

**05.04 GESTÃO DOS SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO**

**05.04.01 OBJETIVOS/ATIVIDADES**

**OBJ#01 [SD] RENOVAR E ATUALIZAR OS FUNDOS DOCUMENTAIS**

|          |   |   |
|----------|---|---|
| PROCESSO | disponibilização de nova bibliografia (SPO*05.04.01)  |   |
| META     | atualizar e renovar os atuais fundos documentais  |   |
| ATIV#01  | atualizar e renovar os fundos documentais através de sugestão de propostas de aquisição de novos documentos | VERIFICADO UM AUMENTO DE 0.58% DOS FUNDOS DOCUMENTAIS (456 OBRAS) |

**OBJ#02 [SD] DETERMINAR O GRAU DE SATISFAÇÃO COM A DOCUMENTAÇÃO FORNECIDA**

|          |  |                |
|----------|--|----------------|
| PROCESSO | realização de pesquisa bibliográfica (SPO*05.04.02)  |                |
| META     | obter um grau de satisfação global com a documentação fornecida superior a oitenta por cento       |                |
| ATIV#02  | criar mecanismo para recolha da satisfação com a documentação fornecida                            | NADA A REFERIR |
| ATIV#03  | verificar o grau de satisfação com a documentação fornecida através da resposta de um questionário | NADA A REFERIR |

**OBJ#03 [SD] PROMOVER O AUMENTO DO USO DAS COLEÇÕES**

|          |  |  |
|----------|--|--|
| PROCESSO | consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia (SPO*05.04.03)  |  |
| META     | aumentar pelo menos dois por cento o uso das coleções  |  |
| ATIV#04  | criar mecanismo para aumentar o uso das coleções, se não houver atualização e renovação efetiva dos fundos documentais em dois por cento | NADA A REFERIR   |
| ATIV#05  | verificar o aumento do uso das coleções  | O USO DAS COLEÇÕES PASSOU DE 7.78% EM 2015 PARA 13.13% EM 2016 |

**OBJ#04 [SD] INCREMENTAR OS OS DEPÓSITOS EM LIVRE ACESSO**

|          |   |  |
|----------|---|--|
| PROCESSO | validação de metadados no repositório digital (SPO*05.04.04)  |  |
| META     | aumentar em dez por cento os depósitos no repositório digital |  |
| ATIV#06  | verificar o aumento dos depósitos em livre acesso             | FOI VERIFICADO UM AUMENTO DE 21.00% NOS DOCUMENTOS DEPOSITADOS EM LIVRE ACESSO |

**05.04.02 INDICADORES DE DESEMPENHO**

**IND#01 [SD] TEMPO MÉDIO GASTO PARA DISPONIBILIZAR NOVA BIBLIOGRAFIA**

|          |   |       |
|----------|---|-------|
| OBJETIVO | renovar e atualizar os fundos documentais (OBJ#01)              |       |
| META     | ≤ 4 dias  |       |
|          | dias gastos para disponibilização de novos documentos           | 336   |
|          | documentos disponibilizados no período                          | 456   |
|          |   | 0.74d |
|          | (ESAV 14/25, ESEV 2/238, ESSV 195/72, ESTGV 123/75, ESTGL 2/46) |       |

**IND#02 [SD] EVOLUÇÃO DA BASE DOCUMENTAL**

|          |   |       |
|----------|---|-------|
| OBJETIVO | renovar e atualizar os fundos documentais (OBJ#01)                          |       |
| META     | ≥ 2.00 %  |       |
|          | novos documentos entrados nos serviços durante o ano                        | 456   |
|          | documentos disponíveis  | 78791 |
|          |   | 0.58% |
|          | (ESAV 25/3632, ESEV 238/43437, ESSV 72/5662, ESTGV 75/22390, ESTGL 46/3670) |       |

**IND#03 [SD] TEMPO MÉDIO GASTO NA RESPOSTA A PEDIDOS DE PESQUISA BIBLIOGRÁFICA**

|          |   |       |
|----------|---|-------|
| OBJETIVO | determinar o grau de satisfação com a documentação fornecida (OBJ#02) |       |
| META     | ≤ 3 dias  |       |
|          | dias gastos para responder a pedidos de pesquisa bibliográfica        | 81    |
|          | pedidos de pesquisa bibliográfica efetuados                           | 66    |
|          |   | 1.23d |
|          | (ESAV 1/2, ESEV 1/1, ESSV 74/59, ESTGV 5/4, ESTGL 0/0)                |       |

