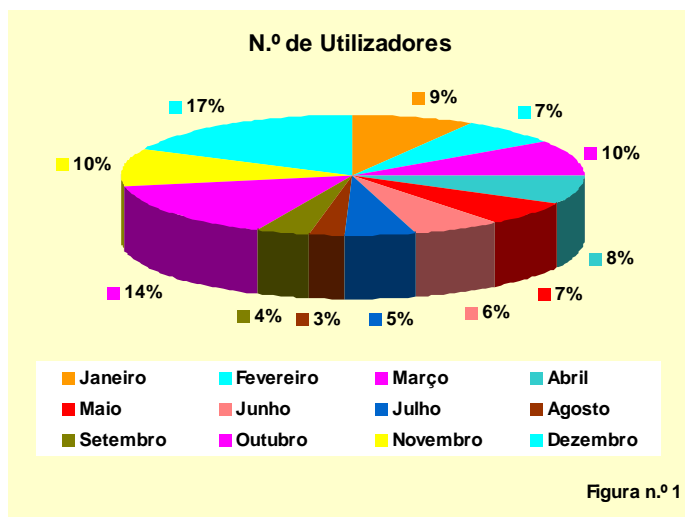


As estatísticas que aqui se apresentam visam divulgar o movimento anual das salas de leitura do GEP, bem como dar a conhecer quem são os utilizadores, a informação que pretendem, o grau de satisfação do atendimento que obtiveram, de modo a que possamos avaliar o desempenho e a utilidade destes espaços. Incluem-se, igualmente, as estatísticas dos acessos aos produtos/serviços documentais divulgados via WEB, através do Sítio do GEP: **CATESOC** – Catálogo Bibliográfico na Área Económico-Social, **ARQUESOC** – Arquivo Histórico na Área Económico-Social e **REDTESS** – Rede de Cooperação e de Conhecimento na área do Trabalho, Emprego e Solidariedade Social

Utilizadores

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

No ano de **2009** as salas de leitura foram contactadas por **2225 utilizadores**, o que representa uma média mensal de **185**, destacando-se o mês de **Dezembro** com **398** utilizadores.



Caracterização do utilizador

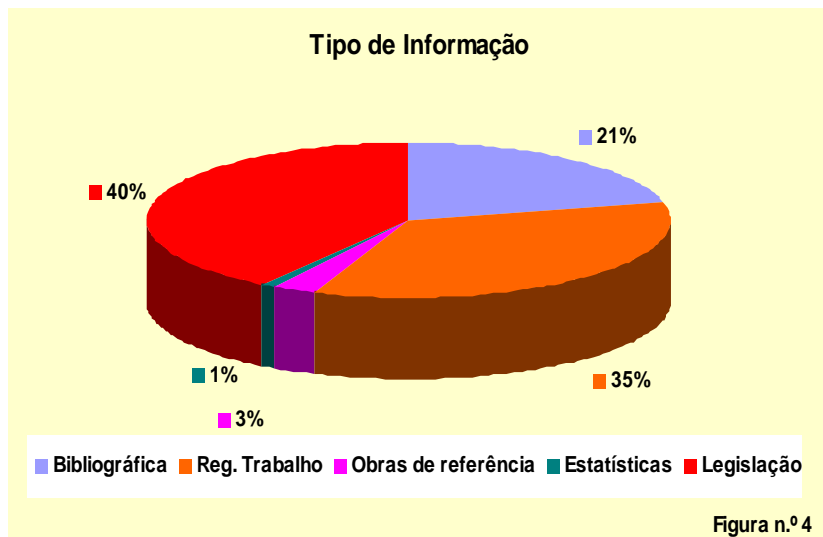


No ano de 2009 registou-se uma maior afluência de utilizadores **externos** ao GEP (85 %). Quanto à caracterização dos utilizadores (dos que se identificaram) verifica-se que estes espaços foram visitados maioritariamente por Profissões Liberais, Técnicos da Administração Pública e Estudantes.

