

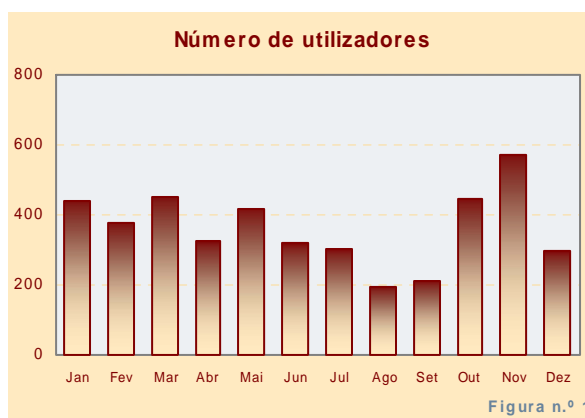
Pretende-se com estas estatísticas aferir, em termos de quantidade e qualidade, o movimento anual das salas de leitura das bibliotecas da DGEEP, ficando a conhecer, igualmente, quem são os nossos utilizadores, que informação pretendem, dados que nos permitem avaliar o desempenho do Centro de Informação e Documentação (CID) perante os que dele necessitam. Incluem-se também as estatísticas dos acessos ao CATESOC (Catálogo Bibliográfico na área Económico-Social) via WEB através do Site da DGEEP.

Utilizadores

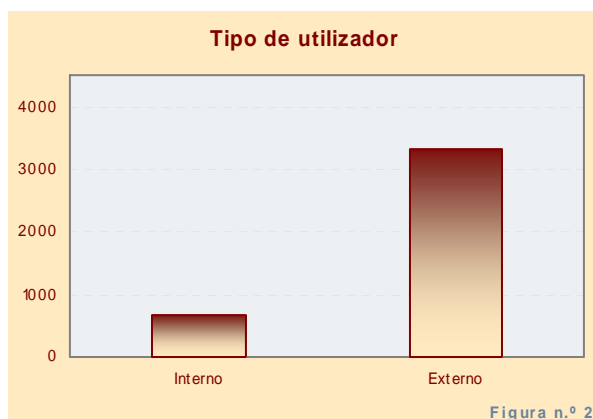
Incluem-se aqui todos os utilizadores internos e externos que realizaram pedidos **presencialmente nas salas de leitura, via telefone, por fax ou e-mail.**

Frequência

Durante o ano de 2006 acederam às salas de leitura do CID **4 355 utilizadores**, o que representa uma média mensal de **363**. A frequência mensal ao longo do ano em referência foi regular, destacando-se o mês de **Novembro** com **574 utilizadores**.



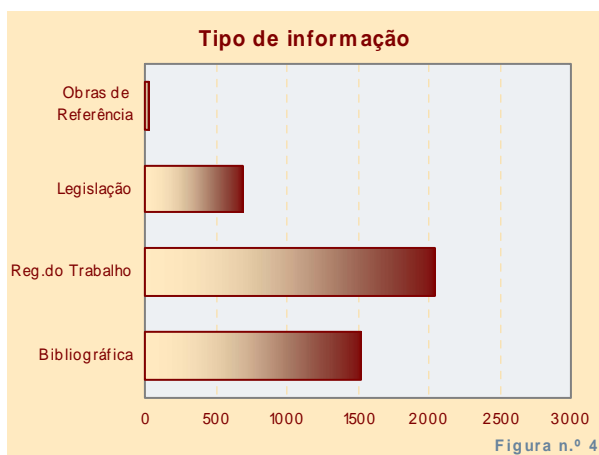
Caracterização



Em 2006 verifica-se que a maior parte dos utilizadores são **externos** à DGEEP (83%).

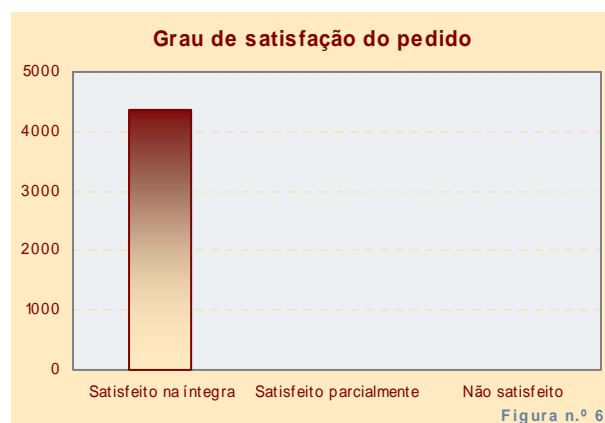
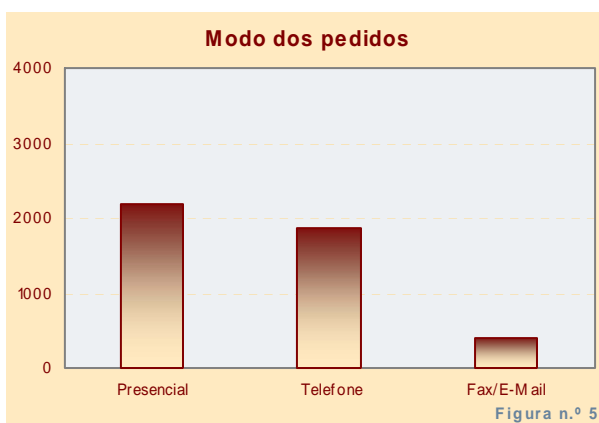
No que se refere à caracterização dos utilizadores verifica-se que o CID foi visitado em larga maioria por técnicos da Administração Pública e Estudantes Universitários.