**IND#04 [SD] PERCENTAGEM DE PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS REALIZADAS DENTRO DO PRAZO**

|          |   |         |
|----------|---|---------|
| OBJETIVO | determinar o grau de satisfação com a documentação fornecida (OBJ#02) |         |
| META     | 100.00 %  |         |
|          | pesquisas bibliográficas realizadas                                   | 66      |
|          | pedidos de pesquisa bibliográfica recebidos no período                | 66      |
|          |   | 100.00% |
|          | (ESAV 2/2, ESEV 1/1, ESSV 59/59, ESTGV 4/4, ESTGL 0/0)                |         |

**IND#05 [SD] PERCENTAGEM DE COLEÇÃO UTILIZADA - LEITURA DOMICILIÁRIA + LEITURA DE PRESEÇA**

|   |   |       |        |
|---|---|-------|--------|
| OBJETIVO  | promover o aumento do uso das coleções [OBJ#03]                 |       |        |
| META  | ≥ 2.00 %  |       |        |
|   | documentos consultados (leitura domiciliária + presencialmente) | 10205 |        |
|   | documentos disponíveis  | 77733 | 19.74% |
| (ESAV 2057/3632, ESEV 7193/43437, ESSV 2261/5662, ESTGV 3383/22390, ESTGL 660/3670) |   |       |        |

**IND#06 [SD] PERCENTAGEM DE VALIDAÇÕES EFETUADAS NO REPOSITÓRIO**

|  |   |     |         |
|--|---|-----|---------|
| OBJETIVO   | incrementar os depósitos em livre acesso [OBJ#04] |     |         |
| META   | 100.00 %  |     |         |
|  | validações  | 476 |         |
|  | solicitações                                      | 476 | 100.00% |
| (ESAV 139/139, ESEV 150/150, ESSV 87/87, ESTGV 18/18, ESTGL 82/82) |   |     |         |

**IND#07 [SD] EVOLUÇÃO DOS DOCUMENTOS DEPOSITADOS NO REPOSITÓRIO DIGITAL**

|          |  |      |        |
|----------|--|------|--------|
| OBJETIVO | incrementar os depósitos em livre acesso [OBJ#04]        |      |        |
| META     | ≥ 10.00 %  |      |        |
|          | novos documentos depositados no repositório digital      | 528  |        |
|          | documentos atualmente depositados no repositório digital | 3049 | 17.32% |

**05.04.03 AUDITORIAS****AUDIT#01 (ESAV) NOVA BIBLIOGRAFIA, PESQUISA BIBLIOGRÁFICA, CONSULTA OU PEDIDO DE EMPRÉSTIMO DE BIBLIOGRAFIA, VALIDAÇÃO DE METADADOS NO REPOSITÓRIO DIGITAL**

|   |   |
|---|---|
| DATA                                      | 11 DE OUTUBRO   |
| PLANO                                     | 20 DE SETEMBRO  |
| RELATÓRIO                                 | 19 DE OUTUBRO   |
| DURAÇÃO                                   | 2.00 H  |
| EQUIPA AUDITORA                           | FÁTIMA JORGE (AUDITORA COORDENADORA), PAULA BETTENCOURT |
| AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup> | 5.00  |
| CERTIFICADOS                              | 21 DE OUTUBRO   |
| CONTRADITÓRIO                             | NÃO   |
| AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO                 | NÃO   |

**AUDIT#02 (ESEV) NOVA BIBLIOGRAFIA, PESQUISA BIBLIOGRÁFICA, CONSULTA OU PEDIDO DE EMPRÉSTIMO DE BIBLIOGRAFIA, VALIDAÇÃO DE METADADOS NO REPOSITÓRIO DIGITAL**

|   |   |
|---|---|
| DATA                                      | 12 DE OUTUBRO                                     |
| PLANO                                     | 27 DE SETEMBRO                                    |
| RELATÓRIO                                 | 20 DE OUTUBRO                                     |
| DURAÇÃO                                   | 1.50 H  |
| EQUIPA AUDITORA                           | ANA MEDEIROS (AUDITORA COORDENADORA), NUNO BORGES |
| AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup> | 5.00  |
| CERTIFICADOS                              | 24 DE OUTUBRO                                     |
| CONTRADITÓRIO                             | NÃO   |
| AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO                 | NÃO   |

