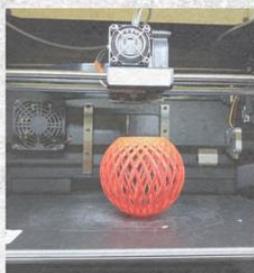




**Universidade do Minho**  
Serviços de Documentação

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019



**SDUM.2020**

# 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
2.2.3. DOTAÇÃO ORÇAMENTAL .....	7
3. ATIVIDADES.....	9
3.1. PROJETOS ACESSO ABERTO E CIÊNCIA ABERTA .....	9
3.1.1. PROJETO RCAAP .....	10
3.1.2. PROJETO FOSTER PLUS .....	11
3.1.3. PROJETO OPENAIRE CONNECT .....	11
3.1.4. PROJETO OPENAIRE ADVANCE.....	12
3.1.5. PROJETO FIT4RRI.....	12
3.1.6. PROJETO FAIRSF AIR .....	13
3.1.7. PROJETO ON-MERIT.....	13
3.1.8. PORTAL DO CONHECIMENTO .....	14
3.1.9. REPOSITÓRIO DA UNIVERSIDADE NACIONAL DE TIMOR LOROSAE .....	14
3.1.10. WEBSITE OPEN ACCESS .....	14

3.1.11. EVENTOS APRESENTAÇÕES E PUBLICAÇÕES.....	14
3.1.12. VISITAS .....	20
3.1.13. OUTROS PROJETOS E ATIVIDADES .....	21
<b>3.2. SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO PARA A GESTÃO DE DADOS CIENTÍFICOS.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3. SERVIÇOS DE EDIÇÃO .....</b>	<b>22</b>
<b>3.4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>24</b>
3.4.1. ANÁLISE DO DESEMPENHO COM CLIENTES .....	24
3.4.2. ANÁLISE SATISFAÇÃO COLABORADORES.....	26
3.4.3. ANÁLISE DO DESEMPENHO DOS FORNECEDORES.....	27
3.4.4. ANÁLISE DAS NÃO CONFORMIDADES E RECLAMAÇÕES E ESTUDO DE CAUSAS .....	27
3.4.5. ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS.....	28
3.4.6. FORMAÇÃO DOS COLABORADORES .....	29
<b>3.5. DA DIVISÃO DE BIBLIOTECONOMIA .....</b>	<b>30</b>
3.5.1. SETOR DE AQUISIÇÕES .....	30
3.5.2. SETOR DE CATALOGAÇÃO.....	32
3.5.3. SETOR DE ANÁLISE DOCUMENTAL.....	34
3.5.4. SETOR DE LEITURA E EMPRÉSTIMO.....	35
3.5.5. FUNDO DOCUMENTAL .....	40
<b>3.6. DA DIVISÃO DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>40</b>
3.6.1. SETOR DA BIBLIOTECA DIGITAL.....	40
3.6.2. SETOR DE DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO .....	46
3.6.3. REPOSITÓRIUM.....	49

3.6.4. SETOR DE INFORMÁTICA .....	54
3.6.5. SETOR DE FORMAÇÃO DE UTILIZADORES .....	58
3.6.6. SETOR DE ANIMAÇÃO .....	59
4. ANÁLISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL .....	62
<b>4.1. ANÁLISE GLOBAL: OBJETIVOS E PROGRAMA DE GESTÃO .....</b>	<b>62</b>
5. NOTAS FINAIS .....	65

## Figuras

Figura 1: Organigrama dos Serviços de Documentação .....	4
Figura 2: Funcionários que prestaram serviço nos Serviços de Documentação .....	6
Figura 3: Equipamentos informáticos adquiridos .....	7
Figura 4: Receitas .....	7
Figura 5: Despesas .....	8
Figura 6: Comunicações públicas em eventos nacionais e internacionais.....	19
Figura 7: Publicações de 2019.....	20
Figura 8: Visitas de estudo e trabalho de âmbito internacional.....	20
Figura 9: Programas de intercâmbio de âmbito nacional e internacional .....	21
Figura 10: Livros publicados pela UMinho Editora em 2019.....	23
Figura 11: Revistas alojadas pela UMinho Editora.....	23
Figura 12: Respostas ao questionário LibQual.....	25
Figura 13: Resultados do questionário Libqual .....	25
Figura 14: Questão 1 – Qualidade do atendimento.....	25
Figura 15: Questão 2 – Qualidade do atendimento por fator .....	25
Figura 16: Questão 3 – Avaliação global do atendimento .....	26
Figura 17: Resultados do questionário de satisfação dos colaboradores.....	26
Figura 18: Resultados do questionário de satisfação dos colaboradores.....	27
Figura 19: Reclamações dos utilizadores registadas e tratadas.....	27
Figura 20: Sugestões dos utilizadores registadas e tratadas .....	27
Figura 21: Não Conformidades, Sugestões de Melhoria e observações registadas.....	28

Figura 22: Não Conformidades, Sugestões de Melhoria e observações registada.....	29
Figura 23: Formação dos colaboradores .....	29
Figura 24: Aquisição de bibliografia em 2019.....	30
Figura 25: Investimento em livros, bases de dados e revistas .....	31
Figura 26: Novos livros recebidos .....	32
Figura 27: Publicações enviadas para as bibliotecas depositárias em 2018 e 2019 .....	33
Figura 28: Entradas mensais de novos registos bibliográficos em 2018 e 2019 .....	33
Figura 29: Publicações monográficas classificadas em 2018 e 2019.....	34
Figura 30: Movimentos de empréstimos de publicações nos balcões de atendimento.....	36
Figura 31: Movimentos de empréstimos de publicações nas bibliotecas da UMinho em 2019 .....	36
Figura 32: Movimentos de empréstimo de gabinetes, cabinas , laboratório e estúdio multimédia até 9/08 e de outros recursos nos balcões de atendimento da BGUM e da BPG .....	38
Figura 33: Reservas online de gabinetes, cabinas e área multimedia da BGUM e da BPG ..	39
Figura 34: Sessões e pesquisas no catálogo por mês/ano.....	41
Figura 35: Sessões e pesquisas no A-to-Z por mês/ano .....	412
Figura 36: Número de downloads na b-on .....	43
Figura 37: Número de downloads na b-on por mês e ano.....	43
Figura 38: Número de downloads na b-on por editora .....	44
Figura 39: Média de downloads por título.....	44
Figura 40: Número de pesquisas em bases referenciais b-on .....	44
Figura 41: Número de pesquisas em bases referenciais b-on por mês .....	44

Figura 42: Número de downloads em bases de texto integral.....	45
Figura 43: Número de downloads em bases de texto integral por mês .....	45
Figura 44: Número de pesquisas em bases referenciais .....	45
Figura 45: Número de pesquisas em bases referenciais por mês.....	45
Figura 46: Resposta a pedidos de fornecimento de documentos.....	45
Figura 47: Resposta a pedidos internos de documentos.....	46
Figura 48: Resposta a pedidos externos de documentos.....	46
Figura 49: Origem dos pedidos internos de documentos .....	47
Figura 50: Origem dos pedidos externos de documentos (área geográfica) .....	47
Figura 51: Distribuição temática de questões de referência .....	48
Figura 52: Número de documentos validados por mês em 2019 e evolução por anos.....	49
Figura 53: Tipos de documentos e tipos de acesso no último ano.....	50
Figura 54: Distribuição dos depósitos efetuados em 2019 por ano de publicação.....	50
Figura 55: Evolução de <i>downloads</i> e registos consultados por ano .....	51
Figura 56: Cobertura no mapa <i>mundi</i> de países e territórios com acessos ao RepositóriUM em 2019.....	51
Figura 57: Origem dos <i>downloads</i> ao RepositóriUM em 2019 .....	52
Figura 58: Origens do tráfego ao RepositóriUM .....	52
Figura 59: Sessões via “referência social” .....	52
Figura 60: Registos com informação de financiamento depositados no RepositóriUM.....	53
Figura 61: Curadoria de metadados em registos do RepositóriUM em 2019 .....	54
Figura 62: Constituição do parque informático dos SDUM.....	55

Figura 63: Percentagem do número de solicitações por tipo de intervenção .....	57
Figura 64: Percentagem de tempo despendido por tipo de intervenção.....	57
Figura 65: Percentagem de tempo despendido por sector.....	57
Figura 66: Ações de apresentação e formação.....	58
Figura 67: Atividades de extensão cultural.....	61
Figura 68: Indicadores e resultados em 2019.....	63

## **Abreviaturas e Siglas**

ACM - Association for Computing Machinery

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

BVAS – Biblioteca Vítor Aguiar e Silva

C.ALGORITMI - Centro Algoritmi

CCC - Current Contents Connect da Web of Science

CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade

CEHUM - Centro de Estudos Humanísticos

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 Arquitetura

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

EEG - Escola de Economia e Gestão

E. Medicina - Escola de Medicina

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/DH - Instituto de Ciências Sociais - Departamento de História

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

IE - Instituto de Educação

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

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 2019 foi marcado pela contratação de duas assistentes técnicas, e pela aposentação de uma assistente técnica. Por outro lado, contrariamente à expectativa, não se concluiu em 2019 a regularização das três situações enquadradas no PREVPAP - Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública, ainda que o processo tenha sido concluído e os novos contratos entrem em vigor no início de 2020.

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, foram realizadas diversas aquisições de serviços (totalizando 44 meses) em 2019. Os SDUM recorreram ainda à colaboração de diversos alunos bolsistas 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 2019 (funcionários com contrato por tempo indeterminado ou a termo):

Nome	Categoria
Alda Maria Vieira Silva	Assistente Técnico
Ana Gabriela Araújo Quadrado Sampaio	Assistente Técnico
Ana Paula Fernandes <b>(a)</b>	Assistente Técnico (CRP)
Ana Raquel Martins Truta	Técnico Superior (CRP)
Anabela Lopes Rocha	Assistente Técnico
André Manuel Monteiro Vieira	Técnico Superior (CRP)
Augusta Soares Lopes Silva Xavier Guimarães	Técnico Superior
Carla Sofia Fernandes Marques	Técnico Superior (CRP)
Carolina Soares 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 <b>(b)</b>	Assistente Técnico

Maria Matilde Martins Almeida	Chefe de Divisão
Maria Paula Machado Sousa Marques	Assistente Técnico
Maria Sameiro Nogueira Machado Martins	Assistente Técnico
Maria Sameiro Silva Oliveira	Assistente Técnico
Maria Teresa Moreira Martins Costa	Assistente Técnico (CRP)
Nadine Gonçalves Rebelo Ferraz <b>(a)</b>	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 Otelto Santos Saraiva Cruz	Técnico Superior
Rui Miguel Oliveira Martins	Assistente Técnico (CRP)
Senhorinha Santa Cruz Passos	Assistente Operacional
Severina Manuela Costa Araújo	Coordenador Técnico
Susana Cristina Lima Alves	Assistente Técnico
Teresa Gomes Costa Ferreira	Assistente Técnico

- a) Início de funções a 21 de outubro em contrato CRP
- b) Reformada a partir do dia 1 de setembro de 2019

**Figura 2: Funcionários que prestaram 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 2019 foi a disponibilização na BGUM de mais uma sala de estudo em grupo com 8 lugares.

### 2.2.2. Mobiliário e Equipamentos

Em 2019 foi possível proceder à aquisição de algum mobiliário (para a Biblioteca Fernão Mendes Pinto e para a Biblioteca do campus de Azurém) e alguns equipamentos informáticos, para substituir equipamentos que estavam obsoletos ou para melhorar os serviços aos utentes.

No entanto, dado que as verbas para a aquisição da maioria destes equipamentos apenas foram disponibilizadas em dezembro de 2019 a totalidade do mobiliário adquirido e uma parte significativa do equipamento informático apenas ficou disponível em 2020.

A Figura 3 apresenta a lista dos principais equipamentos informáticos adquiridos em 2019, identificando aqueles que ficaram já disponíveis para utilização até ao final do ano. Para além destes, foram ainda adquiridos vários pequenos equipamentos e componentes informáticos (pistolas de leitura de códigos de barras, discos externos, auscultadores, etc.).

Equipamentos informáticos		
Adquiridos	Descrição	Disponíveis em 31/12/2019
5	Computadores portáteis - serviço de empréstimo	3
3	Computadores portáteis – postos de trabalho e formação	0
5	Computadores desktop - postos de trabalho	5
4	Computadores all-in-one - postos de pesquisa	0
1	LCD LG 43” para sistema de informação	1
2	Impressoras de etiquetas	0
1	Scanner A3	0
1	Scanner A4	0

**Figura 3: Equipamentos informáticos adquiridos**

### 2.2.3. Dotação Orçamental

A Figura 4 sintetiza a origem das receitas dos Serviços de Documentação em 2019.

Dotação inicial Orçamento Estado	1.000,00 €
Reforços em verbas do orçamento	123 617,73 €
Saldo do exercício de 2018 da dimensão 55304.PT0078.93	5 028,55 €
Venda de serviços	29 150,55 €
Transferências de componente Institucional de projetos para dimensão 55304.PT0078.93	8. 996,27 €

**Figura 4: Receitas**

A Figura 5 sintetiza o total de despesas dos Serviços de Documentação em 2019, discriminadas pelas rubricas Orçamento, Receitas Próprias e Capital, comparando com o que aconteceu em matéria de despesas em 2018.

Designação	2019			TOTAL	2018	Diferença 2018/2019
	CORRENTES	PSET	CAPITAL			
Assistência de máquinas (a)	5 701,05 €	318,57 €		6 019,62 €	4 932,75 €	1 086,87 €
Publicações e Bases de Dados (b)	45 141,00 €	17 662,08 €		62 803,08 €	4 539,96 €	58 263,12 €
Catálogo	0,00	0,00 €		1,47 €	3 167,25 €	-3 165,78 €
Serviços Editoriais	0,00 €	0,00 €		0,00 €	397,30 €	-397,30 €
Comunicações	0,00 €	0,00 €		0,00 €	0,00 €	0,00 €
Difusão de Informação	0,00 €	373,62 €		373,62 €	102,12 €	271,50 €
Encadernações	0,00 €	0,00 €		0,00 €	555,96 €	-555,96 €
Equipamentos	0,00 €	0,00 €		0,00 €	0,00 €	0,00 €

Fotocópias	0,00 €	0,00 €		0,00 €	129,15 €	-129,15 €
Deslocação em serviço	2 589,27 €	450,14 €		3 039,41 €	2 651,99 €	387,42 €
Informática (consumíveis)	314,84 €	597,15 €		911,99 €	1 003,71 €	-91,72 €
Informática (Software)	782,28 €	1 967,13 €		2 749,41 €	2 458,16 €	291,25 €
Informática (Equipamentos)	0,00 €	269,80 €	13 198,11 €	13 467,91 €	2 131,10 €	11 336,81 €
Leitura e empréstimo	0,00 €	282,03 €		282,03 €	528,14 €	-246,11 €
Mobiliário	0,00 €	0,00 €	6 446,15 €	6 446,15 €	0,00 €	6 446,15 €
Consultadoria c)	0,00 €	4 718,49 €		4 718,49 €	4 238,68 €	479,81 €
Secretaria	133,63 €	570,10 €		702,26 €	39,21 €	663,05 €
Despesas com Pessoal d)	41 342,93 €	3 192,20 €		44 535,13 €	44 724,16 €	-189,03 €
Eventos e Atividades Culturais	0,00 €	60,47 €		60,47 €	7 328,38 €	-7 267,91 €
Despesas diversas		268,69 €		268,69 €	515,62 €	-246,93 €
Despesas de Infraestruturas e)	2 857,09 €	1 855,19 €		4 712,28 €	344,40 €	4 367,88 €
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>98 862,09 €</b>	<b>32 585,66 €</b>	<b>19 644,26 €</b>	<b>151 092,01 €</b>	<b>172 594,25 €</b>	<b>71 303,97 €</b>
Abatimentos às Receitas f)		2 055,00 €		2 055,00 €	9 923,21 €	-7 868,21 €
<b>TOTAL</b>	<b>98 862,09 €</b>	<b>34 640,66 €</b>	<b>19 644,26 €</b>	<b>153 147,01 €</b>	<b>89 711,25 €</b>	<b>63 435,76 €</b>

(a) Exceto máquinas de fotocópias

(b) Publicações e Bases de Dados (6.850,52 € transitou de 2018)

(c) Consultadoria (1.340,64 € transitou de 2018)

(d) Aquisições de Serviços, publicitação contratos e alunos

(e) Infraestruturas (824,10€ transitou de 2018)

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

#### Figura 5: Despesas

Desta análise comparativa resulta um significativo aumento global das despesas em 2019, relativamente a 2018 (ano em que já se tinha registado um aumento), que em grande medida se ficou a dever ao aumento das despesas com bases de dados que passaram a ser imputadas aos SDUM, enquanto em anos anteriores eram imputadas centralmente. Registaram-se também aumentos significativos nas despesas com equipamentos informáticos e mobiliário, áreas onde não tinha sido possível realizar os investimentos necessários em 2018.

## **3. ATIVIDADES**

### **3.1. Projetos Acesso Aberto e Ciência Aberta**

O ano de 2019 foi de intensa atividade para o gabinete de projetos Open Science dos SDUM com o arranque de dois novos projetos europeus, a conclusão de projetos H2020 e a prossecução da execução de outros dois.

O projeto FOSTER Plus – Fostering the practical implementation of Open Science in Horizon 2020 and beyond, coordenado pelos SDUM, chegou ao seu termo em abril e resultou na disponibilização de um portal de formação para a ciência aberta que integra o “Open Science toolkit” e o “Open Science training handbook” com tradução em português. Foi também concluído o projeto OpenAIRE-connect – OpenAIRE-CONNECTing scientific results in support of Open Science – que desenvolveu um novo serviço da infraestrutura OpenAIRE designado de Research Community Open Science Gateway.

Por outro lado, iniciaram-se dois novos projetos europeus com financiamento H2020: FAIRsFAIR (Fostering Fair Data Practices in Europe), com duração de 36 meses e iniciado em março, e o projeto ON-MERRIT (Observing and Negating Matthew Effects in Responsible Research & Innovation Transformation), com início em outubro e a duração de 30 meses.

Os projetos que se mantiveram em desenvolvimento foram o FIT4RRI e o projeto OpenAIRE Advance.

No contexto da participação em projetos europeus, nomeadamente na infraestrutura OpenAIRE, os SDUM foram os organizadores locais da Conferência internacional “Open Science FAIR”, uma iniciativa co-organizada por quatro projetos europeus – OpenAIRE, FIT4RRI, EOSC-Secretariat e FAIRsFAIR – realizado no Porto nos dias 16,17 e 18 de setembro. Este evento significou um esforço e trabalho acrescido da equipa de projetos Open Science, mas representou uma realização de grande relevância, não apenas no contexto nacional, mas à escala europeia e internacional. A Open Science FAIR reuniu 397 delegados de mais de 30 países diferentes e procurou sugerir roteiros para a realização da Ciência Aberta, da comunicação académica e para a implementação dos princípios FAIR data.

A nível nacional, os SDUM mantiveram a participação e coordenação científica e técnica das atividades do projeto de âmbito nacional RCAAP – Repositórios Científico de Acesso Aberto de Portugal, que resultou na organização da 11ª Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta e do 5º Fórum de Gestão de Dados de Investigação, ambas iniciativas dinamizadas em conjunto com a FCT-FCCN. Por último, os SDUM concluíram o MOOC “O essencial da gestão de dados de investigação”, um curso online disponibilizado na plataforma NAU e que no final do ano contava já com a inscrição de mais de 900 pessoas.

### **3.1.1. Projeto RCAAP**

A atividade do projeto RCAAP, durante o ano de 2019, teve um conjunto de desenvolvimentos adicionais muito além da operação e manutenção dos serviços disponibilizados habitualmente pelo projeto (Portal RCAAP; 28 Repositórios SARI; 20 Revistas Científicas (SARC); 1 Repositório de Dados Científicos; Validador; Diretório Luso-Brasileiro; Repositório Comum; SCEUR).

A evolução do RCAAP continuou a ser globalmente positiva e a atividade desenvolvida demonstrou, uma vez mais, o compromisso da comunidade em contribuir para o projeto RCAAP na constante disponibilização de conteúdos nos seus recursos. Não foi possível desenvolver todas as atividades previstas no plano de trabalho para 2019, 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 2020.

Os principais marcos de 2019 foram a contínua reorganização e automatização dos procedimentos técnicos que facilitam futuras intervenções e operações e a constante implementação do novo portal RCAAP, nomeadamente a incorporação do conceito de entidades. Manteve-se o acompanhamento do desenvolvimento do DSpace 7 com as diferentes integrações e criação de documentação de suporte, principalmente focadas na gestão de entidades. Deu-se continuidade às integrações entre RCAAP e PTCRIS e a interoperabilidade do Portal RCAAP com os Repositórios Institucionais e o CIENCIAVITAE. Neste último caso foi implementada a funcionalidade de envio de publicações do serviço de currículos para os repositórios assim como a possibilidade de importar publicações do Portal RCAAP para o serviço de currículos.

