



Universidade do Minho

Serviço de Documentação e Bibliotecas

O QUAR como instrumento para orientar a estratégia de ação das bibliotecas

Eloy Rodrigues



Contexto





Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas Universidade do Minho

ESTRUTURA ORGÂNICA

09

Direção do Serviço de Documentação e Bibliotecas

Gabinete de
Biblioteconomia e
Gestão de Bibliotecas

Gabinete de Gestão de Informação
Científica, Repositórios e Ciência
Aberta

Núcleo de Informação
Bibliográfica e Formação de
Utilizadores

Gestão Qualidade

Secretariado

Suporte
Informático

Aquisições

Gestão de coleções

Leitura e empréstimo

Tratamento documental

Gestão de Informação
Científica

Gestão de Projetos de
Ciência Aberta

Gestão de Repositórios

Serviços de Edição

Suporte à Ciência Aberta
e Gestão de Dados

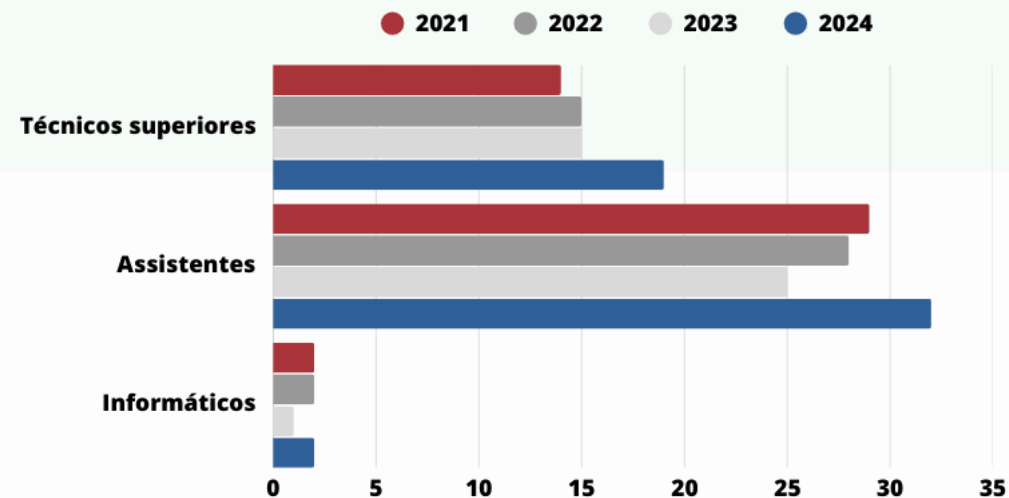
Animação Cultural

Formação de
utilizadores

Gestão de recursos e
serviços eletrónicos

Referência e Difusão de
Informação

RECURSOS HUMANOS



10

54

Trabalhadores



Universidade do Minho
Instituto de Documentação e Bibliotecologia

BIBLIOTECAS DA UMINHO



Edifício 04, Campus de Gualtar, Braga

Horário no período letivo:

2ª a 6ª feira: 8h30 às 24h00

sábados: 8h30 às 14h30

622 Total de lugares

7 Gabinetes de estudo (LCD, quadro de escrita)

32 Cabinas de estudo individual

3 salas de estudo abertas 24h (BGUM24X7)

Espaço B-Lounge

Integra a Biblioteca Fernão Mendes Pinto (BFMP), especializada nos domínios das línguas e culturas orientais.



BIBLIOTECA GERAL DA UNIVERSIDADE DO MINHO

Edifício 13, Campus de Azurém, Guimarães

Horário no período letivo:

2ª a 6ª feira: 9h00 às 24h00

400 Total de lugares

11 Gabinetes de estudo (LCD, quadro de escrita)

1 Estúdio multimédia (video/fotografia)

1 PC multimédia (*adobe creative cloud*)

4 Salas de estudo abertas 24h (SALAS 24X7)

Espaço B-Lounge



6 Bibliotecas

**+ 1250
LUGARES**

**18
GABINETES DE
ESTUDO**

**32
CABINES INDIVIDUAIS**

**7
SALAS 24X7**

O Sistema de Gestão de Qualidade da USDB





Universidade do Minho
Serviço de Documentação e Bibliotecas



Transição do
Sistema de gestão
da qualidade dos
SDUM para o
referencial ISO
9001:2015

Melhoria continua
do sistema gestão
da qualidade

2007

Início da
implementação de
sistemas de gestão de
qualidade nos Serviços
de Documentação da
Universidade do Minho
(SDUM)

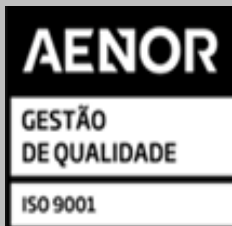
2008

Conclusão da
Implementação de
SGQ nos Serviços
de Documentação
da Universidade do
Minho

2009

Obtenção do
certificado ISO
9001:2008 com
zero não
conformidades

2017



2018

Consolidação da
norma ISO
9001:2015, com a
recertificação da
mesma, obtida em
Junho de 2018, com
a ausência de não
conformidades

2020

2021-

Recertificação da
norma ISO
9001:2015 obtida
em Junho de 2021,
com a ausência de
não conformidades

