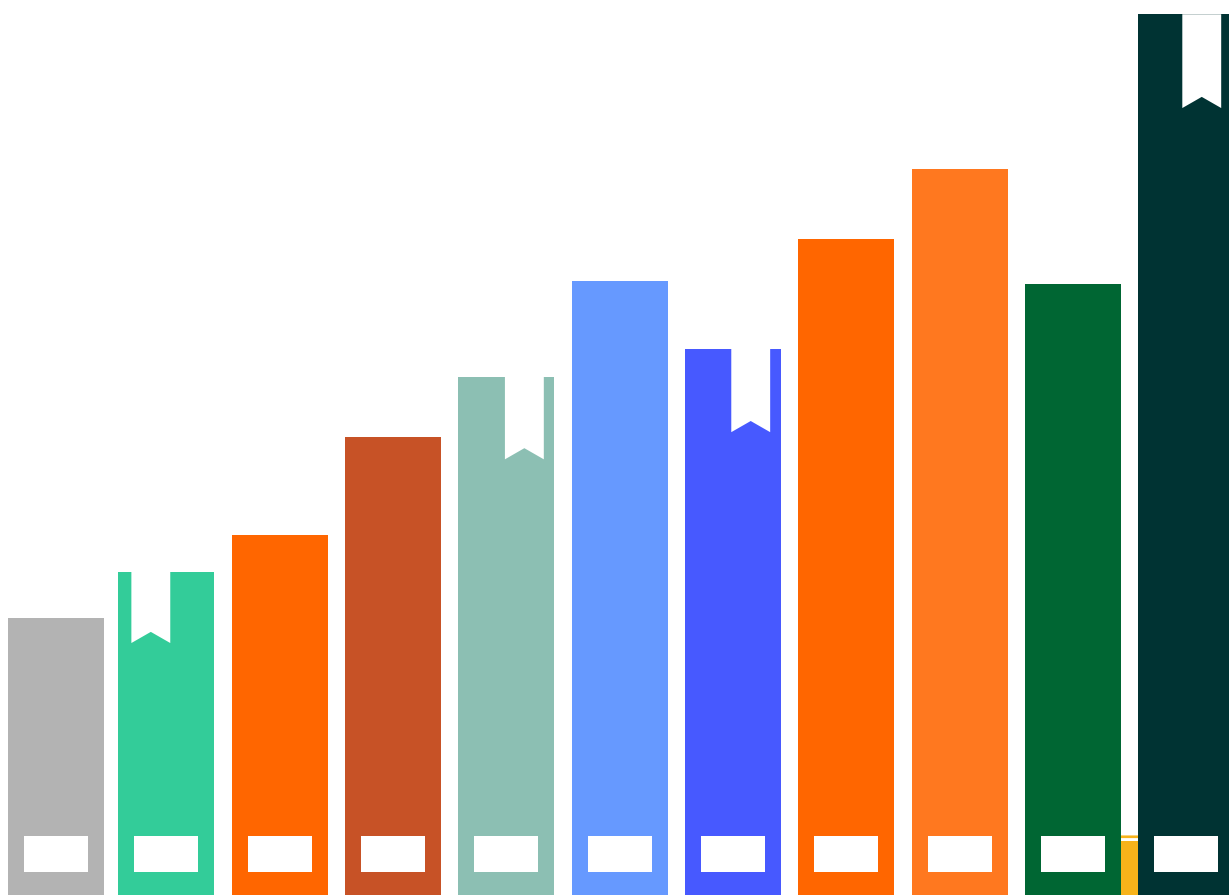


Relatório de desempenho

USP/ESALQ/Divisão de Biblioteca



2016



1 INTRODUÇÃO

A Divisão de Biblioteca teve um desempenho, na sua maioria dentro das metas estabelecidas no Mapa Estratégico 2015-2017:

http://www4.esalq.usp.br/biblioteca/sites/www4.esalq.usp.br/biblioteca/files/Mapa_estrategico_2015-2017.pdf

A despeito da ausência de orçamento do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP- SIBi para aquisição de material bibliográfico, a Biblioteca captou recursos junto a outros órgãos e mesmo da sua própria renda industrial, embora aquém do necessário para atendimento das demandas.

2 RESULTADOS ESTRATÉGICOS

Reflete os resultados no Nível Estratégico, advindo dos resultados obtidos nos processos das rotinas e da gestão da Divisão de Biblioteca, bem como nos projetos.

2.1 Perspectiva Fiduciária

Do total arrecadado pela Biblioteca para conservação do acervo, manutenção predial e aquisição de material, foi utilizado 99,9%, devolvendo à USP apenas 0,1%, atendendo a estratégia de uso racional dos recursos.

Com recursos obtidos, através da Fundação Agrisus, da renda industrial, da diretoria da ESALQ, foi possível adquirir alguns livros que constam na nossa base de demanda reprimida, embora isso represente apenas 0,13% do total. Desse total foi aplicado o índice de prioridade, definido em acordo com a Comissão de Biblioteca.

Por outro lado, 97,1% das solicitações recebidas no serviço de atendimento presencial ou virtual, foram atendidas com o acervo físico e/ou digital, sendo necessário apenas buscar por meio de empréstimo entre bibliotecas 2,9%.

O índice de usabilidade do acervo, que é a soma de empréstimo + consulta, dividido pela frequência na Biblioteca, vem caindo sistematicamente ao longo destes últimos anos. Em compensação, o acesso ao site no último trimestre de 2016 aumentou em quase 50%, conforme os dados do Google Analytics, disponível no item gráfico 4.1.

É possível constatar que no último trimestre as páginas mais visitadas foram Série Produtor Rural e logo em seguida Portais de Pesquisa. A primeira reflete a visibilidade que as publicações têm após divulgação no Programa Globo Rural e a segunda que é o catálogo virtual do acervo e do acesso às bases de dados.

2.2 Perspectiva Cliente e Sociedade

A Porcentagem de satisfação do usuário ficou a 0,6% da meta de 98%, meta, por sinal, bastante ambiciosa.

Já o índice de reclamações em relação ao total de manifestações espontâneas, foi de 0,31% para uma meta de 0,42.

O índice de descarte correto permaneceu estável e dentro da meta durante todo ano, indicando maturidade da equipe e dos usuários do ponto de vista ambiental.

Ficaram abaixo da meta, os treinamentos dedicados à comunidade externa e a colaboração instituições fora USP, ocasionados pela baixa demanda.

2.3 Perspectiva Processos

O resultado da eficácia dos processos da Rotina se manteve dentro da meta, assim como vem se mantendo estável desde 2010, variando em algum processo dependendo das intercorrências, sem, no entanto comprometer o resultado final.

A melhoria contínua nos processos garante o cumprimento das metas e proporciona o aperfeiçoamento dos serviços, gerando inovações.

2.4 Perspectiva Aprendizado/Conhecimento

Embora a meta de treinamento per capita não tenha sido atingida, este ano se destaca pelas inovações em serviços, pelo lançamento de novos produtos e pela inovação em serviços, fruto não só de aquisição de conhecimento, mas da experiência, do resultado de projetos e das parcerias com outros setores da Escola.

Merecem destaque as inovações no templates para digitação de teses, em Word e LaTeX, implementações no Sistema de Submissão de Teses – SST e a diagramação de E-books.

O uso de imagens digitalizadas, a partir do documento original para compor a encadernação de um livro danificado, é resultado de treinamento em Photoshop e tratamento de imagem, realizado pela equipe da Biblioteca.

A realização da 1ª Semana de Escrita Científica, com base na experiência da organização de outros eventos.

3 DESEMPENHO DOS PROJETOS

Foram executados nove projetos, sendo um com continuidade em 2017, referente ao Sistema de Gestão.