Em 2019 foram integrados no Portal RCAAP 38 novos recursos (7 instituições que aderiram ao serviço Repositório Comum e 31 revistas científicas) e, decorrente dos trabalhos de interoperabilidade entre o Portal RCAAP, os Repositórios Institucionais e o CIENCIAVITAE, para a Comunidade SARI foram realizados Webinars sobre o controlo de autoridade no que diz respeito aos autores.

Os desenvolvimentos associados ao novo Portal RCAAP, do ponto de vista técnico, foram concluídos, decorrendo ainda trabalhos de melhoramento relativos à usabilidade do Portal, nomeadamente a inclusão de novos Dashboards e alinhamento entre a interface pública e o software agregador.

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

Também em 2019, houve um cimentar das atividades do projeto focadas na gestão de dados de investigação através da organização do Fórum de Gestão de Dados.

Tal como vem acontecendo desde 2010, ao longo do ano foi realizado o trabalho preparatório e organizativo da 10ª Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta, que decorreu em Manaus de 1 a 4 de outubro.

### **3.1.2. Projeto FOSTER Plus**

O projeto FOSTER Plus (acrónimo de Fostering the practical implementation of Open Science in Horizon 2020 and beyond), coordenado pelos SDUM e com a participação de mais doze instituições europeias, terminou em abril de 2019. Ao longo dos seus dois anos de duração, o projeto FOSTER Plus atingiu ou ultrapassou a generalidade dos objetivos e indicadores inicialmente definidos, e obteve um elevado impacto e visibilidade.

Entre outros resultados e indicadores destacam-se aqui o Open Science Training Handbook (OSTH), que foi traduzido para vários idiomas incluindo o português (versão do Manual de Formação em Ciência Aberta disponível em <https://book.fosteropenscience.eu/pt/>), o Open Science Toolkit (um conjunto de 10 cursos sobre as principais dimensões e componentes da ciência aberta), o depósito de mais de 1300 novos recursos no Portal FOSTER, a realização de mais de 150 sessões de formação em 41 países com mais de 500 participantes, 59 webinars com mais de 2300 participantes, 9 cursos na modalidade e-Learning e a realização de 10 bootcamps que formaram mais de duas centenas de formadores em ciência aberta.

Em 2019, adicionalmente a todo o trabalho de coordenação do projeto, necessário para a sua conclusão com sucesso, e apresentação atempada dos relatórios de atividades e financeiro, os SDUM desenvolveram uma intensa atividade de formação. De facto, para além da dinamização e participação ativa em várias sessões de formação, webinars e cursos e-learning, os SDUM organizaram o Bootcamp Luso-Espanhol de formação de formadores em Ciência Aberta em Salamanca, que reuniu 34 pessoas de Portugal e Espanha, e promoveram também um Bootcamp para membros da Fundação Oswaldo Cruz, no Rio de Janeiro em abril, com a participação de 20 pessoas.

A metodologia e os materiais desenvolvidos para os bootcamps do FOSTER foram ainda usados num bootcamp para um grupo de bibliotecários e gestores de ciência das universidades da Costa Rica, organizado pelos SDUM e realizado na UMinho em setembro, já após a conclusão do projeto.

Esta foi uma das consequências da estratégia de sustentabilidade definida pelos parceiros antes do final do projeto, que passam por contribuições voluntárias e pela utilização de sinergias de outras iniciativas e projetos que realizam ou suportam atividades de formação.

### **3.1.3. Projeto OpenAIRE Connect**

O projeto OpenAIRE-connect (OpenAIRE-CONNECTing scientific results in support of Open Science) foi concluído em junho com a disponibilização de um novo serviço para a infraestrutura OpenAIRE, o Research Community Open Science Gateway e a expansão do OpenAIRE research graph para a incorporação de outro tipo de resultados e produtos de investigação, como por exemplo software ou protocolos. Os SDUM apoiaram toda a fase de testes realizada junto de investigadores e foram responsáveis pela integração das novas funcionalidades resultantes do projeto no serviço OpenAIRE para gestores de repositórios – o “Dashboard for Content Providers”.

Os SDUM foram responsáveis por toda a atividade de suporte e disseminação do projeto organizando workshops

e webinars e concebendo materiais de formação, destacando-se os workshops realizados na Conferência Open Repositories em Hamburgo e na Reunião Anual da Confederação Mundial de Repositórios de Acesso Aberto (COAR) em Lyon, estes eventos destinados a gestores de repositórios, e ainda o workshop para investigadores jovens da área de oceanografia e ciências marinhas realizado em Cádiz na Assembleia geral da EUROMarine.

### **3.1.4. Projeto OpenAIRE Advance**

O projeto OpenAIRE Advance, que corresponde à 4ª fase do desenvolvimento da Infraestrutura OpenAIRE de acesso aberta para a investigação na Europa, entrou em 2019 no segundo ano de execução. O OpenAIRE-Advance (OpenAIRE Advancing Open Scholarship) visa promover o fortalecimento da Ciência Aberta na Europa e afirmar-se como um pilar da European Open Science Cloud (EOSC). Os SDUM são 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 na gestão do novo serviço para gestores de repositório, o Dashboard for Content Providers.

Neste segundo ano de execução do projeto, destaca-se a dinamização da área de suporte com a disponibilização de 30 guias para a ciência aberta e os serviços OpenAIRE e ainda a co-organização do evento internacional Open Science FAIR. No âmbito nacional, os SDUM asseguraram mais de 30 ações de disseminação ou formação sobre ciência aberta no quadro do H2020 e contactaram mais de 100 projetos H2020 com coordenação de instituições portuguesas. Dinamizaram ainda quatro webinars para a comunidade nacional e promoveram um workshop para gestores de repositórios na Jornadas da FCCN realizadas em maio.

### **3.1.5. 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) atuando em duas áreas fundamentais: 1ª) melhorar a oferta de formação de RRI e Open Science disponível atualmente, 2ª) promover a difusão de políticas e práticas de governação geradoras de ambientes facilitadores da implementação da RRI e Open Science. Em 2019 prosseguiu a atividade no seu terceiro ano de execução com a realização de duas reuniões de projeto e a co-organização do evento internacional Open Science FAIR.

O FIT4RRI é um projeto europeu com financiamento do H2020 onde os SDUM assumem a coordenação das atividades de capacitação para a Ciência Aberta e da produção de conteúdos de formação para disponibilização online. Neste quadro, no primeiro trimestre do ano, os SDUM promoveram uma chamada de âmbito europeu para financiar ações de formação sobre RRI e Open Science em instituições de investigação, tendo aprovado o apoio financeiro a cinco eventos de formação. Adicionalmente, durante o ano, os SDUM coordenaram o desenvolvimento de quatro novos cursos online e prosseguiram a organização do RRI Toolkit que irá integrar em 2020 o portal de

formação FOSTER e as quatro novas especializações que vão compor a área dos *learning paths* da plataforma de formação FOSTER Open Science.

### **3.1.6. Projeto FAIRsFAIR**

FAIRsFAIR (Fostering Fair Data Practices in Europe) é um novo projeto H2020 com participação dos SDUM que arrancou no mês de março e tem a duração de 36 meses. Apresenta como objetivo central disponibilizar soluções práticas para a utilização dos princípios dos dados FAIR (Findable, Accessible, Interoperable, Reusable) ao longo do ciclo de vida dos dados de investigação. A sua ênfase está na promoção da cultura de dados FAIR e na adoção de boas práticas para tornar os dados FAIR. Este projeto irá desempenhar um papel fundamental no desenvolvimento de normas globais para a certificação FAIR de repositórios e dos dados neles contidos, contribuindo para as políticas e práticas que irão transformar o programa EOSC numa infraestrutura operacional.

Do conjunto de resultados esperados ao longo do projeto, destacam-se, o aumento da produção e uso de dados FAIR, a criação de um centro de competências FAIR para todas as comunidades, o desenvolvimento de modelos e currículos académicos para a formação em gestão de dados FAIR e a sua integração nos programas universitários, o Handbook para a adoção de competências FAIR, o mapeamento da oferta formativa sobre os princípios FAIR nas instituições de ensino superior, a certificação e registo de repositórios compatíveis com os princípios FAIR, e a construção de uma rede de repositórios confiáveis.

Os SDUM colaboram em diferentes áreas de ação do projeto, incidindo sobretudo nas atividades relacionadas com o desenvolvimento de competências FAIR no contexto do ensino superior, a integração da formação sobre dados FAIR nos currículos académicos e o mapeamento da oferta formativa existente.

### **3.1.7. Projeto ON-MERIT**

O projeto ON-MERRIT – Observing and Negating Matthew Effects in Responsible Research & Innovation Transformation – teve o seu início no mês de outubro e terá a duração de 30 meses.

Este novo projeto H2020 com participação dos SDUM visa compreender se as políticas e práticas de Ciência Aberta e Investigação e Inovação Responsáveis estão efetivamente a potenciar benefícios para todos por igual, ou, por outro lado, a contribuir para manter as desigualdades, perpetuando o efeito Mateus de vantagem cumulativa. Através de uma mistura de abordagens sociológicas, bibliométricas e computacionais, o projeto On-MERRIT propõe-se estudar este efeito e propor recomendações de políticas para mitigar ou negar esses efeitos.

Os SDUM estão particularmente envolvidos no estudo e avaliação do potencial de adoção dos princípios RRI e Open Science no domínio das políticas e da formação e serão responsáveis pela área de trabalho que irá produzir as recomendações e conclusões que resultam do desenvolvimento do projeto.

### 3.1.8. 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, não se tendo verificado desenvolvimentos relevantes em 2019

### 3.1.9. 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.

Apesar da sua criação não ser recente, continua a ser necessário definir processos internos e de interligação com outras instituições para dar acesso à produção intelectual das instituições timorenses em formato digital e maximizar a visibilidade, uso e impacto da sua investigação através do Acesso Aberto.

### 3.1.10. Website Open Access

A página web dedicada a divulgar a atividade dos SDUM na ciência aberta foi alvo de uma atualização de layout e estrutura de informação ocorrida no final do ano. Este website é editado por todos os elementos da equipa de projetos Open Science que asseguraram a publicação de artigos com o objetivo de divulgar as iniciativas e desenvolvimentos mais recentes dos projetos nacionais e internacionais de Ciência Aberta com participação dos Serviços de Documentação. Continua a revelar-se 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 FIT4RRI e ainda para a promoção dos eventos que resultam do projeto RCAAP. Foram publicados 40 artigos e divulgados 35 eventos na agenda.

### 3.1.11. Eventos apresentações 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
Conferencia del curso de formación transversal de la Escuela de Doctorado "Recursos Bibliográficos para la Investigación y Conocimiento Abierto"	14 de janeiro	Universitat Jaume I, Espanha	La Ciência Aberta en la Practica: infraestructuras y políticas en Europa, servicios y herramientas para investigadores
OYSTER Workshop	28 de janeiro	Cádiz, Espanha	Open Science as-a-Service for research

			communities: OpenAIRE-Connect project
IRCDL 2019	1 de fevereiro	Pisa, Italia	Research Data : motivations, challenges and trends
Webinar Manual de Formação em Ciência Aberta	6 de fevereiro	online	Webinar Manual de Formação em Ciência Aberta
Webinar Open Access to Publications in Horizon 2020	7 de fevereiro	online	Webinar Open Access to Publications in Horizon 2020
Meeting OpenAIRE - OPERAS	18 e 19 de fevereiro	Paris, França	Meeting OpenAIRE - OPERAS
Webinar Planos de Gestão de Dados	27 de fevereiro	online	Planos de gestão de dados
NARMA Conference	6 de março	Oslo, Noruega	FOSTER: training for Open Science
Open Science Conference	19 e 20 de março	Berlim, Alemanha	Enabling Open Science publishing for Research Communities and Research Infrastructures
BOOTCAMP Luso-Espanhol Para Formação de Formadores em Ciência Aberta	25 e 26 de março	Salamanca, Espanha	Formação de Formadores em Ciência Aberta
Webinar Revisão por Pares	3 de abril	online	Revisão por pares aberta
Oficina: Visão estratégica sobre Gestão de Dados - Fiocruz	8 de abril	Rio de Janeiro, Brasil	Os componentes essenciais da Gestão de Dados de Pesquisa; desenvolvimento da estratégia institucional para a gestão e abertura de dados
Oficina de formação de formadores Fiocruz	9 e 10 de abril	Rio de Janeiro, Brasil	Formação de formadores sobre ciência aberta e gestão e abertura de dados de pesquisa
IV Conferência Internacional de Investigação em Saúde	11 de abril	Oliveira de Azeméis	Gestão de dados de investigação e acesso aberto
Webinar Serviços OpenAIRE para Gestores de Repositórios	16 de abril	online	Webinar Serviços OpenAIRE para Gestores de Repositórios
Open Science @ IGC FOSTER, OpenAIRE and RCAAP sessions	23 de abril	IGC - Gulbenkian	Open Science in practice
Open Science @ IGC FOSTER, OpenAIRE and RCAAP sessions	24 de abril	IGC - Gulbenkian	How to Manage the IGC Open Repository
Webinar: Dicas para cumprimento dos Requisitos Open Access do H2020 & Ferramentas OpenAIRE para apoiar o reporting	29 de abril	online	Dicas para cumprimento dos Requisitos Open Access do H2020 & Ferramentas OpenAIRE para apoiar o reporting
Jornadas FCCN	6 de maio	Ponta Delgada, Açores	RCAAP - Informações Acesso Aberto / Ciência Aberta
Jornadas FCCN	6 de maio	Ponta Delgada, Açores	OpenAIRE Dashboard & Open Access Broker Service para gestores de repositórios
Jornadas FCCN	6 de maio	Ponta Delgada, Açores	Roadmap e execução dos Serviços Eletrónicos do RCAAP
Jornadas FCCN	7 de maio	Ponta Delgada, Açores	Workshop - Repositórios Integrados
Workshop Bibliotecas Banco de Portugal	10 de maio	Porto	Gestão de Dados de Investigação: os desafios dos novos profissionais de informação e alguns outros desafios para

			realização em Portugal
Encontro Anual de Alunos de Doutoramento FMUL-IMM,	17 de Maio	Lisboa	Encontro Anual de Alunos de Doutoramento FMUL-IMM,
COAR meeting	21 de maio	Lyon, França	Facilitate Research Communities Adoption of Open Science Publishing Principles: The Role of Repositories and the OpenAIRE-Connect Services
COAR meeting	21 de maio	Lyon, França	PubFAIR Conceptual Model
MSCA 2019	4 de junho	Bucareste	Building capacity for Open Science on MSCA: the FOSTER approach
4º Encontro BES	4 e 5 de Junho	Coimbra	Mudanças no paradigma da publicação científica
4º Encontro BES	4 e 5 de Junho	Coimbra	Ciência Aberta na prática: kit para bibliotecários com base nos materiais de apoio dos projetos FOSTER Plus, OpenAIRE e FIT4RRI
Open Repositories	10 de junho	Hamburg	A user journey in OpenAIRE services through the lens of repositories managers
Open Repositories	11 de junho	Hamburg	RCAAP repositories network - promoting interoperability
Open Repositories	11 de junho	Hamburg	OpenAIRE Content Acquisition Policy: expanding the scope
Open Repositories	12 de junho	Hamburg	A conceptual model for building publishing services on top of a distributed network of repositories
Open Repositories	12 de junho	Hamburg	OpenAIRE Dashboard for Content Providers: Open Science as-a-Service for literature and data repositories
SPAIN workshop - El papel de las bibliotecas biomédicas en el contexto del acceso abierto	14 de Junho	Madrid	OpenAIRE: Infraestructuras, recursos y servicios
48.º LIBER Conference	26 a 28 de junho	Dublin	Fostering Improved Training Tools for RRI & Open Science
Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa	9 de Julho	Oliveira de Azeméis	Repositórios de Acesso Aberto
III Jornadas Interconcelhias	10 de julho	Vila Verde, Braga	Ciência Aberta e Bibliotecas
EDICIC 2019	10 de julho	Barcelona	Más allá de lo abierto: innovación, sostenibilidad y equidad en la comunicación académica
OpenScience FAIR	16-18 setembro	Porto	OpenAIRE Helpdesk: supporting and guiding you to best practices in open science
OpenScience FAIR	16-18 setembro	Porto	OpenAIRE Monitor dashboard: an added value service for funders and research initiatives
OpenScience FAIR	16-18 setembro	Porto	The OpenAIRE research graph expansion and the new content acquisition policy: widening the scope
OpenScience FAIR	16-18	Porto	OpenAIRE content provide dashboard: the

	setembro		gateway to open science for all content providers
OpenScience FAIR	16-18 setembro	Porto	OpenAIRE research community dashboard: enabling open science publishing for research communities and research infrastructures
Bootcamp de formación de formadores en ciencia aberta	23-24 setembro	Braga	Bootcamp de formación de formadores en ciencia aberta
OS Repositorios - OpenAIRE Workshop	25 de setembro	León	OpenAIRE Infraestrutura y servicios: novedades sobre los servicios para proveedores de contenido y servicios de monitorización de financiadores
Workshop REBIUN Proyetos Digitales	26 de setembro	León	Servicios OpenAIRE
Workshop REBIUN Proyetos Digitales	26 de setembro	León	Ecos del Pan S
ConfOA	30 de setembro	Manaus, Brasil	Agregando valor aos Repositórios Institucionais
ConfOA	02 de outubro	Manaus, Brasil	Integrar rede de repositórios RCAAP no ecossistema de gestão de ciência - PTCRIS
ConfOA	02 de outubro	Manaus, Brasil	Em busca de um sistema de comunicação inovador e sustentável para a ciência aberta
ConfOA	02 de outubro	Manaus, Brasil	DRD - Diretório de Repositórios Digitais
ConfOA	03 de outubro	Manaus, Brasil	A Plataforma integrada de apoio à publicação científica
ConfOA	03 de outubro	Manaus, Brasil	O novo Portal RCAAP e o alinhamento
ConfOA	04 de outubro	Manaus, Brasil	A Research Data Alliance: a organização mundial e as atividades em Portugal e no Brasil
ConfOA	04 de outubro	Manaus, Brasil	A curadoria de repositórios e a disseminação em portais de pesquisa
UNICA Seminar	14 de outubro	Vilnius	Open is not enough: towards innovative, equitable and sustainable scholarly communication
Semana Acceso Abierto - Universidade de Navarra	17 de outubro	Univ Navarra	Mas allá de lo abierto: innovación, sostenibilidad y equidad en la comunicación académica
RDA Plenary	21 a 24 outubro	Helsínquia	FAIR Data Science curricula and professionalisation
RDA Plenary	21 a 24 outubro	Helsínquia	Open Research gateway for you community
Ciência Aberta: Ferramentas de apoio à publicação	24 de outubro	Universidade do Porto (Faculdade de Medicina Dentária)	Plano S: Requisitos de cumprimento
2.º Encontro Ciência Cidadã	24 de outubro	Academia das Ciências de Lisboa	Open Schools Journal for Open Science: Descobrir a Ciência Cidadã através da

			Ciência Aberta
2.º Encontro Ciência Cidadã	24 de outubro	Academia das Ciências de Lisboa	Fostering Improved Training Tools for Responsible Research & Innovation
Tercera Reunión de Consorcios de Latinoamérica y el Caribe 2019	29 e 30 de outubro	Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica	Acuerdos transformativos, evaluación de la investigación y el futuro de la comunicación científica
LA Referencia / OpenAIRE workshop	30 de outubro a 1 de novembro	Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica	OpenAIRE Provide dashboard: broker service and the usage statistics service
LA Referencia / OpenAIRE workshop	30 de outubro a 1 de novembro	Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica	OpenAIRE Guidelines Version 4 and the implementation roadmap
Consejo LA Referencia	30 de outubro a 1 de novembro	Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica	Mas allá de lo abierto: innovación, sostenibilidad y equidad en la comunicación académica
Biblioteca Corunha	4 e 5 novembro	Corunha	Repositoium, interoperabilidade, OpenAIRE
22nd International Symposium on Electronic Theses and Dissertations	6 de novembro	Universidade Portucalense	Beyond Open: Building equitable, sustainable, distributed and innovative publishing services for Open Science
22nd International Symposium on Electronic Theses and Dissertations	6 de novembro	Universidade Portucalense	Interoperability is the key: repositories networks promoting the quality and interoperability of repository metadata & vocabularies
Conferência MoRENet 2019	12 de novembro	Maputo, Moçambique	A Ciência Aberta : dos objetivos à European Open Science Cloud
II Seminário de Acesso Aberto à Ciência Aberta	13 de novembro	Maputo, Moçambique	O que é a Ciência Aberta?
II Seminário de Acesso Aberto à Ciência Aberta	13 e 14 de novembro	Maputo, Moçambique	Situação e tendências da do Acesso Aberto (repositórios e revistas)
II Seminário de Acesso Aberto à Ciência Aberta	13 e 14 de novembro	Maputo, Moçambique	Situação e tendências da Gestão de Dados de investigação
II Seminário de Acesso Aberto à Ciência Aberta	13 e 14 de novembro	Maputo, Moçambique	Gestão de Dados de Investigação em Portugal
II Seminário de Acesso Aberto à Ciência Aberta	13 e 14 de novembro	Maputo, Moçambique	Gestão e avaliação na transição para a Ciência Aberta
II Seminário de Acesso Aberto à Ciência Aberta	13 e 14 de novembro	Maputo, Moçambique	Formação de formadores sobre ciência aberta
Israel National Workshop	19 de novembro	Bar-Ilan University, Israel	Open Science in Europe – policies & infrastructures a user journey in OpenAIRE services and EOSC
[@]Training UNL	20 de novembro	FCT-UNL	Ciência Aberta e gestão de dados de investigação: Requisitos H2020 e serviços OpenAIRE
Science Europe Workshop	20 de novembro	Bruxelas, Bélgica	Innovation and Sustainability through Distributed Infrastructures: from the Next Generation Repositories to PubFair
Fórum GDI	22 de novembro	Universidade de Aveiro	Serviços OpenAIRE para Gestão de Dados de Investigação

Fórum GDI	22 de novembro	Universidade de Aveiro	Café com Dados... princípios FAIR para dados de investigação
Fórum GDI	22 de novembro	Universidade de Aveiro	MOOC "O Essencial da Gestão de Dados de Investigação": curso disponível na plataforma NAU
EOSC Symposium	25 a 28 de Novembro	Budapeste, Hungria	FAIR Metrics and Certification
EOSC Symposium	25 a 28 de Novembro	Budapeste, Hungria	Training session - foster outputs and openaire training
VIII Congreso Universidad y Cooperación	29 de novembro	Santiago de Compostela, Espanha	Mas allá de lo abierto: innovación, sostenibilidad y equidad en la comunicación académica
Ciclo de Encontros BAD	5 de dezembro	Lisboa	Desafios e Competências para os Profissionais da Informação
Consortio Colombia	5 de dezembro	Colômbia (Online)	Acuerdos transformativos, evaluación de la investigación y el futuro de la comunicación científica
DESIR Winter School	12 de dezembro	Lisboa	Planos de gestão de dados
VII Encontro Nacional da Rede Galabra	19 e 20 de dezembro	Universidade do Minho	Do acesso aberto à ciência aberta : a comunicação científica no século XXI

**Figura 6: Comunicações públicas em eventos nacionais e internacionais**

Em 2019 foram depositadas no RepositóriUM as seguintes publicações relativas às atividades de acesso aberto e ciência aberta.

