

Inquérito à Relatório Global

Coordenação e Execução

Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

Direção de Serviços de Planeamento, Gestão e Informação
Divisão de Sistemas de Informação, Estatística e Qualidade

Ficha Técnica MIP:

Título: Inquérito à Satisfação dos Clientes, DGLAB 2018 – Relatório Global

Autor: Furtado, José Maria; Jaques, Sónia

Id.: DGLAB

Classificação: 150.40.500.02.201900040

Descritores: Inquérito, clientes

Data / Hora: 2019-04-15

Formato de Dados: Texto, PDF

Estatuto de Utilização: Documento passível de acesso público

Relação: Versão 1.0

Localização: Disponível na DGLAB, Serviços Centrais

©DGLAB, 2019

Índice

1. Apontamento Metodológico	7
1.1 Estrutura do questionário.....	7
1.2 Método de recolha de dados	8
1.3 Ficha técnica e tratamento dos dados.....	8
2. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Globais.....	9
2.1 Satisfação com o pessoal dos serviços.....	9
2.2 Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do cliente	9
Gráfico 01 – Nível de Satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos Serviços Dependentes da DGLAB e pelo seu pessoal de atendimento	10
Tabela 01 - Satisfação global. Quadro comparativo.....	11
3. Áreas Prioritárias para Melhoria: Análise dos Indicadores Globais	12
Tabela 02 - Áreas Prioritárias para melhoria.....	12
4. Análise Comparativa de Resultados: Contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global	13
Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de	14
Satisfação Global dos Serviços.....	14
5. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Setoriais.....	15
5.1 Perceção da prestação do serviço / produto.....	15
5.2 Dimensões e componentes de serviços.....	15
Tabela 04 – Avaliação do Desempenho dos Serviços.....	16
6. Análise de Satisfação incidente sobre o produto: Instrumentos de Pesquisa Documental. Prioridades de melhoria	17
6.1 Instrumentos de pesquisa online	17
Tabela 05 – Níveis de concordância – Instrumentos de Pesquisa Documental Online	19
6.2 Instrumentos de pesquisa presenciais	19
Tabela 06 – Níveis de concordância – Instrumentos de Pesquisa Documental Presenciais.....	20
6.3 Recomendações.....	21
7. Análise do Desempenho dos Serviços	21
7.1 Prioridade de intervenção de nível 1	21
7.2 Prioridade de intervenção de nível 2	22
7.3 Prioridade de intervenção de nível 3	22
7.4 Prioridade de intervenção de nível 4	22
7.5 Prioridade de intervenção de nível 5.....	22
Tabela 07 – Níveis de concordância – Desempenho dos Serviços.....	23
7.6 Recomendações.....	23
APÊNDICE.....	24

RELATÓRIO INTEGRAL: INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 2016.....	24
I. INTERAÇÃO COM O ARQUIVO.....	25
1. Modo de Interação	25
<i>Tabela 01 – Experiência mais recente com os serviços do Arquivo</i>	25
II. ACESSIBILIDADE AOS ARQUIVOS	25
1. Primeiro contacto com os Serviços do Arquivo	25
<i>Tabela 02 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo</i>	25
<i>Gráfico 01 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo.....</i>	26
2. Frequência de utilização dos Serviços do Arquivo	26
<i>Tabela 03 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo.....</i>	27
<i>Gráfico 02 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo.....</i>	27
3. Motivo da Visita aos Serviços	28
<i>Tabela 04 – Motivo da visita aos serviços do arquivo.....</i>	28
<i>Tabela 05 – Outros Motivos da visita ao site do Arquivo.....</i>	30
<i>Tabela 06 – Outros Motivos que levaram os utilizadores a visitar as instalações dos serviços do Arquivo</i>	31
4. Avaliação do Site Institucional	31
<i>Tabela 07 – Alguma vez encontrou o site do arquivo indisponível?</i>	31
<i>Gráfico 04 – Indisponibilidade do site do arquivo</i>	32
<i>Tabela 08 – Avaliação da qualidade do site do arquivo.....</i>	32
<i>Gráfico 05 – Nível de concordância com a afirmação - Globalmente o nível de qualidade do site é muito bom... </i>	33
III. INSTRUMENTOS DE PESQUISA DOCUMENTAL	33
1. Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no Arquivo e no Site do Arquivo 33	
<i>Tabela 09 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo.....</i>	34
<i>Gráfico 06 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo</i>	34
2. Arquivos (grupo de Fundos / Coleção documental) Consultados.....	34
<i>Tabela 10 – Arquivo (grupo de fundos / coleção documental) consultado</i>	36
2.A Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) Consultado Online	36
<i>Tabela 11 – Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado (Utilizadores Online).....</i>	37
2.B Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado Presencialmente.....	37
<i>Tabela 12 – Outro arquivo (grupo de fundos / coleção documental) consultado (Utilizadores Presenciais)</i>	39
3. Tipo de Acesso aos Instrumentos de Pesquisa.....	39
<i>Tabela 13 – Tipo de instrumentos de pesquisa acedidos</i>	40
<i>Gráfico 07 – Tipo de instrumento de pesquisa acedidos</i>	41
<i>Gráfico 08 – Tipo de Instrumento de pesquisa acedido pelos clientes da rede DGLAB.....</i>	41
<i>Tabela 14 – Outro tipo de Instrumentos de pesquisa documental (em papel ou pdf) consultados.....</i>	47

