

Visualização e Monitorização de Indicadores Estatísticos com Business Intelligence em Serviços de Informação

Sérgio Bernardo · Sandra Alves · Leonor Lopes
Biblioteca da FEUP · Universidade do Porto

Business Intelligence · Power BI · Serviços de Informação · Estatísticas · Gestão de Dados



Introdução

A análise e visualização de dados estatísticos assumem um papel central na gestão dos serviços de informação e promovem a adoção de abordagens e ferramentas que sustentam decisões mais fundamentadas e eficientes.

Os serviços de informação geram volumes de dados crescentes, frequentemente dispersos por múltiplas plataformas e sistemas, o que dificulta a sua gestão integrada e a análise eficiente da informação.

Torna-se, por isso, essencial adotar soluções tecnológicas que possibilitem a avaliação do impacto dos serviços, apoiem a tomada de decisão e promovam a melhoria contínua.

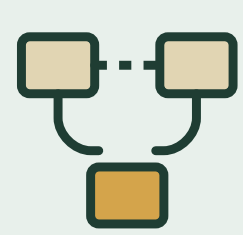
Este trabalho demonstra a aplicabilidade de ferramentas de Business Intelligence em serviços de informação, tendo como caso de estudo, o Serviço de Infoliteracia da Biblioteca da FEUP, com recurso a soluções tecnológicas habitualmente disponíveis nas instituições de ensino superior.



Objetivos

Automatizar a produção de relatórios estatísticos com o propósito de promover a melhoria contínua dos serviços disponibilizados à comunidade académica da FEUP:

- ▶ Desenvolver dashboards interativos para centralizar os dados estatísticos
- ▶ Automatizar a integração de dados provenientes de múltiplas fontes (Microsoft Forms, Excel, Google Drive)
- ▶ Facilitar análises temporais e comparativas através de visualizações dinâmicas
- ▶ Disponibilizar métricas em tempo real acessíveis a todos os colaboradores da Biblioteca da FEUP
- ▶ Promover a melhoria contínua dos serviços com base em dados



Metodologia

O projeto envolveu a criação de dashboards dinâmicos e interativos em Power BI, plataforma de Business Intelligence, que centralizam métricas essenciais de duas áreas funcionais: o apoio especializado e as formações à comunidade.

Dashboard de Apoio Especializado:

- ▶ N.º de apoios por período (mês, semestre, ano), tipo de utilizador, modalidade e duração
- ▶ Tipo de utilizador: estudantes (mestrado, doutoramento, licenciatura), professores, técnicos, investigadores

Dashboard de Formações:

- ▶ N.º total de sessões e formandos por ano, distribuição por módulo, taxa de comparência, evolução anual presencial/webinar