<b>Título</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Tipo</b>
The OpenAIRE Research Community Dashboard: On blending scientific workflows and scientific publishing	Baglioni, Miriam; Bardi, Alessia; Príncipe, Pedro, et al	Preprint
A curadoria de repositórios e a disseminação em portais de pesquisa	Carvalho, José; Ribeiro, Washington; Matas, Lautaro; Truta, Raquel; Lopes, Paulo	Apresentação em conferência
A curadoria de repositórios e a disseminação em portais de pesquisa	Carvalho, José; Ribeiro, Washington; Matas, Lautaro; Truta, Raquel; Lopes, Paulo	Apresentação em conferência
O novo portal RCAAP e o alinhamento internacional	Carvalho, José; Graça, Paulo; Matas, Lautaro; Lopes, Paulo; Moreira, João Mendes; Truta, Raquel; Rodrigues, Eloy	Apresentação em conferência
Repositórios de acesso aberto	Carvalho, José; Truta, Raquel	Apresentação em conferência
Integrar a rede de repositórios RCAAP no ecossistema de gestão de ciência – PTCRIS	Lopes, Paulo; Carvalho, José; Ribeiro, Fernando; Graça, Paulo	Apresentação em conferência
Em busca de um sistema de comunicação inovador e sustentável para a ciência aberta	Rodrigues, Eloy; Carvalho, José	Apresentação em conferência
DRD – Diretório de Repositórios Digitais	Lopes, Paulo; Moreira, Mendes João; Carvalho, José; Rodrigues, Eloy	Poster em conferência
A Case Report: Building communities with training and resources for Open Science trainers	Correia, Antónia; Carvalho, José; Rodrigues, Eloy; et al.	Artigo

A disseminação do conhecimento: a comunidade ELCOS/RCAAP	Pereira, Rui Pedro Gomes; Saraiva, Ricardo	Apresentação em conferência
A plataforma integrada de apoio à publicação científica	Carvalho, José; Lopes, Paulo; Marques, Carla; Rodrigues, Eloy; Moreira, Mendes João	Apresentação em conferência
OpenAIRE Dashboard for Content Providers: Open Science as-a-Service for literature and data repositories	Vieira, André; Príncipe, Pedro; Moura, Paula; Martziou, Stefania; Atzori, Claudio	Apresentação em conferência
Biblioteca Comum: a construção de um catálogo bibliográfico coletivo	Príncipe, Pedro; Reis, Cecília; Cunha Thiago; Bento, Filipe; Ribeiro, Augusto	Apresentação em conferência
A conceptual model for building publishing services on top of a distributed network of repositories	Shearer, Kathleen; Rodrigues, Eloy; Ross-Hellauer, Tony; Fecher, Benedikt; Willinsky, John; Manghi, Paolo; Manola, Natalia; Mornati, Susanna; Príncipe, Pedro	Apresentação em conferência
Fostering improved training tools for Responsible Research and Innovation	Príncipe, Pedro; Correia, Antónia	Poster em conferência
OpenAIRE Content Acquisition Policy: expanding the scope	Príncipe, Pedro; Correia, Antónia	Poster em conferência
OpenAIRE Dashboard for Research Communities: Enabling Open Science publishing for Research Communities and Research Infrastructures	Príncipe, Pedro	Poster em conferência
A user journey in OpenAIRE services through the lens of repository managers	Príncipe, Pedro; Bardi, Alessia; Vieira, André; Manghi, Paolo; Baglioni, Miriam; Retberg, Najla	Apresentação em conferência

**Figura 7: Publicações de 2019**

### 3.1.12. 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. No 1º Semestre de 2019 os SDUM associaram-se mais uma vez à semana internacional da UMinho e receberam visitas de colegas de outros países da Europa e de países de língua portuguesa. Além deste programa, foram recebidas visitas de estudo de colegas do Brasil.

Nome	Instituição	Data	Programa
Alena Matuszkova	Charles University - Czech Republic	Maio	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)
Büşra MUMCU	Maltepe University - Turkey	Maio	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)
Ksenija Lajsic	University of Kragujevac - Serbia	Maio	ERASMUS Staff (Semana Internacional UMinho)
Luís Sayão	CNEN, Brasil	Junho	STAFF Visita
Luana Sales	IBICT, Brasil	Junho	STAFF Visita

**Figura 8: Visitas de estudo e trabalho de âmbito internacional**

Os SDUM organizaram um programa de formação para uma delegação das universidades da Costa Rica (promovida pelo CONARE - Consejo Nacional de Rectores), que incluiu a sua participação na Open Science Fair e

um Bootcamp de Formação de Formadores em Ciência Aberta, que decorreu no campus de Gualtar em 23 e 24 de setembro.

Nome	Instituição	Data	Programa
Gabriela Pino Chacón	Universidad Nacional Costa Rica, UNA	Setembro	Bootcamp en Ciencia Abierta: Open Science Fair y Formación de Formadores
Viviana Salgado Silva	Universidad Nacional Costa Rica, UNA	Setembro	Bootcamp en Ciencia Abierta: Open Science Fair y Formación de Formadores
Sharlín Sánchez Espinoza	Universidad Nacional Costa Rica, UNA	Setembro	Bootcamp en Ciencia Abierta: Open Science Fair y Formación de Formadores
Fabiola Campos Jara	Universidad Nacional Costa Rica, UNA	Setembro	Bootcamp en Ciencia Abierta: Open Science Fair y Formación de Formadores
Andrea Mora Campos	Universidad Nacional Costa Rica, UNA	Setembro	Bootcamp en Ciencia Abierta: Open Science Fair y Formación de Formadores
Carolina Seas Carvajal	Universidad Estatal a Distancia	Setembro	Bootcamp en Ciencia Abierta: Open Science Fair y Formación de Formadores
Jorge Polanco Cortés	Universidad de Costa Rica	Setembro	Bootcamp en Ciencia Abierta: Open Science Fair y Formación de Formadores
Alexa Ramírez Vega	Editorial Tecnológica de Costa Rica	Setembro	Bootcamp en Ciencia Abierta: Open Science Fair y Formación de Formadores
Cristina Lopes	FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto	Novembro	Programa de Mobilidade BAD
Luis Tavira	IHMT – UNL – Instituto de Higiene e Medicina do Trabalho da Universidade Nova de Lisboa	Novembro	Programa de Mobilidade BAD
Liliana Passos	ESDL-IPVC – Escola Superior de Desporto e Lazer do Instituto Politécnico de Viana do Castelo	Novembro	Programa de Mobilidade BAD

**Figura 9: Programas de intercâmbio de âmbito nacional e internacional**

Finalmente os SDUM associaram-se mais uma vez ao Programa de Mobilidade da BAD tendo recebido a visita de 3 colegas de instituições nacionais.

### **3.1.13. Outros projetos e atividades**

Os SDUM concluíram em 2019 o desenvolvimento de um MOOC sobre “O Essencial da Gestão de Dados de Investigação”, por solicitação da SECTES e no quadro de uma aquisição de serviços da SGEN de consultoria pedagógica, para disponibilização na plataforma de NAU. O Curso foi disponibilizado em produção no mês de novembro e no final do ano contava já com mais de 900 inscritos e uma taxa de conclusão próxima dos 20%.

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 e realizaram formação para os investigadores e

técnicos de apoio a atividade de investigação da FIOCRUZ, no Rio de Janeiro em abril de 2019.

### **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 RepositóriUM”, 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.

Em 2019 o Data RepositóriUM foi disponibilizado para comunidades piloto. O novo serviço de Repositório de Dados da Universidade do Minho para partilhar, publicar e gerir dados de investigação está acessível em <http://datarepositorium.uminho.pt> e entrará em produção integral, sendo disponibilizado para o conjunto da Universidade, no primeiro trimestre de 2020.

Complementarmente e no quadro de ações de capacitação para a gestão e abertura de dados, foi disponibilizado publicamente o guia (in)formativo destinado a apoiar os investigadores com informação essencial sobre planos de gestão de dados, licenças e proteção de dados, requisitos de financiadores e editores para a partilha e repositório e abertura de dados, acessível em <https://guias.sdum.uminho.pt/dados>. Neste domínio, iniciou-se um programa de formação de ciência aberta destinada à comunidade académica e de investigadores da UMinho que contou com a realização de três ações de formação dedicadas à gestão de dados, duas sobre os requisitos para gestão e abertura de dados no âmbito de projetos H2020 e uma sessão sobre dados FAIR.

### **3.3. Serviços de Edição**

Durante o ano de 2019, a UMinho Editora iniciou oficialmente as suas atividades e foi apresentada ao público no dia 18 de fevereiro de 2019, com o lançamento do livro “Abrir o Paço à cidade” de Maria Manuel Oliveira.

Na sequência da apresentação pública e da chamada à apresentação de propostas para a publicação de livros e de alojamento de revistas, a Editora recebeu quase duas dezenas de propostas. Doze propostas para a publicação de livros, das quais 4 foram aprovadas, 5 foram rejeitadas e 3 encontram-se ainda em processo de análise.

No final do ano, a Editora tinha já publicado três livros (dois com versões impressa e digital e um exclusivamente digital) e um quarto estava já em fase de impressão. Os livros estão disponíveis para leitura na plataforma de ebooks da Editora, na Google Play Livros e dois deles já se encontram disponível para compra em regime de print-on-demand na Amazon.

Título do livro	Suporte de publicação	Publicado na Google Play Livros	Publicado na Amazon
Abrir “o Paço” à cidade	Papel e digital	Sim	Não
Bracarense na crise académica de 1969	Papel e digital	Sim	Não
Alan Turing: cientista universal	Papel e digital	Sim	Sim
3rd Annual Meeting of the Portuguese Association of Energy Economics & 5th Meeting of Environmental and Energy Economics	Digital	Sim	Não
As Nações Unidas: a sociedade internacional e os desafios da governança global	Papel e digital	Sim	Sim

**Figura 10: Livros publicados pela UMinho Editora em 2019**

Foram ainda recebidas sete novas propostas de alojamento de revistas, das quais cinco foram aceites, uma foi recusada por se tratar de atas de conferências e outra ainda se encontra em avaliação.

A Editora deu um grande apoio no âmbito da implementação, design gráfico, recomendação de boas práticas, introdução a novos formatos de publicação e apoio na criação de artigos em HTML, exportação de histórico às revistas já existentes e ações de formação às revistas aprovadas para alojamento, resposta a dúvidas e/ou perguntas tanto por e-mail como por telefone e apoio em integrações das revistas em agregadores e bases de dados internacionais.

Título da revista	Tipo de revista e implementação	Número de reuniões	Número de formações*
Comunicação e Sociedade	Existente – importação de todo o histórico (36 volumes)	2 reuniões	1 ação de formação
Revista 2i: Estudos de Identidade e Intermedialidade	Nova	2 reuniões	2 ações de formação
H2D   Revista de Humanidades Digitais	Nova – publicação dos artigos em formato HTML	4 reuniões	2 ações de formação
Perspectivas – Journal of Political Science	Revista já integrada em 2018	2 reuniões	1 ação de formação
Physis Terrae - Revista Ibero-Afro-Americana de Geografia Física e Ambiente	Nova	5 reuniões	1 ação de formação
Revista Lusófona de Estudos Culturais	Existente – importação de todo o histórico (11 volumes)	2 reuniões	1 ação de formação
Unio – EU Law Journal	Revista já integrada em 2018	0 reuniões	1 ação de formação
FORUM	Existente em papel – em processo de inserção do histórico (44 volumes)	0 reuniões	0 ação de formação

\* Houve um total de 4 ações de formação. 1 para 2i, 1 para H2D, 1 para Physis Terrae e outra ação conjunta

**Figura 11: Revistas alojadas pela UMinho Editora**

No final do ano a UMinho Editora reunia um total de oito revistas: sete revistas científicas e uma revista de âmbito cultural (Fórum), com um total de 1599 artigos publicados em vários formatos de publicação. Todas as revistas

científicas foram integradas no Portal RCAAP.

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

Entre as revistas e os livros publicados pela UMinho Editora e os pedidos de outras unidades orgânicas de atribuição de DOIs a ebooks, atas de congressos e revistas científicas, foram atribuídos 434 Digital Object Identifiers em 2019.

### 3.4. Sistema de Gestão da Qualidade

Os Serviços de Documentação iniciaram em 2007 a implementação de um sistema de gestão da qualidade (SGQ) e em 2009 alcançaram a certificação ISO 9001:2008 do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com zero não conformidades. Em 2017, os SDUM realizaram a transição do seu SGQ para o referencial ISO 9001:2015. Ao longo de 2019, 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. Neste sentido, foram implementadas diversas ações interventivas contempladas no Plano de Atividades 2019 e consolidadas na forma do objetivo estratégico (OE3): consolidar gestão da qualidade, melhorar e modernizar procedimentos, promover práticas sustentáveis e subseqüente.

#### 3.4.1. Análise do desempenho com clientes

No período de 22 de maio a 5 de junho, 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 665 respostas (ver Figura 12).

Sexo	Nº de respostas	%
Feminino	374	56,2%
Masculino	221	33,2%
Sem resposta	70	10,5%
<b>Total</b>	<b>665</b>	

Tipo de utilizador	Nº de respostas	%
Aluno do primeiro ciclo de estudos	185	27,8%
Aluno do segundo ciclo de estudos	215	32,3%
Aluno do terceiro ciclo de estudos	53	8,0%
Aluno Erasmus	5	0,8%
Aluno de cursos livres	6	0,9%
Antigo Aluno	22	3,3%
Docente	105	15,8%
Investigador	28	4,2%
Funcionário	26	3,9%

Leitor externo	8	1,2%
Bolseiro	10	1,5%
Sem resposta	2	0,3%
<b>Total</b>	<b>665</b>	

**Figura 12: Respostas ao questionário LibQual**

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

<b>Dimensão</b>	<b>Média</b>
Valor afetivo do serviço	7,8
Biblioteca como espaço	7,4
Controlo da informação	7,0
<b>Total</b>	<b>7,4</b>

**Figura 13: Resultados do questionário Libqual**

Para além do questionário LibQual, e à semelhança do sucedido em anos anteriores, no período de 11 a 23 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, na Biblioteca de Direito e na Biblioteca do Campus de Couros.

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

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

<b>Nº de respostas</b>	172
<b>Média</b>	<b>9.3</b>

**Figura 14: Questão 1 – Qualidade do atendimento**

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

**Figura 15: Questão 2 – Qualidade do atendimento por fator**

Atendimento	Nº de respostas	%
Excelente	95	55,2
Muito bom	61	35,5
Bom	14	8,1
Satisfatório	2	1,2
Mau	0	0,0
<b>Total</b>	<b>172</b>	

**Figura 16: Questão 3 – Avaliação global do atendimento**

Os resultados obtidos nos dois questionários permitiram superar o objetivo 10 “Manter o nível de satisfação dos utentes”, inscrito no Quadro de Avaliação e Responsabilização dos SDUM para 2019.

### 3.4.2. Análise satisfação colaboradores

De 6 a 15 de janeiro de 2020, os SDUM realizaram um inquérito por questionário sobre a satisfação dos seus colaboradores, relativo a 2019. 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. Foi inserida uma nova questão no questionário aos colaboradores cujo objetivo é determinar a satisfação dos mesmos, perante o processo SGQ e a sua plataforma.

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)	3,64
Questão 2 – Satisfação com a gestão e sistema de gestão	2,93
Questão 3 – Satisfação com as condições de trabalho	3,34
Questão 4 – Satisfação com o desenvolvimento da carreira e de competências	2,98
Questão 5 – Satisfação com a liderança (gestor de topo e gestor intermédio)	3,31
Questão 6 – Níveis de motivação	3,69
Questão 7 – Satisfação com o Sistema Gestão da Qualidade	3,58
<b>Média Total</b>	<b>3,35</b>

**Figura 17: 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 2019.

### 3.4.3. Análise do desempenho dos fornecedores

A metodologia de avaliação dos fornecedores obedece ao definido pela UMinho neste âmbito. A Direção dos Serviços de Documentação definiu como índice de qualificação de fornecedores (IQF) - 3 estrelas (Classificação Bom), segundo a escala de avaliação. Os resultados da avaliação dos fornecedores, no decorrer de 2019, obtiveram uma média global de 3,96, garantindo assim que todos os fornecedores transitam para 2020 como qualificados.

N.º de fornecedores	N.º de fornecimentos	Média da Avaliações
145	1070	3,96

**Figura 18: Resultados do questionário de satisfação dos colaboradores**

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

Ao longo de 2019 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	62
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

**Figura 19: Reclamações dos utilizadores registadas e tratadas**

As reclamações referem-se sobretudo ao funcionamento do sistema de climatização na BGUM e na BPG, ao funcionamento da rede wireless na BGUM e ao funcionamento do serviço de empréstimo de cabinas de estudo individual e de gabinetes de estudo em grupo, disponibilizados na BGUM e na BPG.

Os utilizadores das bibliotecas da UMinho apresentaram ainda as seguintes sugestões, que se referem, sobretudo, a propostas de aquisição de publicações inexistentes nas bibliotecas da UMinho e à disponibilização de mais espaços de estudo.

Processo	Sugestões
Gestão das aquisições	5
Serviços de leitura e empréstimo	16
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

**Figura 20: Sugestões dos utilizadores registadas e tratadas**

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

As ações corretivas (AC)/preventivas (AP) decorrem das não conformidades (NC), sugestões de melhoria (SM) e observações (Obs), bem como dos planos de ações corretivas (de auditorias internas ou externas) e das sugestões e oportunidades de melhoria (OM) identificadas pelos seus utentes e colaboradores.

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

No contexto das auditorias realizadas, procedeu-se ao acompanhamento e análise do grau de execução das ações corretivas/preventivas propostas para mitigar as constatações, através do programa de gestão. O acompanhamento e grau de execução das ações são expressos em termos percentuais, resultante da relação entre o valor executado no período em análise, e o correspondente valor previsto.

O grau de eficácia das ações é aferido no final do período de acompanhamento, e traduz-se na medida em que as atividades planeadas para contemplação das constatações foram realizadas e conseguidas.

Nos dias 17 de abril e 06 de maio de 2019, 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	Observações	Estado
4.2 Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas			1	Implementada
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	1			Implementada
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades			1	Implementada
6.2. Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir			1	Implementada
7.4 Comunicação		1		Não Implementada
8.1 Planeamento e controlo operacional		1		Não Implementada
8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos			1	Implementada
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação			1	Implementada
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação		1		Implementada
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação		1		Implementada
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação		1		Implementada
10.2 Não conformidade e ação corretiva	1			Implementada
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	

**Figura 21: Não Conformidades, Sugestões de Melhoria e observações registadas**

Foram identificadas um total de 12 constatações: duas não conformidades, cinco observações e cinco sugestões de melhoria. No decorrer de 2019, a direção dos SDUM em colaboração com o gestor da qualidade analisaram as constatações e identificaram diversas ações corretivas/preventivas que visaram corrigir e dar resposta às referidas constatações. Foram implementadas com sucesso ações relativas a 10 constatações. Quanto às duas constatações restantes, após a análise por parte da direção concluiu-se pela não implementação de novas ações, por se considerar que os procedimentos implementados já dão resposta às referidas sugestões.