<i>Tabela 15 – Outro Instrumento de pesquisa eletrónico em base de dados</i>	48
4. Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental.....	49
<i>4.1 Clientes online.....</i>	49
4.1.1 A. O instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação	49
4.1.2 B. Os resultados apresentados pelo instrumento de pesquisa documental são precisos	49
4.1.3 C. O instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação	49
4.1.4 D. O instrumento de pesquisa documental é intuitivo	49
4.1.5 E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente	50
<i>Tabela 16 – Avaliação dos instrumentos de pesquisa documental online</i>	50
<i>4.2 Qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico</i>	50
<i>Tabela 17 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico</i>	51
<i>Gráfico 09 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico.....</i>	51
<i>4.3 Clientes presenciais.....</i>	52
4.3.1A Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação ..	52
4.3.2B Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.....	52
4.3.3C As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas	52
4.3.4D Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos	52
<i>Tabela 18 – Avaliação dos instrumentos de pesquisa documental presenciais</i>	53
<i>4.4 Qualidade do instrumento de pesquisa documental (clientes presenciais)</i>	53
<i>Tabela 19 – Avaliação da qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais.....</i>	54
<i>Gráfico 10 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental presenciais.....</i>	54
5. Áreas de Melhoria Identificadas	54
<i>5.1 Instrumentos de pesquisa documental online.....</i>	54
<i>Tabela 20 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental online</i>	55
<i>Gráfico 11 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental online.....</i>	55
<i>5.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais.....</i>	56
<i>Tabela 21 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental presenciais.....</i>	56
<i>Gráfico 12 – Áreas de melhoria identificadas; Instrumentos de pesquisa documental presenciais</i>	56
6. Análise Comparativa de resultados. Grupo III: Índice de Satisfação relativo aos Instrumentos de Pesquisa Documental	57
<i>6.1 Instrumentos de pesquisa documental presenciais.....</i>	57
<i>Tabela 22 – Índice de Satisfação. Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais: Resultados desagregados por unidade orgânica.....</i>	58
<i>Tabela 23 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais</i>	59
<i>6.2 Instrumentos de pesquisa documental online.....</i>	59
<i>Tabela 24 – Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online: Resultados desagregados por unidade orgânica.....</i>	60
<i>Tabela 25 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online</i>	61
IV. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	61
1. Prestação de outro tipo de Serviço / Informação	61
<i>Tabela 26 – Prestação de outro tipo de serviço / informação</i>	61
<i>Gráfico 13 – Prestação de outro tipo de serviço / informação.....</i>	61

2.	Identificação de outro Serviço / Informação solicitado	62
	<i>Tabela 27 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado</i>	62
	<i>Gráfico 14 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado.....</i>	62
	<i>Tabela 28 – "Outro" Serviço / Informação solicitado ou, quais os "Pedido múltiplos" solicitados</i>	65
3.	Obtenção do Serviço / Informação requeridos.....	65
	<i>Tabela 29 – Obtenção do serviço / informação requeridos</i>	65
4.	Análise específica do desempenho dos serviços por área de atividade.....	66
	<i>4.1 Conseguiu obter o serviço / informação que solicitou?</i>	66
	<i>Tabela 30 – Distribuição do desempenho dos serviços por área de atividade</i>	67
	<i>4.2 Razão para a não prestação do serviço / informação requerido</i>	68
	<i>Tabela 31 – Razão pelo qual o serviço não lhe foi prestado ou apenas lhe foi prestado em parte.....</i>	76
	<i>4.3 Tempo considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço / informação</i>	76
	<i>Tabela 32 – Tempo considerado aceitável para aguardar pela receção do serviço / informação</i>	77
	<i>Tabela 33 – Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço/ informação requerido</i>	78
5.	Avaliação do Desempenho dos Serviços	79
	<i>5.1 A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.....</i>	79
	<i>5.2 B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.....</i>	79
	<i>5.3 C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).....</i>	79
	<i>5.4 D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes</i>	80
	<i>5.5 E. O preço do serviço / produto é razoável.....</i>	80
	<i>Tabela 34 – Avaliação do Desempenho dos Serviços: Distribuição percentual.....</i>	81
	<i>Tabela 35 – Avaliação do desempenho dos serviços</i>	81
	<i>Gráfico 18 – Avaliação do desempenho dos serviços: Resultados globais obtidos</i>	81
6.	Evolução comparativa: avaliação do desempenho dos serviços	82
	<i>Tabela 36 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa.....</i>	82
	<i>Gráfico 19 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa</i>	82
7.	Áreas de Melhoria Identificadas	83
	<i>Gráfico 20 – Áreas de melhoria identificadas</i>	83
8.	Análise Comparativa de resultados. Grupo IV: Índice de Satisfação relativo ao Desempenho dos Serviços.	83
	<i>Tabela 37 – Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços – Resultados desagregados por unidade orgânica.</i>	84
	<i>Tabela 38 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços.....</i>	85
V.	AVALIAÇÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS	85
1.	Análise do Nível de Concordância dos Clientes para com o Serviço Prestado	85
	<i>A. Competência do pessoal do serviço</i>	85
	<i>B. Cortesia do pessoal do serviço</i>	86
	<i>C. Capacidade para resolução de problemas pelo pessoal do serviço</i>	86
	<i>D. Tempo de espera no atendimento.....</i>	87

