



Avaliação de impacto numa Biblioteca de Ensino Superior: da utilização de informação de questionários de avaliação de satisfação de utilizadores à relevância do cruzamento de fontes

Ana Inácio^a, Maria João Amante^b, Teresa Segurado^c

^a Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Serviços de Informação e Documentação, Lisboa, Portugal, Ana.Inacio@iscte-iul.pt, <http://orcid.org/0000-0002-6993-9089>

^b Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Serviços de Informação e Documentação, Lisboa, Portugal, Maria.Amante@iscte-iul.pt, <http://orcid.org/0000-0001-8891-9094>

^c Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Serviços de Informação e Documentação, Lisboa, Portugal, Teresa.Segurado@iscte-iul.pt, <http://orcid.org/0000-0003-2966-6781>

Resumo

A norma ISO 16439 admite a utilização de informação recolhida através de inquéritos de avaliação à satisfação dos utilizadores nos estudos de impacto dos serviços. Aconselha, no entanto, à validação dos resultados através de outros métodos.

A recolha sistemática e regular de dados de opinião dos utilizadores sobre a satisfação com os serviços disponibilizados na Biblioteca de Ensino Superior objeto de estudo, pode incluir-se nos métodos de avaliação de impacto através de evidências indiretas.

O trabalho apresentado corresponde à realização de um estudo longitudinal que analisa dados quantitativos sobre a satisfação dos utilizadores com os serviços da Biblioteca no período compreendido entre 2009 e 2017.

É efetuada igualmente uma análise de tendência através das sugestões para a melhoria dos serviços apresentadas pelos utilizados nos últimos três anos.

Numa dimensão prospetiva são ainda trabalhados dados resultantes de uma proposta de avaliação de acordo com técnicas preconizados pela ISO 16439.

Com os resultados obtidos pretende-se compreender de que forma a informação dos questionários de avaliação à satisfação de utilizadores, quando aplicados continuamente, podem ser fontes de informação válidas para incluir em estudos de impacto e proceder à exploração de técnicas de avaliação de impacto complementares.

Palavras-chave: Bibliotecas de Ensino Superior, Avaliação do impacto, Satisfação de utilizador, ISO 16439

Introdução

The challenge of impact measurement in libraries is to identify data that describe and indicate what difference resources, services, and expertise make in user's lives
(ISO 16439:2014, 5.2)

Num contexto de permanente mudança, as Bibliotecas de Ensino Superior encontram-se atualmente na

circunstância de demonstrarem, de forma contínua, a eficiência com que disponibilizam os seus serviços, mas também os benefícios que a sua utilização apresenta para a comunidade que servem.

Os estudos de qualidade de serviços e de satisfação de utilizadores são práticas frequentes nas Bibliotecas. Relativamente aos primeiros, “(...) a preocupação prende-se com a importância para os profissionais da informação de serem capazes de avaliar o serviço que é prestado do ponto de vista do utilizador, de forma a mobilizar recursos, planejar novos serviços e gerar soluções face às necessidades sentidas (Lopes, 2006, p. iii); já os segundos são concomitantes, na medida em que é para responder às necessidades dos utilizadores que os serviços desenvolvem as suas competências sendo, por isso, indispensável aferir a sua satisfação.

Para além destes, os estudos de impacto – mais recentes – vêm complementar o contexto da opinião sobre as Bibliotecas. Referindo-se a “(...) difference or change in an individual or group resulting from the contact with library services” (ISO 16439, 3.25), permitem refinar o nível de avaliação dos serviços, por um lado, e alargar a sua aplicação a diferentes áreas, por outro.

Da mesma forma, no caso português, a qualidade e a satisfação têm sido objeto de vários estudos e da aplicação de diversas metodologias, constituindo a avaliação de impacto um campo de investigação também relativamente recente.

A revisão de literatura permite identificar as Bibliotecas da Faculdade de Psicologia/Instituto de Educação, da Faculdade de Medicina Dentária (ambas pertencentes à Universidade de Lisboa) e da Faculdade de Ciências da Universidade do Porto como as que, de forma consistente e com resultados publicados, promoveram junto dos seus utilizadores avaliações com este objetivo. No caso das Bibliotecas de Lisboa, o estudo apresentado é de carácter transversal, com dados recolhidos em, pelo menos, duas instituições e três bibliotecas.