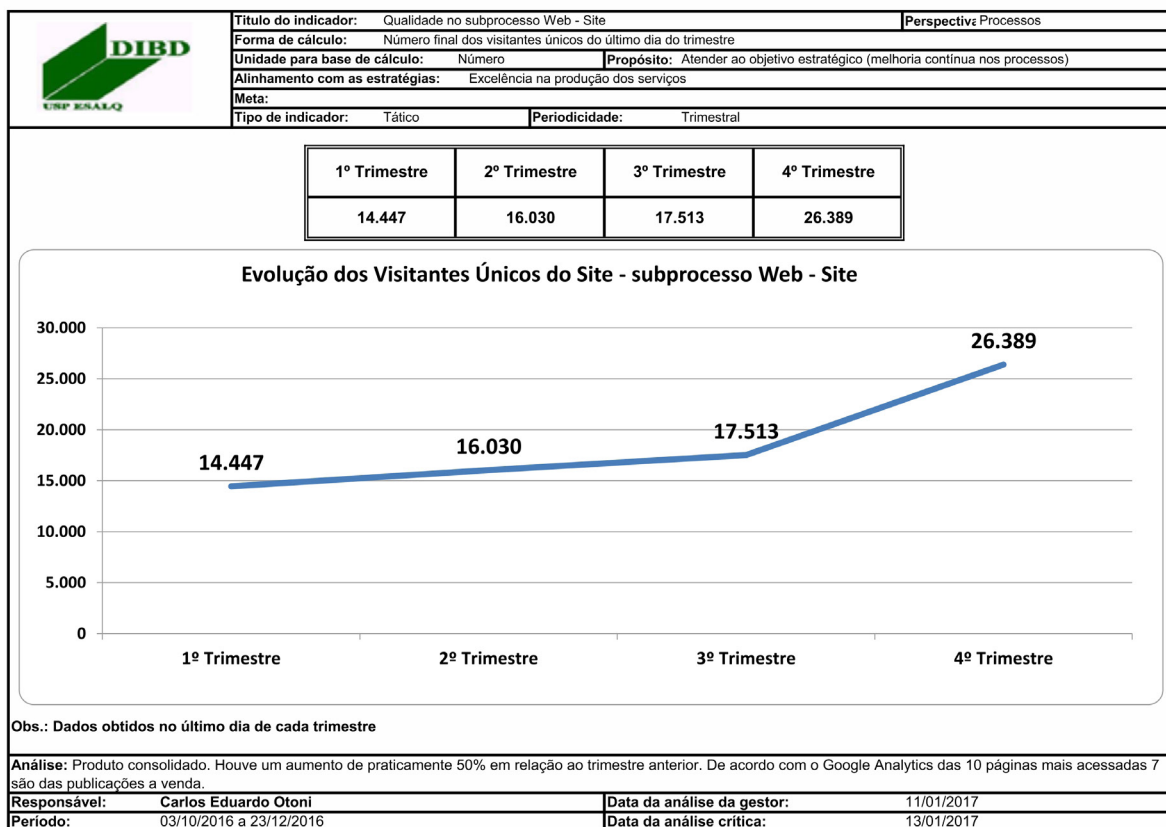
Os demais, concluídos no mesmo ano resultaram em relevantes e inovadores produtos e serviços:

- a. Capacitação para treinamentos na ferramenta Mendeley (gerenciador bibliográfico) e elaboração de Manual;
- b. Formatação da disciplina LES 0216: Conhecimento e Pesquisa com apostila impressa;
- c. Arquivo de fotos impressas antigas que contam a história da Biblioteca, dispostas em caixas de conservação;
- d. Desenvolvimento e confecção de caixas com papel especial para acondicionamento de livros raros em substituição ao restauro;
- e. Levantamento e identificação de canais de financiamento para Bibliotecas;
- f. Organização da Semana do Livro e da Biblioteca;
- g. Aquisição de livros com patrocínio da Fundação Agrisus;
- h. Organização da Semana de Gestão.

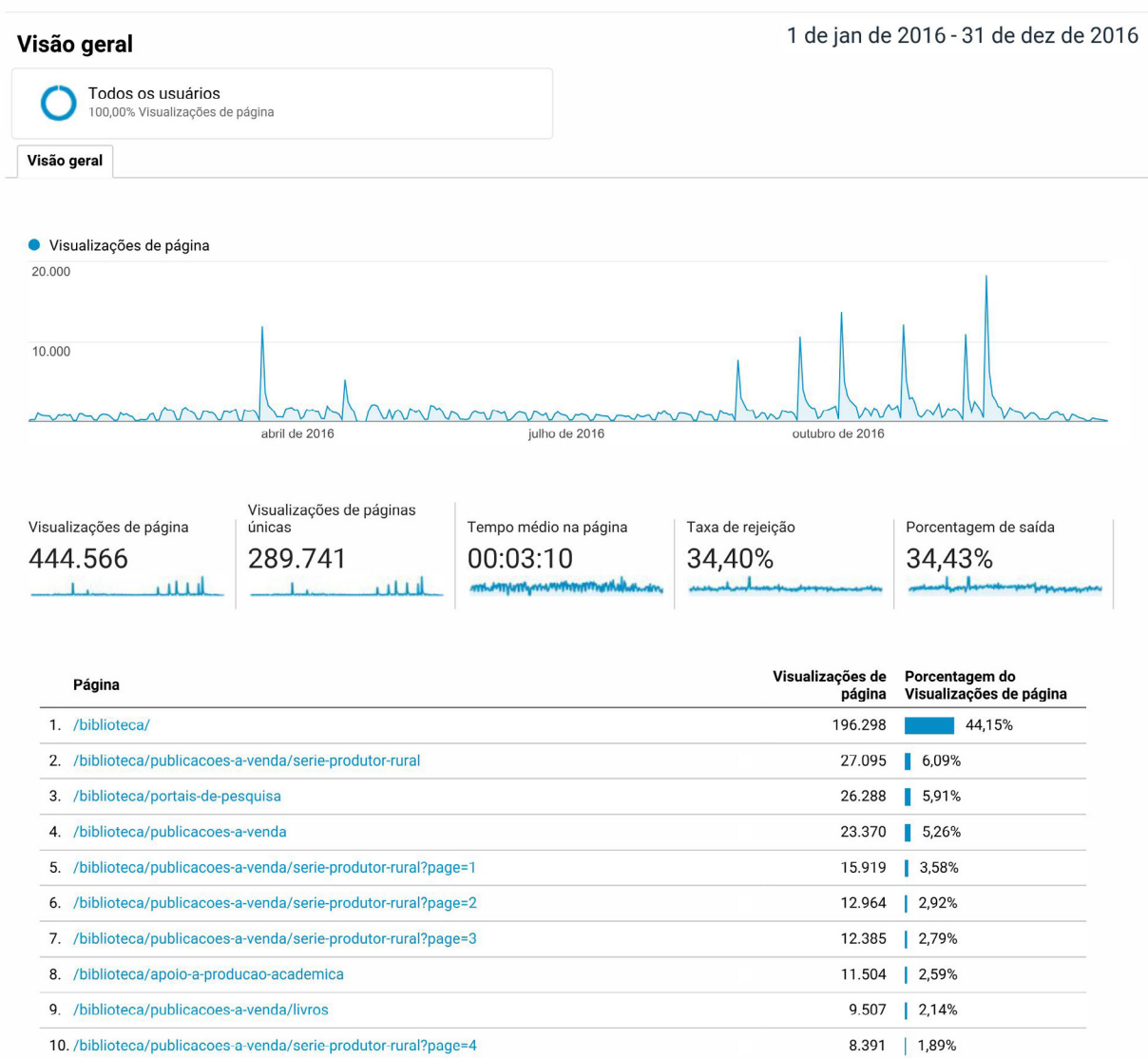
4 GRÁFICOS

4.1 Site

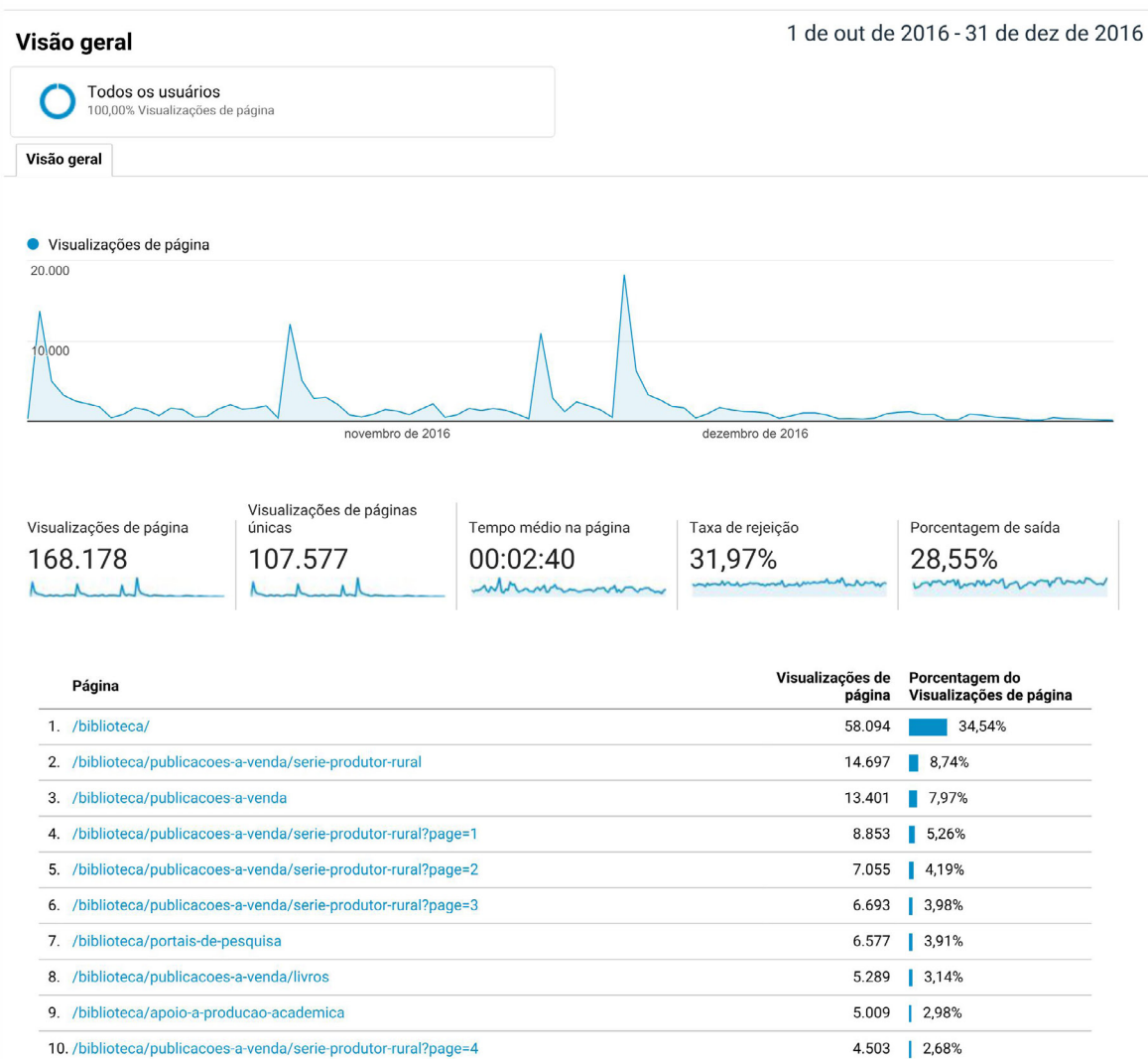
4.1.1 Qualidade no subprocesso Web - Site



