

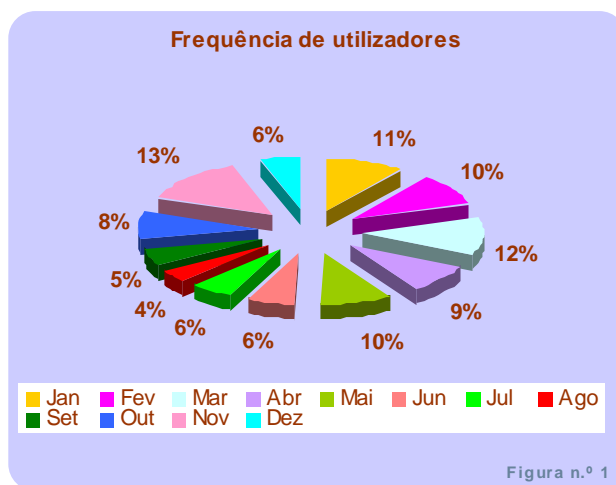
Preende-se com estas estatísticas aferir, em termos de quantidade e qualidade, o movimento anual das salas de leitura das bibliotecas do GEP, ficando-se a conhecer quem são os utilizadores, que informação pretendem, o grau de satisfação do atendimento dados que nos permitem avaliar o desempenho do Centro 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 do GEP.

## Utilizadores

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

### Frequência

Durante o ano de 2007 acederam às salas de leitura do CID **4029 utilizadores**, o que representa uma média mensal de **336**. A frequência mensal ao longo do ano em referência foi regular, destacando-se o mês de **Novembro** com **564 utilizadores**.



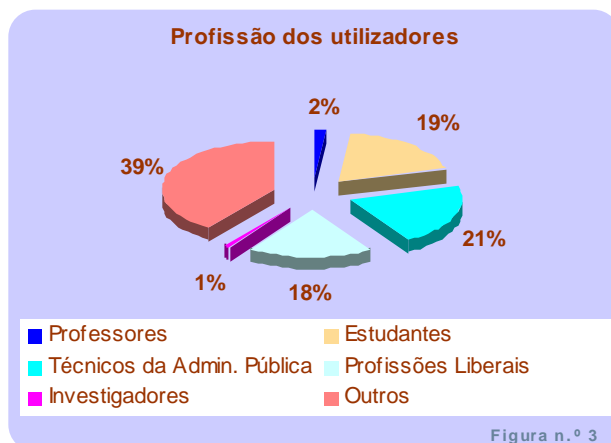
### Caracterização



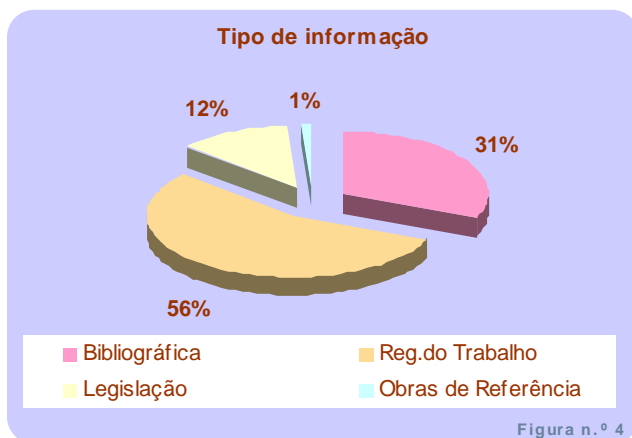
Em 2007 verifica-se que a maior parte dos utilizadores são **externos** ao GEP (83%).

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

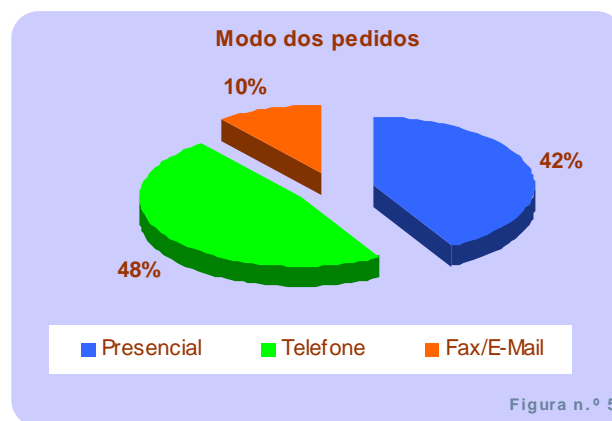
Tal como no ano anterior é de realçar a presença intensa do **CIDADÃO COMUM** – representado em **OUTROS** (utilizadores que não referem as suas profissões ou actividades).