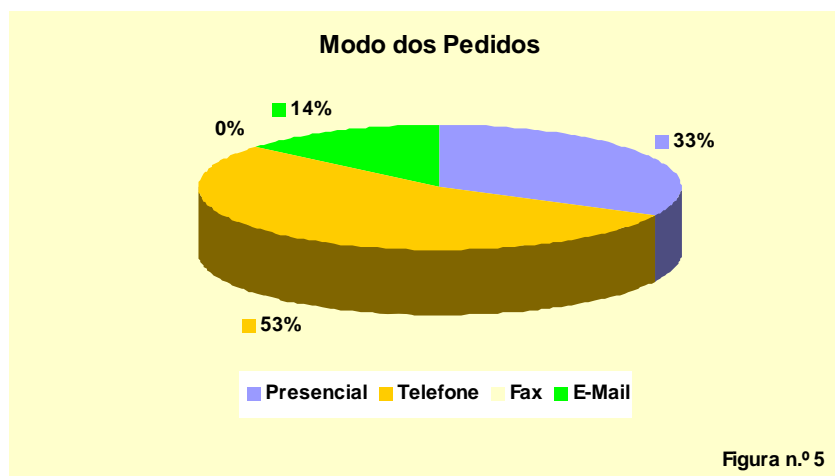
Tal como se tem vindo a verificar em anos anteriores, é de salientar uma grande presença do **CIDADÃO COMUM**, representado em **OUTROS** (utilizadores que não referem as suas profissões ou actividades).



Tipo de Informação Solicitada



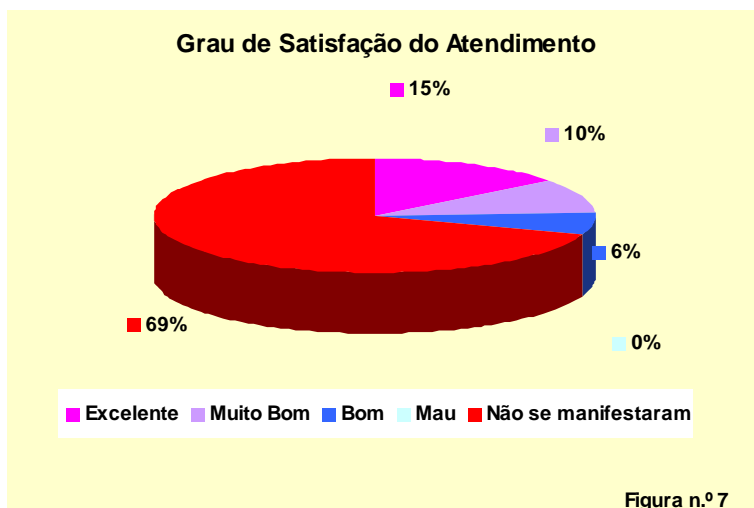
Durante o período em análise, verifica-se uma maior procura de informação sobre Legislação (SOCIOLEX), Regulamentação do Trabalho (REGTRAB), seguindo-se a Informação Bibliográfica (CATESOC), tendo os pedidos sido feitos por telefone, presencialmente e por *e-mail*. (figuras n.º 4 e n.º 5)



Verifica-se, também, que, durante este ano, os pedidos foram satisfeitos na íntegra. Mesmo assim, convém realçar que, apesar destes espaços serem especializados na área do Ministério, continuamos a ser solicitados por áreas afins a outros ministérios.



Atendimento



Dos utilizadores que se manifestaram, mostraram o seu agrado pela forma como foram atendidos, com um grau Bom, Muito Bom e Excelente, atingindo-se o valor de **100 %**.

Acessos Online

O GEP disponibiliza o seu acervo documental actual e histórico através do **CATESOC**, com um total de **156 278** visitas e do **ARQUESOC**, com um total de **62 299** visitas no ano em curso.