São utilizadas metodologias de investigação diversas: na avaliação realizada na Faculdade de Ciências da Universidade do Porto, foi adotado um método misto em que a amostra é constituída por 20 textos de opinião publicados bimestralmente na *newsletter Notícias da Biblioteca* e sete entrevistas a estudantes que utilizaram a Biblioteca entre os anos de 2013 e 2014. Dos textos foram extraídos os conceitos referentes à avaliação dos serviços e, através de métodos quantitativos, feitas tabelas de contingência (Melo, 2016, p. 252); no caso da análise de impacto efetuada pelas Bibliotecas da Faculdade de Psicologia/Instituto de Educação e da Faculdade de Medicina Dentária, foi criado um instrumento de recolha de informação específico (inquérito por questionário), disponível via *web* e em formato papel. A análise de resultados foi baseada na estatística descritiva (frequências absolutas, frequências relativas e tabelas de contingência) e inferência (Melo, 2017, p. 748).

Método

Os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL recolhem, desde 2005, um conjunto de dados estatísticos e de indicadores de avaliação de desempenho que permitem analisar o uso e a qualidade dos serviços prestados. Anualmente, é realizado um questionário aos utilizadores dos serviços, recursos e instalações estruturado em consonância com a Norma ISO 11620.

De acordo com a Norma ISO 16439 referente ao impacto, essa informação pode, pela sua regularidade e consistência, contribuir para a análise do mesmo, através da aplicação do método das evidências indiretasⁱ (ISO 16439, 5.2). Efetivamente, a informação recolhida de forma regular e sistemática, neste caso através da aplicação de inquéritos por questionário anuais, permite inferir um conjunto de evidências reveladoras do potencial impacto dos serviços avaliados.

Assim, tendo em consideração que “(...) input and output data are collected systematically and (...) library’s performance and the satisfaction of its users are checked regularly (...)” (ISO 16439, 5.2) é possível identificar, no caso em análise, de forma indireta e com o desenvolvimento de um estudo longitudinal, quais as atividades e serviços que, potencialmente, maior impacto causaram nos utilizadores da Biblioteca nos últimos nove anos.

O método das evidências indiretas requer, no entanto, a validação de resultados através de outros métodos e técnicas, pelo que a informação apurada é confrontada com a análise qualitativa de sugestões de melhoria aos serviços dos últimos três anos (2015-2017), numa perspetiva de verificação de tendência.

Por outro lado, em termos prospetivos, foram incluídas no questionário à satisfação de utilizadores de 2018, questões referentes ao impacto dos serviços, formuladas de acordo com os indicadores preconizados pela ISO 16439.

Assim, o estudo apresentado resulta da aplicação da metodologia de investigação a seguir descrita:

- a) Utilização do método das evidências indiretas, considerando os dados recolhidos sobre a satisfação dos utilizadores com os serviços disponibilizados pela Biblioteca no período temporal de nove anos.
- b) Cotejo da informação recolhida dessa forma com o tratamento qualitativo da questão aberta do inquérito por questionário à satisfação dos utilizadores dos últimos três anos (2015-2017) com o objetivo de confirmar ou infirmar a tendência constatada pelo primeiro método.
- c) Inclusão no inquérito por questionário à satisfação dos utilizadores de 2018 de duas questões específicas relativas ao impacto dos serviços.

Esta integração cumpriu dois objetivos:

- Não sobrecarregar os utilizadores com um questionário isolado;
- Abrir uma nova série cronológica de informação que permita estudar o impacto em relação com a satisfação.

As questões referentes ao impacto foram construídas tendo em conta duas técnicas específicas: a *autoavaliação dos utilizadores* (ISO 16439, 7.4) em relação ao nível de confiança e o *incidente crítico* (ISO 16439, 3.11).