4.1.2 Relatório do Google Analytics - janeiro a dezembro de 2016

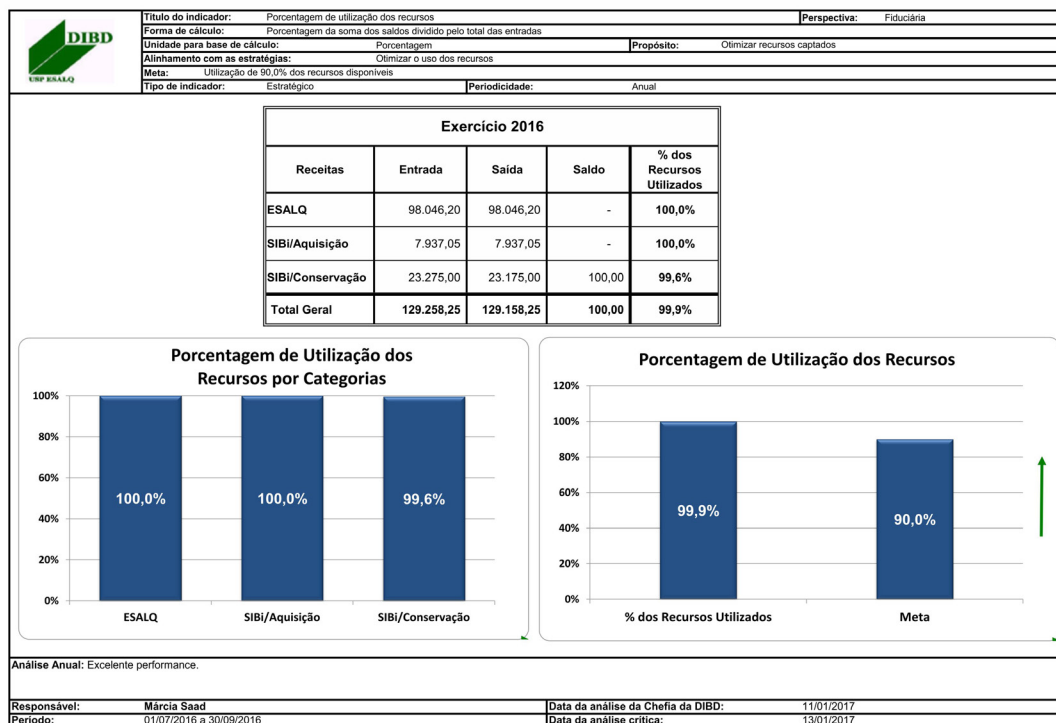


4.1.3 Relatório do Google Analytics - outubro a dezembro de 2016

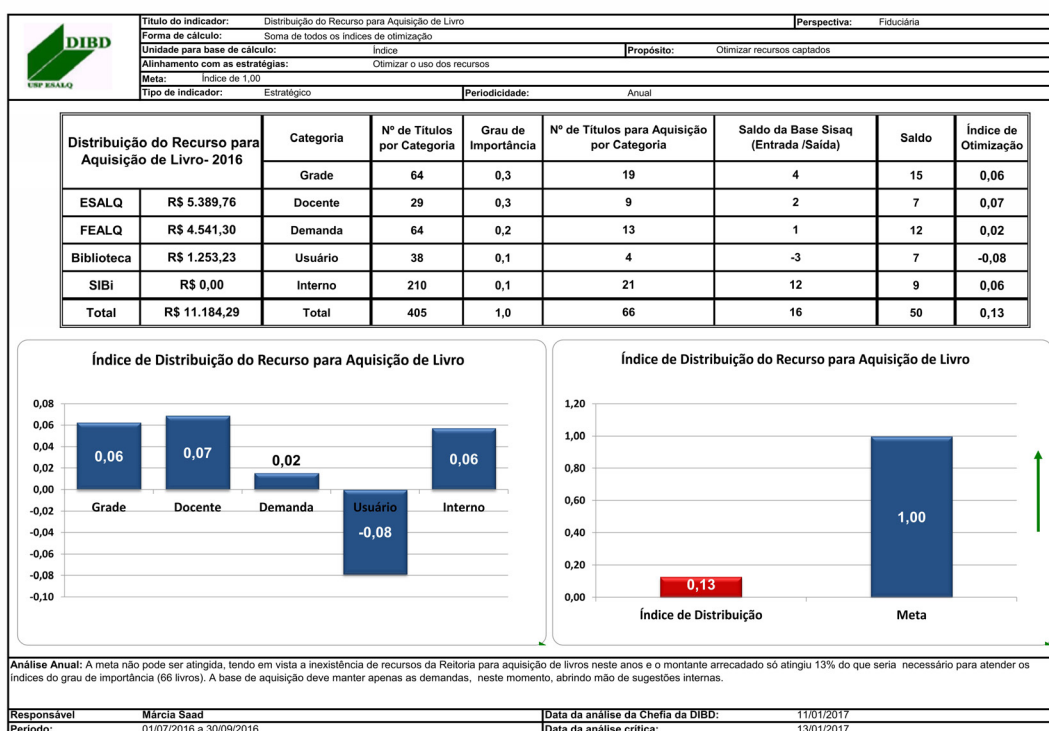


4.2 Perspectiva Fiduciária

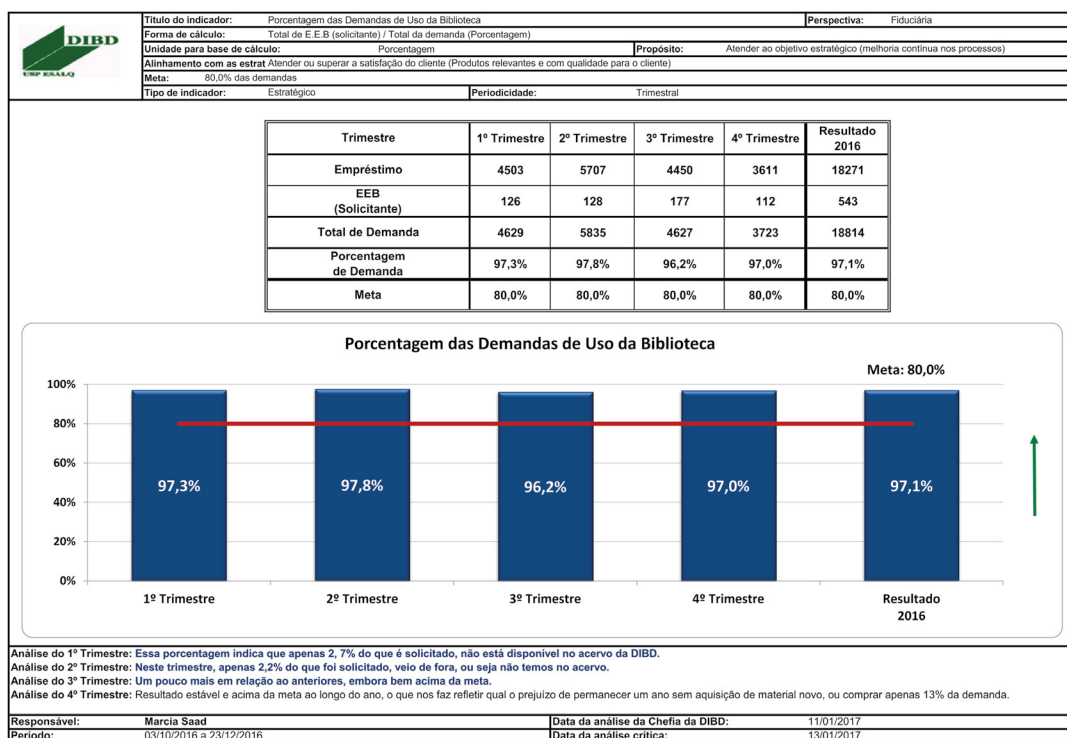
4.2.1 Porcentagem de utilização dos recursos