LINHA DO TEMPO



Recertificação da
norma ISO
9001:2015

LINHA DO TEMPO

Integração
do
SGQ-USDB no SIGAQ-UM

2021

2022-2023

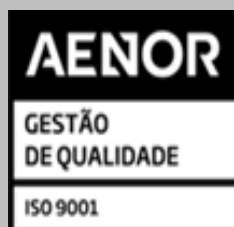
2024

2021

SGQ-USDB

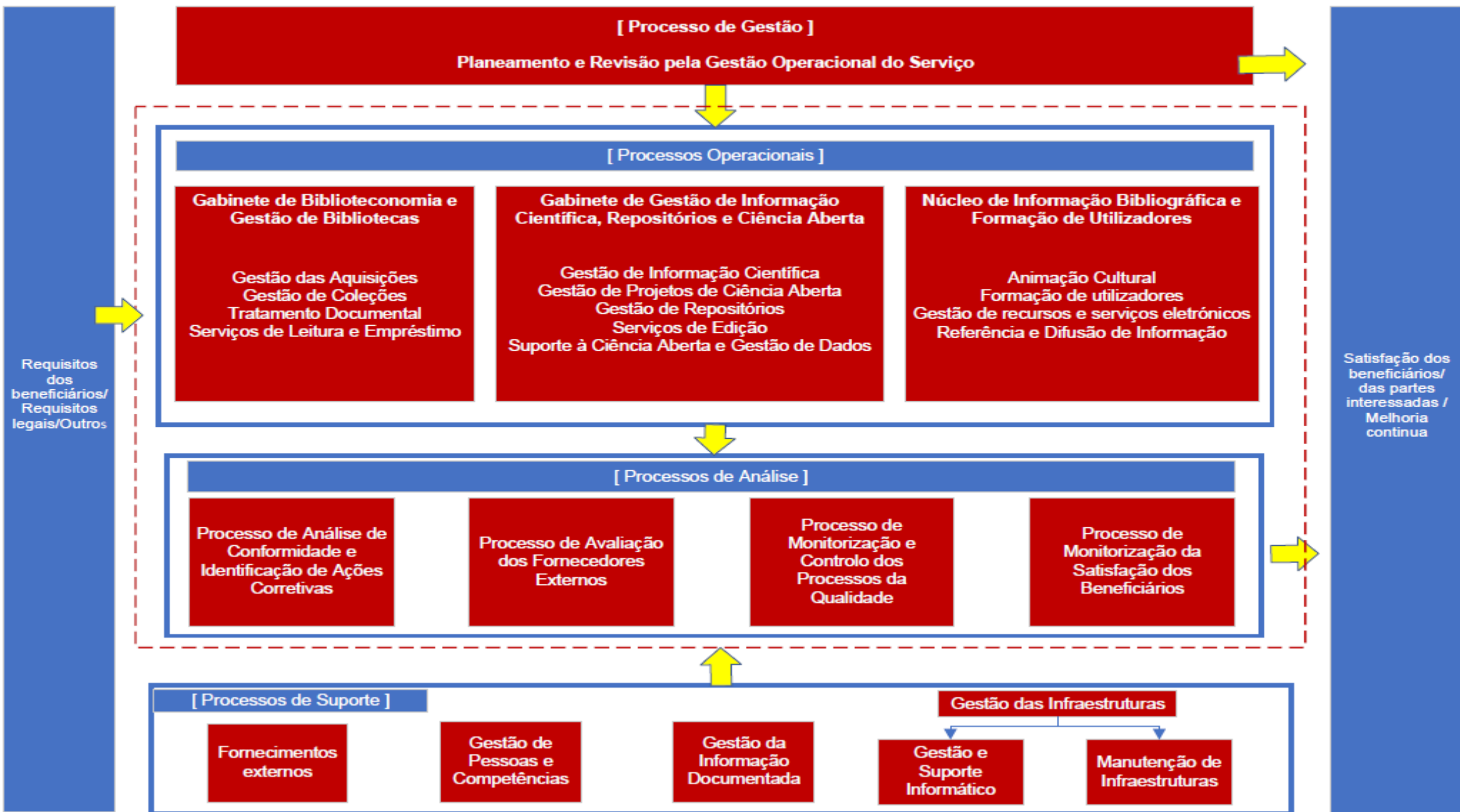


SIGAQ-UM



2022-2023
Alteração da
entidade
certificadora





O QUAR como instrumento de gestão





O ciclo de Planeamento e Revisão

- Anualmente
 - Relatório de Gestão/Ata de Revisão
 - Análise SWOT e Análise de Riscos
 - QUAR e Plano de Atividades
- Cada três anos
 - Revisitar, redefinir ou confirmar a visão e os valores da USDB
 - Redefinir os objetivos estratégicos
 - Contribuir para a identificação dos objetivos operacionais para o ano seguinte





Valores

No desempenho da sua missão, a Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas é norteada por um conjunto de valores, que enformam todas as atividades que desenvolvem:

- Abertura, liberdade intelectual e acesso à informação;
- Centralidade das pessoas e orientação para os utilizadores;
- Inclusão e respeito pela diversidade;
- Sustentabilidade e responsabilidade social e ambiental;
- Excelência e Inovação.