**AUDIT#03 (ESSV) NOVA BIBLIOGRAFIA, PESQUISA BIBLIOGRÁFICA, CONSULTA OU PEDIDO DE EMPRÉSTIMO DE BIBLIOGRAFIA, VALIDAÇÃO DE METADADOS NO REPOSITÓRIO DIGITAL**

|   |   |
|---|---|
| DATA                                      | 17 DE OUTUBRO   |
| PLANO                                     | 30 DE SETEMBRO  |
| RELATÓRIO                                 | 27 DE OUTUBRO   |
| DURAÇÃO                                   | 1.50 H  |
| EQUIPA AUDITORA                           | PAULA BETTENCOURT (AUDITORA COORDENADORA), ÂNGELO FONSECA |
| AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup> | 5.00  |
| CERTIFICADOS                              | 28 DE OUTUBRO   |
| CONTRADITÓRIO                             | NÃO   |
| AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO                 | NÃO   |

**AUDIT#04 (ESTGL) NOVA BIBLIOGRAFIA, PESQUISA BIBLIOGRÁFICA, CONSULTA OU PEDIDO DE EMPRÉSTIMO DE BIBLIOGRAFIA, VALIDAÇÃO DE METADADOS NO REPOSITÓRIO DIGITAL**

|   |   |
|---|---|
| DATA                                      | 20 DE OUTUBRO                                 |
| PLANO                                     | 26 DE SETEMBRO                                |
| RELATÓRIO                                 | 27 DE OUTUBRO                                 |
| DURAÇÃO                                   | 2.00 H  |
| EQUIPA AUDITORA                           | VÍTOR SANTOS (AUDITOR COORDENADOR), JOSÉ LAPA |
| AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup> | 5.00  |
| CERTIFICADOS                              | 28 DE OUTUBRO                                 |
| CONTRADITÓRIO                             | NÃO   |
| AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO                 | NÃO   |

**AUDIT#05 (ESTGV) NOVA BIBLIOGRAFIA, PESQUISA BIBLIOGRÁFICA, CONSULTA OU PEDIDO DE EMPRÉSTIMO DE BIBLIOGRAFIA, VALIDAÇÃO DE METADADOS NO REPOSITÓRIO DIGITAL**

|   |   |
|---|---|
| DATA                                      | 28 DE OUTUBRO                                     |
| PLANO                                     | 27 DE SETEMBRO                                    |
| RELATÓRIO                                 | 03 DE NOVEMBRO                                    |
| DURAÇÃO                                   | 1.50 H  |
| EQUIPA AUDITORA                           | RAQUEL VAZ (AUDITORA COORDENADORA), LUÍS CARNEIRO |
| AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA <sup>1</sup> | 5.00  |
| CERTIFICADOS                              | 03 DE NOVEMBRO                                    |
| CONTRADITÓRIO                             | NÃO   |
| AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO                 | NÃO   |

<sup>1</sup> avaliação ea = (a+2b+3c)/6, onde a = cumprimento dos prazos para entrega do plano e do relatório de auditoria, b = cumprimento das atividades previstas no plano de auditoria e c = coerência entre o relato na reunião de encerramento e o relatório auditoria

**05.04.04 OPORTUNIDADES DE MELHORIA****OM#01 (SC GAO) DISPONIBILIZAÇÃO DE NOVA BIBLIOGRAFIA (SPO\*05.04.01)**

|  |  |
|--|--|
| refletir, no subprocedimento, outros meios de divulgação para bibliografia adquirida | O SUBPROCEDIMENTO FOI REVISTO, DEIXANDO EM ABERTO A FORMA DE DIVULGAÇÃO DA NOVA BIBLIOGRAFIA ADQUIRIDA |
|--|--|

**OM#02 (ESTGL) DISPONIBILIZAÇÃO DE NOVA BIBLIOGRAFIA (SPO\*05.04.01)**

|  |                |
|--|----------------|
| criar uma metodologia que evidencie a entrega dos livros adquiridos nos serviços | NADA A REFERIR |
|--|----------------|

**OM#03 (ESTGL) REALIZAÇÃO DE PESQUISA BIBLIOGRÁFICA (SPO\*05.04.02)**

|   |                |
|---|----------------|
| ponderar a continuação de realização ações de formação técnica aos trabalhadores do serviço – para que sejam adquiridas competências que lhes permitam a realização de pesquisas bibliográficas sugere-se formação nesta área | NADA A REFERIR |
|---|----------------|