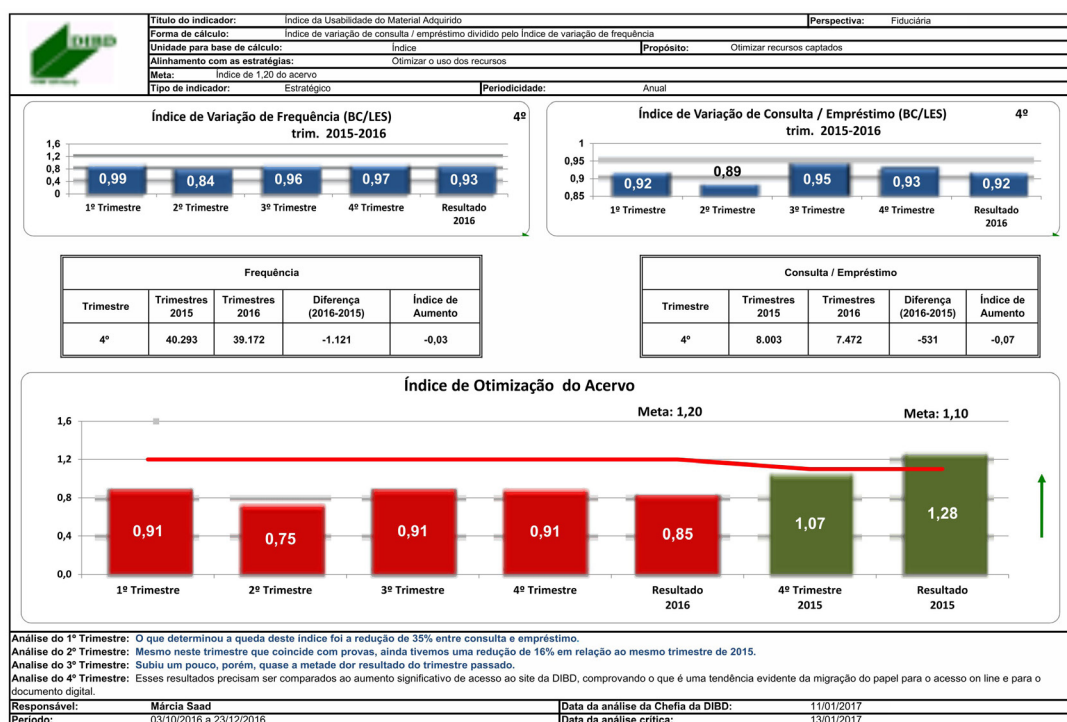
4.2.2 Distribuição do Recurso para Aquisição de Livro



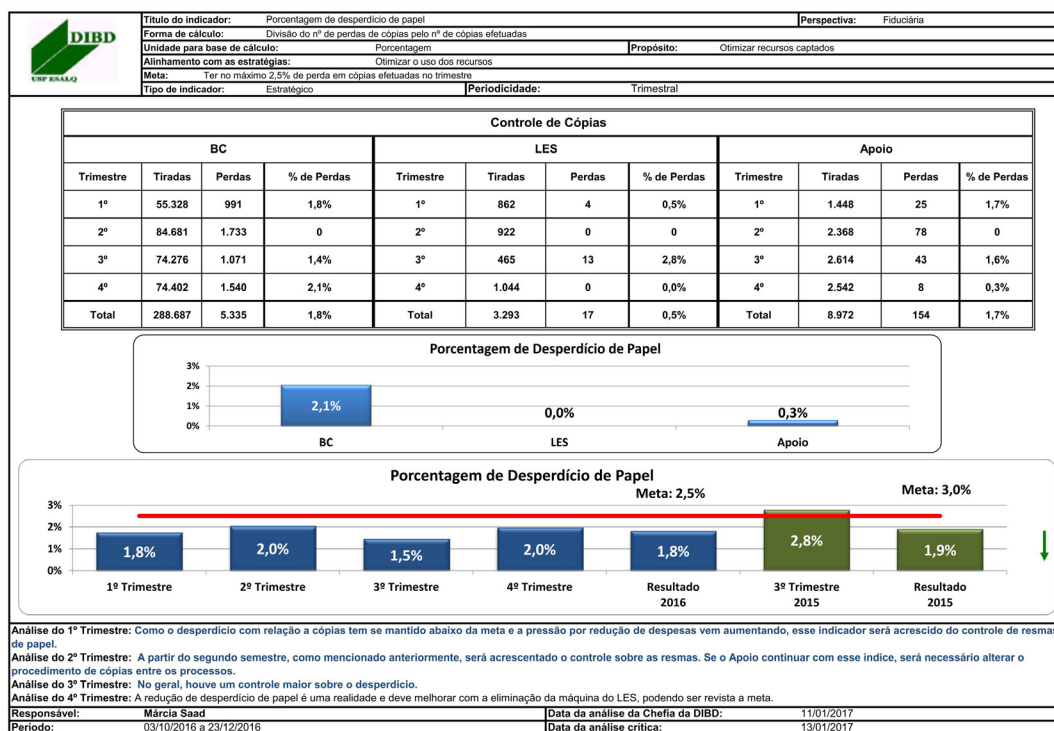
4.2.3 Porcentagem das Demandas de Uso da Biblioteca



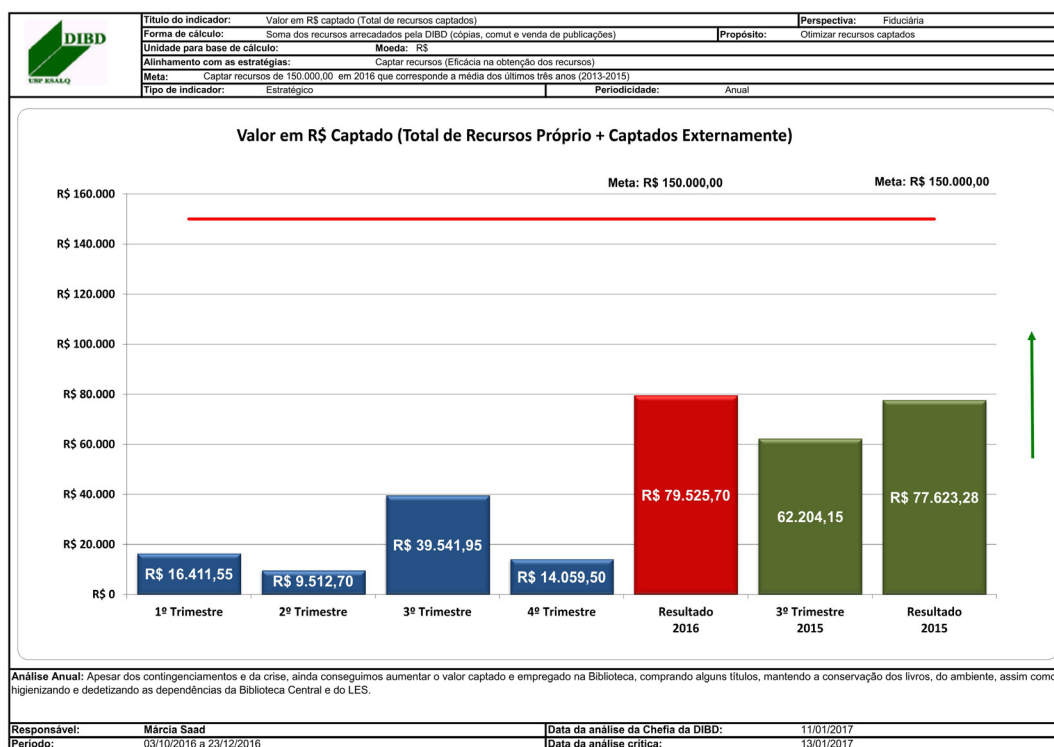
4.2.4 Porcentagem das Demandas de Uso da Biblioteca