A primeira técnica é utilizada para verificar o impacto no nível de confiança que os serviços da Biblioteca têm no exercício de competências de informação dos utilizadores. As questões elaboradas reportam a um conjunto de indicadores de impacto referentes a *Alterações de competências com o uso da Biblioteca* (ISO 16439, 4.4.2.1). No seu conjunto, no entanto, remetem igualmente para os indicadores referentes a *Mudança de atitude e comportamentos* (ISO 16439, 4.4.2.2).

A segunda técnica é aplicada com o objetivo de reforçar a análise feita pelo utilizador relativamente a *Alterações de competências com o uso da Biblioteca* (ISO 16439, 4.4.2.1), por um lado e, por outro, caracterizar o impacto *no bem-estar individual* (ISO 16439, 4.4.2.4). Também no que se refere a indicadores de *Maior sucesso na investigação, estudo e carreira* (ISO 16439, 4.4.2.3), são incluídas algumas questões.

Esta técnica, apesar de arriscada pelo facto de se fixar apenas num momento de utilização dos serviços, é interessante por permitir identificar o uso da Biblioteca como uma *experiência*.

Resultados

A utilização de diferentes métodos permitiu fasear o desenvolvimento do trabalho e ir aferindo os

resultados apurados em cada fase.

A análise dos dados recolhidos através dos inquéritos aos utilizadores no período entre 2009 e 2017 permite afirmar que o grau de satisfação global (apesar de uma inflexão nos anos de 2014 e 2015 que se seguiu a um aumento considerável em 2013), é crescente ao longo do período, conforme se comprova pela tendência linear assinalada no gráfico 1. Em termos médios, o valor apresentado para o conjunto dos dados é de 3,22. Percentualmente, o nível de satisfação corresponde a 80,5%.

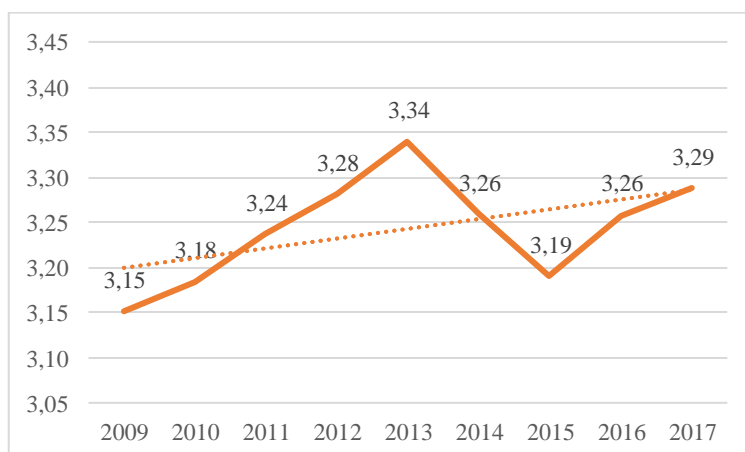


Gráfico 1: Satisfação global (2009-2017) – média
(escala: 1 = nada satisfeito; 4 = muito satisfeito)

Relativamente aos três grupos de avaliação definidos (*Serviços*, *Recursos* e *Instalações*), constata-se igual tendência (gráficos 2, 3 e 4), sendo que o valor médio do conjunto de dados mais elevado reporta aos *Recursos* (3,23), seguido das *Instalações* (3,22) e dos *Serviços* (3,21).

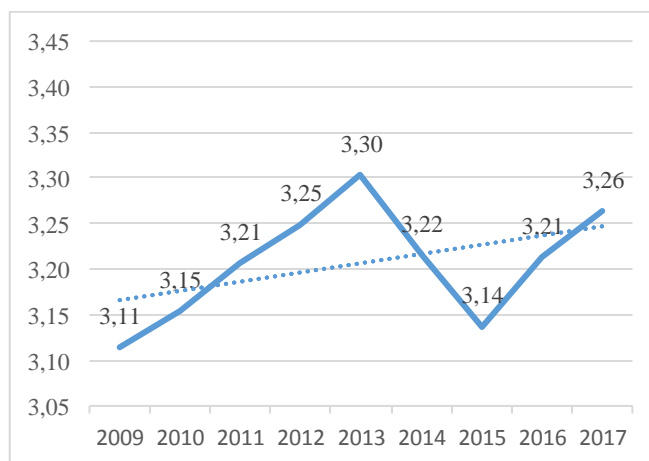


Gráfico 2: Satisfação com os *Serviços* (2009-2017) – média
(escala: 1 = nada satisfeito; 4 = muito satisfeito)