Visão

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

- Oferecer recursos, espaços, ações de formação e serviços de acesso à informação de excelência no apoio ao ensino e aprendizagem, contribuindo para a qualidade e o sucesso das experiências formativas oferecidas pela Universidade do Minho;
- Desenvolver e manter serviços e recursos de gestão de informação científica e académica que contribuam para a criação, recolha, preservação e valorização do conhecimento gerado na Universidade do Minho;
- Ser uma organização flexível, inovadora, social e ambientalmente responsável, promovendo a melhoria contínua dos serviços e o desenvolvimento profissional e pessoal dos seus membros e oferecendo um ambiente de trabalho acolhedor aos seus utentes e trabalhadores.

Sobre

Missão, Visão e Valores

Política da Qualidade

Estrutura Orgânica

Equipa

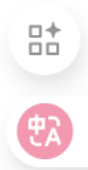
Factos e Números

Relatórios e Planos

Política de Privacidade

Termos Legais

Horários e Contactos





QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

É um instrumento de gestão pública que:

- ☐ Estabelece **objetivos, indicadores de desempenho e metas** para os serviços e organismos da Administração Pública;
- ☐ Visa garantir **transparência, responsabilização e melhoria contínua**;
- ☐ Está alinhado com os princípios da **gestão por objetivos e resultados**.





Plataforma QUAR UMinho

QUAR / PLANO DE ATIVIDADES

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) é um quadro referencial onde se evidencia a razão de ser das Unidades/ Serviços (missão) e dos seus propósitos de ação (objetivos estratégicos plurianuais), concretizados em objetivos fixados anualmente (objetivos operacionais) que estão associados a um conjunto de iniciativas mensuráveis através da definição de indicadores e metas, e onde se faz a aferição dos resultados alcançados, bem como a explicitação sumária dos desvios apurados, em relação às metas definidas, no fim do ciclo de gestão.

O QUAR inclui ainda a identificação dos meios/recursos disponíveis para a concretização dos objetivos fixados.

O QUAR deve ser sintético e claro com informação de qualidade. Deve ser pertinente, explicitando os aspetos nucleares da Unidade/ Serviço e coerente com os documentos oficiais previsionais e de prestação de contas. O QUAR tem uma característica evolutiva permitindo a análise ao longo do tempo do desempenho obtido e deve ser de livre acesso dentro da instituição.

Ano em referência

2024

Ano	Unidade	Estado	
Grupo: Instituição			
2024	Universidade do Minho	Finalizado em: 31/01/2025	Q
Grupo: Serviços			
2024	Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas	Finalizado em: 15/01/2025	Q





