

Pretende-se com estas estatísticas aferir, em termos de quantidade e qualidade, o movimento anual das salas de leitura das bibliotecas da DGEEP, ficando a conhecer, igualmente, quem são os nossos utilizadores, que informação pretendem, dados que nos permitem avaliar o desempenho do Centro de Informação e Documentação (CID) perante os que dele necessitam.

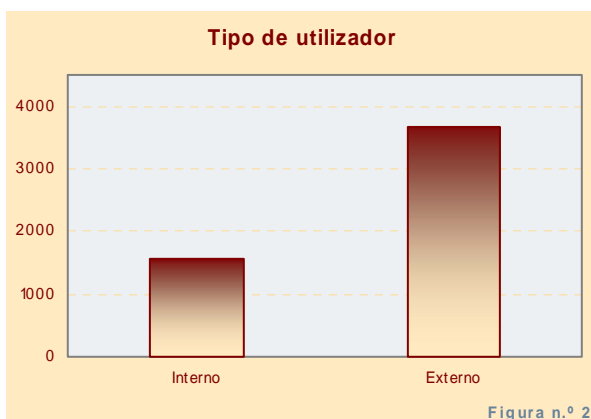
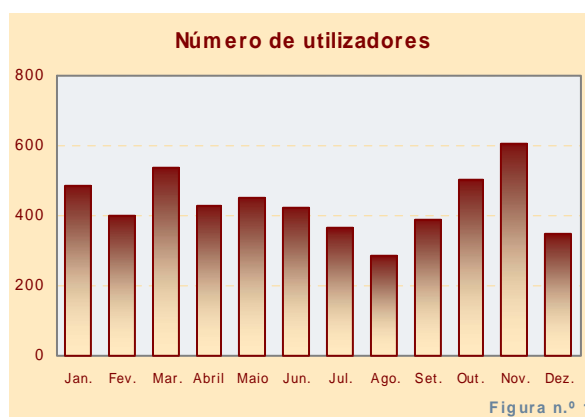
### Utilizadores

Incluem-se aqui todos os utilizadores internos e externos que realizaram pedidos presencialmente nas salas de leitura, via telefone, por fax ou e-mail.

### Frequência

Durante o ano de 2005 acederam às salas de leitura do CID **5 233 utilizadores**, o que representa uma média mensal de **437** pessoas

A frequência mensal ao longo do ano em referência foi regular, destacando-se os meses de **Março e Novembro** com **539 e 607 utilizadores** respectivamente

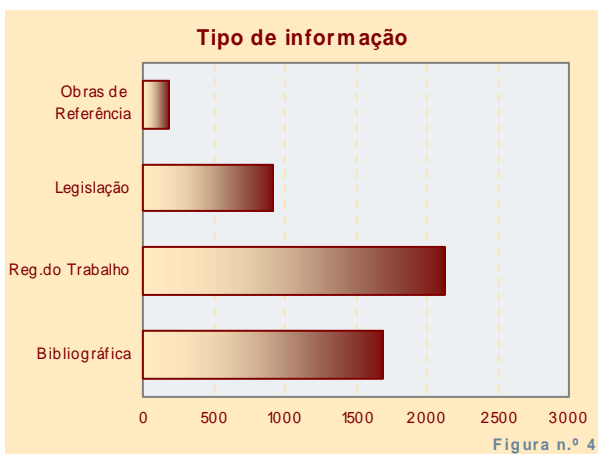


### Caracterização

Em 2005 verifica-se que a maior parte dos utilizadores são externos à DGEEP (70%).

No que se refere à caracterização dos utilizadores verifica-se que o CID foi visitado em larga maioria por técnicos da Administração Pública e Estudantes Universitários.