Avaliação de impacto numa Biblioteca de Ensino Superior: da utilização de informação de questionários de avaliação de satisfação de utilizadores à relevância do cruzamento de fontes

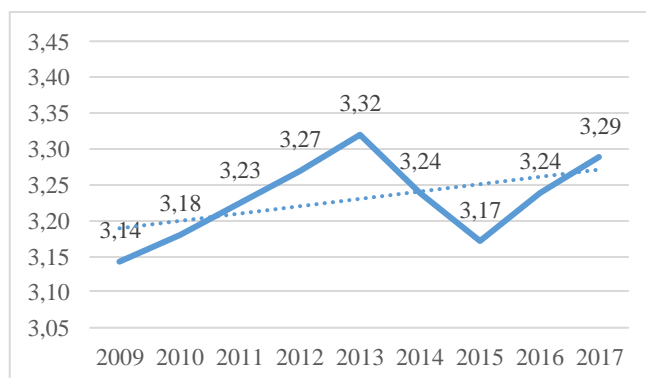


Gráfico 3: Satisfação com os *Recursos* (2009-2017) – média (escala: 1 = nada satisfeito; 4 = muito satisfeito)

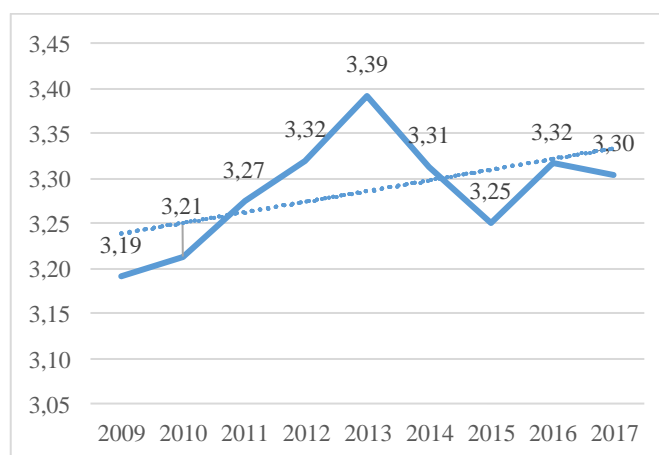


Gráfico 4: Satisfação com as *Instalações* (2009-2017) – média (escala: 1 = nada satisfeito; 4 = muito satisfeito)

O tratamento da informação quantitativa proveniente dos inquéritos anuais à satisfação de utilizador foi, posteriormente, complementado com uma análise de conteúdo da última questão desses mesmos inquéritos (*Dê-nos a sua opinião sobre o funcionamento da Biblioteca*). Neste caso, foram considerados os anos de 2015 a 2017 (coincidindo o primeiro com o decréscimo de satisfação mais acentuado do período). No total, procedeu-se à análise de 324 sugestões categorizadas de acordo com os parâmetros de análise do primeiro método aplicado. Para cada item, cuja avaliação foi anteriormente quantitativa, registou-se a frequência de opiniões positivas e de opiniões negativas.

O grupo de questões com maior percentagem de participação corresponde a *Instalações* (31,3%), seguido de *Serviços* (22,6%) e de *Recursos* (6,1%).

Em termos globais, o número de opiniões negativas apresenta-se superior em 13,3% às opiniões positivas. A análise detalhada de itens negativos, confirma o posicionamento sequencial por grupos: o que maior número de opiniões desfavoráveis reúne corresponde a *Instalações* (95,3%), seguido de *Serviços* (71,4%) e de *Recursos* (66,9%). Em relação ao primeiro aspeto, o *Horário de funcionamento*ⁱⁱ é o que mais pesa no cômputo geral da insatisfação (43,5%). No caso dos *Serviços*, o *Atendimento* é o mais referido, tanto como aspeto negativo (52,5%), quanto positivo (47,5%), resultado que expressa bem a subjetividade de avaliação relacionada com este serviço fundamental nas Bibliotecas.