Plataforma QUAR UMinho

Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas - Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2024										
Missão	O Serviço de Documentação e Bibliotecas tem por missão gerir e disponibilizar recursos, espaços e serviços de documentação, publicações e informação bibliográfica de suporte a atividades de cariz educacional, científico, tecnológico e cultural e contribuir para a preservação, disseminação e valorização do conhecimento gerado na Universidade, competindo-lhe, nomeadamente: a) Gerir as bibliotecas da UMinho e disponibilizar espaços, coleções e serviços que apoiem, acolham e estimulem o estudo e a aprendizagem; b) Promover ações e disponibilizar materiais de formação e capacitação dos membros da Universidade no domínio da literacia da informação, da comunicação científica e da ciência aberta; c) Gerir e disponibilizar repositórios, plataformas de publicação, serviços editoriais e outros serviços de apoio à investigação, preservação, disseminação e valorização do conhecimento gerado na Universidade do Minho; d) Promover ou participar em projetos e redes, nacionais e internacionais, no domínio da informação científica, da ciência aberta e da cooperação entre bibliotecas.									
Objetivos Estratégicos (OE)	OE 1 - Valorizar a oferta de serviços, respondendo às necessidades da comunidade, servindo mais utentes e otimizando o investimento da U.M. nas suas bibliotecas e recursos informativos OE 2 - Contribuir para valorizar a investigação e o conhecimento produzidos na UM, fortalecendo os serviços dos repositórios de publicações e dados e dinamizando os serviços editoriais. OE 3 - Consolidar gestão da qualidade, melhorar e modernizar procedimentos, promover práticas sustentáveis OE 4 - Consolidar a posição da UMinho como instituição de referência no domínio da ciência aberta e dos repositórios científicos, fortalecendo a participação em iniciativas nacionais e internacionais e as práticas de ciência aberta na universidade. OE 5 - Contribuir para a estratégia da UMinho relacionada com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)									
Objetivos Operacionais (OO)	OE	Indicador	Resultado 2023	Meta 2024	Peso	Concretização			Desvio	
						Taxa de realização	Classificação			
							Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia : 50,00%										
OP 1 - Sustentar a procura dos serviços e espaços das bibliotecas	OE 1,OE 2	Média diária de visitas às bibliotecas	2022	2000	25,00%					
		N.º de sessões no catálogo bibliográfico e no serviço de pesquisa AtoZ e Discover	92529	90000	15,00%					
		Número de eventos/atividades de animação e extensão cultural	53	50	15,00%					
		Utilização de serviços multimédia	138	125	10,00%					
OP 2 - Diversificar e atualizar a oferta de serviços	OE 1,OE 2	Número de serviços novos ou reformulados oferecidos nos espaços das bibliotecas	3	4	50,00%					
		Número de serviços digitais novos ou reformulados	4	3	50,00%					
OP 3 - Dinamizar programa de formação e suporte no âmbito da literacia da informação e ciência aberta	OE 1,OE 2,OE 4				20,00%					
		Participantes em ações de formação	2500	2500	40,00%					
		Recursos de formação e materiais de suporte novos ou reformulados	20	15	30,00%					
		Nº total de ações do programa de literacia da informação, ciência aberta e serviços da editora	118	110	30,00%					
OP 4 - Assegurar serviços editoriais de qualidade para a UMinho Editora	OE 1,OE 2				10,00%					
		Novas publicações (revistas e livros) disponibilizadas na Editora	18	22	50,00%					
		Número de downloads dos livros publicados	88118	100000	50,00%					
OP 5 - Sustentar o RepositórioUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada	OE 1,OE 2,OE 4				10,00%					
		Número de documentos no RepositórioUM	84660	90000	40,00%					
		Porcentagem da produção científica da U.M. Do último triénio depositada	51%	55%	40,00%					
		Número de downloads	2212915	2000000	20,00%					
OP 6 - Consolidar o serviço do DataRepositórioUM aumentando o sua utilização	OE 1,OE 2,OE 4				10,00%					
		Curadoria de dados no DataRepositórioUM - criação de novos datasets	195	90	40,00%					
		Número de downloads	9986	15000	20,00%					
		Número de sessões do roadshow por unidades, centros e projetos	10	10	40,00%					
OP 7 - Consolidar a visibilidade nacional e internacional, e o impacto na UMinho dos projetos Open Science da USDB	OE 2,OE 4				5,00%					
		Número de apresentações em eventos nacionais e internacionais	64	60	35,00%					
		Participação em novos projetos europeus e iniciativas nacionais	2	2	35,00%					
		Conteúdos do site Open Science USDB UMinho	42	55	30,00%					
Eficiência : 20,00%										
OP 8 - Dinamizar e operacionalizar a cooperação entre as bibliotecas e arquivos associadas à Universidade do Minho	OE 1				30,00%					
		Número de ações e atividades colaborativas realizadas	6	6	40,00%					
		Número de sessões no Portal CAMinho	n.d.	4000	25,00%					



Resultados QUAR 2024

Monitorização Objectivos 2024

Objectivos Operacionais (a)	OE (b)	Indicador (c)	Processos (d)	Meta 2024 (e)	Peso (f)	Ponderação (g)	Resultado (h)	Desvio	Taxa Realização
Eficácia						50%			
OBJ.1 Sustentar a procura dos serviços e espaços das bibliotecas	OE1, OE5	Média diária de visitas às bibliotecas	SLE	2000	60%	25%	1884	-0.06	94.20%
		N.º de sessões no catálogo bibliográfico e no serviço de pesquisa AtoZ e Discover	GRSE	90,000	15%		95924	0.07	106.58%
		Número de eventos/atividades de animação e extensão cultural	AC	50	15%		97	0.94	194.00%
		Utilização de serviços multimédia	SLE; GRSE	125	10%		93	-0.26	74.40%
OBJ.2 Diversificar e atualizar a oferta de serviços	OE1, OE2	Número de serviços novos ou reformulados oferecidos nos espaços das bibliotecas	PRGOS	4	50%	20%	3	-0.25	75.00%
		Número de serviços digitais novos ou reformulados		3	50%		6	1.00	200.00%
OBJ.3 Dinamizar programa de formação e suporte no âmbito da literacia da informação e ciência aberta	OE1, OE2, OE4	Participantes em ações de formação	FU, SE, GR, GPCA	2500	40%	20%	2449	-0.02	97.96%
		Recursos de formação e materiais de suporte novos ou reformulados		15	30%		33	1.20	220.00%
		Nº total de ações do programa de literacia da informação, ciência aberta e serviços da editora		110	30%		119	0.08	108.18%
OBJ.4 Assegurar serviços editoriais de qualidade para a UMinho Editora	OE1,OE2	Novas publicações (revistas e livros) disponibilizadas na Editora	SE	22	50%	10%	25	0.14	113.64%
		Número de downloads dos livros publicados		100000	50%		96426	-0.04	96.43%
OBJ.5 Sustentar o RepositóriUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada	OE1,OE2, OE4	Número de documentos no RepositóriUM	GR	90000	40%	10%	90929	0.01	101.03%
		Percentagem da produção científica da U.M. do último triénio depositada		55%	40%		58%	0.05	105.45%
		Numero de downloads		2000000	20%		2041377	0.02	102.07%
OBJ. 6 Consolidar o serviço do DataRepositóriUM aumentando o sua utilização	OE1,OE2, OE4	Curadoria de dados no DataRepositóriUM - criação de novos datasets	GR	90	40%	10%	167	0.86	185.56%
		Número de downloads		15000	20%		15462	0.03	103.08%
		Número de sessões do roadshow por unidades, centros e projetos	GR; GPCA; FU	10	40%		11	0.10	110.00%
OBJ. 7 Consolidar a visibilidade nacional e internacional, e o impacto na UMinho dos projetos Open Science da USDB	OE2 OE4	Número de apresentações em eventos nacionais e internacionais	PRGOS; GPCA	60	35%	5%	73	0.22	121.67%
		Participação em novos projetos europeus e iniciativas nacionais		2	35%		2	0.00	100.00%
		Conteúdos do site Open Science USDB UMinho	GPCA	55	30%		68	0.24	123.64%