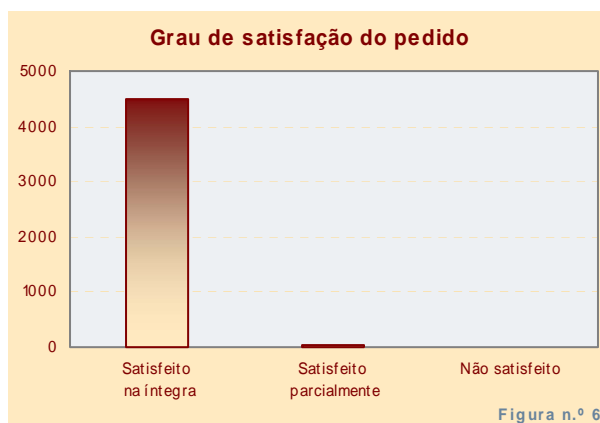
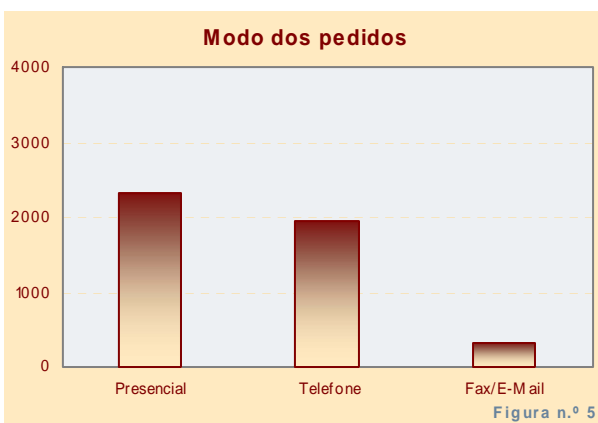
**Comparativamente ao ano anterior é de realçar a presença mais intensa do cidadão comum – representado em OUTROS – trabalhadores de baixa qualificação.**



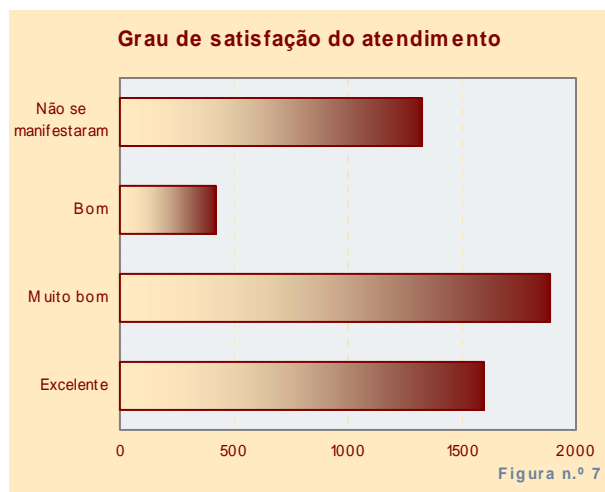
### Pedidos

Durante o ano em referência verifica-se uma maior procura da **informação legislativa (REGTRAB)**, com destaque também para a Informação Bibliográfica e Legislação, tendo os pedidos sido feitos, presencialmente, através do telefone ou e-mail.

Os pedidos referentes às áreas temáticas em que o CID é especializado foram maioritariamente satisfeitos muito embora se tenha verificado a procura de outras áreas temáticas para as quais o CID não dispendo de tais conteúdos, remeteu os utilizadores para as bibliotecas especializadas nessas áreas.



## Atendimento



Dado o elevado grau de satisfação dos utilizadores pode-se concluir que as suas necessidades informacionais foram largamente satisfeitas, tendo a esmagadora maioria relevado o profissionalismo dos funcionários que os atenderam, considerando mesmo os serviços deste Centro de Informação e Documentação como um exemplo de excelência na área documental e uma referência a seguir na Administração Pública.

Comparativamente ao ano anterior regista-se um aumento do número de utilizadores que não se manifestaram porque também aumentou o número de pedidos pelo telefone, não tendo, por isso preenchido as fichas acessíveis nas salas de leitura para efeitos estatísticos.