**OM#04 (ESTGV) CONSULTA OU PEDIDO DE EMPRÉSTIMO DE BIBLIOGRAFIA (SPO\*05.04.03)**

|   |  |
|---|--|
| ponderar o eventual interesse em registar a verificação do estado das obras disponibilizadas através de empréstimos | ESTÁ A SER EFETUADO O REGISTO DO DOCUMENTO DANIFICADO NA ZONA DAS NOTAS, NO SOFTWARE DE GESTÃO. ALÉM DISSO HÁ UM REGISTO MAIS PORMENORIZADO, EM EXCEL, RELATIVO AOS DANOS DOS DOCUMENTOS |
|---|--|

**05.04.05 NÃO CONFORMIDADES**

NÃO FORAM ABERTOS PROCESSOS NO ÂMBITO DESTE PROCESSO

**05.04.06 SATISFAÇÃO****SAT#01 (ESAV) SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO**

|      |   |    |     |        |
|------|---|----|-----|--------|
| META | SATISFAÇÃO ≥ 80.00 % PERCENTAGEM DE RESPOSTAS ≥ 10.00 % |    |     |        |
|      | grau de satisfação global                               |    |     | 98.03% |
|      | percentagem de respostas ao inquérito                   | 99 | 278 | 35.61% |

**SAT#02 (ESEV) SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO**

|      |   |     |     |        |
|------|---|-----|-----|--------|
| META | SATISFAÇÃO ≥ 80.00 % PERCENTAGEM DE RESPOSTAS ≥ 10.00 % |     |     |        |
|      | grau de satisfação global                               |     |     | 81.95% |
|      | percentagem de respostas ao inquérito                   | 159 | 590 | 26.95% |

**SAT#03 (ESSV) SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO**

|      |   |    |     |        |
|------|---|----|-----|--------|
| META | SATISFAÇÃO ≥ 80.00 % PERCENTAGEM DE RESPOSTAS ≥ 10.00 % |    |     |        |
|      | grau de satisfação global                               |    |     | 91.93% |
|      | percentagem de respostas ao inquérito                   | 63 | 570 | 11.05% |

**SAT#04 (ESTGV) SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO**

| META | SATISFAÇÃO ≥ 80.00 % PERCENTAGEM DE RESPOSTAS ≥ 10.00 % |            |            |               |
|------|---|------------|------------|---------------|
|      | grau de satisfação global                               |            |            | <b>93.98%</b> |
|      | percentagem de respostas ao inquérito                   | <b>103</b> | <b>446</b> | <b>23.09%</b> |

**SAT#05 (ESTGL) SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO**

| META | SATISFAÇÃO ≥ 80.00 % PERCENTAGEM DE RESPOSTAS ≥ 10.00 % |            |            |               |
|------|---|------------|------------|---------------|
|      | grau de satisfação global                               |            |            | <b>96.74%</b> |
|      | percentagem de respostas ao inquérito                   | <b>115</b> | <b>660</b> | <b>17.42%</b> |

**05.04.07 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO**

|                                   | DOC | Ñ DOC | DISC |
|-----------------------------------|-----|-------|------|
| PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES IPV   | 4   |       |      |
| PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESAV  | 3   |       |      |
| PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESEV  | 3   |       |      |
| PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESSV  | 3   |       |      |
| PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES ESTGV | 3   |       |      |
| PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTE ESTGL  | 2   |       |      |
| CONSELHO ADMINISTRATIVO ESAV      | 2   | 1     |      |
| CONSELHO ADMINISTRATIVO ESEV      | 2   | 1     |      |
| CONSELHO ADMINISTRATIVO ESSV      | 2   | 1     |      |
| CONSELHO ADMINISTRATIVO ESTGV     | 2   | 1     |      |
| CONSELHO DE GESTÃO                | 4   | 1     |      |
| SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESAV     |     | 2     |      |
| SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESEV     |     | 4     |      |
| SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESSV     |     | 4     |      |
| SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESTGV    |     | 4     |      |
| SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO ESTGL    |     | 2     |      |

**05.04.08 EFICÁCIA DO PROCESSO**

|                           | PREVISTO | REALIZADO <sup>2</sup> | EFICÁCIA |
|---------------------------|----------|------------------------|----------|
| OBJETIVOS                 | 4        | 2                      | 50.00%   |
| ATIVIDADES                | 6        | 3                      | 50.00%   |
| INDICADORES DE DESEMPENHO | 7        | 6                      | 85.71%   |
| AUDITORIAS                | 5        | 5                      | 100.00%  |
| OPORTUNIDADES DE MELHORIA | 4        | 2                      | 50.00%   |
| NÃO CONFORMIDADES         | 0        | -                      | -%       |
| SATISFAÇÃO                | 5        | 5                      | 100.00%  |

<sup>2</sup> dados relativos ao ano civil