Quanto às opiniões positivas, 74,6% corresponde a elogios gerais ao funcionamento da Biblioteca, sem discriminação de qualquer aspeto em particular.

O questionário à satisfação de 2018 inclui, de acordo com o descrito na metodologia deste trabalho, e em consonância com as opções disponibilizadas pela ISO 16439, duas questões relacionadas

diretamente com o impacto da Biblioteca junto dos seus utilizadores. A sua integração pretendeu ser meramente prospetiva e de modo a abordar aspetos variados.

Inquiriu-se o conjunto de utilizadores relativamente à forma como percecionam o contributo dos serviços para o aumento da autoconfiança (ISO 16439, 7.4) no que se refere à aquisição e/ou consolidação de competências de literacia de informação e literacia digital (gráfico 5). A média global apurada é de 2,88.

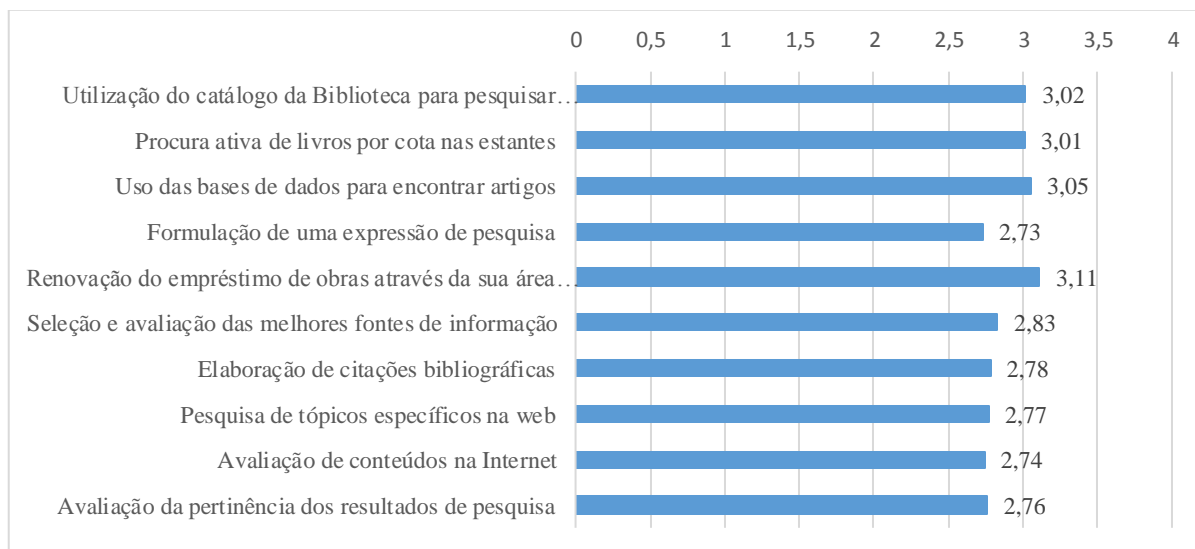


Gráfico 5: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador (2018) – média (escala: 1 = não contribui; 4 = contribui muito)

O aspeto mais valorizado relaciona-se com a *Renovação do empréstimo de obras através da área pessoal* (3,11). O item menos valorizado corresponde ao *Formulação de uma expressão de pesquisa* (2,73).

Já no que respeita à segunda técnica utilizada, o incidente crítico (ISO 16439, 3.11), apelava-se à circunscrição da avaliação num momento de utilização da Biblioteca e pedia-se a análise da relevância dessa experiência num conjunto de fatores relacionados, não só com competências informacionais, mas também com o bem-estar (gráfico 6).