E.	Capacidade de resposta às necessidades dos clientes	87
F.	Satisfação com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo arquivo	88
G.	Resultados no fim da visita ao serviço de arquivo	88
	<i>Tabela 39 – Avaliação do global dos serviços: distribuição percentual</i>	89
	<i>Tabela 40 – Avaliação do global dos serviços.....</i>	89
	<i>Tabela 41 – Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo.....</i>	90
2.	Análise Comparativa de Resultados	90
	<i>Tabela 42 – Índice de satisfação DGLAB – Avaliação global dos Serviços: Resultados desagregados por unidade orgânica.....</i>	91
	<i>Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o índice de</i>	92
	<i>satisfação global dos serviços</i>	92
3.	Áreas de Melhoria Identificadas: Avaliação Global do Desempenho dos Serviços	92
	<i>Tabela 44 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Avaliação global dos serviços.....</i>	93
	<i>Gráfico 21 – Áreas Prioritárias para melhoria - análise global</i>	94
	<i>Tabela 45 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Análise comparativa.....</i>	94
VI.	INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA E COMENTÁRIOS.....	95
1.	Sexo.....	95
	<i>Gráfico 22 – Sexo</i>	95
2.	Idade.....	95
	<i>Tabela 47 – Idade</i>	96
	<i>Gráfico 23 – Idade</i>	97
3.	Habilitação académica	97
	<i>Tabela 48 – Habilitação académica</i>	98
	<i>Gráfico 24 – Habilitação académica.....</i>	98
	<i>Tabela 49 – Outro tipo de habilitação académica.....</i>	100
4.	Comentários, Críticas e Sugestões	101
	<i>Tabela 50 – Comentários, Críticas e Sugestões</i>	134

Sumário

O presente relatório apresenta as principais conclusões inferidas do inquérito realizado aos Clientes da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas no decurso do ano de 2018.

Foram alvo de inquérito os clientes dos arquivos centrais da DGLAB (no qual se integra o Arquivo Nacional da Torre do Tombo), o Arquivo Histórico Ultramarino e todos os arquivos de âmbito regional: Aveiro, Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real, Viseu e o Centro Português de Fotografia.

O inquérito foi desenvolvido com o objetivo de medir e avaliar o desempenho dos serviços diretamente prestados aos clientes e aferir o seu grau de satisfação relativamente àquelas unidades orgânicas, tendo em vista identificar prioridades de intervenção para a melhoria dos serviços atualmente prestados.

1. Apontamento Metodológico

1.1 Estrutura do questionário

O Questionário encontra-se estruturado em 6 Grupos:

1. O primeiro Grupo, antecedido da apresentação dos objetivos do Inquérito aos clientes, identifica o Arquivo sobre o qual os clientes irão incidir a análise e define a natureza da experiência que o cliente avaliará, mediante seleção do questionário a responder (última experiência de contacto com os serviços por via online ou contacto presencial);
2. O segundo Grupo do Questionário inquere os clientes relativamente à acessibilidade aos arquivos com vista à recolha de dados sobre os hábitos de frequência e motivo de visita;
3. O terceiro Grupo recolhe dados sobre os fundos e coleções consultados e o nível de satisfação dos clientes relativamente aos instrumentos de pesquisa documental online e presenciais;

4. O quarto Grupo recolhe dados para análise da satisfação dos clientes quanto ao desempenho dos serviços, nas vertentes eficiência e eficácia (tempos de espera do serviço/produto; fiabilidade do serviço);
5. O quinto Grupo procede à avaliação global e recolhe dados para obtenção de informação síntese sobre a satisfação global com o serviço e desempenho do pessoal de atendimento e, ainda, indicadores sobre prioridade de intervenção para efeitos de melhoria;
6. Por fim, o sexto e último Grupo recolhe dados de carácter sócio - cultural e reserva uma área aberta aos comentários, críticas e sugestões dos clientes.

1.2 Método de recolha de dados

A recolha de recolha de informação foi feita via Online, entre os dias 1 de janeiro de 2018 e 31 de dezembro de 2018.

1.3 Ficha técnica e tratamento dos dados

O universo populacional é composto por cerca de 20.000 utilizadores, sendo a amostra constituída por 283 clientes da DGLAB (Arquivos de âmbito regional, Centro Português de Fotografia e Arquivo Nacional). Para um intervalo de confiança de 98%, a margem de erro é de 5%. Foram analisadas apenas as respostas completas ao inquérito.

2. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Globais

A generalidade dos clientes está satisfeita ou muito satisfeita com a qualidade dos produtos / serviços prestados pelo conjunto dos serviços dependentes da DGLAB, tendo sido aferido um nível médio de satisfação com a generalidade dos serviços prestados na ordem de 4,28 (85,6% na escala de 0 a 100).

Comparativamente aos resultados obtidos em 2017, constata-se um decréscimo no índice de satisfação dos nossos clientes na ordem dos -0,39 pontos percentuais. (vd. Tabela 1).

