documentos, percentagem da produção científica depositada, e número de downloads) foram ultrapassadas.

Relativamente à formação dos utilizadores registou-se um crescimento significativo quer do número de ações, quer do número de participantes.

Finalmente, deve sublinhar-se que a satisfação dos utentes das bibliotecas, tal como avaliada pelos inquéritos realizados, se manteve muito elevada. Os resultados obtidos são globalmente semelhantes aos dos anos anteriores, com uma ligeira subida do resultado do questionário Libqual e descida no questionário de satisfação com o atendimento.

Monitorização Objetivos 2018

Objetivos Operacionais (a)	OE (b)	Indicador (c)	Processos (d)	Meta 2018 (e)	Peso (f)	Ponderação (g)	Resultado (h)	Desvio	Taxa Realização	
Eficácia		50%							97,76%	
OBJ.1 Aumentar a procura das bibliotecas enquanto espaços e serviços	OE1, OE5	Visitas per capita	SLE; GFUAE	39	60%	35%	39	0,00%	100,00%	
		N.º de sessões no catálogo bibliográfico e no serviço de pesquisa AbZ	SDD	360 000	20%		151 242	-57,99%	42,01%	
		Participantes em ações de formação/apresentação das bibliotecas	GFUAE	1 750	10%		2781	58,91%	158,91%	
		Utilização de serviços multimedia	SDD	115	10%		105	-8,70%	91,30%	
OBJ.2 Diversificar e atualizar a oferta de serviços das bibliotecas	OE1, OE5	Número de serviços/produtos novos ou reformulados	PCDS	3	40%	10%	4	33,33%	133,33%	
		Ações de melhoria e modernização das bibliotecas enquanto espaços, equipamentos e sistemas	PCDS	5	40%		1	-80,00%	20,00%	
		Ações de formação/apresentação das bibliotecas	GFUAE	110	20%		145	31,82%	131,82%	
OBJ.3 Consolidar oferta de serviços de gestão de dados científicos	OE1,OE2 OE4	Instalação e projeto-piloto de Repositório de Dados Abertos	GRI; GP	1 repositório 3 coleções	35%	15%	1 repositório 3 coleções	0,00%	100,00%	
		Ações de suporte a planos de gestão de dados	GRI; GP	2	25%		2	0,00%	100,00%	
		Ações de suporte e formação de gestão de dados (conteúdos e atividades)	GRI;GP	3	30%		3	0,00%	100,00%	
		Gestão dos dados produzidos/recolhidos nos SDUM	GRI;GP	2	10%		2	0,00%	100,00%	
OBJ.4 Estabelecer serviços editoriais para a Uminho	OE1, OE2, OE4	Definição de serviços para gestão de coleções de revistas e livros	PCDS; GP	2	30%	10%	2	0,00%	100,00%	
		Alojamento de revistas científicas e académicas	PCDS; GP	2	25%		2	0,00%	100,00%	
		Publicação de livros (eletrónicos ou papel) através de serviço de gestão de publicações	PCDS; GP	2	25%		1	-50,00%	50,00%	
		Ações de apoio/formação de gestão editorial e publicação online	GP	2	10%		3	50,00%	150,00%	
		Utilização do serviço de atribuição de DOI	GP	200	10%		257	28,50%	128,50%	

Objetivos Operacionais (a)	OE (b)	Indicador (c)	Processos (d)	Meta 2018 (e)	Peso (f)	Ponderação (g)	Resultado (h)	Desvio	Taxa Realização
OBJ. 5 Consolidar o RepositóriUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada	OE2 OE4	Número de documentos no RepositóriUM	GRI	54000	35%	20%	55427	2,64%	102,64%
		Percentagem da produção científica da U.M. do último triénio depositada	GRI	66%	35%		69%	4,55%	104,55%
		Número de downloads	GRI	1 750 000	30%		2001430	14,37%	114,37%
OBJ. 6 Reforçar a visibilidade nacional e internacional e o impacto na UMinho dos projetos Open Access dos SDUM	OE2 OE4	Número de apresentações em eventos nacionais e internacionais	PCDS; GP	60	25%	10%	77	28,33%	128,33%
		Participação em novos projetos europeus e iniciativas nacionais	PCDS; GP	3	25%		3	0,00%	100,00%
		Participação em grupos técnicos de redes internacionais e nacionais	PCDS; GP	11	10%		10	-9,09%	90,91%
		Número de participantes em visitas técnicas e programas de intercâmbio profissional	GP	10	10%		14	40,00%	140,00%
		Programa formação sobre ciência aberta na UMinho	PCDS; GP	3	10%		1	-66,67%	33,33%
		Conteúdos do site Open Access	GP	44	20%		45	2,27%	102,27%
Eficiência	20%								105,20%
OBJ.7 Melhorar, agilizar e desmaterializar os trâmites processuais	OE3, OE5	Tempo médio do circuito documental	GA; GCD	2,3	60%	60%	2,4	4,35%	104,35%
		Percentagem de publicações depositadas no RepositóriUM através de interoperabilidade com outros sistemas	GRI	30,00%	40%		41,0%	36,67%	136,67%
OBJ.8 Melhorar a produtividade	OE3, OE5	Custo por utente	Processos da Cadeia de Valor	37,50 €	60%	40%	39,52 €	-5,11%	94,89%
		Documentos processados por colaborador	GCD	1000	40%		754	-24,60%	75,40%
Qualidade	30%								97,89%
OBJ.9 Manter o nível de satisfação dos utentes	OE3	Satisfação global revelada através de inquérito (LibQual)	Processos da Cadeia de Valor; TNCR	7,2	60%	40%	7,4	2,78%	102,78%
		Satisfação com atendimento	SLE	9,1	40%		8,9	-2,20%	97,80%