4.2.5 Porcentagem de desperdício de papel

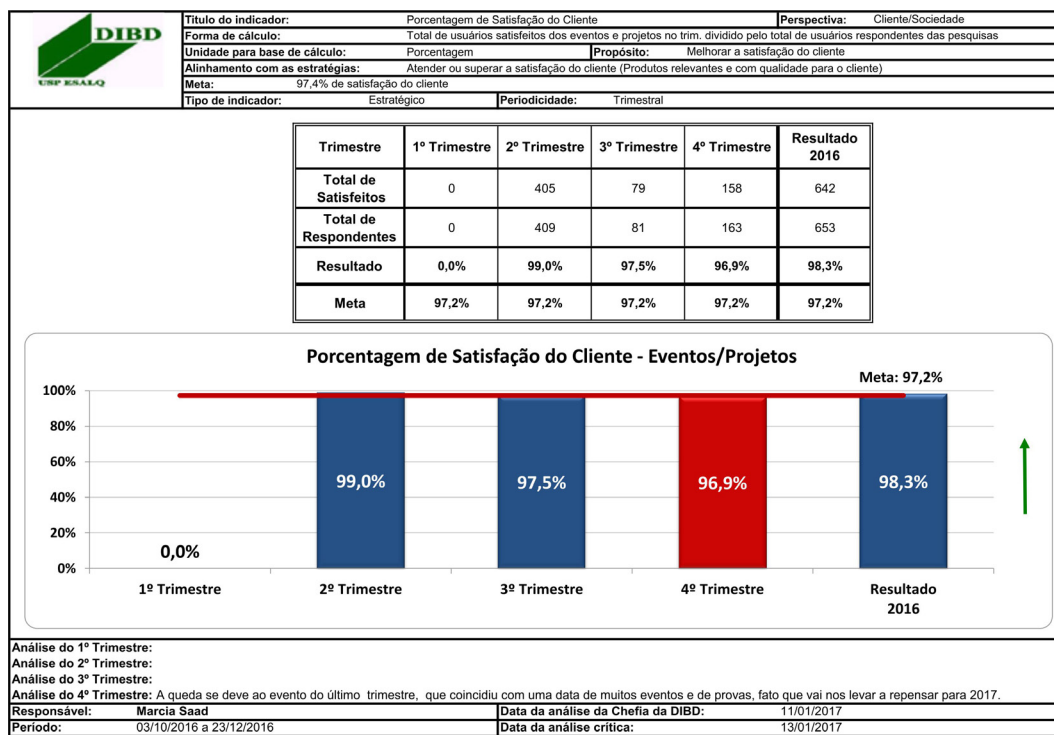


4.2.6 Valor em R\$ captado (Total de recursos captados)

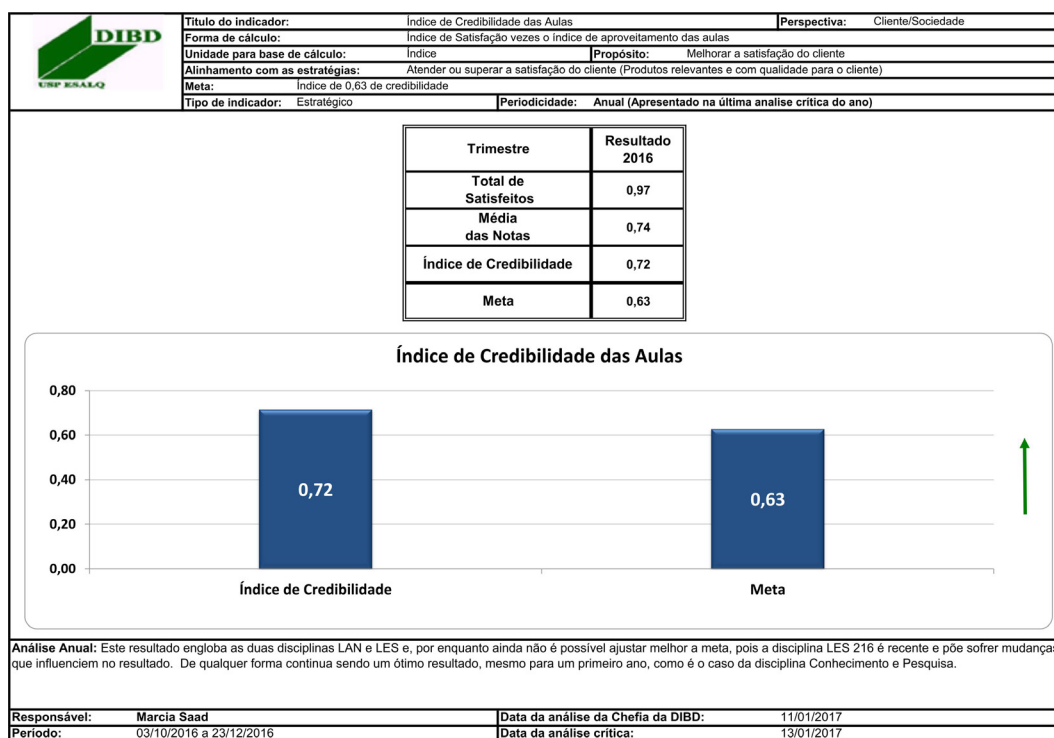


4.3 Perspectiva Cliente/Sociedade

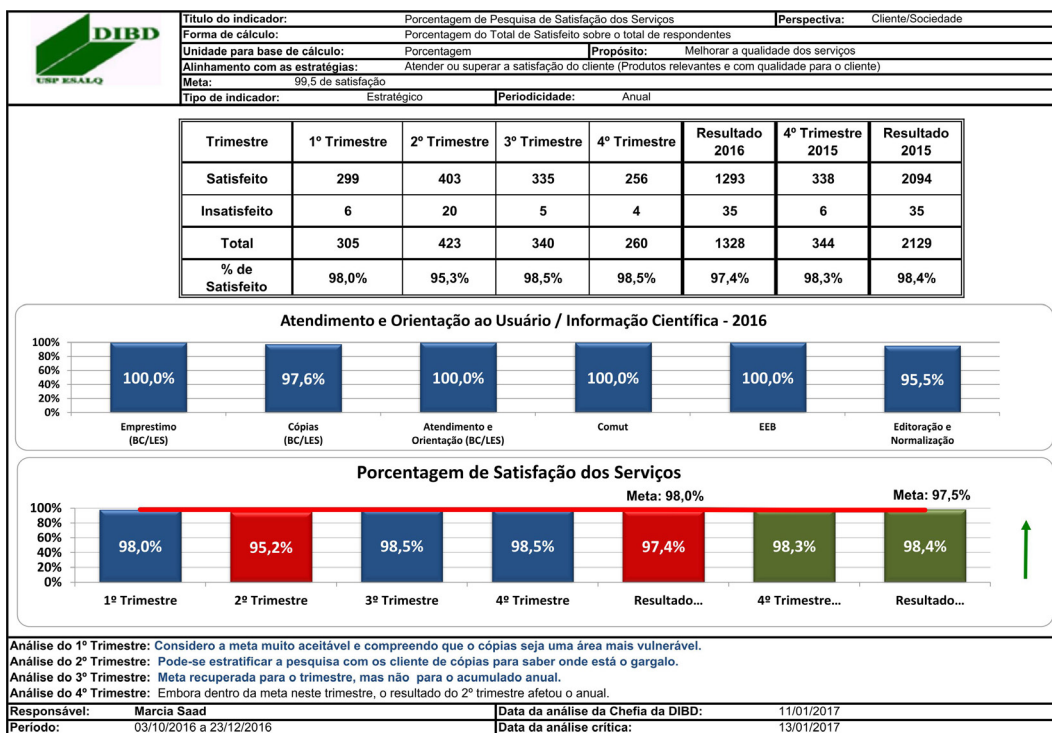
4.3.1 Porcentagem de satisfação do cliente