Resultados QUAR 2024



Universidade do Minho
Serviço de Documentação e Bibliotecas

Monitorização Objectivos 2024			
Objectivos Operacionais (a)	Ponderação (c)	Taxa de realização	Resultado Dimensão
Eficácia			122,71%
OBJ.1	25%	109,05%	
OBJ.2	20%	137,50%	
OBJ.3	20%	137,64%	
OBJ.4	10%	105,03%	
OBJ. 5	10%	103,01%	
OBJ. 6	10%	138,84%	
OBJ.7	5%	114,67%	
Eficiência			74,89%
OBJ.8	30%	83,82%	
OBJ.9	45%	55,00%	
OBJ.10	25%	100,00%	
Qualidade			104,17%
OBJ.11	30%	108,84%	
OBJ.12	25%	133,13%	
OBJ.13	25%	95,90%	
OBJ.14	20%	71,32%	
Resultado Global			
108%			

QUAR / PLANO DE ATIVIDADES

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) é um quadro referencial onde se evidencia a razão de ser das Unidades/ Serviços (missão) e dos seus propósitos de ação (objetivos estratégicos plurianuais), concretizados em objetivos fixados anualmente (objetivos operacionais) que estão associados a um conjunto de iniciativas mensuráveis através da definição de indicadores e metas, e onde se faz a aferição dos resultados alcançados, bem como a explicitação sumária dos desvios apurados, em relação às metas definidas, no fim do ciclo de gestão.

O QUAR inclui ainda a identificação dos meios/recursos disponíveis para a concretização dos objetivos fixados.

O QUAR deve ser sintético e claro com informação de qualidade. Deve ser pertinente, explicitando os aspetos nucleares da Unidade/ Serviço e coerente com os documentos oficiais previsionais e de prestação de contas. O QUAR tem uma característica evolutiva permitindo a análise ao longo do tempo do desempenho obtido e deve ser de livre acesso dentro da instituição.

Ano em referência 2025

Ano	Unidade	Estado	
Grupo: Instituição			
2025	Universidade do Minho	Aprovado em: 31/01/2025	Q
Grupo: Serviços			
2025	Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas	Aprovado em: 26/02/2025	✎