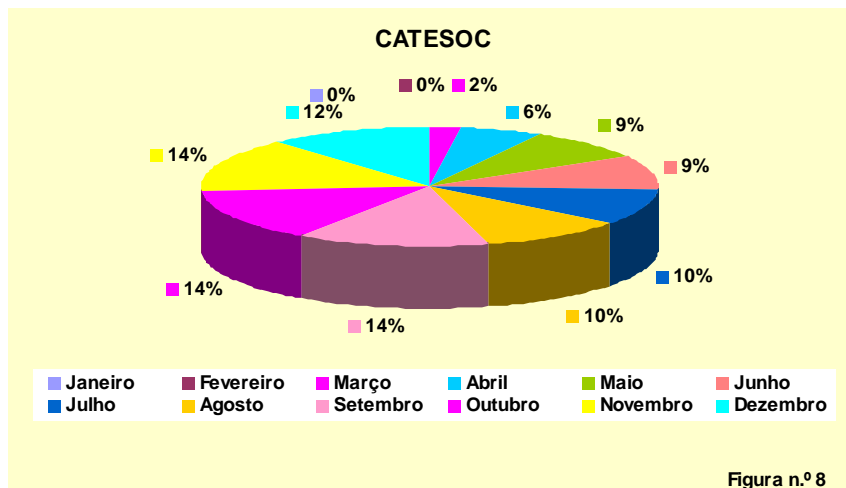


Figura n.º 8

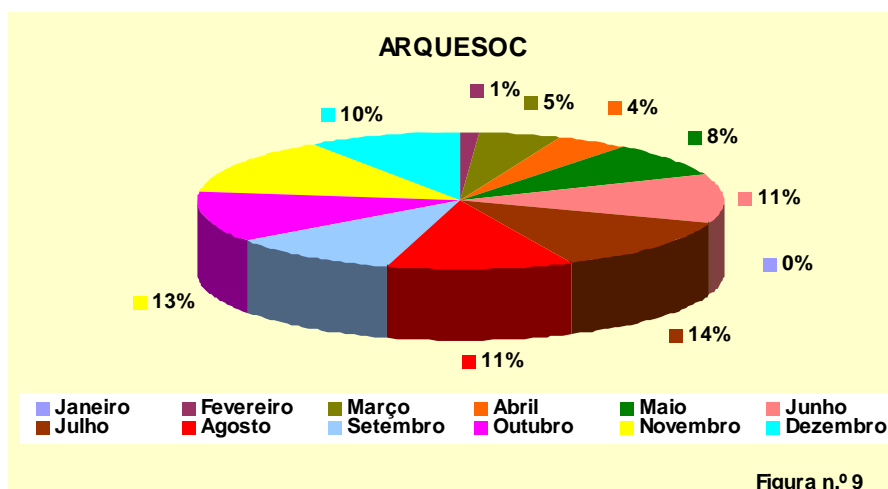


Figura n.º 9

Também durante o mês de **Outubro** foi disponibilizada, no Sítio do GEP, a Rede de Cooperação e de Conhecimento na Área do Trabalho, Emprego e Solidariedade Social, com um total de **42 494** visitas

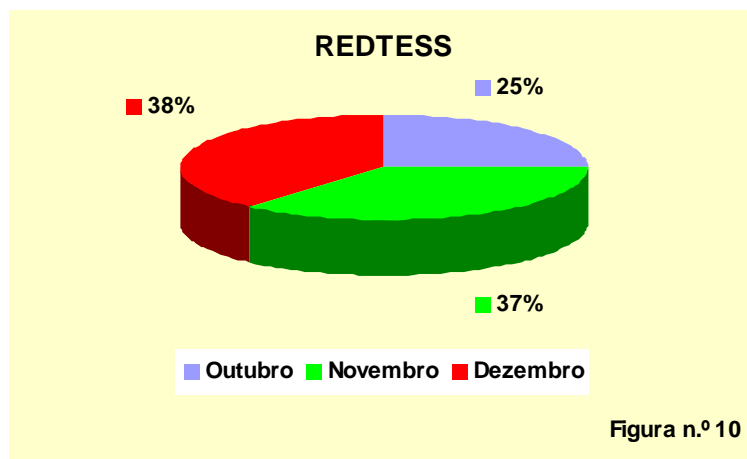


Figura n.º 10