2.1 Satisfação com o pessoal dos serviços

Tal como em anos transatos, assenta no pessoal dos serviços a responsabilidade pelos níveis de satisfação mais elevados obtidos, não obstante o ligeiro decréscimo verificado no índice de percepção da flexibilização do pessoal, em relação ao ano de 2017.

- Cortesia do pessoal: 4,51 (90,1 %)
- Competência do pessoal: 4,45 (88,9%)
- Flexibilização do pessoal: 4,23 (84,6%)

2.2 Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do cliente

- Celeridade dos tempos de atendimento: 4,38 (87,7%)
- Qualidade dos serviços / produtos: 4,23 (84,6%)
- Capacidade de resposta: 4,17 (83,4 %)

Na globalidade, no final da sua visita os utilizadores afirmam terem conseguido obter dos serviços da DGLAB aquilo que procuravam, alcançando uma satisfação de 4 (80,1 %), a média mais baixa do conjunto de questões apresentadas.

Relativamente ao ano de 2017, as três variáveis que obtiveram maior decréscimo no índice de satisfação, foram:

- i. Variável G. “No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.” -1,87;
- ii. Variável B: “Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.” -1,62.
- iii. Variável E. “Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.” -1,44;

Nível de satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos serviços dependentes da DGLAB e pelo seu pessoal de atendimento

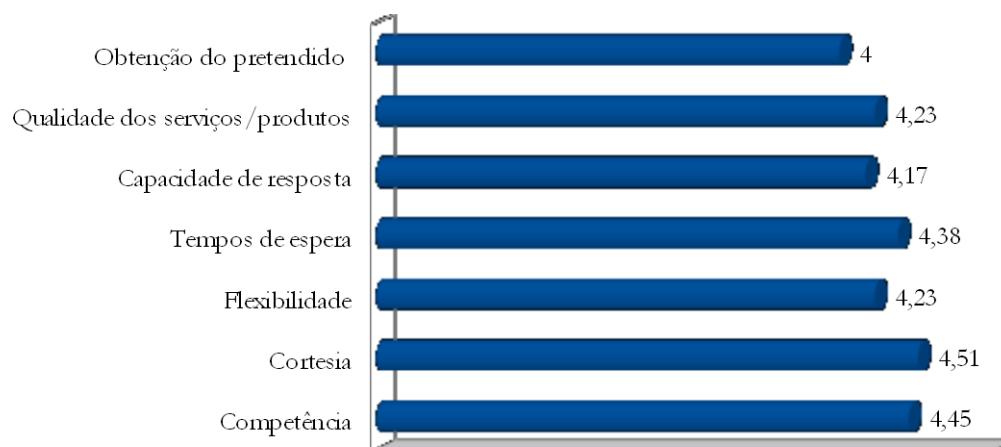


Gráfico 01 – Nível de Satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos Serviços Dependentes da DGLAB e pelo seu pessoal de atendimento

Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo 2017/2018

Opções de Resposta	2017	2018	Tx. Variação (2017/2018)
A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.	4,48	4,45	-0,74
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.	4,58	4,51	-1,62
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	4,21	4,23	0,42
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	4,24	4,38	3,37
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	4,23	4,17	-1,44
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	4,26	4,23	-0,76
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo consegui obter o que necessitava.	4,30	4	-1,87
Média	4,30	4,28	-0,39

Tabela 01 - Satisfação global. Quadro comparativo

3. Áreas Prioritárias para Melhoria: Análise dos Indicadores Globais

Foi pedido aos clientes que selecionassem áreas prioritárias de intervenção para melhoria de serviço / produtos.

A ordem das prioridades compreende uma valoração de grau 1 (valoração máxima), 2 (média) e 3 (mínima).

Como prioridade de intervenção máxima, média e mínima, temos as seguintes áreas descremadas por ordem de importância:

Prioridade Máxima
<ul style="list-style-type: none">• Razoabilidade dos preços• Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos• Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico, Fax...)• Precisão dos instrumentos de pesquisa documental
Prioridade Média
<ul style="list-style-type: none">• Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental• Consistência e pertinência da informação• Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental• Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)
Prioridade Mínima
<ul style="list-style-type: none">• Cortesia do pessoal dos serviços• Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta• Competência do pessoal dos serviços

Tabela 02 - Áreas Prioritárias para melhoria

4. Análise Comparativa de Resultados: Contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global

De modo a estabelecer equitativamente o peso relativo do contributo de cada arquivo nos resultados apresentados e produzir uma ordenação hierarquizada desses contributos, foi necessário uniformizar as diversas amostragens obtidas.

Nesse sentido, foi introduzido o seguinte procedimento nos grupos suscetíveis de estabelecer comparações relativas, designadamente, os respeitantes aos grupos Instrumentos de Pesquisa Documental e Desempenho dos Serviços, para além da presente Avaliação Global dos Serviços.

Assim, numa amostra de dados N=17 (universo arquivos DGLAB), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optamos por agrupar diversas subamostras da seguinte forma:

N=3, com respondentes igual ou superior a 30: ponderar a amostra com o fator 5; N=5, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderar a amostra com o fator 3. N=9 com respondentes menor que 10: ponderar a amostra com o fator 1. Após calculo da média dos resultados obtidos no conjunto dos campos em análise, multiplicar esse resultado pelo valor da ponderação atribuída (5, 3 ou a de acordo com a frequência de respostas =>30, < 30 >10 e < 10); somar os resultados de N1 a N17 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.