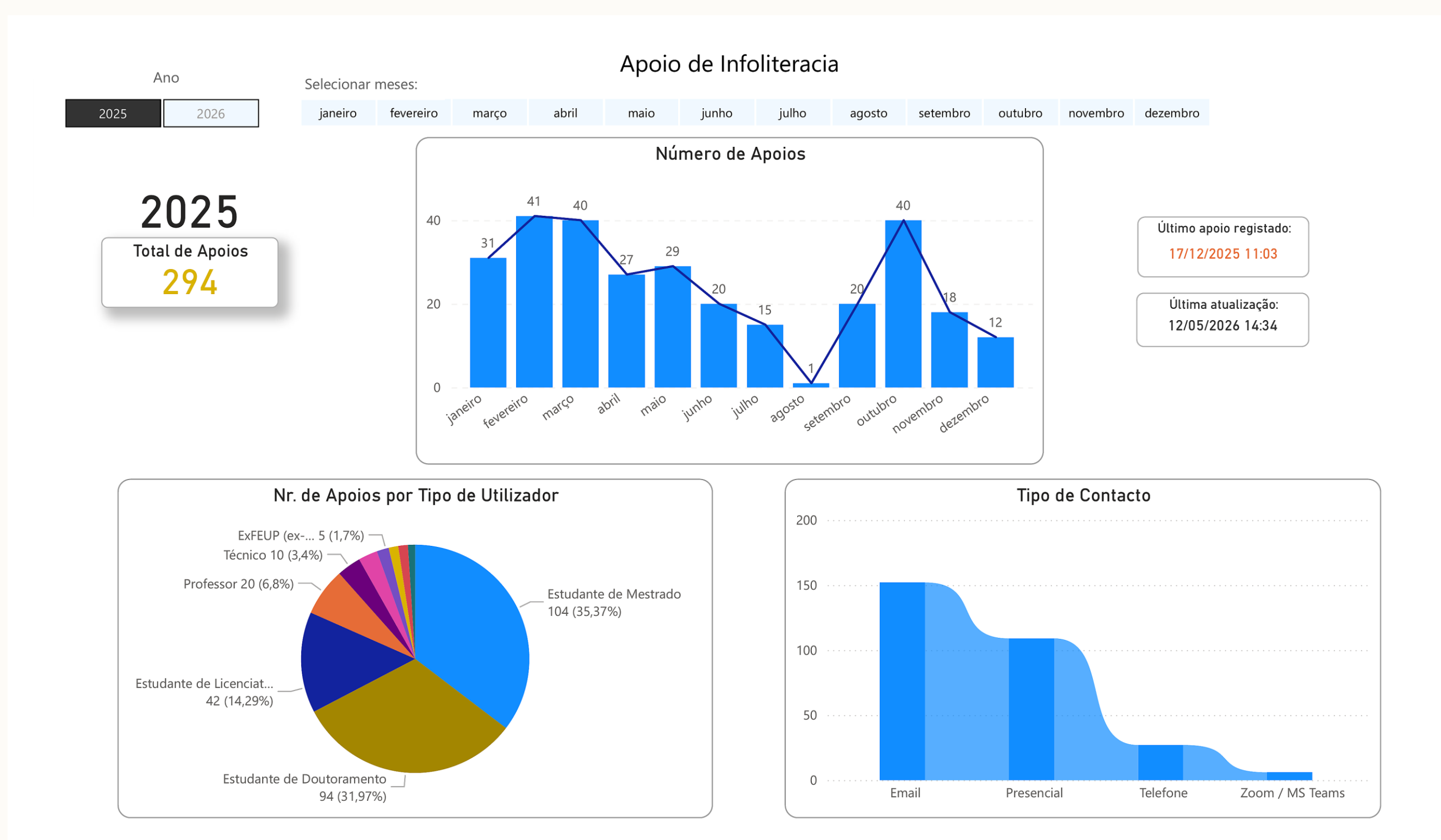


Resultados

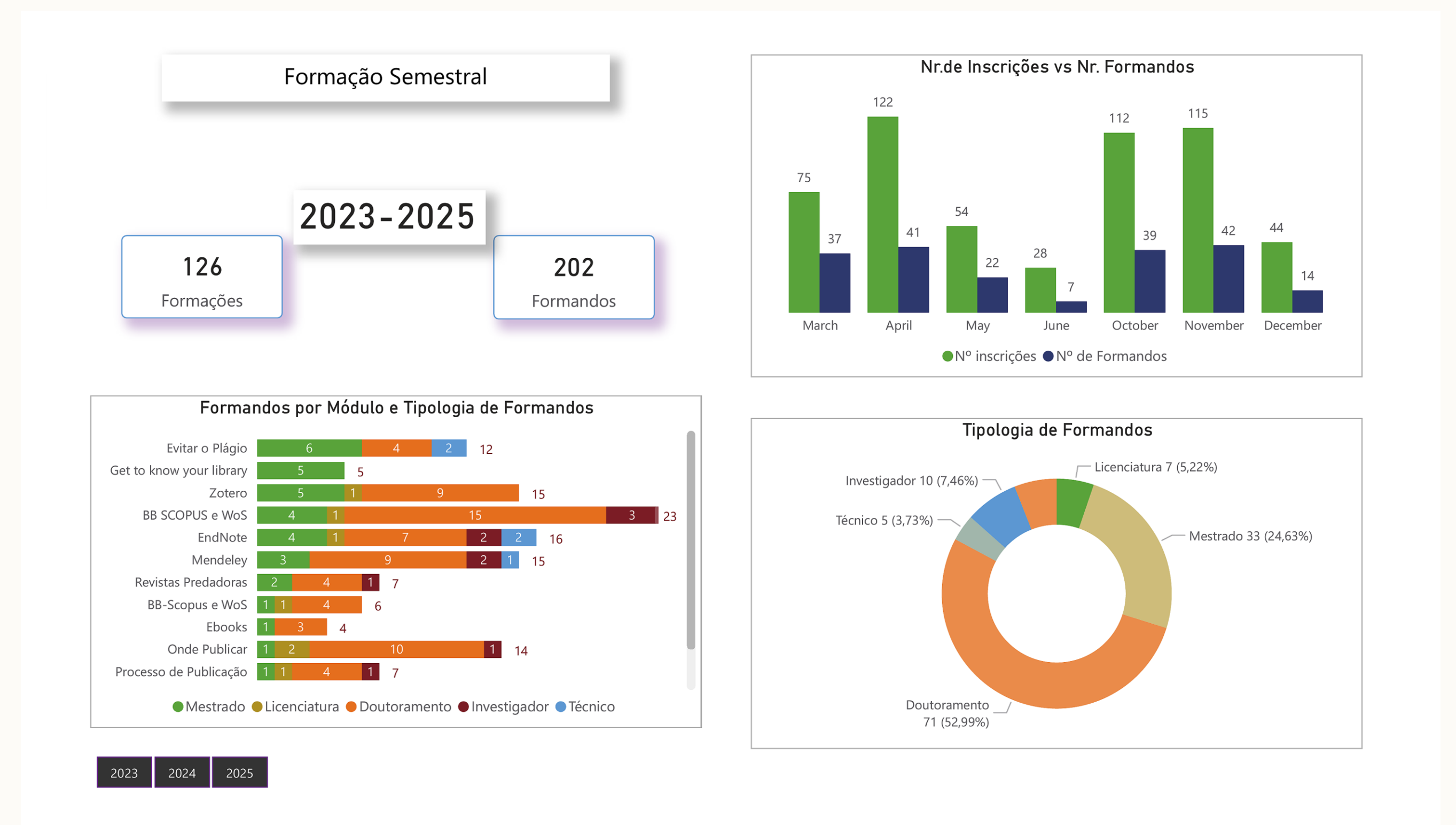
- ▶ **Dashboards com atualização automática**, disponibilizados via SharePoint para toda a equipa da Biblioteca
- ▶ **Redução do tempo de processamento** e padronização dos procedimentos de análise estatística
- ▶ **Centralização de dados dispersos** provenientes de múltiplas fontes num único painel de controlo integrado
- ▶ **Análises temporais e comparativas** disponibilizadas via SharePoint, acessíveis a toda a equipa da Biblioteca, reforçando a transparência e a comunicação interna
- ▶ **Automatização do feedback** com envio condicionado de questionários de satisfação em português e inglês, adaptados ao perfil do utilizador