## LIVRO DE OPINIÕES

- ☒ “Atendimento muito elucidativo e com bom atendimento. Pessoal com simpatia e objectividade.”
- ☒ “Como sempre, um bom serviço prestado.”
- ☒ “A funcionária que me atendeu foi muito prestável, auxiliando-me a encontrar a informação pretendida e esclarecendo-me relativamente às questões que coloquei. Foi o atendimento desta funcionária que me permitiu alcançar o objectivo da minha visita à vossa biblioteca.”
- ☒ “O atendimento foi do mais alto nível. Foi-nos esclarecidas todas as duvidas.”
- ☒ “O atendimento foi óptimo e obtive a informação pretendida rapidamente.”
- ☒ “Foi um atendimento célere e eficaz, tendo prontamente encontrado o que procurava. Também de notar a simpatia e amabilidade dos funcionários.”

- ☒ “O atendimento foi muito bom e rápido. PARABENS! É raro encontrar tanta amabilidade e predisposição para ajudar na Função Pública.”
- ☒ “O atendimento foi o melhor possível, tendo-se obtido o resultado desejado.”
- ☒ “O atendimento foi excelente por parte de todos os funcionários com que mantive contacto, desde a recepção, à biblioteca. Obtive com facilidade a informação pretendida.”
- ☒ “Fui recebido com rigor profissional e explicadas as diligências a efectuar para obter a informação solicitada.”
- ☒ “A informação foi obtida com óptimo profissionalismo da funcionária.”
- ☒ “Para variar, o atendimento profissionalizado da Senhora D. Teresa Rodrigues, funcionária impar e exemplar, foi repleto de boa disposição e altamente especializado. Recrutm mais funcionários como a D. Teresa Rodrigues.”
- ☒ “Os serviços da biblioteca contém uma diversificada base de dados para consulta, o que permite obter uma óptima informação relativamente aos pedidos solicitados. O atendimento ao publico é eficaz e personalizado.”
- ☒ “Há muito tempo que não era tão bem tratada num departamento de um organismo público, a simpatia e eficiência foram demonstradas desde o primeiro contacto telefónico até ao fim da minha visita. Todos os esclarecimentos foram solicitamente prestados e ficou sempre claro que estariam ao meu dispor para o que fosse necessário. Isto é o verdadeiro serviço público.”
- ☒ “A senhora que me atendeu foi extremamente simpática e prestável. É um exemplo a seguir. Recrutm mais pessoas como esta senhora!!! É impecável.”
- ☒ “Muito profissional, eficaz e correcto.”
- ☒ “O atendimento pode-se considerar bastante personalizado e altamente prestável. Relativamente à informação disponível é bastante completa e de fácil acesso e pesquisa.”
- ☒ “Obtive a maior parte da informação desejada, no que concerne ao atendimento, estes foi excelente.”
- ☒ “Atendimento rápido, personalizado. A informação a obter foi precisa.”
- ☒ “O atendimento foi profissional, com qualidade e simpatia e recolhi os elementos que pretendia.”
- ☒ “Além de obter as informações desejadas o atendimento é excelente, as funcionárias são atenciosas, disponíveis e o local é muito agradável para o estudo e a pesquisa.”
- ☒ “Como sempre o atendimento foi excelente.”