QUAR e Plano de Atividades USDB 2025

Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas - Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2025										
Missão	O Serviço de Documentação e Bibliotecas tem por missão gerir e disponibilizar recursos, espaços e serviços de documentação, publicações e informação bibliográfica de suporte a atividades de cariz educacional, científico, tecnológico e cultural e contribuir para a preservação, disseminação e valorização do conhecimento gerado na Universidade, competindo-lhe, nomeadamente: a) Gerir as bibliotecas da UMinho e disponibilizar espaços, coleções e serviços que apoiem, acolham e estimulem o estudo e a aprendizagem; b) Promover ações e disponibilizar materiais de formação e capacitação dos membros da Universidade no domínio da literacia da informação, da comunicação científica e da ciência aberta; c) Gerir e disponibilizar repositórios, plataformas de publicação, serviços editoriais e outros serviços de apoio à investigação, preservação, disseminação e valorização do conhecimento gerado na Universidade do Minho; d) Promover ou participar em projetos e redes, nacionais e internacionais, no domínio da informação científica, da ciência aberta e da cooperação entre bibliotecas.									
Objetivos Estratégicos (OE)	OE 1 - Valorizar a oferta de serviços, respondendo às necessidades da comunidade, servindo mais utentes e otimizando o investimento da U.M. nas suas bibliotecas e recursos informativos (OE 1; OE 2; OE 3; OE 6) OE 2 - Contribuir para valorizar a investigação e o conhecimento produzidos na UM, fortalecendo os serviços dos repositórios de publicações e dados e dinamizando os serviços editoriais. (OE 2; OE3; OE 5) OE 3 - Consolidar gestão da qualidade e melhorar e modernizar procedimentos (OE 5; OE 6) OE 4 - Consolidar a posição da UMinho como instituição de referência no domínio da ciência aberta e dos repositórios científicos, fortalecendo a participação em iniciativas nacionais e internacionais e as práticas de ciência aberta na universidade. (OE 2; OE 3; OE 5) OE 5 - Contribuir para a estratégia da UMinho relacionada com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) (OE 6)									
Objetivos Operacionais (OO)	OE	Indicador	Resultado 2024	Meta 2025	Peso	Taxa de realização	Concretização			Desvio
							Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficiência : 50,00%										
OP 1 - Sustentar a procura dos serviços e espaços das bibliotecas	OE 1,OE 2				25,00%					
		Média diária de visitas às bibliotecas	1884	2000	50,00%					
		Número de sessões no catálogo bibliográfico e no serviço de pesquisa AbOZ e Discover	99324	99000	15,00%					
		Número de eventos/atividades de animação e extensão cultural	97	80	15,00%					
		Número de reservas de espaços e utilização de recursos e serviços multimédia	22893	22500	20,00%					
OP 2 - Diversificar e atualizar a oferta de serviços	OE 1,OE 2				20,00%					
		Número de serviços novos ou reformulados oferecidos nos espaços das bibliotecas	3	3	50,00%					
		Número de serviços digitais novos ou reformulados	6	4	50,00%					
OP 3 - Dinamizar programa de formação e suporte no âmbito da literacia da informação e ciência aberta	OE 1,OE 2,OE 4				20,00%					
		Participantes em ações de formação	2449	2000	30,00%					
		Recursos de formação e materiais de suporte novos ou reformulados	33	20	25,00%					
		Ações de formação incluídas na oferta formativa da Escola Doutoral	2	4	15,00%					
		Nº total de ações do programa de literacia da informação, ciência aberta e serviços da editora	119	110	30,00%					
OP 4 - Assegurar serviços editoriais de qualidade para a UMinho Editora	OE 1,OE 2				10,00%					
		Novas publicações (revistas e livros) disponibilizadas na Editora	25	25	50,00%					
		Número de downloads dos livros publicados	96426	100000	50,00%					
OP 5 - Sustentar o RepositórioUM aumentando a sua dimensão e mantendo visibilidade elevada	OE 1,OE 2,OE 4				10,00%					
		Número de documentos no RepositórioUM	90929	96500	40,00%					
		Porcentagem da produção científica da U.M. do último triénio depositada	58%	58%	40,00%					
		Número de downloads	2041377	2000000	20,00%					
OP 6 - Consolidar o serviço do DataRepositórioUM aumentando a sua utilização	OE 1,OE 2,OE 4				10,00%					
		Curadoria de dados no DataRepositórioUM - criação de novos datasets	167	120	40,00%					
		Número de downloads	15462	20000	20,00%					
		Número de sessões do roadshow por unidades, centros e projetos	11	10	40,00%					
OP 7 - Consolidar a visibilidade nacional e internacional, e o impacto na UMinho dos projetos Open Science da USDB	OE 2,OE 4				5,00%					
		Número de apresentações em eventos nacionais e internacionais	73	60	35,00%					
		Participação em novos projetos europeus e iniciativas nacionais	2	2	35,00%					
		Conteúdos do site Open Science USDB UMinho	68	60	30,00%					
Eficiência : 20,00%										
OP 8 - Dinamizar e operacionalizar a cooperação entre as bibliotecas e arquivos associadas à Universidade do Minho	OE 1,OE 5				25,00%					
		Número de iniciativas e atividades culturais colaborativas realizadas em 2025	3	5	25,00%					

QUAR e Plano de Atividades USDB 2025

Plano de Atividades 2025

Unidade de Serviços de Documentação e Bibliotecas



Universidade do Minho

Período: De Janeiro até Dezembro

- Objetivos operacionais:**
- OP - 1 - Sustentar a procura dos serviços e espaços das bibliotecas
 - OP - 2 - Diversificar e atualizar a oferta de serviços
 - OP - 3 - Dinamizar programa de formação e suporte no âmbito da literacia da informação e ciência aberta
 - OP - 10 - Reforçar a comunicação e aumentar a visibilidade da USDB e dos seus serviços junto da comunidade académica
 - OP - 12 - Manter o nível de satisfação dos utentes

Avaliar, rever e reformular, de forma integrada, serviço de atendimento, suporte e referência oferecidos pela USDB

A USDB disponibiliza presentemente diversos serviços de atendimento, referência e suporte a utilizadores, em modalidades presenciais e online. Será constituído um grupo de trabalho intersectorial, envolvendo pessoas de todos os setores que prestam serviços de atendimento, referência e suporte, para desenvolver um diagnóstico e produzir recomendações para reconfigurar o conjunto dos serviços oferecidos, no sentido de melhorar e uniformizar procedimentos e melhorar a qualidade do serviço prestado.

Período: De Março até Setembro

- Objetivos operacionais:**
- OP - 1 - Sustentar a procura dos serviços e espaços das bibliotecas
 - OP - 2 - Diversificar e atualizar a oferta de serviços
 - OP - 3 - Dinamizar programa de formação e suporte no âmbito da literacia da informação e ciência aberta
 - OP - 10 - Reforçar a comunicação e aumentar a visibilidade da USDB e dos seus serviços junto da comunidade académica
 - OP - 12 - Manter o nível de satisfação dos utentes

Prosseguir e aprofundar a colaboração entre as bibliotecas e arquivos da Universidade do Minho

Na sequência das ações já realizadas nos anos anteriores, em 2025, a USDB contribuirá ativamente para a consolidação da cooperação entre as bibliotecas e arquivos da Universidade, dinamizando e participando no programa de formação SerCAMinho, promovendo e realizando atividades culturais partilhadas, produzindo e disseminando conteúdos que aumentem a visibilidade do Portal CAMinho, participando no arranque do empréstimo de publicações entre as bibliotecas, previsto para este ano.