A auditoria externa realizada no dia 29 de maio 2019, pela empresa LUSAENOR, resultou nas seguintes constatações: quatro oportunidades de melhoria e duas observações.

Cláusulas da Norma ISO 9001	Não Conformidade	Oportunidades de Melhoria	Observações	Estado
8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos		1		Implementada
8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos		1		Em Implementação
9.1.2. Satisfação do cliente		1		Implementada
9.1.2. Satisfação do cliente		1		Implementada
9.3. Análise Crítica da Direção			1	Implementada
9.3. Análise Crítica da Direção			1	Implementada
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	

**Figura 22: Não Conformidades, Sugestões de Melhoria e observações registada**

Das constatações identificadas, foram implementadas com sucesso ações relativas às observações, bem como a três oportunidades de melhoria. A ação relativa à terceira oportunidade de melhoria está em fase de implementação, prevendo-se a sua conclusão no primeiro trimestre de 2020.

### 3.4.6. Formação dos colaboradores

Ao longo de 2019, os colaboradores dos Serviços de Documentação frequentaram 51 ações de formação totalizando 512,5 horas de formação. O número de horas de formação per capita oscilou entre 1 e 42 tendo sido abrangidos 38 colaboradores. Em comparação com o ano de 2018, houve um aumento significativo não só no número de colaboradores que realizarem formações (aumento de 31,03%), mas também no número de ações de formação (aumento de 264,29 %).

Em relação ao nível de formação e qualificação dos colaboradores dos SDUM (objetivo 12 inscrito QUAR dos SDUM para 2019), o objetivo proposto para o número de colaboradores abrangidos foi superado em 15,15 % (meta definida 33 colaboradores, valor alcançado 38 colaboradores).

Descrição	2018	2019	Var. %
N.º de colaboradores	29	38	31,03 %
N.º ações de formação	14	51	264,29%
Horas de formação	247	512,5	107,49 %

**Figura 23: Formação dos colaboradores**

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

Em 2019 foram sujeitas ao processo de avaliação vinte e uma ações de formação, das quais sete apresentarem evidências de uma eficácia positiva, enquanto apenas uma não reuniu as condições adequadas para ser considerada como eficaz. Em relação às restantes treze ações de formação, os processos de avaliação foram iniciados em 2019, mas apenas poderão ser concluídos 2020.

### 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 2019, para adquirir novos recursos bibliográficos e informativos.

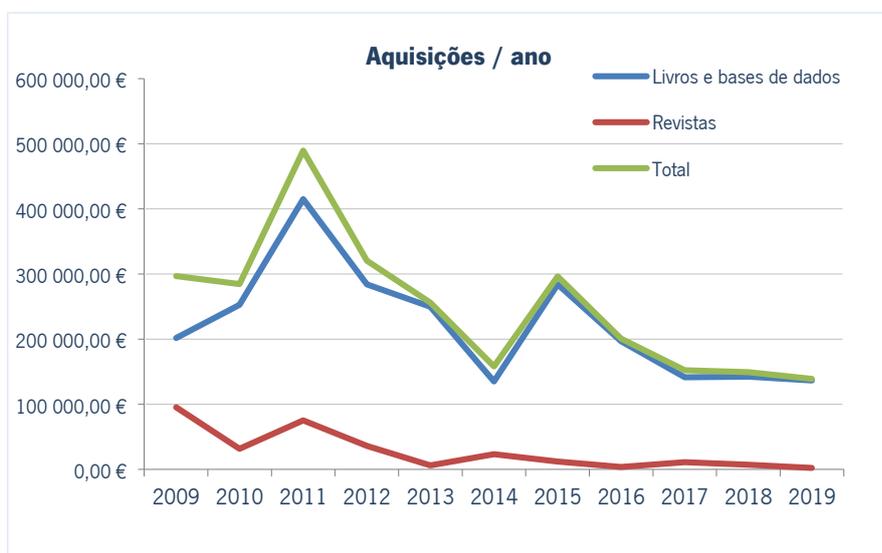
AQUISIÇÃO DE BIBLIOGRAFIA EM 2019				
DESIGNAÇÃO DA UNIDADE	LIVROS	REVISTAS	BASES DE DADOS	TOTAL
CECS	1 407,60 €		2 282,55 €	3 690,15 €
CEHUM	1 216,52 €			1 216,52 €
CF		1 089,39 €		1 089,39 €
CIIDH	1 733,30 €			1 733,30 €
CIPSI	252,80 €			252,80 €
CMAT	704,10 €			704,10 €
CQ	607,90 €			607,90 €
Conselho de Ética	223,82 €			223,82 €
E.A.	2 021,71 €	54,00 €		2 075,71 €
E. Direito - Presidência	10 415,50 €		13 257,54 €	23 673,04 €
E.E./DEC	146,37 €			146,37 €
E.E./DET			4 502,04 €	4 502,04 €
E.E./DPS	1 170,53 €			1 170,53 €
E.E./DSI	883,54 €			883,54 €
E.E.G./Presidência	3 704,63 €	802,00 €	8 285,98 €	12 792,61 €
E.E.G./DRIAP	523,42 €			523,42 €
E. Medicina	648,20 €			648,20 €
E. Psicologia - Presidência	6 091,28 €			6 091,28 €
E.P./DPB	74,70 €			74,70 €
GRT - Gabinete do Reitor	85,41 €		10 519,44 €	10 604,85 €
ICS - Presidência	2 979,53 €			2 979,53 €
ICS/LPPT	1 329,90 €			1 329,90 €
IE - Presidência	1 031,80 €			1 031,80 €
ISISE	1 218,30 €		1 200,00 €	2 418,30 €
SD	375,30 €	323,90 €	57 417,93 €	58 117,13 €
<b>TOTAIS</b>	<b>38 846,16 €</b>	<b>2 269,29 €</b>	<b>97 465,48 €</b>	<b>138 580,93 €</b>

Figura 24: Aquisição de bibliografia em 2019

Comparativamente com os valores de 2018, verificou-se uma diminuição global de 7,2% na aquisição de novos recursos bibliográficos e informativos, ou seja, menos 10.759,43 €, mantendo-se a tendência de decréscimo registada em 2018.

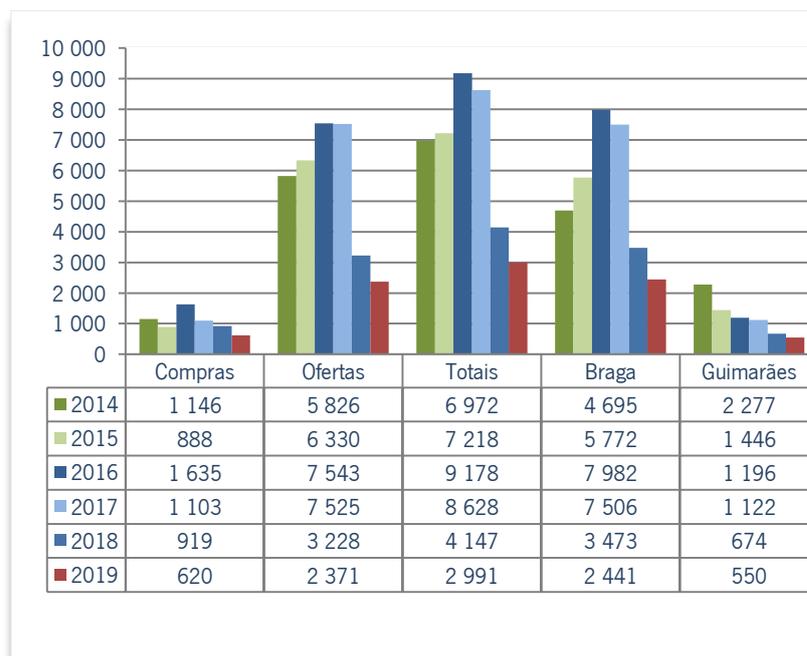
O investimento evoluiu de forma diferente de acordo com os tipos de recursos informativos: mais 0,6%, ou mais 577,98 € no investimento na aquisição de bases de dados, menos 14,6%, ou menos 6.661,24€ de investimento em monografias e menos 67,3 %, ou menos 4.676,17€ de investimento em revistas científicas. 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 25, 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 25: Investimento em livros, bases de dados e revistas**

O setor de aquisições bibliográficas recebeu em 2019, 2.991 volumes de monografias, correspondentes a 620 compras e 2.371 ofertas. Comparativamente a 2018, o número global de entradas registou um decréscimo de 27,9%. O decréscimo verificou-se quer no número de exemplares adquiridos por compra (menos 32,5%) quer no número de exemplares adquiridos por oferta (menos 26,5%).



**Figura 26: Novos livros recebidos**

### 3.5.2. Setor de Catalogação

Durante o ano de 2019, 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 2.991 novas publicações monográficas tratadas.

Trabalharam regularmente neste setor, em Braga, dois assistentes técnicos. Em Guimarães, trabalhou regularmente um assistente técnico. Todos os trabalhadores deste setor têm formação profissional específica em Biblioteca e Documentação.

O 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 552 documentos depositados no RepositóriUM (uma diminuição de 65,7% relativamente aos documentos validados em 2018).

Em 2019, foram introduzidas na base de dados bibliográficos da UMinho, as referências de 6.948 novas publicações (uma diminuição de 23,6% comparativamente a 2018): 5.141 em Braga (2.542 monografias, 2.275 fascículos de publicações periódicas e 324 documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos) e 1.807 em Guimarães (581 monografias, 1.214 fascículos de publicações periódicas e 12 documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos).

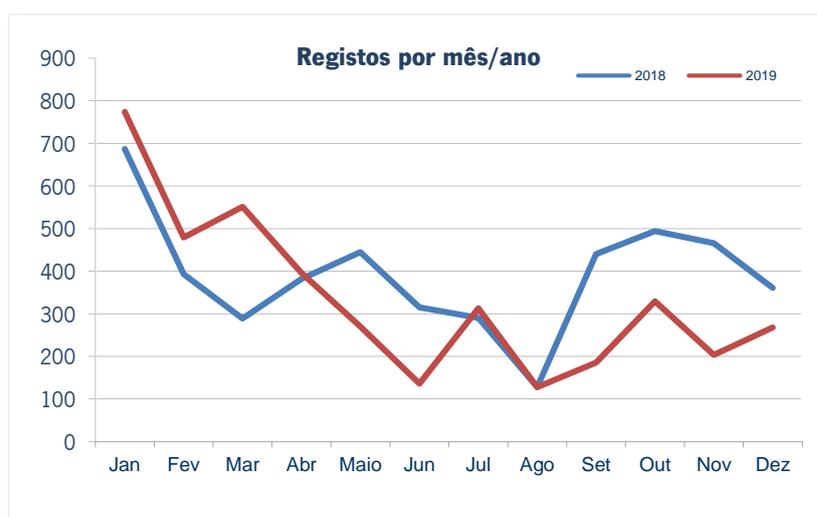
Na Figura 27 pode observar-se o total das publicações que receberam tratamento técnico documental nos Serviços de Documentação e a sua distribuição pelas respetivas bibliotecas depositárias em 2019, comparando com a situação verificada no ano de 2018.

BIBLIOTECA	2019			2018		
	Monografias e Outras Publicações	Publicações Periódicas	Total	Monografias e Outras Publicações	Publicações Periódicas	Total
BGUM	1 156	1 056	2 212	1 462	781	2 243
BPG	236	148	384	499	292	791
BCE	854	173	1 027	431	54	485
BVAS	148	43	191	464	45	509
BNP	272	1 042	1 314	113	20	133
BPM	140	671	811	348	2 771	3 119
BD	358	246	604	782	426	1 208
BFMP	137	7	144	42	4	46
BCC	85	21	106	100	0	100
OUTRAS	73	82	155	134	329	463
<b>TOTAL</b>	<b>3 459</b>	<b>3 489</b>	<b>6 948</b>	<b>4 375</b>	<b>4 722</b>	<b>9 097</b>

**Figura 27: Publicações enviadas para as bibliotecas depositárias em 2018 e 2019**

Deste processo resultou a criação de 4.032 novos registos bibliográficos (uma diminuição de 14% relativamente a 2018): 3.365 foram introduzidos nos Serviços de Documentação em Braga (1.770 relativos a monografias, 1.558 a documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos e 37 a publicações periódicas) e 667 em Guimarães (427 relativos a monografias, 221 a documentos audiovisuais, multimédia e cartográficos e 19 a publicações periódicas). Para os 3.447 novos autores, foi estabelecida a correspondente entrada de autoridade.

Na Figura 28 pode observar-se o ritmo mensal de entradas dos novos registos bibliográficos em 2018 e 2019.



**Figura 28: Entradas mensais de novos registos bibliográficos em 2018 e 2019**

Considerando os 235 dias úteis de 2019, verifica-se uma média diária de 17,2 novos registos bibliográficos, o que

representa uma diminuição de 13,6% face à média diária de 19,9 registos, verificada em 2018.

Foram ainda recolhidos elementos que permitiram a atualização de 2.916 registos existentes: 1.776 em Braga e 1.140 em Guimarães, respeitantes a documentos repetidos, obras em volumes, material acompanhante ou novos fascículos de publicações periódicas. No âmbito da atividade de verificação e controle da qualidade do catálogo bibliográfico foram atualizados mais 1.303 registos bibliográficos.

Em 31 de dezembro de 2019, a base de dados bibliográficos da UMinho, incluía 354.008 registos bibliográficos, correspondentes a 448.007 volumes de monografias, 20.710 documentos audiovisuais, cartográficos e multimédia e 365.875 fascículos de publicações periódicas.

### 3.5.3. Setor de Análise Documental

Durante o ano de 2019, o setor de análise documental prosseguiu a realização das 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 998 documentos (menos 883 documentos validados do que em 2018).

No ano em análise, foram pesquisados e classificados os 2.991 volumes de publicações monográficas (menos 44,2% que em 2018), 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 2019. O tempo médio de processamento (pesquisa e classificação) das publicações monográficas foi de 0,05 dias.

Foi ainda efetuada a classificação de algumas das teses do RepositóriUM, referenciadas no catálogo bibliográfico, que se encontravam sem classificação atribuída.

A Figura 29 permite visualizar a distribuição mensal das publicações monográficas classificadas em Braga e Guimarães em 2018 e 2019.

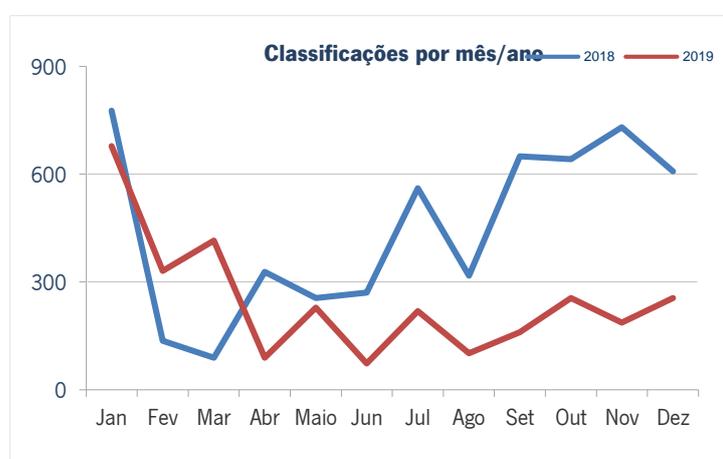


Figura 29: Publicações monográficas classificadas em 2018 e 2019

Relativamente à distribuição da tarefa da classificação entre Braga e Guimarães, 2.441 volumes de publicações monográficas (81,6%) foram classificados em Braga e 550 (18,4%) em Guimarães.

O processo de análise documental foi efetuado, até agosto, por quatro técnicos superiores de biblioteca e documentação. A partir de setembro, a equipa ficou reduzida devido à ausência de um dos técnicos superiores. As tarefas de análise documental foram exercidas em acumulação 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 2019, 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 19 de março, foi disponibilizada na BGUM mais uma sala de estudo em grupo, com 8 lugares.

No setor de leitura e empréstimo exerceram funções, em 2019, 13 trabalhadores na BGUM até ao final de agosto e 12 trabalhadores a partir do dia 2 de setembro, 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) até ao final de agosto. A partir do dia 2 de setembro, no âmbito da reorganização da equipa da BGUM e com o encerramento do balcão de atendimento do 1º piso da biblioteca, um dos trabalhadores da BGUM passou a exercer funções na BD.

Em 2019 os horários de funcionamento das bibliotecas mantiveram-se iguais aos do ano anterior, à exceção da Biblioteca de Direito que, a partir do dia 2 setembro, passou a praticar o horário das 9h00 às 19h30.

Em 2019, foram introduzidos os dados relativos a 7.307 novos utilizadores, ficando com inscrição válida nas bibliotecas da UMinho 23.065 utilizadores, dos quais 6.602 (28,6%) 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 2019 efetuaram operações relacionadas com empréstimos 18,5% (3.134) dos alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados; 40,6% (2.022) dos alunos do 2º ciclo; 40,7% (453) dos alunos do 3º ciclo; 29,3% (385) dos docentes e 23,1% (608) 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 3 utilizadores na BGUM, de 4 utilizadores na BPM e de um utilizador na BNP. Na BPG e na BD não se registaram passagens de utilizadores com publicações não requisitadas.

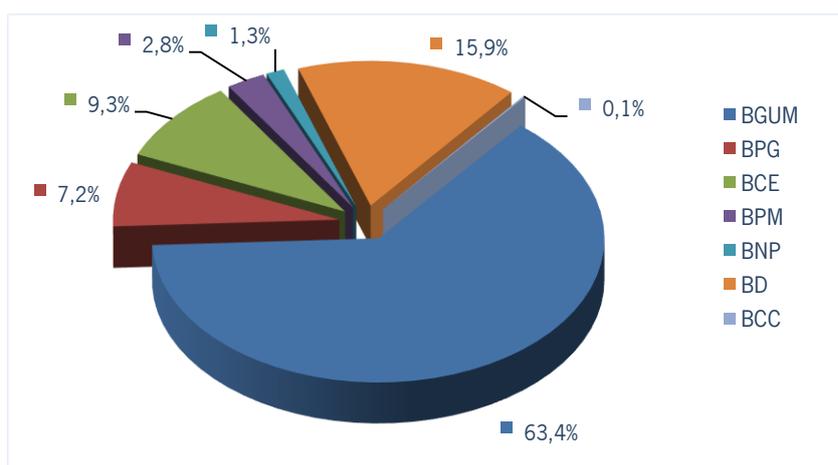
Os balcões de atendimento das bibliotecas da UMinho que utilizaram o sistema de gestão integrado de empréstimos em uso nos Serviços de Documentação (BGUM, BPG, BPM, BNP, BCE, BD e BCC) realizaram no seu conjunto 114.619 operações relacionadas com o empréstimo, renovação de empréstimo, devolução e reserva de publicações, valor que corresponde a uma diminuição de 3,6% relativamente a 2018 (ver Figura 30).

Biblioteca	2019				TOTAL	
	Empréstimo	Renovação	Devolução	Reserva	2019	2018
BGUM	25 383	21 344	25 479	494	72 700	78 010
BPG	3 047	2 063	3 098	61	8 269	8 479
BCE	3 451	3 635	3 446	77	10 609	12 019
BPM	1 010	1 126	1 025	17	3 178	3 573
BNP	641	227	627	1	1 496	1 457
BD	6 419	4 949	6 411	422	18 201	15 296
BCC	57	45	64	0	166	113
<b>TOTAIS</b>	<b>40 008</b>	<b>33 389</b>	<b>40 150</b>	<b>1 072</b>	<b>114 619</b>	<b>118 947</b>

**Figura 30: Movimentos de empréstimos de publicações nos balcões de atendimento**

A diminuição acima mencionada verificou-se na BGUM (6,8%); na BPG (2,5%), na BCE (11,7%) e na BPM (11,1%). A BNP registou um aumento de 2,7%; a BD um aumento de 19% e a BCC um aumento de 46,9%.

A Figura 31 permite observar a percentagem total de movimentos relacionados com o empréstimo de publicações, efetuados em 2019, nos balcões de atendimento (empréstimos, renovações, devoluções e reservas) pelas bibliotecas em análise.



**Figura 31: Movimentos de empréstimos de publicações nas bibliotecas da UMinho em 2019**

Relativamente à operação de renovação de publicações, durante o ano de 2019 foram realizadas 58.294 renovações, o que representa uma diminuição de 7,5%, continuando a tendência de decréscimo verificada em 2018. Do conjunto das renovações em 2019, 33.389 foram realizadas nos balcões de atendimento (mais 2,2%

do que em 2018), 2.762 das quais (mais 11,8% do que em 2018) foram solicitadas através do serviço de renovação via correio eletrónico (média diária de 11,8 respostas, asseguradas pela BGUM e pela BPG) e 24.905 foram efetuadas diretamente pelos utilizadores via Internet, através do catálogo bibliográfico (menos 17,9% do que em 2018).

