



## Automatização de Processos em Bibliotecas Universitárias: Implementação de Robotic Process Automation (RPA) na Biblioteca da FEUP

Sérgio Bernardo<sup>a</sup>, Leonor Lopes<sup>b</sup>, Sandra Alves<sup>c</sup>

<sup>a</sup>*Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal, [sergiob@fe.up.pt](mailto:sergiob@fe.up.pt)*

<sup>b</sup>*Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal, [leonor@fe.up.pt](mailto:leonor@fe.up.pt)*

<sup>c</sup>*Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal, [salves@fe.up.pt](mailto:salves@fe.up.pt)*

---

### Resumo

A aplicação de Robotic Process Automation (RPA) em serviços de informação constitui um passo significativo na transformação digital das bibliotecas universitárias. Este projeto descreve a adoção de soluções de automatização no Serviço de Infoliteracia da Biblioteca da FEUP, orientadas para a otimização de tarefas quotidianas e o reforço da qualidade dos serviços.

Foram implementadas, através da plataforma Microsoft Power Automate, metodologias que automatizam atividades como o processamento de declarações de presença das formações semestrais e o envio de e-mails de avaliação após o registo dos apoios aos utilizadores. A automatização reduziu consideravelmente o tempo de execução de tarefas diárias e repetitivas, eliminou falhas humanas e aumentou a taxa de resposta. Esta proposta de poster permite apresentar o potencial das Robotic Process Automation (RPA) como tecnologia acessível e replicável, promotora de inovação, transparência e eficiência nos serviços de informação.

**Palavras-chave:** RPA, Automatização, Bibliotecas universitárias, Transformação digital, Gestão da informação.

---

A transformação digital tem vindo a redefinir o papel das bibliotecas universitárias, impulsionando a adoção de tecnologias que potenciam a eficiência e a qualidade dos serviços. No contexto da Biblioteca da FEUP, a implementação de soluções baseadas em Robotic Process Automation (RPA) através da plataforma Microsoft Power Automate visou automatizar tarefas repetitivas, libertando recursos humanos para atividades de maior valor estratégico. O objetivo deste projeto consistiu em melhorar a eficiência operacional e a qualidade do serviço prestado à comunidade académica, através da introdução de processos automatizados em duas áreas fundamentais: a Formação Semestral e o Apoio Especializado.

Na área da Formação Semestral, procedeu-se à implementação de um processo automatizado, assegurando o processamento e envio automático das declarações de presença aos participantes. Após a submissão do formulário de avaliação da formação, o sistema gera autonomamente um documento em formato PDF, preenchendo os campos do nome do participante, título e data da formação, enviando-o de seguida à equipa para aprovação.

No Apoio Especializado aos utilizadores, foi concebido um novo fluxo automatizado para envio de e-mails de avaliação. Sempre que é submetido um formulário de registo de apoio, o sistema envia automaticamente uma mensagem personalizada ao utilizador, solicitando a sua apreciação relativamente ao serviço prestado. Esta abordagem promove a uniformização dos procedimentos de recolha de feedback e elimina potenciais falhas associadas a processos exclusivamente manuais.

Estes dois fluxos automatizados melhoraram significativamente o funcionamento do serviço. Em termos quantitativos, o número de avaliações do apoio aumentou de 18 em 2023 para 77 em 2024 e manteve-se estável em 76 em 2025, enquanto o das formações subiu de 21 em 2023 para 37 em 2024 e atingiu 46 em 2025. Estes resultados refletem uma melhoria substancial e a consolidação na recolha de feedback por parte dos utilizadores.

Entre as melhorias qualitativas observadas destacam-se a padronização dos procedimentos, a redução de falhas humanas e maior transparência na apresentação de resultados, bem como a diminuição do tempo de execução das tarefas e o reforço da capacidade de resposta do serviço.

A adoção da RPA reforçou a capacidade de monitorização e análise do serviço, promovendo uma cultura de gestão baseada em evidência. A integração das soluções no ecossistema Microsoft 365 facilitou a implementação, sem custos adicionais significativos, e garantiu a sua sustentabilidade a longo prazo.

Para gerir exceções e erros, foram implementados mecanismos de controlo, nomeadamente campos obrigatórios nos formulários para prevenir submissões incompletas. No envio das declarações de presença, foi incluída uma ação de aprovação que remete um pedido de validação à equipa de Infoliteracia via Microsoft Teams e Outlook com os dados do participante. Após a aprovação, é processado o envio definitivo. Foi igualmente incluído um alerta automático à equipa em caso de falha do fluxo.

O tratamento de dados enquadra-se na Política de Proteção de Dados Pessoais da Universidade do Porto para gestão de formações e emissão de certificados, ao abrigo do interesse legítimo institucional (artigo 6.º, n.º 1, alínea e) do RGPD.

A implementação de Robotic Process Automation (RPA) na Biblioteca da FEUP evidencia o potencial desta tecnologia para transformar práticas de gestão e operação em serviços de informação. Ao eliminar tarefas repetitivas, otimizar fluxos de trabalho e assegurar maior fiabilidade dos dados, a automatização contribui para ganhos mensuráveis de produtividade e qualidade. Este percurso confirma que a integração de soluções digitais centradas nas necessidades dos utilizadores é essencial para a modernização das bibliotecas universitárias e para o fortalecimento de culturas organizacionais baseadas em evidência, inovação e melhoria contínua.