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

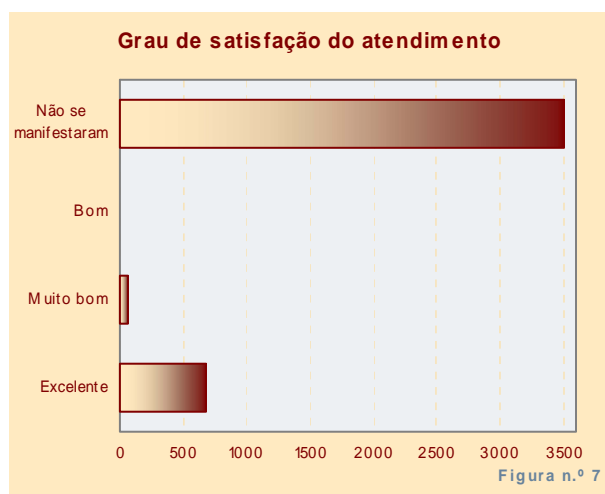


Pedidos

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



Atendimento

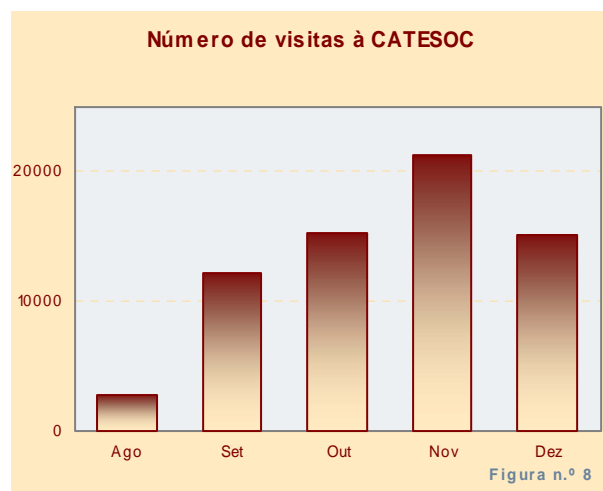


Dado o elevado número de atendimentos **via telefone e e-mail** houve este ano um decréscimo de utilizadores que não preencheram as fichas disponíveis nas salas de leitura. Contudo, dos que se manifestaram mostraram o seu agrado pela forma como foram atendidos, com uma percentagem de **89,5%** que entenderam terem sido tratados de uma forma **excelente**, **7,8%** **muito bem** atendidos e **2,9%** **bem** atendidos.

CATESOC no site

A DGEEP disponibiliza on-line o seu acervo documental através do acesso ao CATESOC-Catálogo Bibliográfico na área Económico-Social.

As estatísticas que possuímos são apenas estimadas, mas podemos observar que houve um aumento das visitas a este Catálogo on-line entre Agosto e Novembro, sendo que neste último mês houve **21 307 visitas** cerca de **710 por dia**. Já no mês de Dezembro registaram-se menos visitas **15 987** cerca de **490 por dia**.



LIVRO DE OPINIÕES

☒ “Não obtive a informação desejada porque ela é muito escassa, mas obtive um atendimento exemplar, no que respeita ao apoio de pesquisa de informação na base de dados, de pesquisa de documentação nas estantes, de contactos electrónicos relacionados com a área de pesquisa. É raro encontrar uma técnica de biblioteca tão prestável e eficiente como a senhora Maria de Fátima. Muito Obrigada.”

☒ “Obtive toda a informação desejada e disponível e sempre com um óptimo atendimento.”

☒ “Sim, obtive as informações que desejava e caracterizo o atendimento como excelente, melhor é impossível.”

☒ “Obtive rapidamente a informação pretendida, facilmente acessível e bem organizada. Bom serviço.”

☒ “Atendimento eficiente. Obtive informação desejada.”

☒ “Relativamente ao atendimento não tenho qualquer queixa a fazer. Foram bastante atenciosos. Dentro da informação que pretendíamos relativamente ao nosso objecto de trabalho, facilitaram-nos a base de dados com todos os artigos disponíveis para consulta, os quais posteriormente tivemos acesso para uma consulta mais profunda.”