Uma vez aplicados os critérios referidos na nota de rodapé n.º 2, obtemos os resultados descritos na Tabela 03. Verificamos que, Vila Real, Leiria e ANTT, contribuem, percentualmente, com os **valores mais elevados** para o resultado médio de satisfação de **4,28 (85,6%)** obtido no Grupo V (Avaliação Global dos Serviços). Nos serviços que **menos contribuíram** temos os Arquivos Distritais de Viseu, Guarda, Évora e Santarém. Nas **posições intermédias** surgem o Arquivo Distrital de Viana do Castelo, Aveiro, Bragança, Faro, Beja, Castelo Branco, Arquivo Histórico Ultramarino, Centro

Português de Fotografia e Arquivo Distrital do Porto. Com um **contributo nulo** temos Portalegre e Setúbal.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Vila Real	4,78	23,90	0,175	17,48
Leiria	4,47	22,35	0,163	16,35
ANTT	3,73	18,55	0,136	13,64
V.Castelo	4,68	14,04	0,103	10,27
Aveiro	3,98	11,94	0,087	8,73
Bragança	3,03	9,09	0,066	6,65
Faro	4,86	4,86	0,036	3,55
Beja	4,86	4,86	0,036	3,55
C. Branco	4,36	4,36	0,032	3,19
AHU	4,29	4,29	0,031	3,14
CPF	4,14	4,14	0,030	3,03
Porto	4,14	4,14	0,030	3,03
Viseu	3,98	3,98	0,029	2,91
Guarda	3,53	3,53	0,026	2,58
Évora	2,43	2,43	0,018	1,78
Santarém	2,16	2,16	0,016	1,58
Portalegre	0,00	0,00	0,000	0,00
Setúbal	0,00	0,00	0,000	0,00

Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global dos Serviços

5. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Setoriais

5.1 Perceção da prestação do serviço / produto

Por forma a obter informação mais rigorosa sobre o nível da satisfação dos clientes, bem como, das dimensões e componentes de serviço mais valorizados, foi desenhada a tabela 04 agregando um conjunto de afirmações qualitativamente positivas sobre a percepção da prestação do serviço / produto experimentado pelo cliente.

Em confronto com a questão Afirmativa, solicita-se ao cliente que quantifique o seu nível de concordância relativamente à afirmação proferida.

Por último, solicita-se ao cliente indicação de uma componente do serviço que considera prioritária para ser alvo de melhoria.

5.2 Dimensões e componentes de serviços

As tabelas n.º 16 e 18 (Grupo III), n.º 35 (Grupo IV) e n.º 41 (Grupo V), construídas com o objetivo de obter informação sobre as dimensões e componentes mais valorizados pelos clientes analisam, fundamentalmente as seguintes dimensões de serviço:

- Capacidade de reação (rapidez);
- Fiabilidade (erros);
- Acessibilidade (formas de acesso a serviços / produtos);
- Comunicação (informação) e,
- Custo (preços)

Assinale as respostas que melhor descrevem os seus níveis de concordância com as afirmações seguintes.

Opções de Resposta	Média da avaliação	Frequência
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	4,22	166
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	4,15	166
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	4,28	158
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	4,15	163
E. O preço do serviço / produto é razoável.	3,83	151
Indique uma área que considere prioritária para ser alvo de melhorias	A - 13,9%, B - 10,2%, C - 18,7%, D - 11,5%.E - 45,8%	
Questões respondidas		166
Respostas omissas		117

Tabela 04 – Avaliação do Desempenho dos Serviços

Uma leitura atenta da descrição abaixo explanada permite uma compreensão mais imediata do que se procura fazer refletir.

- a. Análise da satisfação sobre o produto Instrumentos de Pesquisa Documental (IPD).

Componentes analisados nos Instrumentos de Pesquisa Documental Online:

- i. Rapidez de busca de informação; (Dimensão: capacidade de reação);
- ii. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental; (Dimensão: fiabilidade);
- iii. Adequabilidade às necessidades de investigação; (Dimensão: capacidade de reação);
- iv. Capacidade intuitiva da ferramenta de pesquisa autónoma; (Dimensão: acessibilidade);
- v. Informação de ajuda disponível; (Dimensão: comunicação).

Componentes analisados nos Instrumentos de Pesquisa Documental Presenciais:

- i. Rapidez de busca de informação; (Dimensão: capacidade de reação)
 - ii. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental; (Dimensão: fiabilidade)
 - iii. Adequabilidade das diversas formas de acesso aos IPD's; (Dimensão: acessibilidade)
 - iv. Qualidade autoexplicativa dos IPD's. (Dimensão: comunicação)
- b. **Análise da Satisfação sobre o Desempenho dos Serviços**

Componentes analisados:

- i. Rapidez na prestação do serviço / informação; (Dimensão: capacidade de reação)
- ii. Precisão do serviço prestado; (Dimensão: fiabilidade)
- iii. Diversidade de acesso ao produto / informação; (Dimensão: acessibilidade)
- iv. Consistência das respostas obtidas (Dimensão: comunicação);
- v. Razoabilidade do preço do serviço / produto; (Dimensão: custo)

6. Análise de Satisfação incidente sobre o produto: Instrumentos de Pesquisa Documental. Prioridades de melhoria.

6.1 Instrumentos de pesquisa online

6.1.1 Prioridade de intervenção 1

A dimensão que carece de intervenção prioritária, de acordo com a indicação dos clientes (30,3%), é a que diz respeito à informação de ajuda disponível no(s) site(s), ou seja, a variável E – dimensão: comunicação.