Os alunos do 2º ciclo foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço, com 26.738 renovações (8.350 efetuadas via internet e 18.388 solicitadas nos balcões de atendimento), seguindo-se os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados com 12.453 renovações (5.947 efetuadas via internet e 6.506 nos balcões de atendimento), os alunos do 3º ciclo de estudos com 7.372 (3.653 efetuadas via internet e 3.719 solicitadas nos balcões de atendimento) e os docentes com 7.078 renovações (4.894 efetuadas via internet e 2.184 solicitadas nos balcões de atendimento).

Relativamente às reservas de publicações, durante o ano de 2019 foram realizadas 1.477 reservas, o que representa uma diminuição de 5% relativamente a 2018. Do conjunto das reservas efetuadas em 2019, 1.072 foram realizadas nos balcões de atendimento (menos 3,4% do que em 2018), 37 das quais foram solicitadas via correio eletrónico (menos 60,6 % do que em 2018) e 405 foram efetuadas diretamente pelos utilizadores via Internet, através do catálogo bibliográfico (menos 9,2 % que em 2018).

Os alunos do 2º ciclo foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço com 818 reservas (251 efetuadas via internet e 567 solicitadas nos balcões de atendimento), seguindo-se os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados com 412 pedidos (90 efetuados via internet e 322 nos balcões de atendimento).

Durante o período de abertura da BGUM e da BPG no horário das 20H00 às 24H00, registaram-se 7.498 movimentos relacionados com o empréstimo de publicações (menos 3,4% que em 2018): 2.570 empréstimos, 2.484 devoluções, 2.396 renovações e 48 reservas. Nos 184 dias de funcionamento, a BGUM registou 6.733 movimentos (mais 13,6% do que em 2018), o que equivale a uma média diária de 36,59 movimentos e a BPG 765 movimentos (menos 59,5% do que em 2018), o que equivale a uma média diária de 4,16 movimentos.

É de referir que das 326.702 publicações monográficas disponibilizadas para empréstimo (239.554 na BGUM; 44.306 na BPG; 24.515 na BCE; 4.809 na BPM; 5.929 na BNP, 6.875 na BD e 714 na BCC), em 2019, foram requisitadas 40.008 publicações (25.383 na BGUM; 3.047 na BPG; 3.451 na BCE; 1.010 na BPM; 641 na BNP, 6.419 na BD e 57 na BCC), ou seja, 12,2% do fundo documental requisitável. Estes números representam um decréscimo, em termos absolutos e relativos, relativamente aos verificados em 2018: 42.385 publicações requisitadas, correspondendo a 13,1% do fundo documental requisitável.

Do total das publicações monográficas requisitadas em 2019, 2 foram solicitadas no âmbito do serviço de empréstimo à distância, por antigos alunos.

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 13.269 publicações monográficas, das quais, 5.990 (45,1%) na BGUM; 2.186 (16,5%) na BPG; 1.920 (14,5%) na BCE; 195 (1,5%) na BNP; 148 (1,1%) na BPM e 2.830 (21,3%) na BD. Relativamente ao ano de 2018, registou-se uma diminuição global de 3,1%. Comparando apenas os movimentos entre a BGUM e a BPG, verifica-se uma diminuição de 3,9%.

O serviço de empréstimo de cabinas individuais, de gabinetes de estudos de grupo e sala multimédia, (até 9 de agosto), de cacifos, de portáteis, de extensões elétricas e de algumas obras de referência, registou em 2019, 41.782 movimentos relacionados com o empréstimo, renovação de empréstimo, devolução e reserva deste tipo de recursos (o que indicia uma tendência de diminuição relativamente a 2018), valor que representa 34% do total dos movimentos de empréstimo (80.969 dos quais relativos a publicações monográficas), efetuados na BGUM e na BPG.

Biblioteca	2019				Total
	Empréstimo	Renovação	Devolução	Reserva	
BGUM	13 369	1 939	13 369	1 551	30 228
BPG	5 039	853	5 039	623	11 554
<b>TOTAIS</b>	<b>18 408</b>	<b>2 792</b>	<b>18 408</b>	<b>2 174</b>	<b>41 782</b>

**Figura 32: Movimentos de empréstimo de gabinetes, cabinas , laboratório e estúdio multimédia até 9/08 e de outros recursos nos balcões de atendimento da BGUM e da BPG**

Os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados foram os utilizadores que mais recorreram a este serviço com 27.188 movimentos: 12.722 empréstimos, 1.744 renovações, 12.722 devoluções e 1675 reservas, seguindo-se os alunos do 2º ciclo com 8.927 movimentos: 3.823 empréstimos, 873 renovações, 3823 devoluções e 408 reservas e os alunos do 3º ciclo com 2.045 movimentos: 952 empréstimos, 141 renovações, 952 devoluções e 141 reservas.

Durante o período de abertura da BGUM e da BPG no horário das 20H00 às 24H00, registaram-se 5.218 movimentos relacionados com o empréstimo de gabinetes, cabinas e dos outros recursos: 1.111 empréstimos, 6.093 devoluções e 498 renovações. Nos 184 dias de funcionamento do serviço neste período, a BGUM registou 3.572 movimentos, o que equivale a uma média diária de 19,4 movimentos e a BPG 1.646 movimentos, o que equivale a uma média diária de 8,9 movimentos. Os gabinetes de estudo em grupo continuaram a registar o maior número de solicitações de empréstimo, seguidos das cabinas de estudo individual e dos cacifos.

A partir de 2 de setembro foi disponibilizado o serviço de reserva online das 18 cabinas de estudo individual e dos 7 gabinetes de estudo em grupo na BGUM e dos 11 gabinetes de estudo em grupo, do laboratório e do estúdio multimédia na BPG.

O sistema de reserva online, permitiu que os utilizadores, mediante o registo na plataforma do sistema de reservas dos SDUM, pudessem verificar a disponibilidade dos referidos espaços, efetuar previamente a reserva do espaço de trabalho pretendido e utilizar o mesmo após o check-in na hora da reserva efetuada.

Nos 80 dias de funcionamento, foram efetuadas 8.680 reservas: 5.876 na BGUM, o que equivale a uma média diária de 73,5 reservas (44,8 nas 18 cabinas individuais e 28,7 nos 7 gabinetes de estudo de grupo) e 2.804 na BPG, o que equivale a uma média diária de 35 reservas (nos 11 gabinetes de estudo em grupo).

Biblioteca	2019 (setembro a dezembro)				Total
	Cabina individual	Gabinete de estudo de grupo	Laboratório Multimédia	Estúdio Multimédia	
BGUM	3 584	2 292			5 876
BPG		2 793	6	5	2 804
<b>TOTAIS</b>	<b>3 584</b>	<b>5 085</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8 680</b>

**Figura 33: Reservas online de gabinetes, cabinas e área multimédia da BGUM e da BPG**

Os alunos do 1º ciclo e do ciclo de estudos integrados foram os utilizadores que mais efetuaram reservas online com 6.951 reservas (2.358 nas 18 cabinas individuais da BGUM – média de 131 reservas por cabina; 2.002 nos 7 gabinetes de estudo de grupo da BGUM – média de 286 reservas por gabinete; 2.584 nos 11 gabinetes de estudo da BPG – média de 234,9 reservas por gabinete e 7 no laboratório e estúdio multimédia da BPG – média de 3,5 reservas), seguindo-se os alunos do 2º ciclo com 1.326 reservas (943 nas 18 cabinas individuais da BGUM – média de 52,4 reservas por cabina; 246 nos 7 gabinetes de estudo de grupo da BGUM – média de 35,1 reservas por gabinete e 137 nos 11 gabinetes de estudo da BPG – média de 12,5 reservas por gabinete) e os alunos de doutoramento com 194 reservas (150 nas 18 cabinas individuais da BGUM – média de 8,3 reservas por cabina; 29 nos 7 gabinetes de estudo de grupo da BGUM – média de 4,1 reservas por gabinete e 15 nos 11 gabinetes de estudo da BPG – média de 1,4 reservas por gabinete).

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 4 contadores de passagens instalados na BGUM, 2 dos quais instalados em outubro, registaram durante 2019 um total de 648.299 saídas, o que representa uma média diária global de 2.759 passagens (mais 12,3% do que em 2018). Do total de passagens, 11.358 ocorreram nos sábados em que a biblioteca se encontrou aberta (média de 315 passagens por sábado, mais 24,9% do que em 2018); 636.944 nos restantes dias de funcionamento (média de 2.710 passagens, mais 12,6% do que em 2018), incluindo-se aqui as 79.054 passagens do período de abertura entre as 20H00 e as 24H00 (média diária de 430 386 passagens, mais 11,4 % do que em 2018).

Na BPG, o contador de passagens registou 238.362 saídas, o que representa uma média diária global de 1.014 passagens (mais 10,1% do que em 2018). Do total de passagens, 32.629 ocorreram no período de abertura entre as 20H00 e as 24H00 (média diária de 177 passagens, mais 18% do que em 2018).

Na BNP, o contador de passagens registou 5.970 saídas (média diária de 27 passagens, menos 10% do que em 2018). Na BPM, o contador de passagens registou 16.578 saídas (média diária de 71 passagens, menos 5,3 % do que em 2018). Na BD, o contador de passagens registou 60.499 saídas (média diária de 257 passagens, mais 31,8% do que em 2018).

Dos 40.150 atos de devolução de empréstimos de publicações efetuados em 2019 na BGUM, na BPG, na BCE, na BPM, na BNP, na BD e na BCC, 5.547, ou seja, 13,82% foram sujeitos ao pagamento de penalizações

monetárias. Comparando estes valores com os registados no ano anterior, verifica-se uma diminuição em termos absolutos (5.894 devoluções sujeitas ao pagamento de penalizações monetárias em 2018) e um valor semelhante em termos percentuais (13,77% em 2018).

### **3.5.5. Fundo Documental**

Em 2019, na BGUM, foi concluído o processo de identificação dos exemplares repetidos e sem taxa de utilização, passíveis de abate.

No âmbito do processo de reorganização do fundo documental da biblioteca, foram localizados no depósito mais 2.143 exemplares de publicações monográficas sem taxa de utilização nos últimos anos.

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 4.879 exemplares de publicações.

Na BPG, foi efetuada a reorganização do fundo documental localizado no depósito da biblioteca e a revisão da respetiva sinalética.

Na BNP, foi efetuada a reorganização de todo o fundo documental da biblioteca e a revisão ou atualização da respetiva sinalética.

## **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. De acordo com a informação transmitida pelos serviços competentes, não foi possível extrair os dados de acesso de 2019.

### 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 2019, registou-se um decréscimo no número de acessos a este serviço, face ao ano de 2018, tendo-se registado 132.276 sessões. 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 703.463 pesquisas, menos 12,3% do que em 2018, correspondendo a uma média de 5,3 pesquisas por sessão.

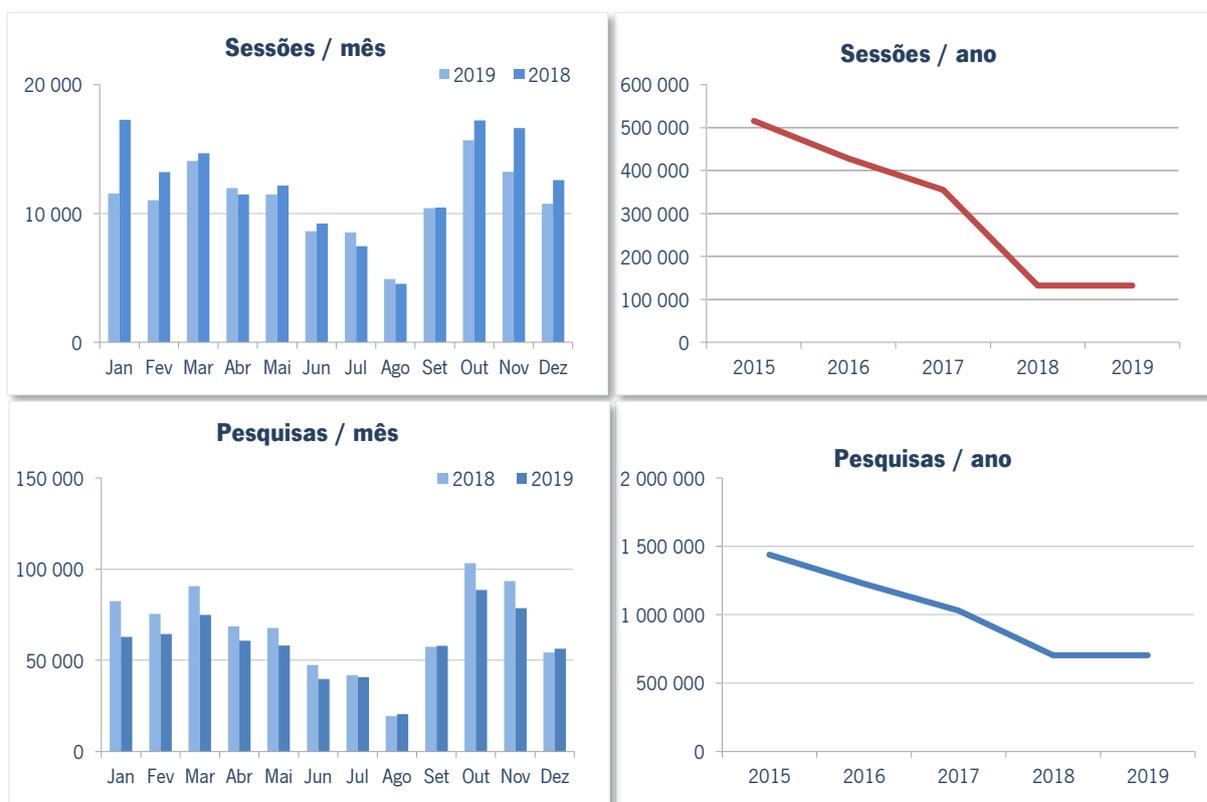


Figura 34: Sessões e pesquisas no catálogo por mês/ano

### 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 2019, este serviço registou um total de 3 716 sessões e de 8 743 pesquisas.



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

#### **3.6.1.4. Serviço de Pesquisa de Descoberta**

Em 2019, os Serviços de Documentação realizaram a configuração, adaptação gráfica e testes a uma nova plataforma de pesquisa, que visa facilitar a pesquisa integrada e simultânea em diversas bases de dados. Trata-se de uma plataforma idêntica à disponibilizada pelo portal b-on, mas com a diferenciação de poder integrar recursos não abrangidos pelo consórcio b-on, mas que são subscritos pela UMinho. Para além de um perfil de pesquisa genérico, foi também configurado e testado um perfil temático, para avaliar o potencial interesse na customização e consequente ampliação do serviço a outras grandes áreas temáticas, promovendo interfaces de pesquisa mais orientadas a cada uma das escolas/institutos da UMinho.

#### **3.6.1.5. Bases de dados bibliográficos**

Em 2019 foi renovado o protocolo de cooperação entre a UMinho e a Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN) relativo à iniciativa Biblioteca do Conhecimento On-line (b-on), para o triénio 2019/21. Os recursos contratados no âmbito do consórcio nacional b-on, de acordo com o modelo All for All, totalizam cerca de cerca de 8.280 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 2019 registou um total de 993 805 downloads nos recursos b-on, correspondendo a um aumento de 11,6% face ao ano anterior.

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

Editora	2018	2019	Varição
ACM	7 580	15 605	105,9%
ACS	20 816	26 716	28,3%
AIP	4 738	5 189	9,5%
AR	2 410	4 484	86,1%
EBSCO	11 922	8 388	-29,6%
Elsevier	564 960	562 404	-0,5%
IEEE	14 523	25 894	78,3%
IOP	7 666	7 797	1,7%
Nature	32 669	32 669	0,0%
RSC	10 331	11 726	13,5%
Sage	11 808	14 090	19,3%
SIAM	132	129	-2,3%
Springer	72 987	84 472	15,7%
T & F	55 884	67 795	21,3%
Wiley	72 348	77 131	6,6%
<b>TOTAL</b>	<b>890 774</b>	<b>944 489</b>	<b>6,0%</b>

Figura 36: Número de downloads na b-on

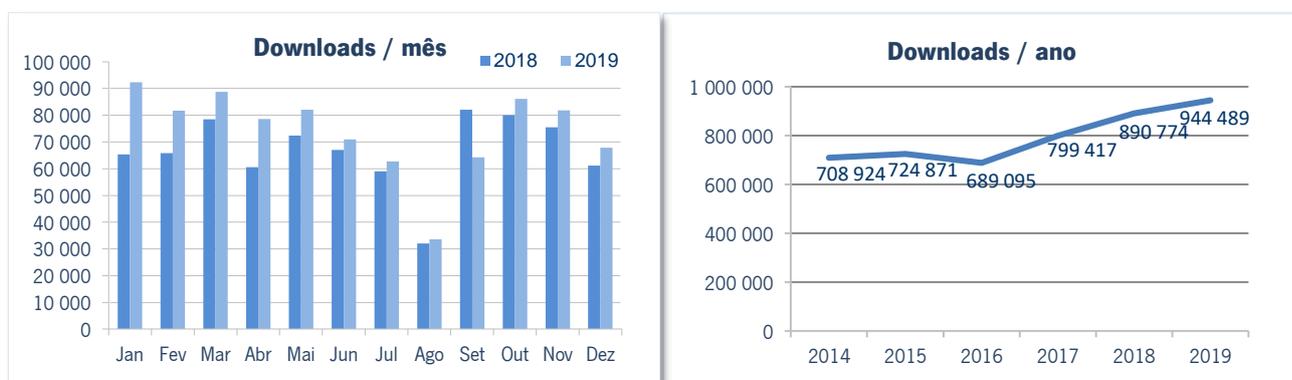


Figura 37: Número de downloads na b-on por mês e ano

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 38). 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 39).

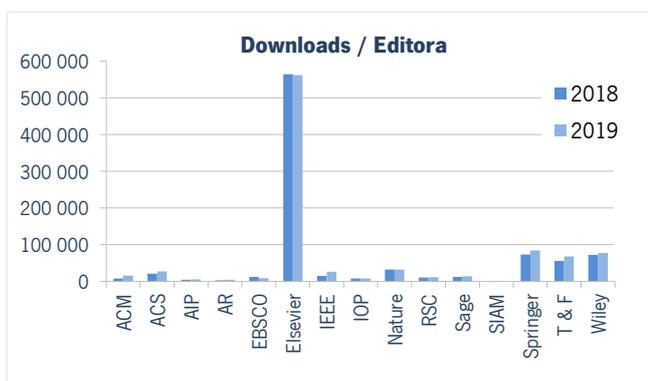


Figura 38: Número de downloads na b-on por editora

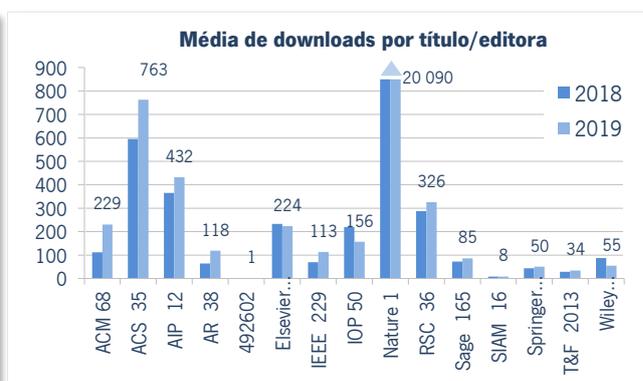


Figura 39: Média de downloads por título

No que diz respeito às bases de dados de âmbito multidisciplinar da Web of Science (ver Figura 40 e Figura 41), em 2019 verificou-se um pequeno aumento no número de pesquisas. Relativamente à base de dados referencial Zentralblatt Math, especializada na área de matemática, registou este ano um decréscimo de 24,5% no número de pesquisas.