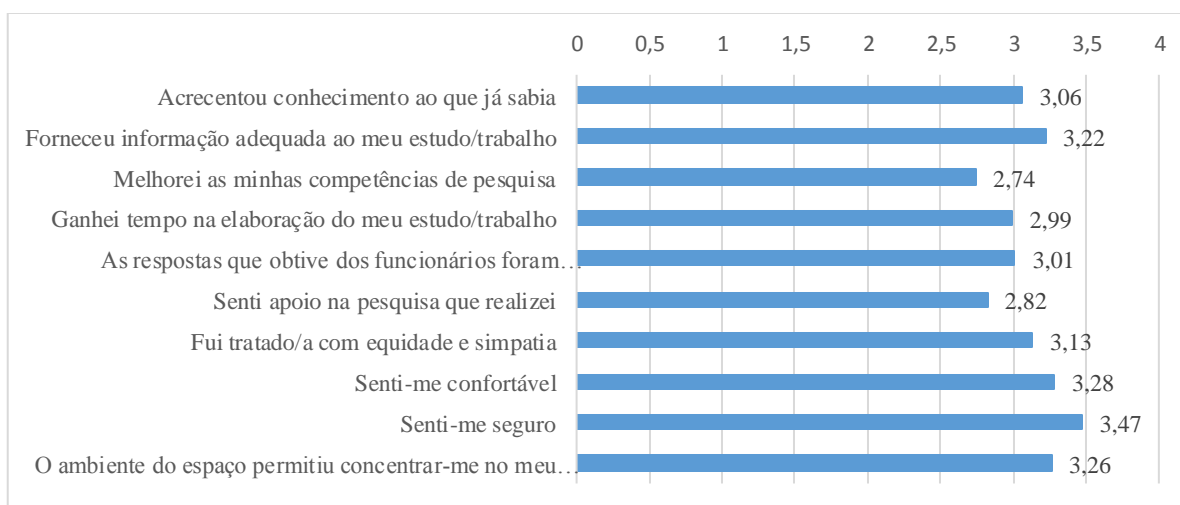


Gráfico 6: Relevância da experiência da última visita do utilizador (2018) – média (escala: 1 = nada relevante; 4 = muito relevante)

Nos aspetos relacionados com o bem-estar destaca-se a dimensão da segurança (*Senti-me seguro*–3,47); o aspeto menos favorável refere-se ao impacto que a visita teve na *melhoria das competências de pesquisa do utilizador* (2,74).

Nesta análise, considerou-se interessante proceder ao cruzamento das variáveis de ambas as questões com a caracterização do utilizador, nomeadamente: *Proveniência*, *Categoria de utilizador* e *Grau académico* frequentado no caso dos estudantes.

Os utilizadores não pertencentes ao ISCTE-IUL são os que consideram que os serviços da Biblioteca contribuem mais para o aumento da sua autoconfiança relativamente às competências analisadas (3,50). Em termos de *Categoria*, os *Docentes* constituem a que mais valoriza esse contributo (3,22) e, no caso do *Grau académico*, os *Estudantes de Pós-graduação* (3,33).

No que respeita à relevância da experiência da última visita à Biblioteca, os dados são semelhantes: os utilizadores provenientes de outras instituições (3,40), os *Docentes* (3,44) e os *Estudantes de Pós-graduação* (3,35) são os que, na globalidade, melhor cotam o impacto da visita.

Finalmente, considerou-se igualmente útil a análise das variáveis das duas questões em relação com a *Frequência de utilização* dos serviços da Biblioteca. Em ambos os casos, a menor frequência da Biblioteca está relacionada com o aumento do impacto percebido (2,89 no caso da autoconfiança; 3,32 no caso da relevância da experiência).

Discussão

Os dados apurados não permitem comprovar, sem margem de dúvida, a perspetiva teórica enunciada na ISO 16439 (5.2). Constituem, no entanto, uma boa base de trabalho se tomarmos em consideração a globalidade do período temporal, categorizarmos a informação e interpretarmos os resultados em termos de tendência. Assim, o método das evidências indiretas, não possibilitando por si só, conclusões detalhadas acerca do impacto dos serviços, proporciona uma visão geral. Cremos que será particularmente interessante nos casos em que a disponibilidade e competências dos recursos não permita a aplicação de técnicas mais complexas.