O grau de satisfação desta variável é de 3,45 (69%).

6.1.2 Prioridade de intervenção 2

Imediatamente a seguir, relativamente à ordem de prioridade de intervenção equacionada por 21,2% dos clientes, surge a variável A (dimensão: capacidade de reação), relativa à possibilidade do instrumento de pesquisa documental permitir uma busca conveniente de informação.

O grau de satisfação desta variável é de 3,78 (75,5%).

6.1.3 Prioridade de intervenção 3

Em terceiro lugar na ordem de prioridade dos clientes, surge a variável C (dimensão: capacidade de reação), relativa à possibilidade do instrumento de pesquisa documental permitir uma busca conveniente de informação, item considerado prioritário para alvo de melhoria para 18,9% dos clientes.

O grau de satisfação desta variável é de 3,70 (74%).

6.1.4 Prioridade de intervenção 4

Em quarto lugar surge a variável D (dimensão: acessibilidade), que se refere à capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental, considerada como intervenção prioritária para 16,7% dos respondentes.

O grau de satisfação é de 3,75 (74,9%).

6.1.5 Prioridade de intervenção 5

Em último lugar na ordem de prioridade dos clientes, aparece a variável B relativa à precisão dos resultados apresentados pelos instrumentos de pesquisa documental (dimensão: fiabilidade) – considerada prioritária para alvo de melhoria para 12,9% dos clientes.

O grau de satisfação é de 3,87 (75,5%).

Níveis de concordância - Instrumentos de Pesquisa Documental online

Afirmiação	Grau de satisfação	Frequência
A - O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.	3,78 (75,5%)	131
B - Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	3,87 (77,4%)	130
C - O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	3,75 (74,9%)	130
D - O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.	3,70 (74%)	128
E - A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	3,45 (69%)	130
Indique uma área que considere prioritário para ser alvo de melhoria	A - 21,2%, B - 12,9%, C - 18,9%, D - 16,7%, E - 30,3%	
<i>Questões respondidas</i>		132
<i>Respostas omissas</i>		151

Tabela 05 – Níveis de concordância – Instrumentos de Pesquisa Documental Online

6.2 Instrumentos de pesquisa presenciais

6.2.1 Prioridade de intervenção 1

Em primeiro lugar na ordem de prioridade de intervenção aparece a variável C, considerada prioritária para alvo de melhoria para 37,1% dos clientes, reporta-se à dimensão acessibilidade - adequabilidade das várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documentais.

O grau de satisfação desta variável é de 4 (80%).

6.2.2 Prioridade de intervenção 2

Em segundo lugar na ordem de prioridade de intervenção proposta para 28,6%, diz respeito à capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental – dimensão comunicação - (variável D).

O grau de satisfação é de 3,76 (75,3%).

6.2.3 Prioridade de intervenção 3

Imediatamente a seguir surge à variável A (25,7%), que se reporta à rapidez na busca da informação – dimensão: capacidade de reação.

O grau de satisfação desta variável é de 4,11 (82,3%).

6.2.4 Prioridade de intervenção 4

Em último lugar na ordem de prioridade dos clientes aparece a variável B que se reporta à dimensão fiabilidade – precisão dos instrumentos de pesquisa documental – considerada prioritária para alvo de melhoria por 8,6%.

O grau de satisfação desta variável é de 4,21 (84,2%).

Instrumentos de Pesquisa Documental presenciais

Afirmiação	Grau de satisfação	Frequência
A - Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	4,11 (82,3%)	35
B - Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	4,21 (84,2%)	33
C - As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	4 (80%)	32
D - Os instrumentos de pesquisa documental são auto-explicativos.	3,76 (75,3%)	34
Indique uma área que considere prioritário para ser alvo de melhoria	A - 25,7%, B - 8,6%, C - 37,1%, D - 28,6%	
	<i>Questões respondidas</i>	35
	<i>Respostas omissas</i>	248

Tabela 06 – Níveis de concordância – Instrumentos de Pesquisa Documental Presenciais

6.3 Recomendações

Para efeitos de melhoria, tendo em atenção os dados em presença, recomenda-se as seguintes intervenções:

6.3.1 Instrumentos de pesquisa documental online

1. Variável E: Disponibilização de ajuda no site mais completa;
2. Variável A: Eficiência na procura da informação;
3. Variável C: Capacidade de resposta face às necessidades de investigação;
4. Variável D: Capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental;
5. Variável B: Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.

6.3.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais

1. Variável C: Adequabilidade das formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental;
2. Variável D: Capacidade auto explicativa dos instrumentos de descrição documental;
3. Variável A: Rapidez no processo de recuperação de informação através dos instrumentos de pesquisa documental;
4. Variável B: Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.