Recurso	2018	2019	Var. %
WoS All	21 078	20 992	-0,4%
WoS core	84 879	87 166	2,7%
Scielo	393	454	15,5%
CCC	2 540	1 926	-24,2%
JCR	27 989	27 989	0,0%
Derwent	27	146	440,7%
InCites	/	XXX	/
Zentralblatt	3 326	2 510	-24,5%
<b>TOTAL</b>	<b>140 232</b>	<b>141 183</b>	<b>0,7%</b>

Figura 40: Número de pesquisas em bases referenciais b-on

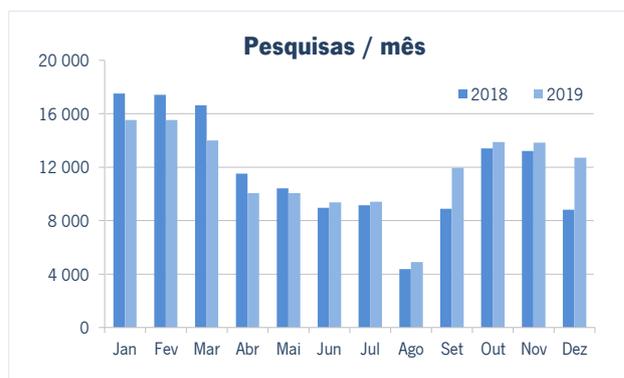


Figura 41: Número de pesquisas em bases referenciais b-on por mês

Para além dos recursos incluídos no consórcio b-on, estiveram acessíveis na rede da Universidade do Minho outras bases de dados subscritas por diversas UOEI e Reitoria, designadamente: ABI Inform Complete, APA Handbooks, Centre for Economic Policy Research Discussion Paper series, Communication Abstracts, EconLit Full Text, Emerald Collections, HeinOnline Core Colletion, IBD Tax Research Platform, Infopédia Pro 20, JSTOR Business I, Lexis Nexis Academic, Political Science Complete, PROLA, PsycArticles, PsycInfo, a plataforma de indicadores

bibliométricos InCites, Scopus, Worth Global Style NetWork. Foram ainda adquiridas três coleções de ebooks da editora Springer (Business & Management, Economics & Finance e Political Science and International Studies), com acesso a 1500 títulos.

Relativamente aos dados de utilização dos recursos bibliográficos, subscritos pela Universidade do Minho, foram igualmente contabilizados o número de downloads de artigos, para as bases de dados bibliográficos com texto integral (ver Figura 42) e o número de pesquisas para as bases de dados referenciais (ver Figura 43). No primeiro caso verificou-se um aumento de 11,9% no número de downloads no total dos recursos analisados, com maior destaque para os recursos Jstor, Political Science Complete e PsycArticles.

Recurso	2018	2019	Var.
ABI/Inform	6 630	4 783	-27,9%
EconLit	723	932	28,9%
Emerald	20 272	20 808	2,6%
JSTOR	12 738	17 833	40,0%
Political Science	191	371	94,2%
PsycArticles	1 272	2 076	63,2%
<b>TOTAL</b>	<b>41 826</b>	<b>46 803</b>	<b>11,9</b>

Figura 42: Número de downloads em bases de texto integral

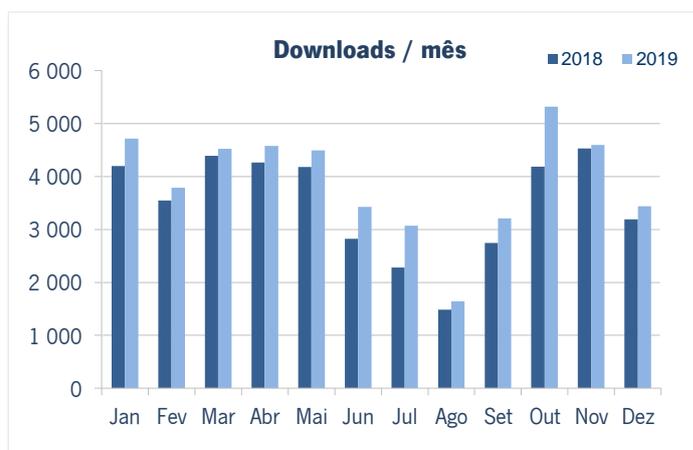


Figura 43: Número de downloads em bases de texto integral por mês

Ao nível das **bases de dados referenciais**, a cujos dados de utilização temos acesso, constatamos o aumento do número de pesquisas em alguns recursos, destacando a Communication Abstracts (ver Figura 44 e Figura 45).

Recurso	2018	2019	Var. %
Communication Abs.	1 426	2 361	65,6%
Infopédia	49 080	52 483	6,9%
PsycInfo	2 373	2 419	1,9%
Scopus	117 319	119 984	2,3%
<b>TOTAL</b>	<b>170 198</b>	<b>177 247</b>	<b>4,1%</b>

Figura 44: Número de pesquisas em bases referenciais

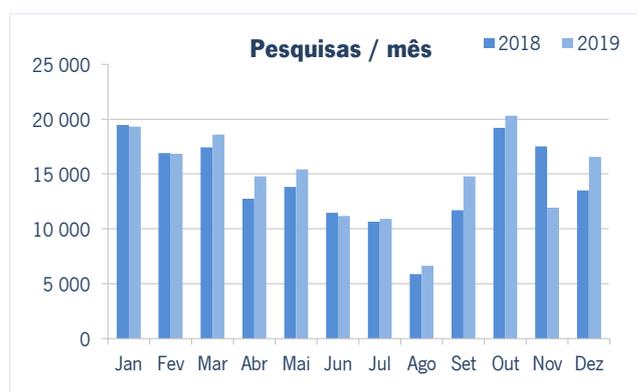


Figura 45: Número de pesquisas em bases referenciais por mês

### 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 2019 verificou-se pela primeira vez, há já alguns anos, um ligeiro aumento do número de pedidos para o fornecimento de documentos (ver Figura 46, 47 e 48), registando-se um total de 111 pedidos. Foi possível dar resposta a todos os pedidos externos e internos.

Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2018	2019	Variação	2018	2019	Variação
Internos	46	83	80,4%	97,2%	100%	2,8%
Externos	48	28	-41,7%	100%	100%	0,0%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>111</b>	<b>18,1%</b>	<b>98,6%</b>	<b>100%</b>	<b>1,4%</b>

Figura 46: Reposta a pedidos de fornecimento de documentos

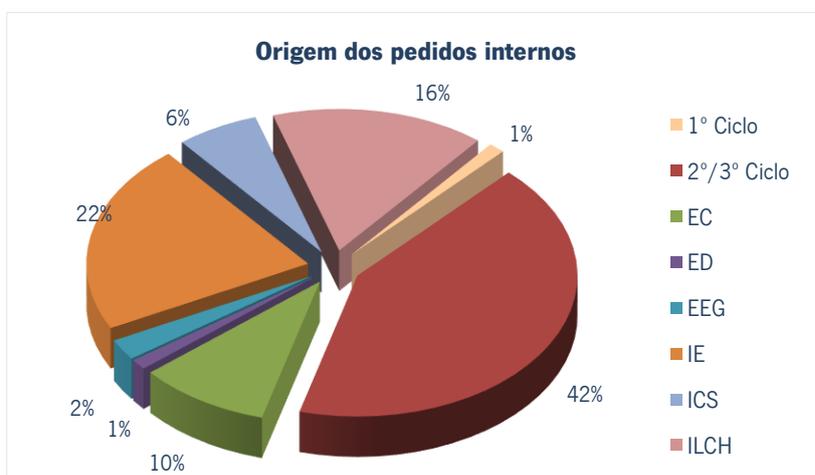
Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2018	2019	Variação	2018	2019	Variação
Artigos Nacionais	8	3	-62,5%	100%	100%	0,0%
Artigos Internacionais	12	41	241,7%	100%	100%	0,0%
Empréstimos Nacionais	13	22	69,2%	100%	100%	0,0%
Empréstimos Internacionais	13	17	30,8%	91,7%	100%	8,3%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>83</b>	<b>80,4%</b>	<b>97,2%</b>	<b>100%</b>	<b>2,8%</b>

Figura 47: Reposta a pedidos internos de documentos

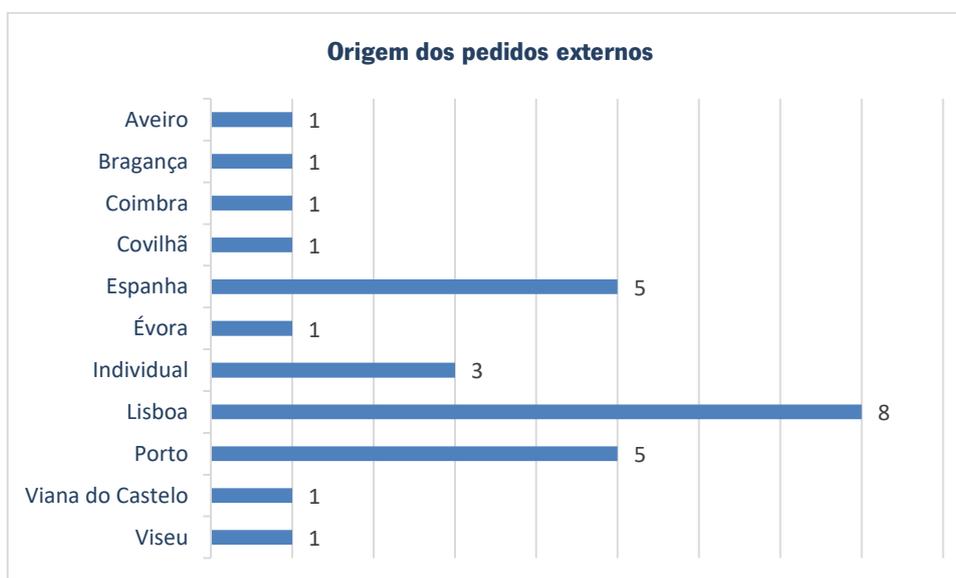
Tipo Pedido	Nº de pedidos			Taxa de satisfação		
	2018	2019	Variação	2018	2019	Variação
Artigos Nacionais	13	9	-30,8%	100%	100%	0,0%
Artigos Internacionais	5	4	-20,0%	100%	100%	0,0%
Empréstimos Nacionais	29	14	-51,7%	100%	100%	0,0%
Empréstimos Internacionais	1	1	0,0%	100%	100%	0,0%
<b>Totais</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>-41,7%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0,0%</b>

Figura 48: Reposta a pedidos externos de documentos

Relativamente à tipologia de utilizadores internos que solicitaram o serviço com maior frequência, registou-se maior procura por parte dos alunos de 2º e 3º ciclo, seguido de docentes e investigadores de seis UOEl's, em maior percentagem do IE e do ILCH, como ilustrado pelo gráfico da Figura 49.



**Figura 49: Origem dos pedidos internos de documentos**



**Figura 50: Origem dos pedidos externos de documentos (área geográfica)**

### 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 2019, 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 107 pedidos de suporte, 27 dos quais atendidos presencialmente, 9 via telefone/Skype e 71 via email, registando-se neste caso um tempo médio de resposta de 4h25m, de acordo com a distribuição temática ilustrada no gráfico da Figura 51. Não foram aqui contabilizados os emails relacionados com a atividade formativa.

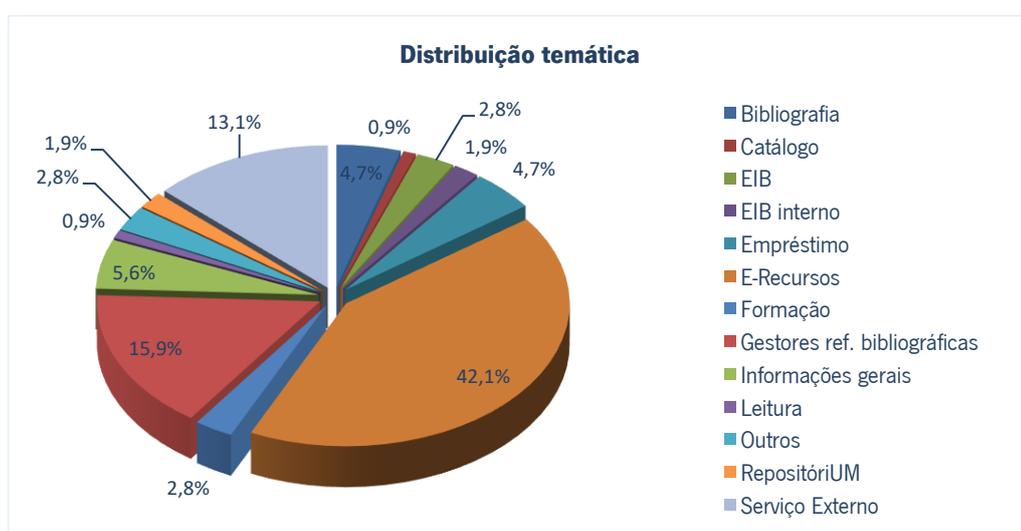


Figura 51: Distribuição temática de questões de referência

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

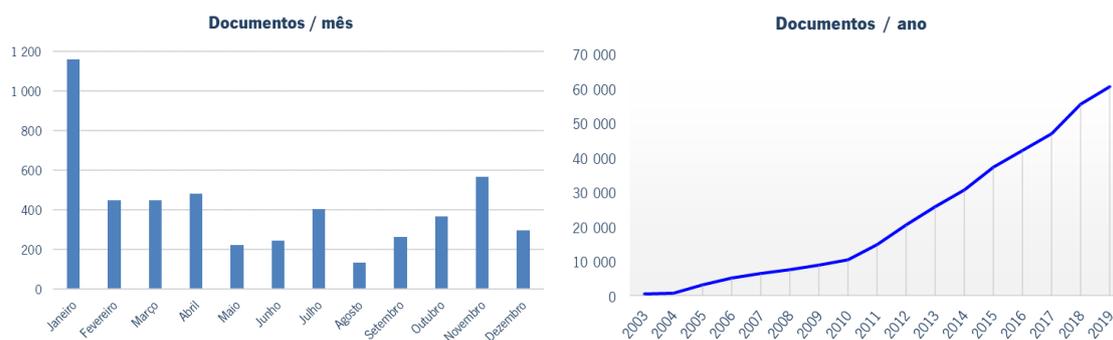
A fim de promover e divulgar os serviços e recursos bibliográficos disponíveis são habitualmente produzidos diversos tipos de conteúdos informativos, disseminados através de mailing, dos websites dos SDUM, das redes sociais e nos espaços das bibliotecas geridas pelos Serviços de Documentação.

Em 2019, 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 acessos experimentais a novos recursos bibliográficos;
- produção de 76 notícias e composição de imagem, para o website dos SDUM;
- produção e publicação de diversas comunicações para divulgação via email, website, redes sociais, ecrãs informativos e materiais impressos, incluindo a divulgação de eventos de extensão cultural.
- 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 imagem e conteúdos utilizados nas ações de apresentação e formação dos SDUM;
- 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 8 543 páginas digitalizadas (3 265 capas, 1 348 contracapas e 3 930 páginas de sumários).

### 3.6.3. RepositóriUM

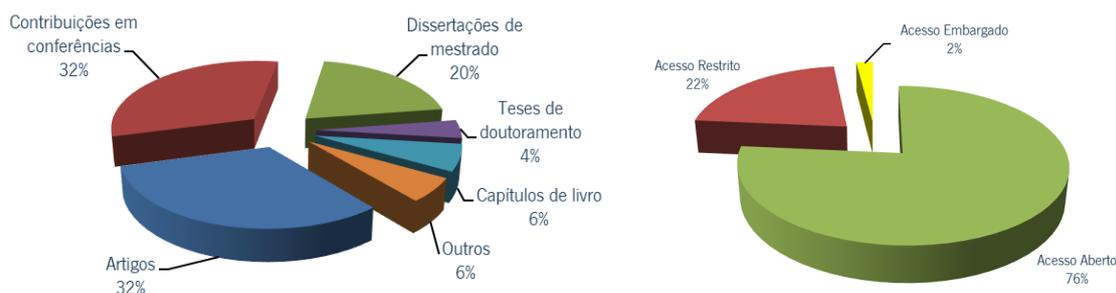
No decurso de 2019 o RepositóriUM - repositório institucional da Universidade do Minho (RI) continuou a crescer de forma consistente. No término do ano, o acervo de documentos disponíveis publicamente perfazia 60.414, superando-se desta forma uma das metas definidas no QUAR 2019 dos SDUM (Objetivo Operacional 5: Consolidar o RepositóriUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada / Número de documentos). Refira-se que ao longo do ano foram depositados no RI um total de 5.041 “novos” documentos.



**Figura 52: Número de documentos validados por mês em 2019 e evolução por anos**

No que concerne ao formato dos depósitos, verificou-se que na sua maioria foram concretizados sobretudo através processos de auto arquivo por um total de 238 depositantes. Não obstante, a percentagem de publicações depositadas através da integração do RI com outros sistemas de informação foi também bastante significativa. Infelizmente, por razões técnicas, não foi possível obter os dados relativos ao número e percentagem dos depósitos realizados através desses mecanismos

Observando-se os tipos de documentos existentes no RI no final do ano, verificou-se que 32% seriam artigos científicos, 32% documentos resultantes de contribuições em congressos/conferências, 24% teses de doutoramento e dissertações de mestrado realizadas na Universidade do Minho, 6% capítulos de livros e 4% de outras tipologias documentais. Em linha com o ano precedente, a maioria destas publicações estava disponível em acesso aberto (76%) e 24% em acesso restrito à UMinho, definitivamente, ou com um período de embargo compreendido entre 1 a 3 anos (ver Figura 53).



**Figura 53: Tipos de documentos e tipos de acesso no último ano**

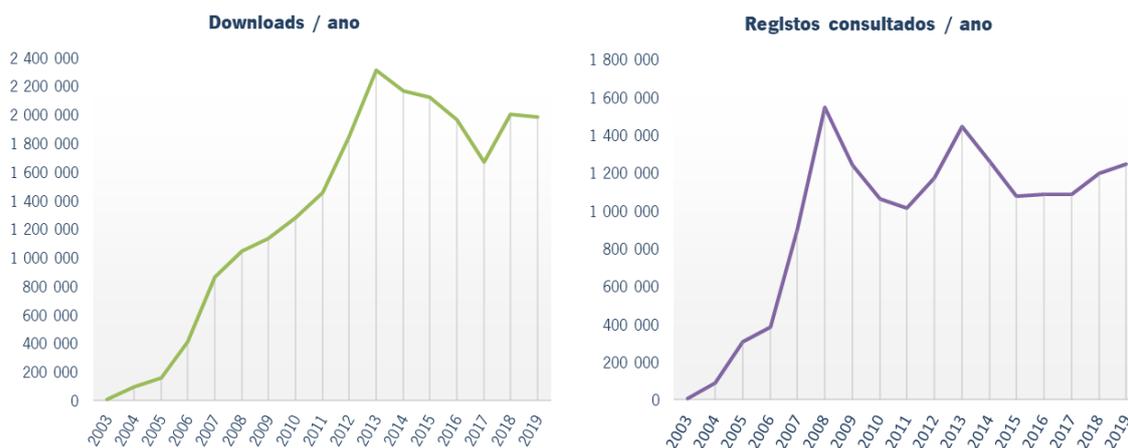
No que concerne aos anos de publicação dos documentos depositados em 2019 no RepositóriUM, verificou-se que no seu cômputo geral 44% das publicações disponibilizadas seriam relativas ao ano em curso, 31% respeitantes a 2018 e 26% das publicações referentes a 2017 ou anos anteriores. A tendência para o depósito de publicações mais recentes continua a predominar, não obstante continua a verificar-se o depósito de publicações de anos retrospectivos com algum volume e regularidade (ver Figura 54).

Ano depósito 2019	Ano Pub. N (2019)	Ano Pub. N -1	Ano Pub. N -2	Ano Pub. > N -3	Ano Pub. > N -4 (...)
N.º Pub. Depositadas	1533	1073	174	125	612

**Figura 54: Distribuição dos depósitos efetuados em 2019 por ano de publicação**

No que concerne à sua utilização, o número de documentos descarregados (*downloads*) do RI no último ano totalizou 1.975.898 downloads, a uma média diária de 5.413 *downloads*. Não obstante um ligeiro decréscimo (-1%) comparativamente com o período análogo anterior, 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 2019.

Atentando às consultas (*views*) realizadas aos registos existentes no acervo do RI, em finais de 2019 verificou-se um aumento de 4%, tendo sido averbadas 1.242.104 visualizações, a uma média diária de 3.403 consultas (ver Figura 55).

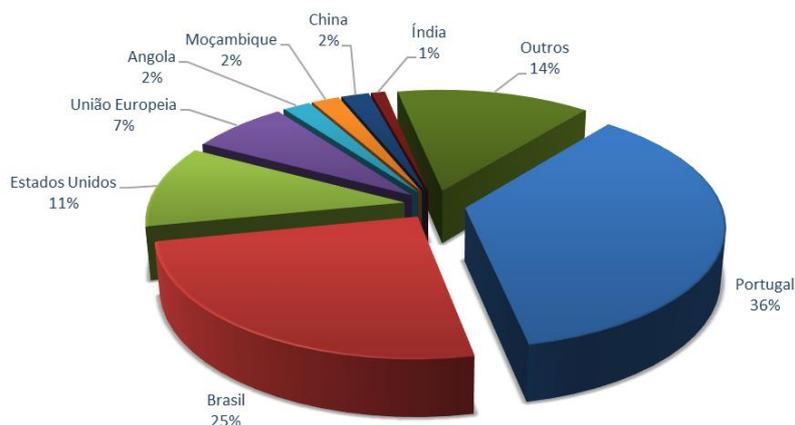


**Figura 55: Evolução de *downloads* e registos consultados por ano**

Ainda na dimensão da visibilidade, constatamos que no decurso de 2019 o RepositóriUM registou acessos e *downloads* provenientes de mais de 224 países e territórios de todo o mundo (ver Figura 56). Portugal (36%) e o Brasil (25%) continuam a ser as duas principais origens dos *downloads* observados. Em termos gerais, os EUA (11%), o conjunto dos países da União Europeia (7%), a China (2%) e a Índia (1%) representam outras áreas geográficas com maior expressão no que concerne ao número de documentos descarregados no repositório institucional da UMinho. Neste particular, será de realçar os *downloads* efetuados a partir de Angola (2%) e Moçambique (2%), bem como de outros países de expressão de língua portuguesa que se têm vindo a acentuar nos últimos anos (ver Figura 57).