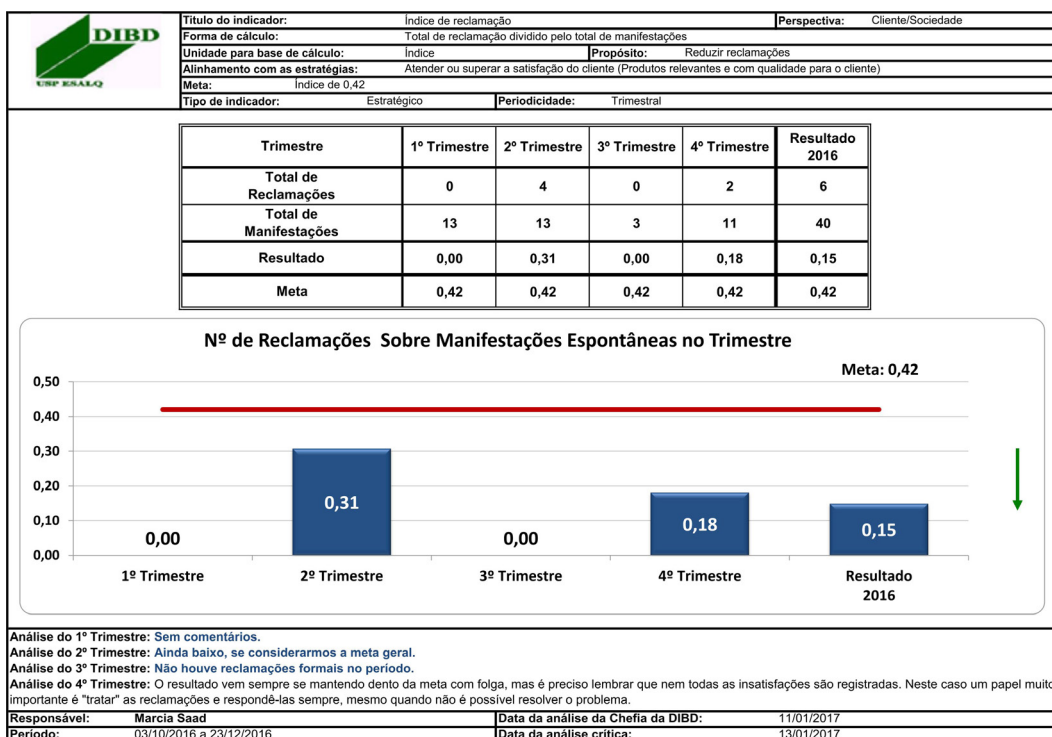
4.3.2 Índice de Credibilidade das Aulas



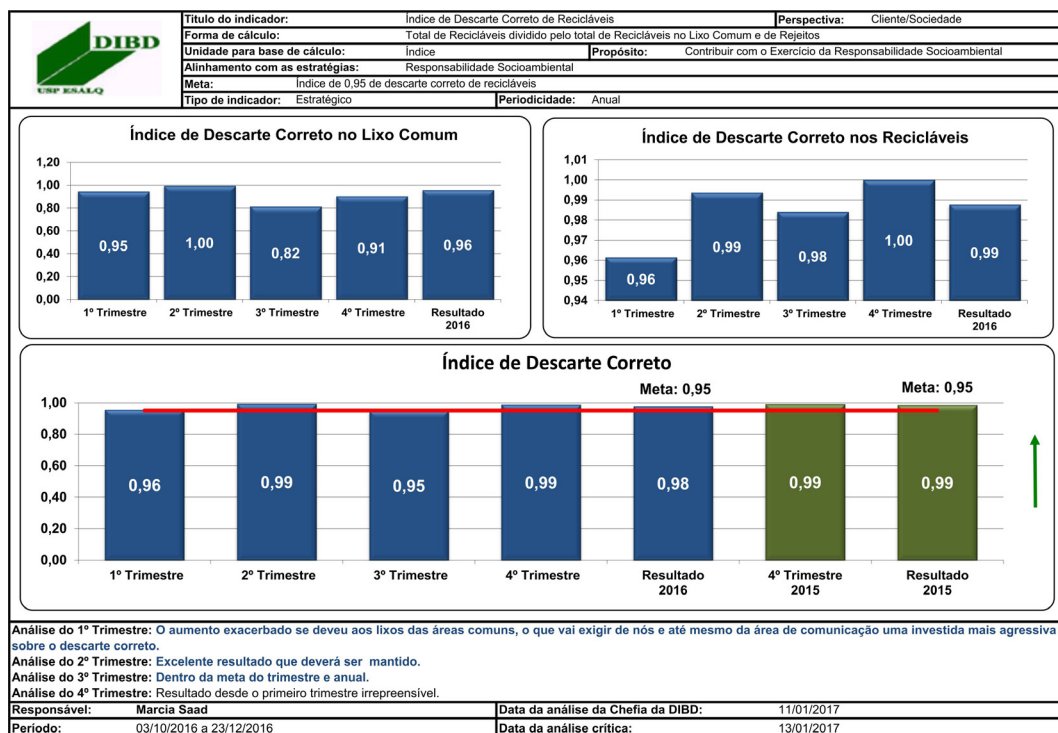
4.3.3 Porcentagem de pesquisa de Satisfação de Serviços