Período: De Janeiro até Dezembro

- Objetivos operacionais:**
- OP - 2 - Diversificar e atualizar a oferta de serviços
 - OP - 3 - Dinamizar programa de formação e suporte no âmbito da literacia da informação e ciência aberta
 - OP - 8 - Dinamizar e operacionalizar a cooperação entre as bibliotecas e arquivos associadas à Universidade do Minho
 - OP - 14 - Aumentar o nível de formação e qualificação dos colaboradores

Manter e consolidar a Biblioteca Digital da Universidade do Minho

Ao longo de 2025, a USDB, juntamente com a Biblioteca Pública de Braga e a Casa de Sarmento, contribuirá ativamente para a gestão da Biblioteca Digital, promovendo o crescimento permanente dos seus conteúdos e o aumento da sua visibilidade, nomeadamente através da colaboração com Unidades Orgânicas da UMinho. Serão também revistos e melhorados os procedimentos de digitalização, descrição e carregamento de conteúdos.

Período: De Janeiro até Dezembro

- Objetivos operacionais:**
- OP - 2 - Diversificar e atualizar a oferta de serviços
 - OP - 8 - Dinamizar e operacionalizar a cooperação entre as bibliotecas e arquivos associadas à Universidade do Minho

Monitorização do QUAR e Plano de Atividades

Objetivos Operacionais	OE	Indicador	Processos	Ano 2024	Meta 2025	Peso	Ponderação	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.
Eficácia	50%												
OBJ.1 Sustentar a procura dos serviços e espaços das bibliotecas	OE1, OE2	Média diária de visitas às bibliotecas	SLE	1884	2000	50%	25%	2244					
		Número de sessões no catálogo bibliográfico e no serviço de pesquisa AtoZ e Discover	GRSE	95 924	95 000	15%		24874					
		Número de eventos/atividades de animação e extensão cultural	AC	97	80	15%		34					
		Número de reservas de espaços e utilização de recursos e serviços multimédia	SLE; GRSE	22 593	22 500	20%		6250					
OBJ.2 Diversificar e atualizar a oferta de serviços	OE1, OE2	Número de serviços novos ou reformulados oferecidos nos espaços das bibliotecas	PRGOS	3	3	50%	20%	0					
		Número de serviços digitais novos ou reformulados	PRGOS	6	4	50%		1					
OBJ.3 Dinamizar programa de formação e suporte no âmbito da literacia da informação e ciência aberta	OE1, OE2, OE4	Participantes em ações de formação	FU, SE, GR, GPCA	2449	2000	30%	20%	0	321	436	321	70	
		Recursos de formação e materiais de suporte novos ou reformulados		33	20	25%							
		Ações de formação incluídas na oferta formativa da Escola Doutoral		2	4	15%							
		Nº total de ações do programa de literacia da informação, ciência aberta e serviços da editora		119	110	30%		0	14	21	11	3	
OBJ.4 Assegurar serviços editoriais de qualidade para a UMinho Editora	OE1, OE2	Novas publicações (revistas e livros) disponibilizadas na Editora	SE	25	25	50%	10%						
		Número de downloads dos livros publicados	SE	96426	100000	50%		25405					

Monitorização do QUAR e Plano de Atividades

Search

A. SGQ

B. USDB

Edit

B2. Gestão dos Processos Transversais

Share

Edit

Share

Copy link

Delete

...

1 selected

Capítulo	Título	Ação	Responsável	Periodicidade de monitoriza	Recursos/aprovação	Prazo de implementação	Grat
Atividades estratégicas	Prosseguir a integração da USDB no desenvolvimento e operacionalização do UMinho Hub		Eloy Rodrigues, Carla Ferreira, Pedro Príncipe			janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro, dezembro	
Atividades estratégicas	Avaliar, rever e reformular, de forma integrada, serviço de atendimento, suporte e referência oferecidos		Eloy Rodrigues, Carla Ferreira, Pedro Príncipe			março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro	
Atividades estratégicas	Prosseguir e aprofundar a colaboração entre as bibliotecas e arquivos da Universidade do Minho		Eloy Rodrigues, Carla Ferreira, Pedro Príncipe, Daniela Castro			janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro, dezembro	
Atividades estratégicas	Manter e consolidar a Biblioteca Digital da Universidade do Minho		Eloy Rodrigues, Daniela Castro, Carla Ferreira			janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro, dezembro	

Return to classic SharePoint



Avaliação de satisfação dos utilizadores

QSu (Questionário de Serviço – Variante utilizador)

Questão	Média
1. O horário de atendimento dos serviços prestados pela Unidade é adequado	4,5
2. Os tipos de espaço físico onde se disponibilizam os serviços prestados pela Unidade são adequados	4,4
3. As condições dos espaços físicos onde se disponibilizam os serviços prestados pela Unidade são adequadas	4,4
4. Os serviços digitais disponibilizados pela Unidade são adequados	4,3
5. Os serviços prestados pela Unidade respondem às solicitações de forma adequada	4,5
6. A Unidade comunica ao utilizador o tempo indicativo para os serviços responderem às solicitações	4,5
7. Os serviços prestados pela Unidade respondem, no tempo indicado, às solicitações	4,5
8. Os serviços prestados pela Unidade respondem, com rapidez, às solicitações	4,5
9. Os serviços prestados pela Unidade são efetuados com cortesia	4,6
10. Os serviços prestados pela Unidade são efetuados de forma personalizada	4,5
Média	4,5