7. Análise do Desempenho dos Serviços

7.1 Prioridade de intervenção de nível 1

Atendendo aos resultados apurados a dimensão acessibilidade a **variável E** - “o preço do serviço / produto é razoável”, que se insere na dimensão Custo, tendo sido apontado por 45,8% dos respondentes.

O grau de satisfação é de 3,83 (76,6%).

7.2 Prioridade de intervenção de nível 2

Em segundo lugar, surge a dimensão acessibilidade. A **variável C** - “o serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação” obtém dos clientes indicação de intervenção de nível 2 (18,7%).

O nível de satisfação dos clientes é de 4,28 (85,7%).

7.3 Prioridade de intervenção de nível 3

Atendendo aos resultados apurados a **variável A** - “o tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto”, que se insere na dimensão capacidade de reação, com 13,9%, atingindo um nível de satisfação de 4,22 (84,3%).

7.4 Prioridade de intervenção de nível 4

Em quarto lugar surge a dimensão Comunicação, **variável D** - “as questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes”. A prioridade situa-se em torno dos 11,5%.

Apresenta um nível de satisfação de 83,1%, com uma média de 4,15.

7.5 Prioridade de intervenção de nível 5

Em último lugar surge a dimensão Acessibilidade (cerca de 10,2%), **variável B** - “o serviço / informação foi-me prestado de forma precisa”.

Apresenta um nível de satisfação de 83%, com uma média de 4,15.

Assinale as respostas que melhor descrevem os seus níveis de concordância com as afirmações seguintes.

Opções de Resposta	Média da avaliação	Frequência
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	4,22 (84,3%)	23
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	4,15 (83%)	17
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	4,28 (85,7%)	31
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	4,15 (83,1%)	19
E. O preço do serviço / produto é razoável.	3,83 (76,6%)	76
Indique uma área que considere prioritária para ser alvo de melhorias	A - 13,9%, B - 10,2%, C - 18,7%, D - 11,5% E - 45,8%	
Questões respondidas		166
Respostas omissas		117

Tabela 07 – Níveis de concordância – Desempenho dos Serviços

7.6 Recomendações

Para efeitos de melhoria, tendo em conta os resultados apresentados, recomenda-se que a primeira intervenção incida sobre:

1. Variável E: Redução no preço do serviço / produto
2. Variável C: Incremento na diversidade das formas de acesso aos produtos / informações
3. Variável A: Redução no tempo decorrido para a prestação do serviço / informação
4. Variável D: Incremento na consistência / pertinência das respostas aos clientes
5. Variável B: Incremento na precisão do serviço / informação prestada aos clientes

APÊNDICE

RELATÓRIO INTEGRAL: INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 2018

INTERAÇÃO COM O ARQUIVO

Modo de Interação

Questionados sobre o tipo de interação utilizada para contactar os serviços da DGLAB, constatamos que 74,2% dos respondentes utilizou o contacto via online ou remota contrastando com uma percentagem de 25,8% que se dirigiu presencialmente às instalações dos serviços do Arquivo.

Experiência mais recente com os serviços do Arquivo.

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
A) Contacto via online ou remota	74,2%	210
B) Contacto presencial	25,8%	73
Questões respondidas		283
Respostas omissas		0

Tabela 01 – Experiência mais recente com os serviços do Arquivo

ACESSIBILIDADE AOS ARQUIVOS

Primeiro contacto com os Serviços do Arquivo

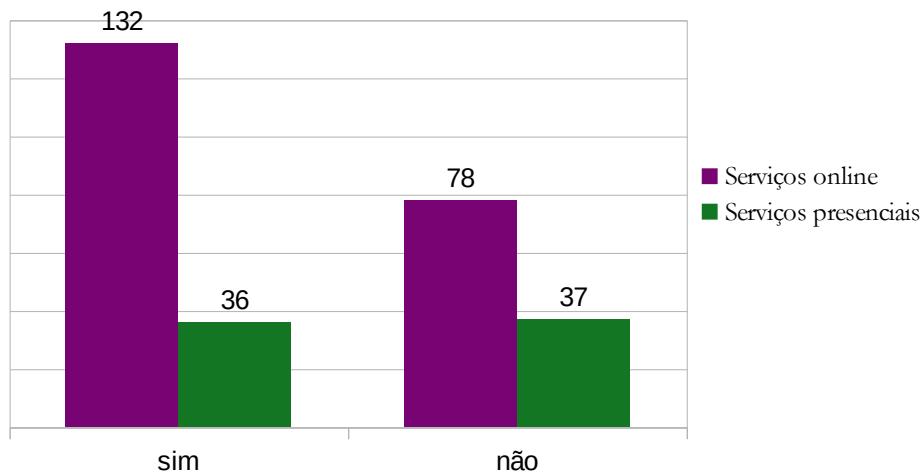
No que diz respeito à primeira utilização dos serviços do Arquivo, verificamos que 62,8% utilizou pela primeira vez os serviços online do arquivo contra 49,3% dos respondentes que se deslocaram fisicamente ao Arquivo pela primeira vez.

Primeiro contacto com os serviços do arquivo.