Neste caso, aproveitou o trabalho feito com regularidade há longos anos e resultou na definição de um posicionamento relativo das categorias *Serviços*, *Recursos* e *Instalações* numa leitura longitudinal da satisfação do utilizador. Tal como a *Norma* refere, este método verificou-se insuficiente no estudo do impacto da Biblioteca.

A metodologia definida prosseguiu com a análise de dados de carácter qualitativo, manuseáveis por transformação em informação quantitativa, através da frequência de ocorrência e da sua valoração em aspetos positivos e aspetos negativos.

Seria, neste caso, de esperar que se confirmasse o posicionamento relativo das categorias apurado através do primeiro método. Esta circunstância, no entanto, não se verificou; se bem que o grupo *Recursos* preserva o primeiro lugar em ambos os casos, o grupo *Instalações* que surgia, no primeiro na segunda posição, desce ao terceiro lugar; ao invés o grupo *Serviços* ascende ao segundo lugar.

Os resultados merecem, porém, uma reflexão no que concerne a alguns aspetos, como a evidência de subjetividade na avaliação do serviço *Atendimento*. Apesar de em termos de satisfação, este item apresentar uma média inquestionavelmente positiva (3,22), verifica-se ser este o aspeto no qual a diferença entre opiniões favoráveis e desfavoráveis é menor. A interação serviço/utilizador é um ponto crítico de qualquer serviço de atendimento e requer, cada vez mais, um conjunto de competências multidisciplinares e alternativas. Também o *Horário de funcionamento* não regista no inquérito de satisfação um índice baixo; contudo, na resposta à pergunta de opinião este é um aspeto amplamente

referido em termos desfavoráveis; a Biblioteca alargou recentemente o período de abertura e a monitorização que está a ser feita poderá contribuir para a aferição do impacto do mesmo.

Da análise dos dados através deste segundo método, e tendo em consideração que de ambos poderemos inferir que os serviços disponibilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL têm, no geral, um impacto considerável nos seus utilizadores, realce-se também que é mais fácil detalhar os impactos negativos do que os impactos positivos. Os aspetos negativos correspondem a fatos e situações discriminadas, na sua totalidade; os aspetos positivos referem-se, na sua maioria, a elogios gerais ao funcionamento da Biblioteca.

No que se refere à terceira fase da metodologia aplicada e às duas técnicas utilizadas, a *autoavaliação dos utilizadores em relação ao nível de autoconfiança* e o *incidente crítico*, os resultados comprovam a utilidade de ambas como forma de estudo exploratório.

A opção pela seleção de competências informacionais e digitais para avaliação possibilita refletir sobre um conjunto de áreas de trabalho, nomeadamente, no que se refere aos serviços de apoio ao utilizador, contribuindo para a adequação que se pretende contínua da formação e da área de referência às necessidades. A este propósito, a Biblioteca do ISCTE-IUL tem um plano de formação cada vez mais variado, tendo em conta a heterogeneidade dos seus públicos que, através de metodologias de ação e instrumentais, pretende preencher as lacunas sentidas e aumentar, assim, o nível de autoconfiança. Por outro lado, a reformulação recente do Serviço de referência vai, igualmente, no mesmo sentido.

Quanto à técnica do *incidente crítico*, a fixação da avaliação num momento, apesar de conter riscos referentes ao facto de se reportar apenas a uma experiência, permite apresentar resultados interessantes relativamente aos serviços na sua globalidade.

Conclusão

A análise de informação de questionários de avaliação à satisfação de utilizadores para aplicação em estudos de impacto nas Bibliotecas, ainda que o conjunto de dados se refira a períodos temporais longos, deve ser feita com prudência. Para além disso, deverá ser complementada com outros métodos de trabalho. As metodologias qualitativas e quantitativas relativas a estudos de satisfação com a qualidade dos serviços fornecem, no entanto, bons indicadores de impacto geral quando tomados em consideração conjuntos de dados extensos e se apliquem a categorias de informação alargada.

Por outro lado, os estudos de impacto podem ser realizados, tal como a ISO 16439 preconiza, recorrendo a técnicas diversas: a *autoavaliação do nível de autoconfiança* e o *incidente crítico* são ambas válidas neste contexto.