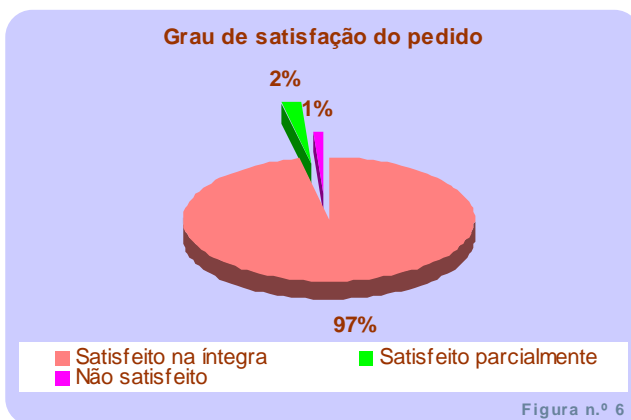
### Pedidos



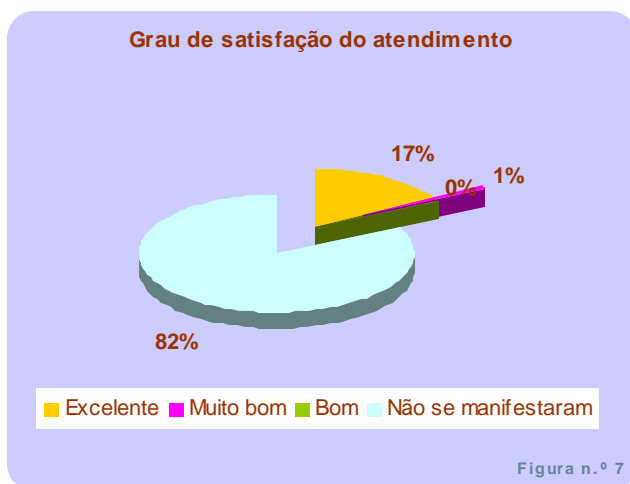
Durante o ano em referência verifica-se uma maior procura da **informação sobre Regulamentação de Trabalho (REGTRAB)**, com destaque também para a Informação Bibliográfica e Legislação (SOCIOLEX), tendo os pedidos sido feitos por telefone, presencialmente e e-mail (figuras n.º 4 e n.º 5).



Verifica-se que, no ano em referência a maioria dos pedidos foram satisfeitos na íntegra e os não satisfeitos ou satisfeitos parcialmente, devem-se ao facto de as bibliotecas serem especializadas não contemplando, por isso, as áreas do conhecimento pretendidas pelos utilizadores, tendo sido, contudo reencaminhados para os organismos adequados.



### Atendimento



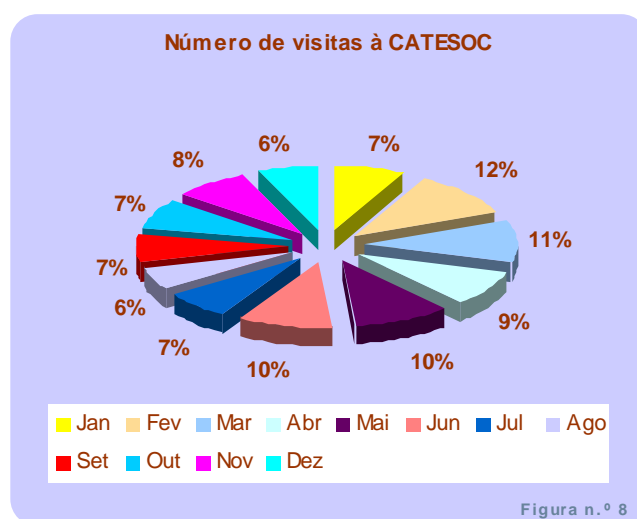
Dado o elevado número de atendimentos **via telefone e e-mail** houve um acréscimo de utilizadores que não preencheram as fichas disponíveis nas salas de leitura. Todavia, os que se manifestaram mostraram o seu agrado pela forma **excelente** como foram atendidos, com uma percentagem de **95,5%**.