☒ Fui muito bem recebida e acolhida neste serviço, o atendimento foi muito personalizado. Sempre com a atenção se encontrava a bibliografia pretendida. Consegui obter toda a informação desejada. O meu muito obrigada!

☒ Atendimento óptimo, com total disponibilidade e simpatia dos vossos colaboradores. Consegui toda a informação disponível no vosso Centro de Documentação, adicionando-lhe outro tipo de informações importantes para a realização do meu trabalho académico, a minha tese de mestrado.

☒ O atendimento é muito profissional e atencioso. Fiquei satisfeita com a atenção que me foi prestada.

☒ Eu gostei muito de ter vindo aqui, porque é uma óptima biblioteca, tinha tudo que precisava e tem um atendimento fantástico e umas simpatias de dar gosto de voltar. Só lamento não ter vindo antes para fazer um bom trabalho como vou fazer agora depois de ter vindo aqui. Obrigada pela oportunidade.

☒ Estou muito grata pela forma como fui atendida, foi um atendimento muito acolhedor, atencioso e com muita paciência. A senhora que me atendeu é bastante paciente e tem perfil para as relações publicas. Bem haja o vosso trabalho.

- ☒ Atendimento muito qualificado e profissional
- ☒ Na minha opinião foi bastante vantajoso a vinda ao Centro, pois recolhe a maioria da informação que desejava e as funcionárias foram 5 estrelas na ajuda que me deram na procura de informação.
- ☒ Fui muito bem atendida, a pessoa que nos atendeu foi bastante prestativa e simpática. É com muito gosto que obtive a informação desejada. Foi a primeira vez que cá vim e fiquei maravilhada com as condições e o material disponível.
- ☒ É de enaltecer que o atendimento seja muito personalizado e objectivo, não deixando quaisquer tipo de dúvidas em relação ao funcionamento de todo este serviço.
- ☒ Gostei muito da amabilidade de como fui recebida. Muito prestativa e atenciosa. Há que louvar este bom atendimento ao Público. O meu bem-haja.
- ☒ Em relação ao atendimento, fui muito bem recebida e recebi um bom atendimento. Está bem apetrechado com informação referente a problemas sociais que muitas vezes é difícil de encontrar.
- ☒ Vasto leque de bibliografia. Atendimento excelente.
- ☒ Excelente no trato pessoal; profissionalismo e eficácia no acesso à documentação solicitada. Difícilmente se encontram situações melhores!
- ☒ O atendimento é dos melhores que já tive em bibliotecas, tem bastante informação, e muito organizado, no entanto alguns documentos só são um pouco desactualizados.
- ☒ Esta foi a minha primeira vinda aqui, e adorei. Começando pela senhora que é uma simpatia extrema. Aqui encontra-se tudo o que as bibliotecas de faculdade têm.
- ☒ O atendimento foi excelente e considero que a biblioteca está muito bem organizada. Os funcionários são prestáveis e simpáticos.
- ☒ De todos os Centros de Documentação a que me tenho dirigido, este é um dos que tem prestado um serviço de qualidade em termos de resposta às solicitações, além disso, as funcionárias são de uma dedicação extrema (raramente se encontra isso).
- ☒ O atendimento foi excelente, já para não falar na enorme quantidade de livros bastante utilizáveis que não se encontram noutros locais, até mesmo em escolas.
- ☒ O atendimento, regra geral, é formidável. Não recorro a outros Centros de Documentação. Primeiro porque a informação está sempre disponível, segundo porque as pessoas são muito prestáveis e sempre dispostas a ajudar.

- ☒ Atendimento excelente, nomeadamente uma atenção personalizada, cuidado no tratamento pessoal, preocupação pelos interesses e necessidades do utente. Excelente!
- ☒ Gostei do atendimento. A funcionária foi bastante prestável tendo dado toda a ajuda possível para que obtivesse a informação desejada, quer na pesquisa de literatura quer na disponibilidade de enviar por mail mais bibliografia de interesse. Merece os meus parabéns.
- ☒ Obtive grande parte da informação desejada, pois a informação ainda tem pouca matéria sobre a mesma. O serviço é excepcional, fui muito bem atendida, os documentos foram-me entregues com muita eficácia e a senhora D. Patrocinio é muito eficiente e prestável, além disso sabe atender condignamente todas as pessoas à sua volta.
- ☒ Da parte do CID tive o melhor atendimento possível, o que aliado à disponibilidade e empenho dos funcionários, permitiu uma grande rentabilidade do trabalho.
- ☒ Tive um excelente atendimento, muito interessado e preciso, indo directo ao assunto. Excelentes instalações.
- ☒ O CID possui boas instalações para investigação aliadas ao bom atendimento prestado, caracterizado pela disponibilidade e amabilidade. Um Centro que recomendo vivamente a todos os técnicos da área das ciências sociais.