- ☒ “O atendimento foi óptimo e obtive facilmente a informação que procurava (em parte pela disponibilidade, eficiência e simpatia com que fui atendido).”
- ☒ “Considero que o atendimento é excepcional.”
- ☒ “O atendimento foi muito bom as funcionárias mostraram-se sempre bastante disponíveis para me auxiliar. Todas as informações que necessitava foram encontradas não só devido à boa organização da biblioteca, como também graças à ajuda das funcionárias presentes.”
- ☒ “O atendimento é bom, são bastante acessíveis, sendo o serviço igualmente bom. Em relação a livros e revistas, a biblioteca é muito completa o que ajuda bastante alunos deslocados.”
- ☒ “Atendimento efectuado de forma individualizado, pouco habitual em outros centros de recursos. Excelente atendimento.”
- ☒ “Já sou utilizadora dos serviços aproximadamente há 8 anos. É o melhor local em termos de atendimento, que conheço. Parabéns!”
- ☒ “Foram super prestáveis e diligentes, além de muito amáveis. Os meus sinceros parabéns à eficiência e abertura ao público desta instituição. Toda a informação foi conseguida, e outra não requerida aconselhada.”
- ☒ “Atendimento de boa qualidade, objectivo e visando a satisfação das necessidades do utilizador.”
- ☒ “Quanto a atendimento foi óptimo não podia ser melhor, quanto a informação foi muito útil, era o que precisávamos.”
- ☒ “O atendimento continua a ser muito bom, eficiente, prestável rápido e esforçado no sentido do empenho pessoal na ajuda solicitada.”
- ☒ “Digno de nota muito positiva, de valorizar o atendimento personalizado e o empenhamento no ajudar o outro. Espaço muito agradável e propicio ao trabalho.”
- ☒ “Atendimento de forma personalizada e atenciosa proporcionando ao leitor a matéria desejada. Rapidez e eficiência na informação sobre as fontes documentais. Espaço agradável e silencioso, propicio à leitura e concentração. Empréstimo de obras, para facilitar a consulta no domicilio. Obrigada!”
- ☒ “Atendimento personalizado e com especial cuidado. Acesso fácil e rápido ao material.”
- ☒ “Como sempre, saí daqui bastante satisfeita não só pela documentação que aqui encontro mas também pelo excelente atendimento e apoio dado pelas funcionárias. É um local privilegiado para o meu estudo e tenho encaminhado bastantes colegas que tal como eu saíam daqui mais ricas documentalmente.”

- ☒ “Não vou dizer que foi a primeira vez que fui tão bem atendida por funcionários do Estado, mas este caso foi diferente. Fui atendida pela Senhora D. Clarisse, uma amabilidade uma simpatia e uma doçura na sua voz. O esclarecimento foi de primeira, estou radiante com o atendimento. Dou os parabéns pela funcionária nos serviços do estado.”
- ☒ “Os serviços são de uma atenção absoluta, preparados e eficazes. O processo de consulta é rápido, directo e preciso. O apoio é activo, positivo e construtivo. Deve continuar assim!”
- ☒ “Claramente que o atendimento é muito especial e já são poucos os locais onde podemos encontrar tamanha simpatia, profissionalidade. A biblioteca é muito boa e com excelentes condições.”
- ☒ “Excelente: prestabilidade, atenção, eficiência.”
- ☒ “É raro encontrar numa instituição um atendimento como encontrei aqui, muita simpatia e disponibilidade para ajudar o leitor. Muito Obrigada!”
- ☒ “Pela primeira vez tive contacto com a vossa biblioteca/centro de documentação. Posso referir que se trata de um espaço agradável, bem equipado, onde encontrei mais documentação do que esperava. Relativamente ao atendimento, devo referir que é excelente, quer em termos do acolhimento, quer no acompanhamento da pesquisa. É um centro de documentação onde apetece voltar.”
- ☒ “O atendimento é impecável – interesse, disponibilidade. Parabéns!”
- ☒ “Muita informação. Procura eficaz e rápida através do computador”
- ☒ “Estou muito contente pelas prestações de serviços desta biblioteca. Fui muito bem recebida e atendida. Os meus parabéns pela organização, atenção, simpatia e competência.”
- ☒ “Obti a informação desejada, penso que o atendimento é o exemplo de um serviço público, bem organizado e prestável.”
- ☒ “No que respeita ao atendimento devo salientar a excelente disponibilidade e atenção manifestada pela funcionária que me atendeu. Relativamente à pesquisa, realço a diversidade de material disponível, nomeadamente ao nível dos periódicos.”