### CATESOC no site
















O GEP 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, observando-se, contudo, que o maior número de visitas a este Catálogo on-line ocorreu nos meses de **Fevereiro e Março**.


Totalizaram-se **293 986 visitas** no ano de 2007, uma média aproximada de **805 por dia**.





## LIVRO DE OPINIÕES


-  Fiquei a conhecer melhor o serviço. Gostei da organização e da disponibilidade oferecida.
-  Ótimo serviço de atendimento ao público, com pessoas muito disponíveis e simpáticas. Obtive a informação que pretendia.
-  Ótimo atendimento e grande profissionalismo.
-  Excelente atendimento, muito atento e disponível para satisfazer o utente.
-  Foi uma informação rápida e eficaz, com um atendimento cuidado e humanizado.
-  O atendimento foi excelente.
-  Gostei de conhecer este espaço, gostei do atendimento e obtive a informação pretendida.
-  Encontrei grande disponibilidade de atendimento e ajuda na resposta ao solicitado.
-  Mais uma vez a atenção e disponibilidade é de louvar. É sempre um prazer vir e ser bem recebido pelos colaboradores do serviço que se disponibilizam para ajudar a encontrar a informação pretendida.
-  Gostei muito da maneira como fomos recebidos e de toda a atenção dispensada pela senhora que nos atendeu de uma forma personalizada, pois só assim é que conseguimos reunir toda a informação de que necessitávamos. É bom saber que ainda existem repartições públicas onde somos recebidos com simpatia e com muita vontade de ajudar.
-  Muito apoio e competência por parte do excelente atendimento que obtivemos.
-  Gostei muito do atendimento de ambos os serviços: a Livraria e a Biblioteca. Encontrei pessoas muito prestáveis e com muita simpatia. Fiquei com muito boa imagem dos profissionais que se mostraram muito disponíveis em ajudar. Voltarei, com toda a certeza, a solicitar os serviços.
-  O atendimento foi perfeito, satisfazendo e esclarecendo todas as minhas dúvidas, tendo sido devidamente encaminhada e orientada para complementar as minhas necessidades.
-  O atendimento que recebi foi de excelente qualidade, com simpatia e eficiência na resposta. A informação que procurava foi-me facultada e ainda superou as minhas expectativas.
-  Atendimento muito correcto com disponibilidade total e eficiência na resposta ao solicitado.


 Na minha opinião este Centro de Documentação é muito importante para qualquer tipo de trabalhos que tenhamos de realizar, pois apresentam um grande leque de temas. Gostei também muito do atendimento que me foi oferecido. Continuem assim.


 Gostei do atendimento e da disponibilidade oferecidos. O local está bem organizado. É uma visita a repetir.

 Sim, gostei imenso de estar aqui. O atendimento e a informação é do melhor que pode haver. É um sítio que se pode recomendar.


 Não foi possível obter os documentos desejados. Contudo, o atendimento e o serviço prestado foi de grande qualidade.


 Sim, gostei muito de vir aqui. Fui atendida com muita eficiência e simpatia.

 O atendimento foi excelente, com muita simpatia e competência. Consegui toda a informação desejada.

 Tive um excelente atendimento naquilo que solicitei e encontrei um bom funcionamento de serviços.

 Em pouco tempo consegui resolver o que pretendia. Os meus parabéns pela eficiência.

 O atendimento foi excelente. Fui tratada com muita simpatia e consegui a informação desejada.

 Encontrei uma grande demonstração de interesse pelo trabalho do outro. A disponibilidade, colaboração, simpatia, etc. foram totais, e, tendo em conta que estes são valores cada vez mais escassos, fiquei agradavelmente surpreendido. Um bom exemplo numa instituição pública. Bem hajam.