Satisfação com a qualidade do atendimento

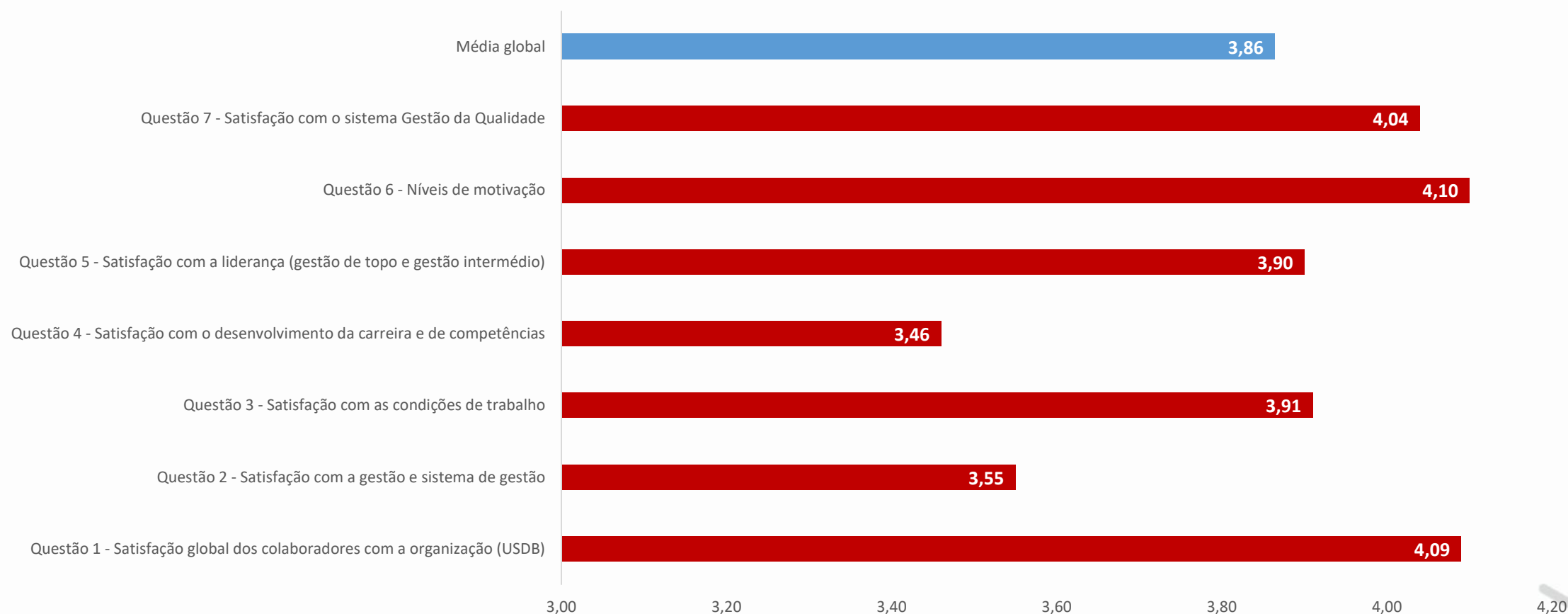
Grupo de Questões	Questões	Bibliotecas					Total
		BGUM	BPG	BCE	BD	BPM	
Questão 1: Qualidade do atendimento	Avaliação do Atendimento	4.64	5.00	5.00	4.88	5.00	4.90
Questão 2: Qualidade do atendimento por fator	Cortesia/ Amabilidade	4.62	5.00	5.00	4.66	5.00	4.86
	Educação/ Simpatia	4.62	5.00	5.00	4.88	5.00	4.90
	Disponibilidade/Atenção dispensada	4.66	5.00	5.00	4.55	5.00	4.84
	Eficiência/Rapidez/Prontidão	4.64	5.00	5.00	4.55	5.00	4.84
Questão 3: Qualidade das respostas dadas pela equipa às perguntas ou na resolução de problemas	Interesse demonstrado na(s) questão(ões)	4.65	5.00	4.8	4.44	5.00	4.78
	Conhecimento revelado	4.60	4.66	5.00	4.33	5.00	4.72
	Coerência na(s) resposta(s)	4.48	4.75	4.75	4.50	5.00	4.70
	Clareza/Qualidade da(s) resposta(s)	4.62	5.00	5.00	4.50	5.00	4.82

Avaliação de satisfação dos trabalhadores



Universidade do Minho
Serviço de Documentação e Bibliotecas

- Ni= Total de convites enviados (Ni=45)
- Rc= Respostas completas (Rc=32)
- Taxa de resposta completas ao questionário: $32 / 45 * 100 = 71,11\%$



Questões? Debate