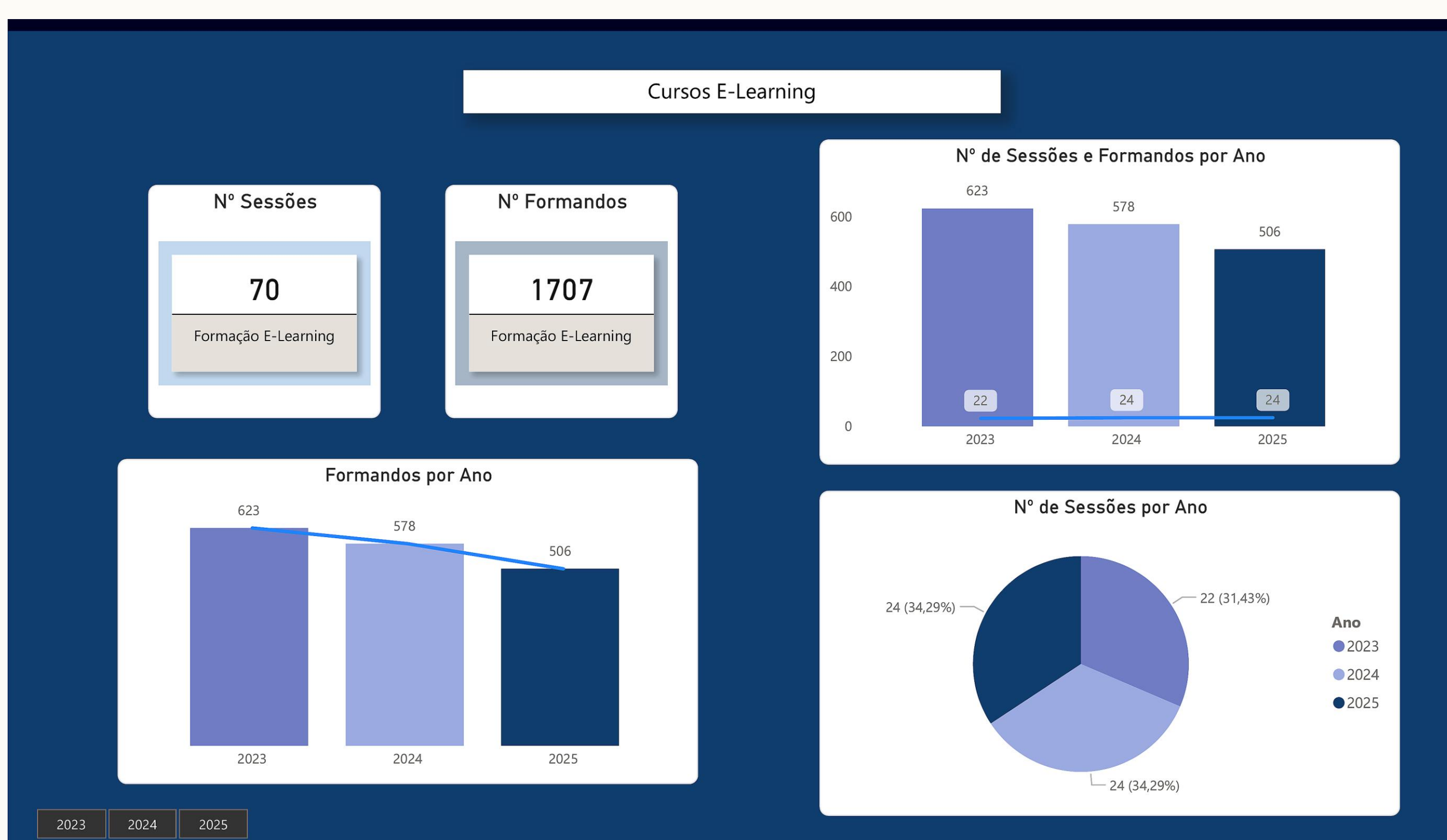
Dashboards Power BI – Biblioteca da FEUP – Serviço de Infoliteracia



Distribuição do número de apoios, tipo de utilizador e contacto (2025)



Distribuição das formações, inscrições e tipologia de formandos e módulos na formação semestral (2023-2025)



Distribuição das formações e formandos por ano, nos cursos e-learning (2023-2025)



Conclusões

O Power BI é uma ferramenta de Business Intelligence com potencial transformador na gestão e comunicação de dados estatísticos em serviços de informação. A implementação eliminou processos manuais, reduziu o tempo de processamento e padronizou os procedimentos de análise, enquanto a partilha via SharePoint reforçou a transparência e a comunicação interna.

As análises temporais e comparativas permitiram identificar tendências e avaliar o impacto das iniciativas implementadas.

Este modelo constitui uma solução replicável noutros contextos e potencia uma cultura organizacional orientada para a melhoria contínua, sustentada em dados atualizados e decisões estratégicas fundamentadas.