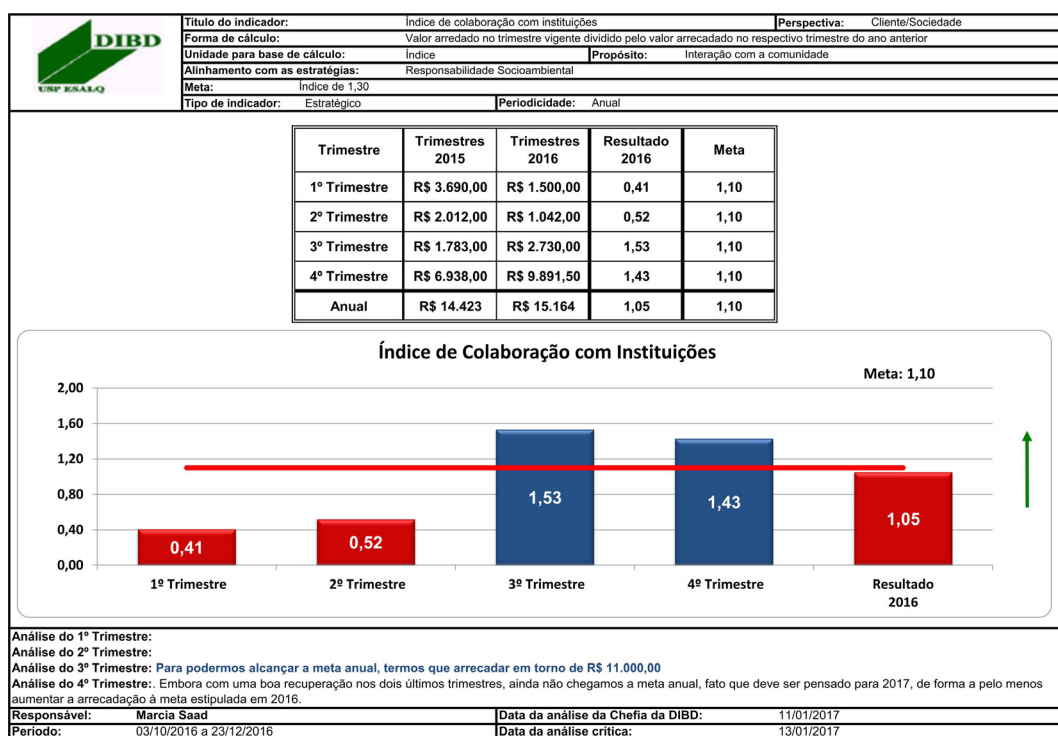
4.3.4 Índice de reclamação



4.3.5 Índice de Descarte Correto de Recicláveis

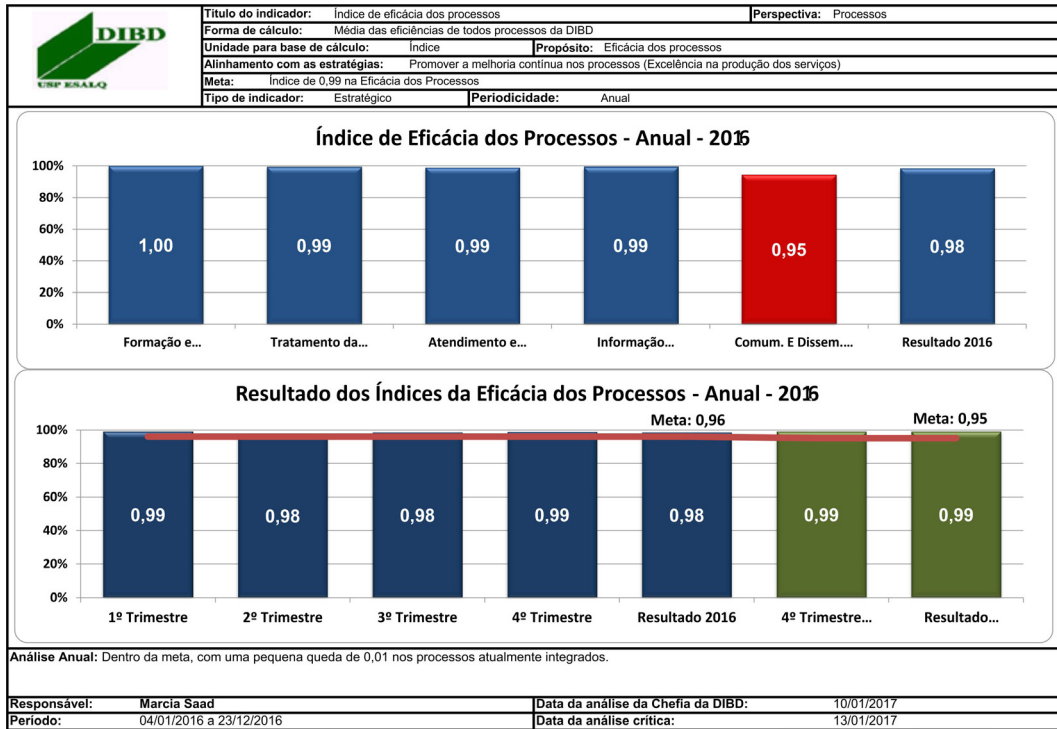


4.3.6 Índice de colaboração com instituições

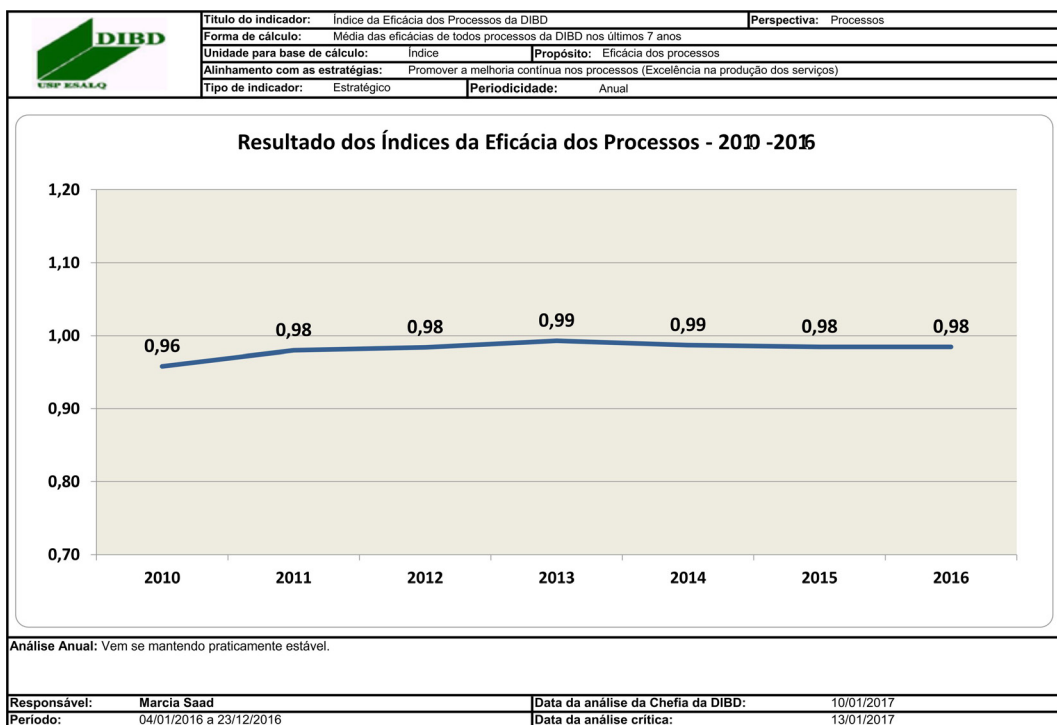


4.4 Perspectiva Processos

4.4.1 Índice de eficácia dos processos

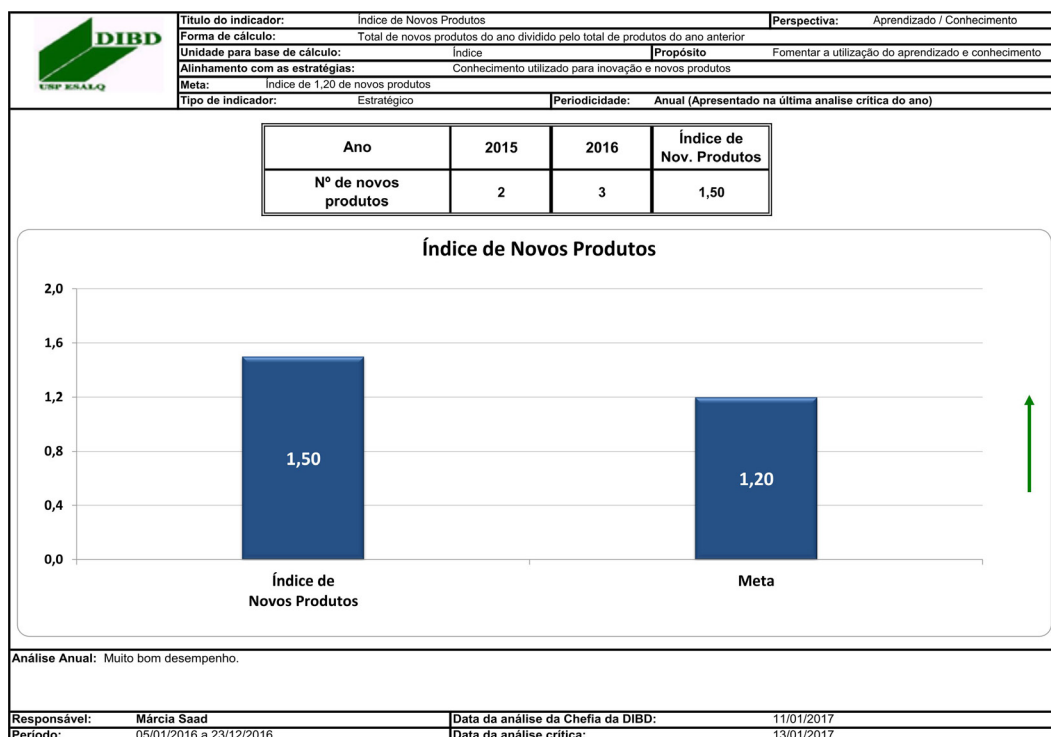


4.4.2 Índice da Eficácia dos Processos da DIBD

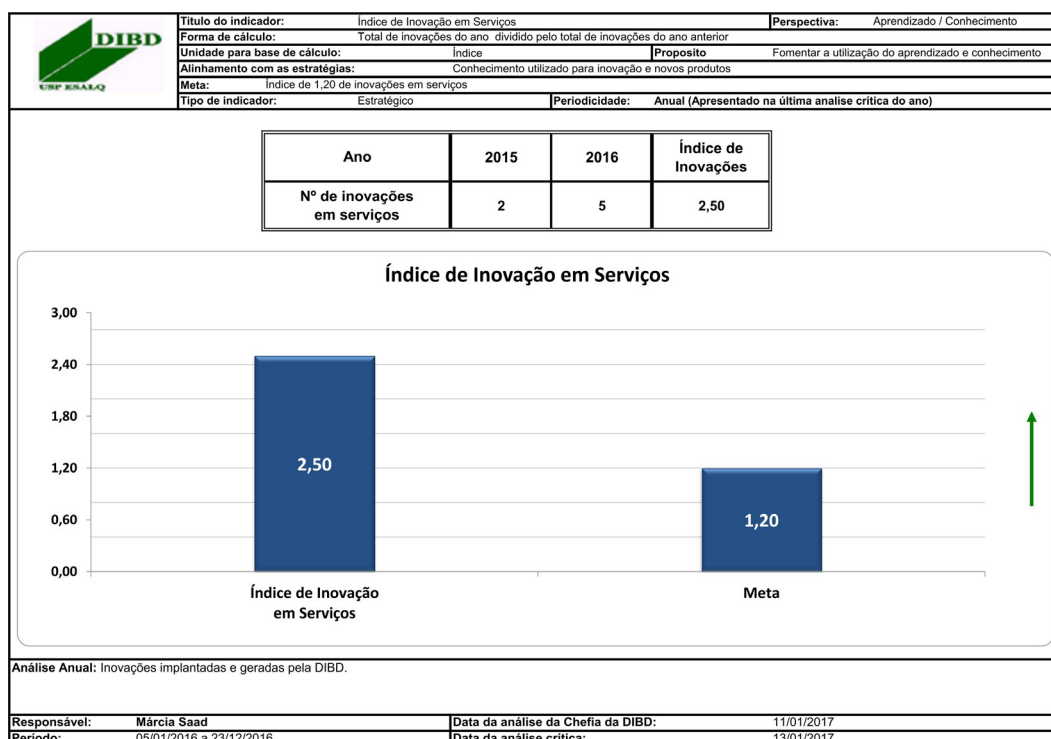


4.5 Perspectiva Aprendizado/Conhecimento

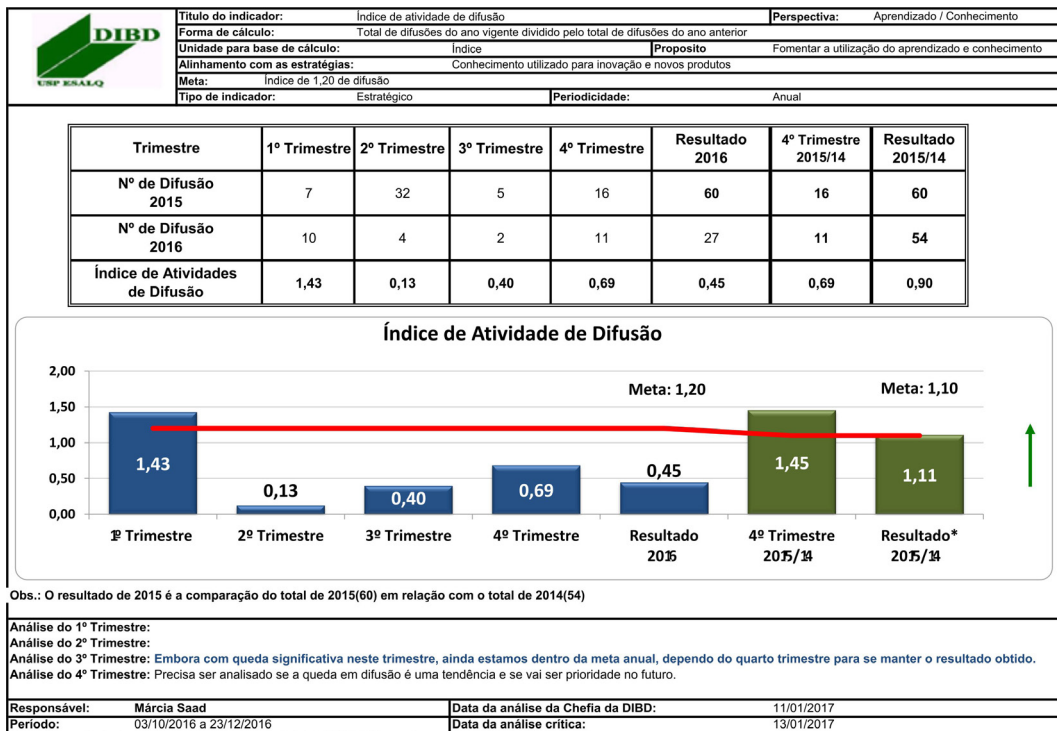