**Figura 56: Cobertura no mapa *mundi* de países e territórios com acessos ao RepositóriUM em 2019**



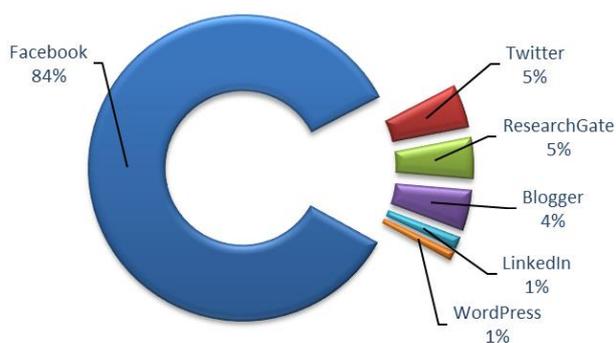
**Figura 57: Origem dos *downloads* ao RepositóriUM em 2019**

Em linha com o ano anterior, as origens do tráfego que originaram sessões no RepositóriUM continuaram a ser concretizadas maioritariamente por via indireta (73%) através de motores de pesquisa, 16% por *websites* de referência, 11% das sessões foram realizadas diretamente na interface do RepositóriUM e 0,1% por outras fontes.

Observando em particular as sessões registadas via plataformas de “referência social”, verificamos que o Facebook (84%), Twitter (5%), ResearchGate (5%), Blogger (4%), LinkedIn (1%), e WordPress (1%) constituíram as principais fontes das mais de 11.295 sessões registadas neste segmento (ver Figuras 58 e 59).



**Figura 58: Origens do tráfego ao RepositóriUM**

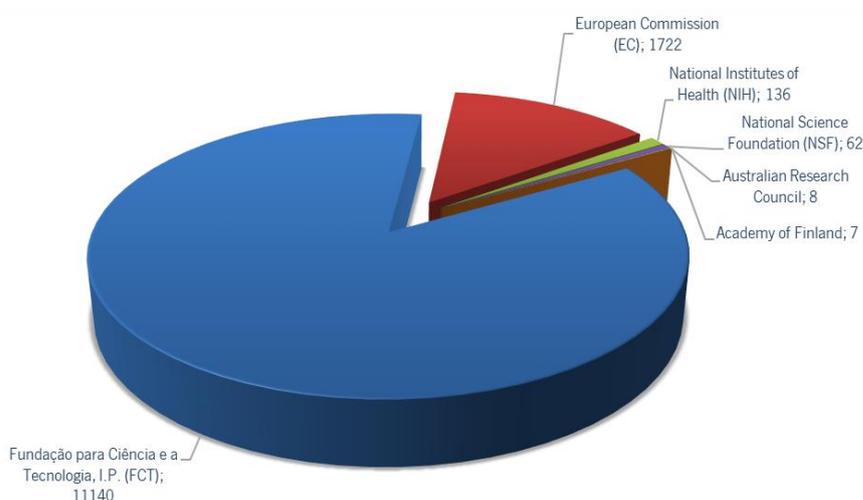


**Figura 59: Sessões via “referência social”**

No que se refere ao acompanhamento e monitorização da “Política de Auto Arquivo de Publicações da Universidade do Minho”, em 2019 continuaram a ser identificadas as publicações científicas da UMinho indexadas na Web of Science e na Scopus do triénio anterior através do módulo “Publicações Académicas” (PAs) existente na Intranet da UMinho. No final do ano, comparando universo de publicações afiliadas à UMinho identificadas no PAs face ao seu depósito efetivo no RepositóriUM, foi registada à data uma taxa de cumprimento na ordem dos 63%.

No decurso do ano findo, serão ainda de salientar as tarefas inerentes ao depósito legal de teses de doutoramento e trabalhos de mestrado (dissertações, relatórios de estágio, projetos ou outros), nomeadamente no que concerne ao seu depósito atempado, identificação com TID (identificador RENATES) e monitorização do seu cumprimento geral. No decurso desta atividade até ao final do ano foram incorporadas no repositório institucional da UMinho 1.273 dissertações de mestrado e 145 teses de doutoramento aprovadas na Universidade do Minho.

Noutra vertente, com o intuito de apoiar no cumprimento das políticas e requisitos de financiadores de ciência (nomeadamente das políticas de acesso aberto da FCT e H2020), durante 2019, continuaram a ser prosseguidas atividades de identificação e enriquecimento com meta informação relativa a bolsas e projetos (quando aplicável) nos registos existentes no RepositóriUM (ver Figura 60).

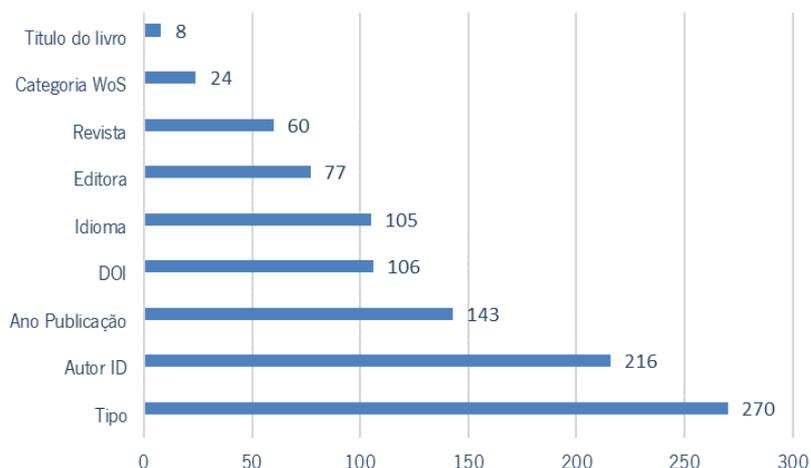


**Figura 60: Registos com informação de financiamento depositados no RepositóriUM**

Em paralelo com o trabalho diário e gestão corrente do RepositóriUM, ao longo do ano foi ainda realizado o acompanhamento e dado suporte aos processos 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 476 “novos” pedidos de suporte (helpdesk) relativos ao RI, sendo de notar que no final do ano o *workflow* de validação se encontrava sem documentos pendentes e o helpdesk RI com a totalidade suportes resolvidos.

No decurso da atividade corrente do repositório institucional será ainda de notar que o controlo de autoridades esteve temporariamente suspenso (fins abril até meados de outubro), em resultado da atualização do software do RepositóriUM e da subsequente necessidade de intervenção técnica pela DTSI no que respeita à sua interoperabilidade com o sistema Publicações Académicas da UMinho. Pese embora este interregno, nos dois últimos meses do ano o processo de controlo de autoridades foi retomado na sua plenitude e até ao final do ano foram verificadas e revistas a totalidade das inconsistências/erros identificadas no sistema Publicações

Académicas (n=1037) com eventual impacto em processo de avaliação de docentes (Tipo, data, autores, editoras, revistas) e na qualidade da meta informação do RI. (ver Figura 61).



**Figura 61: Curadoria de metadados em registos do RepositóriUM em 2019**

Por fim, 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 (suporte técnico), no decurso do mês de maio foi prosseguida a migração do RepositóriUM para uma versão atualizada da plataforma que lhe serve de suporte (no caso DSpace v6.3), com objetivo acompanhar a evolução tecnológica, garantir a qualidade e a segurança do serviço, bem como manter, melhorar e apresentar novas funcionalidades aos seus utilizadores.

Neste processo contudo, é necessário referir que após o término deste de atualização, não obstante os testes efetuados em ambiente de qualidade, em fase de acompanhamento pós migração, foram detetados alguns *bugs* endógenos a esta versão do DSpace e algumas anomalias relacionadas com algumas funcionalidades intrínsecas e em novos *add-ons*, verificáveis apenas com o sistema em “plena carga”, que provocaram fortes constrangimentos de utilização/operação e afetaram a regular acessibilidade do RI em diversos momentos. Para mitigar estes problemas, foram adotadas algumas medidas corretivas e identificadas necessidades de revisão/intervenção técnicas urgentes que ainda se esperam ver concluídas desejavelmente num curto prazo.

#### **3.6.4. Setor de Informática**

O Setor de Informática, em 2019, realizou as seguintes atividades que merecem destaque, além das atividades recorrentes de suporte aos operadores, manutenção dos serviços disponibilizados, conceção de sistemas e manutenção de hardware:

- Instalação e configuração de novos equipamentos
- Implementação de sistema de reservas de espaços, via software Booked Scheduler
- Upgrade do software Dataverse da versão v. 4.8 para versão v. 4.17

- Instalação e configuração de softwares nos servidores Windows alojados no datacenter do DTSI com a finalidade de migração de serviços
- Migração de serviços dos servidores do SDUM para servidores alojados no DTSI (processo não concluído devido a inoperância dos servidores)
- Instalação e configuração do website <https://bibliotecacomum.pt/>, ao abrigo do Projeto SAMA - Biblioteca Comum
- Configuração do servidor <https://revistas.uminho.pt/>, do software “Open Journal Systems” e instalação de certificados digitais, de forma a alojar e aceder de forma distinta às respetivas revistas
- Instalação do sistema de difusão de informação na BGUM
- Configuração e teste do sistema de pesquisa e descoberta
- Desenvolvimento de sistema automatizado de envio de certificados de formação
- Instalação e configuração do sistema de senhas na BGUM, incluindo difusão de informação semelhante às dos restantes ecrãs informativos
- Correção de bloco de dados corrompido na base de dados Oracle do servidor Aleph
- Continuação do processo de migração do Sharepoint da versão 2007 para a versão 2019
- Implementação de mecanismos de backup das bases de dados SQL Server e do servidor Sharepoint
- Criação e configuração de novos inquéritos via plataforma LimeSurvey.
- Atualização do posto de trabalho virtual partilhado via Hyper-V
- Seleção e aquisição de software: Adobe Creative Suite
- Seleção, orçamentação e aquisição de hardware: impressoras de códigos de barras, scanners A4, scanner A3, leitores de código de barras, auscultadores, computadores fixos e portáteis, LCD para ampliação do sistema de difusão de informação e consumíveis vários.

### 3.6.4.1. Manutenção e Operação

Em 31 de Dezembro de 2019, o parque informático dos SDUM era constituído por:

Designação	Δ 2018
74 Postos de trabalho e pesquisa (computador, ecrã, teclado e rato)	0
4 Servidores físicos (1 Windows Server 2003, 2 Windows Server 2008, 1 Windows Server 2012R2)	0
7 Servidores virtuais (1 Windows Server 2003, 1 Windows Server 2008, 3 Windows Server 2012R2, 2 Linux Server)	+1
13 Impressoras	-2
2 Impressoras 3D	0
2 Multifunções (Impressora, Scanner, Fax)	0
1 UPS's	0
11 Scanners	0
Algumas dezenas de outros equipamentos, periféricos e acessórios (pistolas de leitura de códigos de barras, Colunas de som, headsets, micro, webcam, etc...).	

**Figura 62: Constituição do parque informático dos SDUM**

Relativamente à infraestrutura de base, foram adquiridos: 1 computador e monitor com software necessário para satisfazer as necessidades da UMinho Editora, 4 computadores para substituir postos de trabalho obsoletos, 1 portátil para substituir um computador fixo.

De forma a satisfazer as necessidades de empréstimos de equipamento aos utentes foram adquiridos 3 portáteis para substituir os avariados e aumentar as unidades disponíveis para empréstimo. Foram ainda adquiridas algumas unidades de headphones para substituir os avariados e também aumentar o numero de auscultadores disponíveis para empréstimos aos utentes através do serviço de empréstimo de curta duração.

No que respeita ao plano de manutenção preventiva prevista para agosto, este foi executado sem qualquer problema, não tendo sido detetadas anomalias durante a sua execução.

### **3.6.4.2. Suporte**

O sector de informática repartiu a sua atividade ao nível dos pedidos de suporte pelos seguintes grandes tipos: Aleph, Desenvolvimento e melhorias, Instalação e Configuração de Software e Hardware, Avaria de equipamentos, Formação, Email Institucional e Circuito Documental.

Os pedidos de suporte categorizados como Aleph, associadas ao sistema de gestão de bibliotecas, que também inclui a gestão de tarefas relacionadas com os utentes e com o suporte logico que serve de base, continuam a dominar o número de intervenções, tendo diminuído o número de pedidos para 30%, mas o tempo das intervenções aumentou para 31%. Contudo se se juntar a estes os pedidos do Circuito Documental, tal como ocorreu no ano transato, o número de pedidos aumentou ligeiramente para 35%, o tempo das intervenções aumentou substancialmente para 34%, passando assim para primeiro lugar no tempo percentual na execução dos pedidos de suporte realizados pelo Serviço de Informática. Este fato fica a dever-se também aos problemas que existiram com o suporte de base logico que suporta o sistema de gestão das bibliotecas.

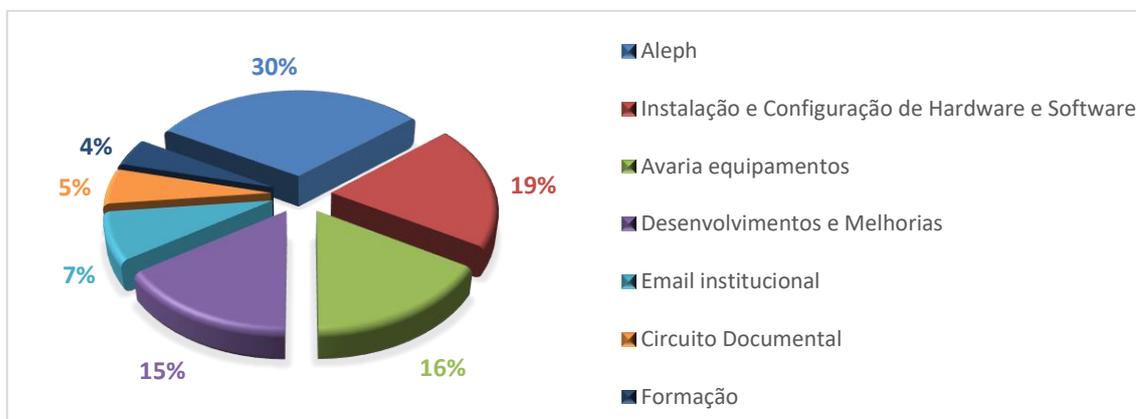
Comparativamente a 2018, diminuíram o número de pedidos de Instalação e Configuração de hardware e Software, diminuíram para 19% e o tempo das intervenções para 19%, e o número de pedidos de Avarias de equipamentos para 16% e o tempo de intervenção para 15%.

Os pedidos de conceção, desenvolvimento, melhoria e implementação de sistemas informáticos aumentaram ligeiramente para 15%, o tempo de execução dos mesmos aumentou substancialmente para 25%, passando assim para segundo lugar no tempo das intervenções.

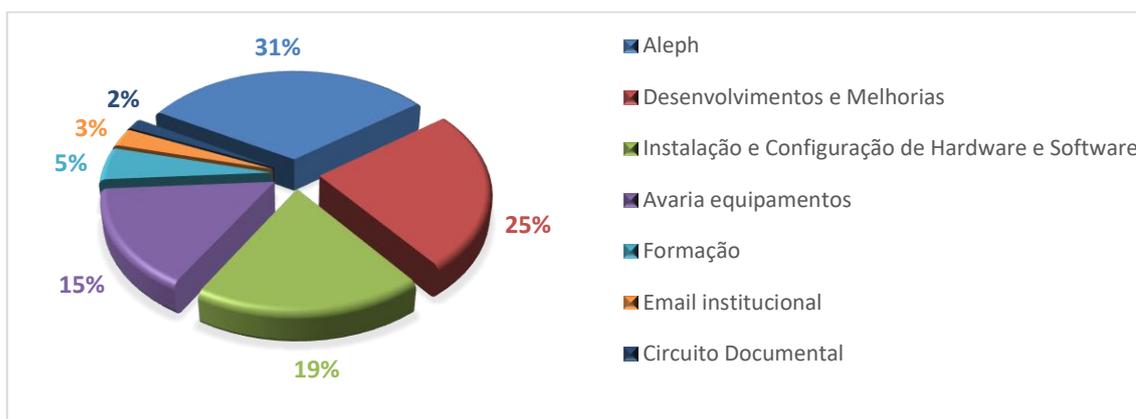
Em 2019, o número de pedidos relacionados com emails e listas de distribuição institucionais, Circuito Documental e Formação, representaram 7%, 5% e 4%, respetivamente e o tempo despendido 3%, 2% e 5%, respetivamente.

Os sectores Divisão de Biblioteconomia, Informática são os setores com o maior tempo por intervenção, estes 2 setores somam 52% do tempo total despendido pelo setor de informática no tratamento de pedidos de suporte. Destaca-se ainda os setores Atendimento e Biblioteca Digital que totalizam 23%, o que perfaz um somatório de 75%.

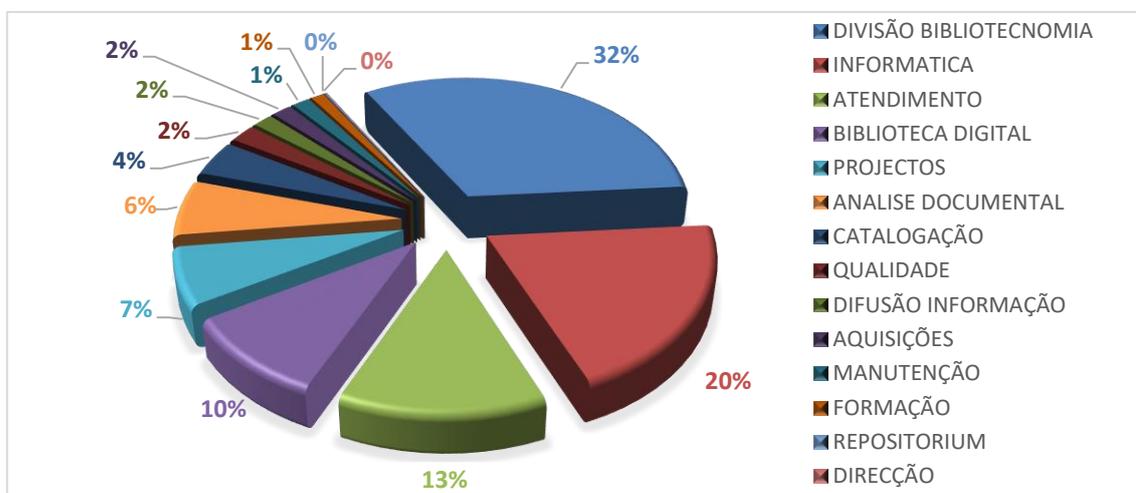
A partir das intervenções registadas, apresentam-se de seguida alguns dados que caracterizam o tipo de intervenção e a origem das solicitações (ver Figura 63).



**Figura 63: Percentagem do número de solicitações por tipo de intervenção**



**Figura 64: Percentagem de tempo despendido por tipo de intervenção**



**Figura 65: 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 2019, um total de 153 ações de apresentação e formação, abrangendo 2 890 participantes (Figura 66). Os Serviços de Documentação participaram ainda nas ações de acolhimento dos alunos de Erasmus e receberam visitas de entidades externas.

	<b>Ações</b>	<b>Horas</b>	<b>Participantes</b>
1º ciclo	33	36	902
2º/3º ciclo	15	32	261
Formação a pedido	64	157 ' 30	1 096
Público em geral	41	88 ' 30	631
<b>Sub-total</b>	<b>153</b>	<b>314</b>	<b>2 890</b>
Erasmus, A.Internacionais	6	3	600
Visitas	8	10	442
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>327</b>	<b>3 932</b>

**Figura 66: 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 33 ações com 902 participantes, dos cursos de Arqueologia; Arquitetura; Biologia Aplicada; Ciências da Comunicação; Ciências do Ambiente; Contabilidade; Design de Produto; Educação; Educação Básica; Enfermagem; Engenharia Civil; Engenharia e Gestão Industrial; Engenharia; Física; Engenharia Mecânica; Música; Engenharia Têxtil; Estatística Aplicada; Estudos Portugueses e Lusófonos; Geografia e Planeamento; História; Línguas aplicadas; Línguas e Literaturas Europeias; Marketing; Medicina; Proteção Civil e Gestão do Território 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 15 ações com 261 participantes, com participação dos cursos de mestrado Biofísica e Bionanossistemas; Ciências da Linguagem; Ciências Políticas; Contabilidade; Design de Comunicação de Moda; Design e Marketing de Produto Têxtil, Vestuário e Acessórios ; Direito Administrativo; Direitos Humanos; Educação Especial; Educação Pré-Escolar; Enfermagem; Enfermagem da Pessoa em Situação Crítica ; Engenharia de Estruturas; Ensino de Música; Ensino do 1º Ciclo do Ensino Básico; Psicologia Aplicada; Relações Internacionais ; Tradução e Comunicação Multilingue .