A apresentação desta triangulação das fontes de informação pretende contribuir para a sustentação de métodos de investigação em estudos semelhantes, necessários à validação da avaliação de impacto como um instrumento estratégico de gestão interno e de demonstração de valor das Bibliotecas na sua comunidade.

Referências bibliográficas

ACRL Standards for Proficiencies for Assessment Librarians and Coordinators: A New Document to Support and Strengthen Assessment Efforts in Academic Libraries (2016). *Journal of Academic Librarianship*, [Em linha]. Vol. 42, n.º 5 [Consult. 12 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016.07.006>> ISSN: 0099-1333.

ALBERT, Amanda B. (2014). Communicating Library Value - The Missing Piece of the Assessment Puzzle. *Journal of Academic Librarianship*, [Em linha]. Vol. 40, n.º 6. [Consult. 10 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2014.10.001>> ISSN: 0099-1333.

Avaliação de impacto numa Biblioteca de Ensino Superior: da utilização de informação de questionários de avaliação de satisfação de utilizadores à relevância do cruzamento de fontes

DE JAEGER, Karin (2017). Approaches to impact evaluation in academic libraries. *IFLA Journal*, [Em linha]. Vol. 43, n.º 3. [Consult. 11 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL: <https://doi.org/10.1177/0340035217696321>> ISSN: 1745-2651.

ISO – International organization for Standardization (2014). *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Genebra: ISO.

ISO– International organization for Standardization (2014). *Information and documentation – Library performance indicators*. Genebra: ISO.

KIM, Jong-Ae (2016). Dimensions of User Perception of Academic Library as Place. *Journal of Academic Librarianship*, [Em linha]. Vol. 42, n.º 5 [Consult. 10 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016.06.013>> ISSN: 0099-1333.

KIM, Jong-Ae (2017). International Perspectives User Perception and Use of the Academic Library: A Correlation Analysis. *The Journal of Academic Librarianship*, [Em linha]. Vol. 43, n.º 3. [Consult. 10 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL:<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.002>> ISSN: 0099-1333.

LOPES, Carlos (2006). Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias: desenvolvimento e validação de um instrumento de avaliação. Salamanca: Facultad de Traducción y Documentación. Tese de Doutoramento, [Em linha] [Consult. 10 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL: <http://hdl.handle.net/10400.12/1589>>.

MELO, Luiza Baptista, CRUZ, Célia., & SÁ, Isabel (2016). New instruments for impact assessment: study of an academic library. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, [Em linha]. n.º 5. [Consult. 10 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL: <http://hdl.handle.net/10174/20086>> ISSN 2241 1925.

MELO, Luiza Baptista, [et al.] (2017). Assessing the impact of academic library spaces on users' behaviour with the ISO16439:2014(E) *QQML2017 - 9th International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, [Em linha] [Consult. 11 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL: <http://hdl.handle.net/10451/29747>>.

MELO, Luiza Baptista, [et al.] (2017). Bibliotecas e Pessoas: interligações positivas na Universidade de Lisboa *XXVI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação*, [Em linha] [Consult. 8 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL: <http://hdl.handle.net/10451/29752>>.

MELO, Luiza Baptista, [et al.] (2017). Os espaços das Bibliotecas académicas como caminho para o conhecimento: um estudo de caso na Universidade de Lisboa. *EDICIC 2017 – Perspetivas de investigação: tendências atuais e perspetivas futuras*, [Em linha] [Consult. 2 abr. 2018] Disponível na Internet: <URL: <http://hdl.handle.net/10451/30295>>.

POWELSON, Susan E. & REAUME, Renee D. (2012). Using the results of a satisfaction survey to demonstrate the impact of a new library service model. *Health Information and Libraries Journal*, [Em linha] n.º 29, Disponível na Internet: <URL: <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2012.00988.x>> ISSN:1471-1842.

ⁱ No original: *Inferred evidence*

ⁱⁱ Note-se que o horário de funcionamento foi recentemente alargado, estando a ser a sua aplicação monitorizada para apurar da necessidade de extensão.