4.5.1 Índice de Novos Produtos



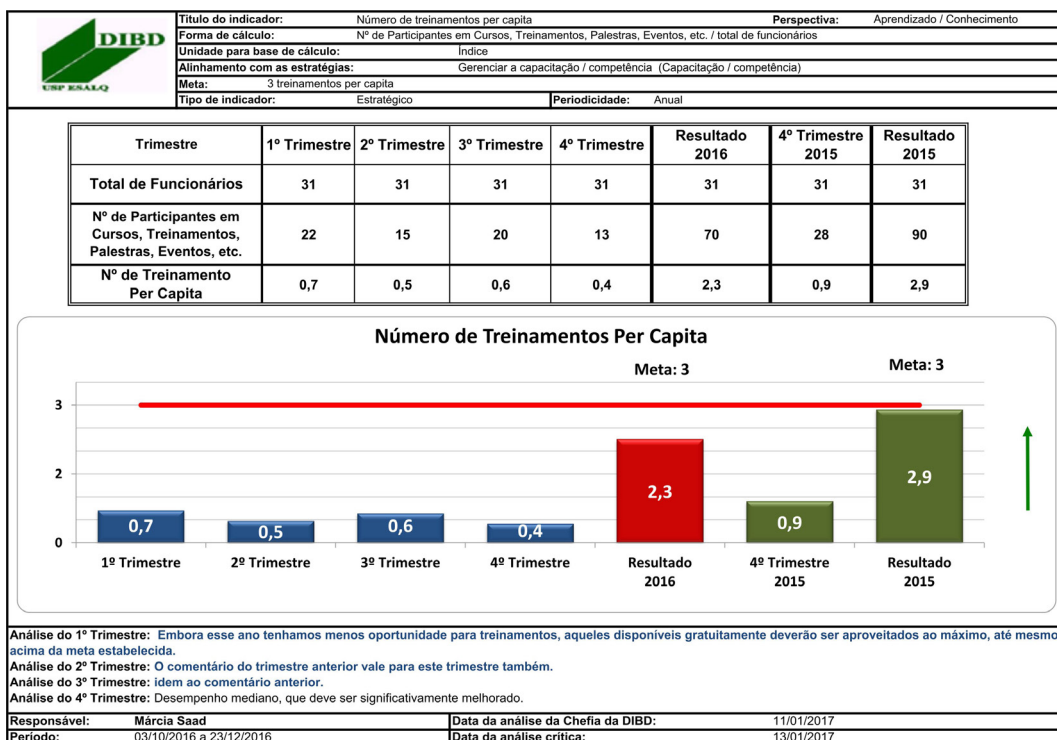
4.5.2 Índice de Inovação em Serviços



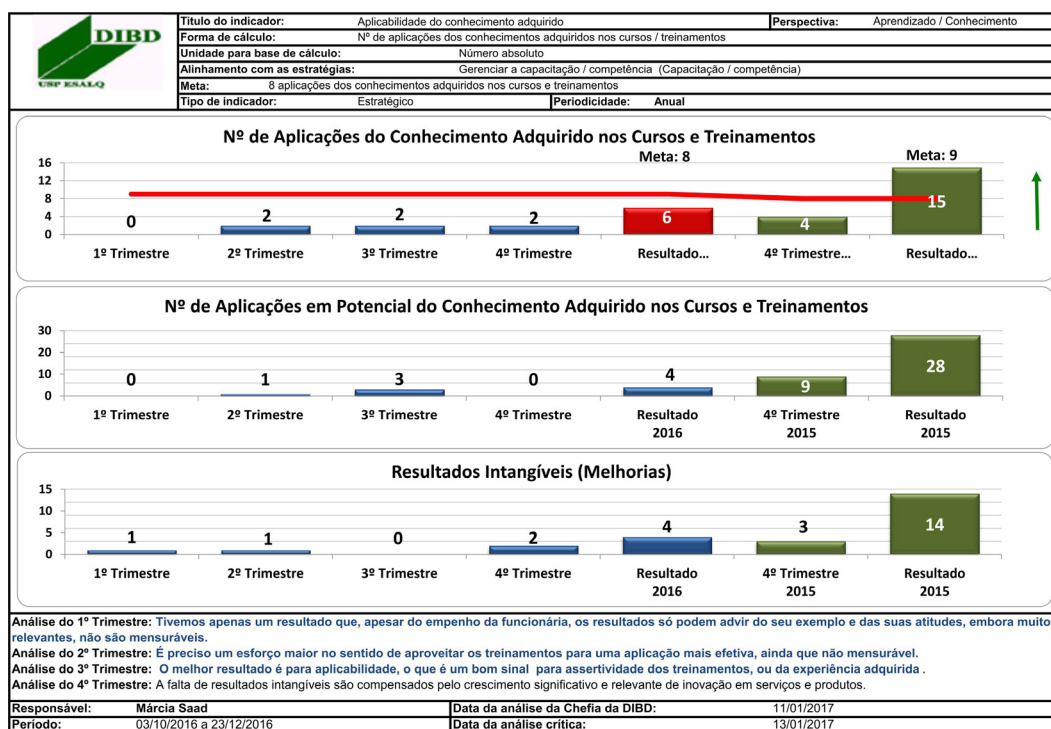
4.5.3 Índice de atividade de difusão



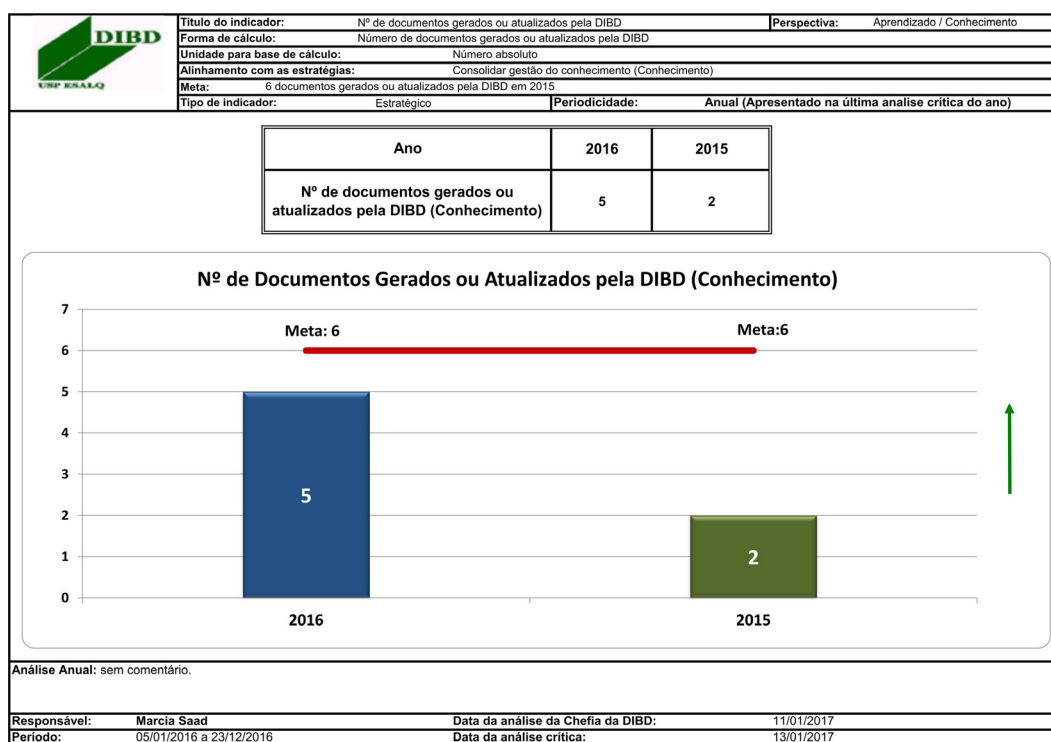
4.5.4 Número de treinamentos per capita



4.5.5 Aplicabilidade do conhecimento adquirido



4.5.6 Número de documentos gerados ou atualizados pela DIBD



5 CONCLUSÃO

Os indicadores de resultados e o número de eventos, produtos e serviços demonstram a otimização dos recursos financeiros e humanos da Divisão de Biblioteca.