Os SDUM realizaram ainda em 6 sessões de Apresentação das Bibliotecas UMinho, no âmbito das atividades de acolhimento do Programa de Orientação ERASMUS de 2018/2019 (2º semestre) e de 2019/2020 (1º semestre) e ação de acolhimento de alunos internacionais, que contou com a presença de cerca de 600 estudantes. A Biblioteca Geral no campus de Gualtar e a Biblioteca da UMinho no campus de Azurém receberam ainda cerca de 442 visitantes, a maioria dos quais, grupos de alunos do ensino secundário, no âmbito de iniciativas promovidas

pela reitoria (Verão no campus, Encontro Alumni) e a pedido da EEG.

Os Serviços de Documentação promoveram ainda 41 ações de formação abertas a toda a comunidade, com um total de 631 participantes, e satisfizeram 64 ações de formação a pedido das UOEI, com um total de 1096 participantes. Neste âmbito, foram realizadas 34 ações sobre Fontes de informação científica online, com 639 participantes; 5 ações sobre “Citar e Referenciar: Estilo Bibliográfico APA 6ª ed.” com um total de 54 participantes; 9 ações sobre a ferramenta Endnote Basic, com um total de 115 participantes; 29 ações sobre a ferramenta Mendeley, com um total de 426 participantes; 3 ações sobre o portal b-on, com 35 participantes; 5 ações sobre temas relacionados com a ciência aberta, com um total de 126 participantes; 3 ações sobre "Perfil académico, noções e suas aplicações" e “Publicações Académicas - gerir e depositar publicações no RepositóriUM”, com um total de 24 participantes; 17 ações, com um total de 308 participantes, sobre recursos diversos (Scopus, Web of science, InCites B&A, Latex, Fontes de Informação Europeia, Carreiras Internacionais), 9 das quais em regime de webinar (Fontes de informação europeia e Carreiras na União Europeia; Fontes e Pesquisa de informação; Incites; Mendeley I e II; Scopus I e II; Web of Science).

No âmbito desta atividade foram revistas e atualizadas 9 ações de apresentação e/ou apresentação e oferecidas 13 ações de formação com novos temas ou novo formato (webinar).

### 3.6.6. Setor de Animação

Numa crescente aposta na área de dinamização e extensão cultural, em 2019, foram realizadas 83 atividades (ver Figura 67), desde exposições, palestras, workshops e apresentações de publicações, na Biblioteca Geral no campus de Gualtar e na Biblioteca da Universidade do Minho no campus de Azurém. Destas, 41 foram organizadas pelos SDUM e 42 promovidas por outras entidades UMinho e/ou externas com o apoio dos SDUM. De salientar ainda o lançamento em junho da Comunidade de Leitores da Rede Casa do Conhecimento (RCdC), com a organização e promoção de um ciclo de seis sessões de leitura, duas das quais dinamizadas a partir da UMinho e todas com participação simultânea por videoconferência em ambos os campi e com os restantes parceiros da rede.

Data início	Data fim	Local	Evento
08/01/2019	01/02/2019	BPG	Exposição “A Alma Chinesa é Vermelha”
08/01/2019	02/02/2019	BGUM	Exposição “Manuel Monteiro: político e homem de cultura”
01/02/2019		BGUM	Palestra “Eliminação dos Extremos de Riqueza e Pobreza”
01/02/2019		BPG	Palestra “Eliminação dos Extremos de Riqueza e Pobreza”
04/02/2019	16/02/2019	BGUM	Almeida Garrett: 220 anos do nascimento, exposição sobre vida e obra, assinalando os 220 anos do nascimento de Almeida Garrett
04/02/2019		BPG	Desafios a Meias, atividade organizada pela EEUM no âmbito do Dia da Profissão
05/02/2019	01/03/2019	BPG	Exposição de fotografia “facenotbook” de Luis Amaral
12/02/2019	12/02/2019	BPG	TecMeetings 3ª Edição - Impacto Social e Agroalimentar
18/02/2019	16/03/2019	BGUM	Exposição TolstoYgeneration
26/02/2019		BGUM	Café-debate do CECRI “Europa que passado?”
27/02/2019		BPG	IdeaLab 20ª Edição - sessão de simulação
28/02/2019		BGUM	Tértúlia “Engenheiro Biológico: da expectativa à realidade”

01/03/2019		BGUM	Apresentação oficial do Campeonato Europeu Universitário de Futsal 2019
11/03/2019	05/04/2019	BPG	Estórias Desenhadas, exposição de ilustração de Ângela Vieira
13/03/2019		BGUM	Speed Dating atividade inserida nas XXII Jornadas da Comunicação "A Desinformação na Comunicação e nos Media"
13/03/2019		BPG	IdeaLab 20ª Edição - 10º aniversário
18/03/2019	06/04/2019	BGUM	Exposição de fotografia "facenotbook"
19/03/2019		BPG	TecMeetings 3ª Edição - Impacto Social e Indústria 4.0
20/03/2019		BPG	Apresentação do Programa TOP - Together on Projects
27/03/2019		BPG	À Conversa Com: Catarina Hoosseni sobre "Public Speaking"
01/04/2019	04/04/2019	BGUM	Semana Japonesa na Biblioteca BFMP: Workshop de Origami, Workshop de Hyakunin Isshu e Workshop de Kitsuke (prova de kimono/yukata)
02/04/2019		BGUM	Sessão informativa "A Hierarquia do Conhecimento II"
08/04/2019	26/04/2019	BPG	Exposição comemorativa do centenário de nascimento de Fernando Namora
08/04/2019	27/04/2019	BGUM	Exposição "Viaje no tempo com o Arquivo.pt"
09/04/2019		BGUM	2ª Tertúlia "Estágios Curriculares: como, quando e onde"
10/04/2019		BPG	Tertúlia Talk About a Internet das Coisas
11/04/2019	12/04/2019	BGUM	INTEROP – Ciclo de seminários subordinado ao tema da "Justiça e democracia: direitos fundamentais e políticas públicas na era digital"
23/04/2019		BPG	À Conversa com: Líderes Associativos
24/04/2019		BPG	Talk About "Lean Production"
29/04/2019	10/05/2019	BGUM	Exposição comemorativa do centenário de nascimento de Fernando Namora
30/04/2019	10/05/2019	BPG	Exposição "Viaje no tempo com o Arquivo.pt"
30/04/2019		BGUM	Apresentação do livro "A poesia que há em nós", de Tiago Ferreira
30/04/2019		BPG	Seminário: Transformação Digital na Indústria da Região Norte
03/05/2019		BPG	Tertúlia 'O poder do desporto na promoção da sustentabilidade'
07/05/2019		BGUM	Lançamento do livro "Dos males da falsa hóstia ou a história em que uma hóstia me engoliu"
09/05/2019		BGUM	Apresentação da Comunidade de Leitores da Rede de Casas do Conhecimento
10/05/2019		BPG	Reitor conversa com... Investigadores
13/05/2019	08/06/2019	BGUM	Exposição "Maio de 68"
15/05/2019	07/06/2019	BPG	Exposição "Percurso: Santo Tirso, Trofa e Vila do Conde"   trabalhos realizados por alunos do MIARQ
11/06/2019	05/07/2019	BPG	Exposição "O verde dos bambus mais altos é azul"
11/06/2019	08/07/2019	BGUM	Exposição fotográfica "25 Anos de Gatuna"
19/06/2019		BGUM	Primeira sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "A Ciência e os seus Inimigos" de Carlos Fiolhais e David Marçal. Dinamizador: Azurém e o autor Carlos Fiolhais
19/06/2019		BPG	Primeira sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "A Ciência e os seus Inimigos" de Carlos Fiolhais e David Marçal. Dinamizador: Azurém e o autor Carlos Fiolhais
09/07/2019	13/09/2019	BPG	Exposição fotográfica "25 Anos de Gatuna"
10/07/2019		BPG	I Jornadas IDEA-UMinho, dedicadas ao debate sobre o presente e futuro do ensino e aprendizagem na UMinho
12/07/2019		BPG	21ª edição do IdeaLab - As 7 ideias de negócio finalistas - sessão de simulação
15/07/2019	13/07/2019	BGUM	Exposição "O verde dos bambus mais altos é azul"
17/07/2019		BPG	21ª edição do IdeaLab - As 7 ideias de negócio finalistas - sessão final
17/07/2019		BGUM	Segunda sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "Portugal" de Miguel Torga. Dinamizador: Gualtar e convidado Prof. Carlos Mendes de Sousa
17/07/2019		BPG	Segunda sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "Portugal" de Miguel Torga. Dinamizador: Gualtar e convidado Prof. Carlos Mendes de Sousa
18/07/2019		BPG	Sessão "Minho Export – O futuro da Internacionalização começa aqui"

23/07/2019		BPG	Defesa da tese do Programa Doutoral em Engenharia Têxtil, de Patrícia Lopes da Silva de Araújo, subordinada ao tema: 'Modelos de Padrões de Qualidade para Produção do Fio de Algodão, utilizando Recursos da Tecnologia da Computação'.
16/09/2019	25/10/2019	BPG	Festival Encontros da Imagem 2019, "Young Patriots", Oriol Segon Torra
16/09/2019	26/10/2019	BGUM	Festival Encontros da Imagem 2019, Exposição "So much, so little", Vladimir Birgus
18/09/2019		BGUM	Terceira sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "A Ameaça" de Ken Follet. Dinamizador: CdC de Montalegre e convidado Dra Sandra Alves, médica do Centro de Saúde e UCC de Montalegre.
18/09/2019		BPG	Terceira sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "A Ameaça" de Ken Follet. Dinamizador: CdC de Montalegre e convidado Dra Sandra Alves, médica do Centro de Saúde e UCC de Montalegre.
25/09/2019		BGUM	Mesa Redonda Dias + por +
27/09/2019		BPG	Apresentação da Revista ENGIUM n°6
07/10/2019		BGUM	Conversa médica
10/10/2019		BGUM	Encontro "Santuário do Bom Jesus do Monte: Visões Transversais" " – Jornadas Europeias do Património 2019
10/10/2019		BGUM	Tértúlia "Vamos falar sobre saúde mental?"
15/10/2019		BPG	Palestra "Livros infantis sensíveis e apurados: os contos de Sophia e as suas ilustrações"
16/10/2019		BGUM	Quarta sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "Camilo Broca" de Mário Cláudio. Dinamizador: CdC de Paredes de Coura e autor.
16/10/2019		BPG	Quarta sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "Camilo Broca" de Mário Cláudio. Dinamizador: CdC de Paredes de Coura e autor.
24/10/2019		BPG	Tertúlia "Gestão de Projetos e Inovação - Um Meio para atingir um Fim"
04/11/2019	23/11/2019	BGUM	Exposição "O Poder das Emoções. Alemanha 19   19" / "Die Macht der Gefühle. Deutschland 19   19"
06/11/2019	22/11/2019	BPG	Exposição "A partir de Sophia"
12/11/2019		BGUM	Programa ERASMUS
13/11/2019		BPG	Ser Engenheiro de Materiais
20/11/2019		BGUM	Quinta sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "Eliete" de Dulce Maria Cardoso. Dinamizador: CdC de Vila Verde , convidado Alberto Serra, jornalista cultural, e participação especial do artista plástico Maciel Carneira.
20/11/2019		BPG	Quinta sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "Eliete" de Dulce Maria Cardoso. Dinamizador: CdC de Vila Verde , convidado Alberto Serra, jornalista cultural, e participação especial do artista plástico Maciel Carneira.
25/11/2019	07/12/2019	BGUM	Exposição "A partir de Sophia"
26/11/2019	06/12/2019	BPG	Exposição "O Poder das Emoções. Alemanha 19   19" / "Die Macht der Gefühle. Deutschland 19   19"
03/12/2019		BGUM	Comemoração do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência – Atividade Gabinete Pró-Reitor
03/12/2019		BGUM	Dúvidas sobre Mestrado (curso de Psicologia)
03/12/2019		BPG	Workshop Vamos falar de Comunicação Criativa! Dinamizador: Paulo Salgado - Professor Universitário (UMinho e ISMAI) na área de comunicação e marketing.
10/12/2019		BPG	Workshop Vamos falar de Comunicação Criativa! Dinamizador: Paulo Salgado - Professor Universitário (UMinho e ISMAI) na área de comunicação e marketing.
11/12/2019		BPG	Workshop "Public Speaking"
16/12/2019		BGUM	Sexta sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "Um Amigo para o Inverno" de José Carlos Barros. Dinamizador: CdC de Boticas e autor.
16/12/2019		BPG	Sexta sessão da Comunidade de leitores da Rede de Casas do Conhecimento, sobre a obra "Um Amigo para o Inverno" de José Carlos Barros. Dinamizador: CdC de Boticas e autor.
20/12/2019		BGUM	Mesa redonda – Tema: As universidades no seu território - Evento integrada no IV Encontro: As universidades no seu território. Investigação e transferência de conhecimento.

**Figura 67: Atividades de extensão cultural**

## 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 2019. Para os diferentes objetivos foram definidos indicadores e metas (ver Figura 68).

Indicadores	Meta 2019	Resultados
Visitas per capita	39	42
N.º de sessões no catálogo bibliográfico e no serviço de pesquisa AtoZ	155 000	135 992
Número de eventos/atividades de animação e extensão cultural promovidos pelos SDUM nos espaços das bibliotecas	20	41
Utilização de serviços multimédia	110	88
Número de serviços/produtos novos ou reformulados	2	2
Ações de melhoria e modernização das bibliotecas enquanto espaços, equipamentos e sistemas	4	3
Participantes em ações de formação/apresentação das bibliotecas	2000	2890
Ações de formação e de apresentação das bibliotecas	120	153
Novas ações de formação	8	14
Materiais formativos novos ou atualizados	7	9
Conteúdos/Materiais de divulgação novos ou atualizados	75	83
Novas coleções (dataverses) do Repositório de Dados	6	7
Ações de apoio e formação de gestão dados de investigação na UMinho	5	5
Gestão e partilha dos dados produzidos/recolhidos nos SDUM	2	2
Novas publicações (revistas e livros) disponibilizadas na Editora	6	5 livro, 5 revistas
Ações de apoio e formação sobre os serviços da editoria e sobre de gestão editorial e publicação online	5	5
Utilização do serviço de atribuição de DOI	250	434
Número de documentos no RepositóriUM	59 500	60 414
Percentagem da produção científica da U.M. do último triénio depositada	70%	63%
Novas funcionalidades e serviços ao interface do RepositóriUM	3	7
Número de downloads	1 950 000	1 975 898
Número de apresentações em eventos nacionais e internacionais	70	88
Participação em novos projetos europeus e iniciativas nacionais	3	4
Número de participantes em visitas técnicas e programas de intercâmbio profissional	10	16
Programa formação sobre ciência aberta na UMinho	3 ações de formação	3
Conteúdos do site Open Access	44	40
Revisão e otimização do circuito documental	Revisão	Pendente
Percentagem de publicações depositadas no RepositóriUM através de interoperabilidade com outros sistemas	35%	23% *
Número de processos/procedimentos novos ou reformulados	4	6
Custo por utente	39,00€	39,68€
Documentos processados por colaborador	1300	1062

Satisfação global revelada através de inquérito (LibQual)	7,3	7,4
Satisfação com atendimento	9	9,3
Número de sugestões de melhoria	11	20
Manutenção da certificação ISO 9001	Manutenção	Manutenção
N.º de colaboradores que realizam formação	33	38
Satisfação global dos colaboradores dos SDUM, revelada por questionário	3,4	3,4
Realização de reuniões de equipa e setoriais	4	4
Percentagem de colaboradores envolvidos em atividades intersetoriais	30%	40%
Nº de novos artigos publicados no blog interno	12	13
Nº de newsletters publicadas	4	2

\* Foi considerado 35% uma vez que não possível obter em tempo útil os dados do módulo de estatísticas do RepositóriUM, problema que foi oportunamente reportado pelos SDUM em junho de 2019

**Figura 68: Indicadores e resultados em 2019**

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

Do conjunto dos 13 objetivos operacionais definidos, 2 registaram resultados aquém do esperado, com desvios de 12,5% e 8,4% em relação à meta. Por outro lado, no conjunto dos 11 objetivos operacionais que foram superados, 5 apresentaram desvios muito significativos (superiores a 20%).

Os desvios foram ainda mais acentuados no que diz respeito aos indicadores. Dos 40 indicadores estabelecidos e listados na Figura 68, 9 não foram atingidos (desvio máximo de 50%), 8 foram atingidos e 23 foram superados, dos quais 9 com desvios superiores a 50% (e 2 com desvios superiores a 100%).

Analisando o desempenho nas 3 dimensões em que se estrutura o QUAR, Eficácia, Eficiência e Qualidade, verifica-se que o maior desvio se regista na dimensão da Eficácia, com um resultado de 119% que, por ser a dimensão com maior ponderação, tem impacto significativo no desempenho global de 112 % (111% em 2018). Nas outras duas dimensões, Eficiência (97%) e Qualidade (109%) o desempenho foi mais próximo 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 2018 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 número de visitas, total e per capita, registou um aumento na maioria das bibliotecas, mas mais significativo na Biblioteca Geral.

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

No que diz respeito ao RepositóriUM, foram ultrapassadas as metas respeitantes ao número de documentos e número de downloads, mas não foi atingida a meta relativa à percentagem da produção científica depositada.

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.

## 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 2019.

Desde logo deve ser assinalado o reforço e estabilização da equipa dos SDUM, com o recrutamento de dois assistentes técnicos e a conclusão dos três processos enquadradas no programa de regularização extraordinária dos vínculos precários na Administração Pública (PREVPAP), ainda que o início formal dos contratos tenha ocorrido já no início de 2020.

Em segundo lugar, deve sublinhar-se a instalação, configuração e entrada em produção da plataforma para a gestão das reservas e utilização dos espaços (gabinetes, cabinas e área multimédia) da Biblioteca Geral e da Biblioteca do campus de Azurém. A entrada em funcionamento deste sistema teve um grande impacto no trabalho das equipas de atendimento dessas bibliotecas, libertando-as de algumas tarefas de baixo valor, mas que consumiam um tempo significativo.

Para além da entrada em funcionamento do novo sistema de reservas, o encerramento de um dos balcões de atendimento da Biblioteca Geral, permitiu iniciar o processo de reorganização da equipa e dos serviços, e transferir um funcionário para reforçar o funcionamento da Biblioteca de Direito.

Em terceiro lugar, merece destaque o significativo aumento das atividades de animação e extensão cultural (mais de 80 atividades em 2019), que permitiu a existência de um programa diversificado e regular ao longo do ano, devendo ser dada menção especial ao arranque da Comunidade de Leitores da Rede Casa do Conhecimento (RCdC), com a realização de 6 sessões até ao final do ano. Também no âmbito da atividade de formação, 2019 foi um ano de intenso trabalho, tendo sido realizadas mais de 150 ações de apresentação/formação, abrangendo 2.890 participantes.

Deve ainda referir-se, em quarto lugar, a apresentação da UMinho Editora, e o início da sua atividade regular que se saldou na publicação de 3 livros e no alojamento de oito revistas, com um total de 1599 artigos publicados em vários formatos de publicação.

Em quinto lugar, assinala-se a manutenção de uma muito elevada atividade e volume de trabalho relacionado com os projetos de ciência aberta, com participação e crescente responsabilidades em vários projetos europeus, a coordenação científica e técnica do projeto RCAAP e o envolvimento em vários outros projetos e iniciativas de menor dimensão. Para além deste esforço, similar ao pico registado em 2018, o ano de 2019 ficou marcado pelo grande trabalho na organização da Open Science FAIR, evento que reuniu quase 400 pessoas de mais de 30 países, e decorreu com grande qualidade e sucesso.

Em sexto lugar merece destaque o trabalho de configuração do Data RepositóriUM, e o trabalho realizado com comunidades piloto que criou as condições para a apresentação pública e entrada em produção deste novo serviço de Repositório de Dados da Universidade do Minho para partilhar, publicar e gerir dados de investigação, prevista

para o Dia da Universidade, 17 de fevereiro de 2020.

Refira-se ainda, em último lugar, o início do projeto de instalação e configuração do sistema de gestão de bibliotecas Koha, que irá substituir o sistema Aleph. Este projeto, há muito necessário e urgente, irá decorrer sobretudo ao longo do primeiro semestre de 2020, esperando-se que o novo sistema possa estar operacional, o mais tardar, no início do ano letivo de 2020/21.

A conclusão do processo de instalação do software Koha, e a migração do sistema de gestão das bibliotecas para esta nova plataforma, será aliás um dos grandes desafios dos SDUM em 2020, juntamente com a promoção da adoção do Data RepositóriUM e a consolidação da sua operação.

Finalmente, mas como prioridade para 2020, mantém-se o reforço, estabilização e motivação da equipa de trabalho, bem como o desenvolvimento de novas competências que possam suportar a diversificação de funções e atividades.

Braga/Guimarães, fevereiro de 2020