Objetivos Operacionais (a)	OE (b)	Indicador (c)	Processos (d)	Meta 2018 (e)	Peso (f)	Ponderação (g)	Resultado (h)	Desvio	Taxa Realização
OBJ.10 Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade	OE3	Manutenção da certificação ISO 9001	PCDS	Manutenção certificação	100%	20%	Manutenção	0,00%	100,00%
OBJ.11 Aumentar o nível de formação e qualificação dos colaboradores	OE3	N.º de colaboradores que realizam formação	GCSF	33	100%	20%	29	-12,12%	87,88%
OBJ.12 Melhorar a comunicação interna, promover o espírito de equipa e avaliar a satisfação dos colaboradores	OE3	Satisfação global dos colaboradores dos SDUM, revelada por questionário	PCDS	3,3	100%	20%	3,3	0,00%	100,00%
Resultado Global							99,29%		

Figura 60: Resultados do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 2018

5. NOTAS FINAIS

Do conjunto da informação constante deste relatório, e para além da operação regular das bibliotecas da UMinho e dos serviços que estas oferecem, destacam-se seguidamente alguns dos aspetos mais significativos que marcaram a atividade dos Serviços em 2018.

Desde logo merece referência o significativo esforço realizado em torno da integração e interoperabilidade do RepositóriUM com o sistema “Publicações Académicas” e o impacto dos processos de avaliação docente em algumas UOEl que ocorreram em 2018. O aumento do volume de trabalho, que foi particularmente significativo no primeiro trimestre, manteve-se ao longo do ano de 2018 com a gestão e curadoria de informação, resultando em milhares de operações de controlo de autoridade, harmonização e correção de elementos de metadados.

Por outro lado, apesar de todos os esforços desenvolvidos pelos SDUM, nomeadamente na realização de testes, validações e correções na interface e funcionalidade na nova versão do software DSpace que deveria passar a ser usada no RepositóriUM, não foi possível concluir esse processo de upgrade, por razões a que os SDUM são alheios.

Em segundo lugar, deve mencionar-se o significativo volume de trabalho relacionado com os projetos de acesso aberto, que atingiu níveis sem precedentes em 2018. No primeiro semestre de 2018 os SDUM estiveram envolvidos, em simultâneo, em 5 projetos europeus H2020, que passaram a ser 4 no segundo semestre. Para além dos projetos europeus, os SDUM continuaram a assegurar a coordenação científica e técnica do projeto RCAAP, e viram-se envolvidos em várias outras iniciativas e projetos, como o desenvolvimento de um MOOC sobre Gestão de Dados de Investigação para a plataforma NAU, e de um MMOC sobre Ciência Aberta em colaboração com a Fundação Osvaldo Cruz do Brasil.

Apesar do reforço da equipa dos projetos ocorrido em finais de 2017 e no início de 2018, o volume de trabalho acumulado criou uma grande pressão e dificuldade na execução (nomeadamente no cumprimento dos calendários) dos diferentes projetos. Perspetivando-se a manutenção de um volume de trabalho igual ou superior ao de 2018 no ano de 2019 (apesar do fim de dois projetos H2020 no primeiro semestre) será necessário reforçar a capacidade de trabalho, recorrendo a novas colaborações (em regime de aquisição de serviços e/ou contratos de trabalho), e reforçar o planeamento, gestão e monitorização do trabalho.

Em terceiro lugar, merece especial destaque, o trabalho desenvolvido pelos SDUM para a criação da UMinho Editora, que acabou por ser formalmente constituída em dezembro 2018. Ao longo do ano os SDUM realizaram um vasto conjunto de atividades (desde a definição dos serviços até à sua operacionalização) que garantiram as condições para a apresentação pública da UMinho Editora em fevereiro de 2019. A atividade de gestão editorial é uma nova área de trabalho dos SDUM, que irá certamente ganhar maior dimensão e relevância nos próximos anos à medida que a UMinho Editora se afirme e consolide.

O aumento do volume de trabalho e a diversificação das tarefas e responsabilidades dos SDUM, que se verificou de forma particularmente significativa em 2018 só foi parcialmente acompanhado pelo reforço e estabilização da equipa de trabalho dos SDUM. De facto, contrariamente à expectativa existente no início do ano, não foi possível regularizar as três situações enquadradas no programa de regularização extraordinária dos vínculos precários na Administração Pública (PREVPAP), nem proceder ao recrutamento de dois novos assistentes técnicos, já

sinalizados à Reitoria da Universidade do Minho.

Espera-se que em 2019, para além dos dois processos atrás referidos, se possam ainda concretizar outras medidas, como a mobilidade intercarreiras de funcionários dos SDUM ou o recrutamento de novos colaboradores, que permitam reforçar, estabilizar e motivar a equipa dos Serviços de Documentação. Também do lado da Direção dos Serviços, a motivação da equipa, o estímulo à participação, o reforço da comunicação interna e da colaboração intersectorial serão prioridades no ano de 2019.

Braga/Guimarães, fevereiro de 2019