	Serviços online	Serviços presenciais
Opções de Resposta	Percentagem de Respostas	Frequência
Sim	62,8%	132
Não	37,1%	78
Questões respondidas	210	73
Respostas omissas	73	210

Tabela 02 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo

Primeiro contato com os serviços de arquivo - número de utilizadores



Gráf

ico 01 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo

Frequência de utilização dos Serviços do Arquivo

No que diz respeito à frequência de utilização online dos serviços do Arquivo, 23,1% indica uma utilização de pelo menos uma vez de 6 em 6 meses, sendo que 21% se dirige quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana.

Cerca de 18% refere uma utilização pelo menos uma vez por mês, sendo que 15,4% refere uma utilização pelo menos uma vez por ano.

A percentagem de utilizadores que na última semana utilizaram os serviços situa-se nos 14,1%. Pelo menos de 15 em 15 dias 9% dos inquiridos utilizam os serviços online.

Relativamente aos clientes presenciais constata-se que 32,4% frequentam os serviços do Arquivo a uma cadência de pelo menos uma vez por mês, 21,6% pelo menos uma vez por ano ou pelo menos uma vez de 15 em 15 dias.

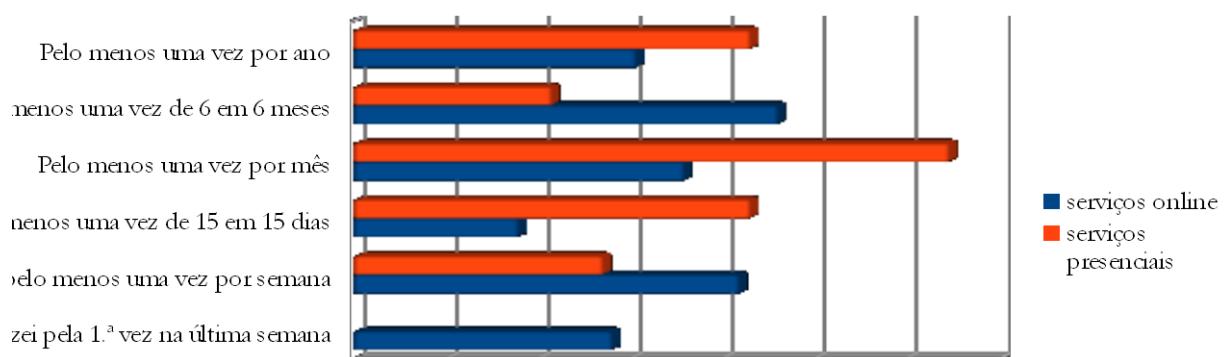
Numa frequência de todos os dias ou pelo menos uma vez por semana encontramos 13,5% de clientes e 10,8% pelo menos uma vez de 6 em 6 meses

Com que frequência utiliza os serviços do arquivo?

Opções de Resposta	Serviços online		Serviços presenciais	
	Percentagem Respostas	Frequência	Percentagem Respostas	Frequência
Utilizei pela 1. ^a vez na última semana.	14,1%	11	0,0%	0
Quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana.	21%	16	13,5%	5
Pelo menos uma vez de 15 em 15 dias.	9%	7	21,6%	8
Pelo menos uma vez por mês.	18%	14	32,4%	12
Pelo menos uma vez de 6 em 6 meses.	23,1%	18	10,8%	4
Pelo menos uma vez por ano.	15,4%	12	21,6%	8
Questões respondidas	78		37	
Respostas omissas	205		246	

Tabela 03 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo

Frequência na utilização dos serviços de arquivo



Não consigo colocar as percentagens nas colunas

Gráfico 02 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo

Motivo da Visita aos Serviços

Instados a apresentarem os motivos da visita ao site do Arquivo, a grande maioria (58,1%) refere a investigação genealógica como o principal motivo para visitar o site, seguindo razões relacionadas com os fins legais (18,6%). Os motivos relacionados com a investigação histórica apresentam um resultado de 12,4%. Com 1,5% apuramos o trabalho académico como fator motivador. Para os fins de publicação ditaram a consulta de 1% dos respondentes e por último os fins institucionais, com um registo de 0,5%. 8,1% dos respondentes referem Outro motivo.

Quanto ao motivo da visita às instalações dos serviços do Arquivo, constatou-se que 301,% dos clientes deslocam-se com a intenção de desenvolverem investigação histórica, ou para investigação histórica, seguindo-se motivos relacionados com a genealogia (27,4%), invertendo assim a tendência que apontava a investigação geneológica como o principal motivo na deslocação ao arquivo. No cômputo geral aparecem em seguida os motivos relacionados com com atividade de natureza académica (cerca de 6,9%). Seguidamente há a registar uma percentagem de 4,1% que aponta outras razões. Uma pequena percentagem (1,4%) refere trabalhos desenvolvidos no âmbito de publicações. Não há a registar visitas presenciais para fins de publicação.

Qual o motivo da sua visita ao arquivo?

Opções de Resposta	Visita ao site		Serviços presenciais	
	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência
Fins legais	18,6%	39	30,1%	22
Investigação Histórica	12,4%	26	30,1%	22
Investigação Genealógica	58,1%	122	27,4%	20
Trabalho Académico	1,5%	3	6,9%	5
Fins Institucionais	0,5%	1	0,0%	0
Fins Publicação	1,0%	2	1,4%	1
Outro	8,1%	17	4,1%	3
Questões respondidas		210		73
Respostas omissas		73		210

Tabela 04 – Motivo da visita aos serviços do arquivo

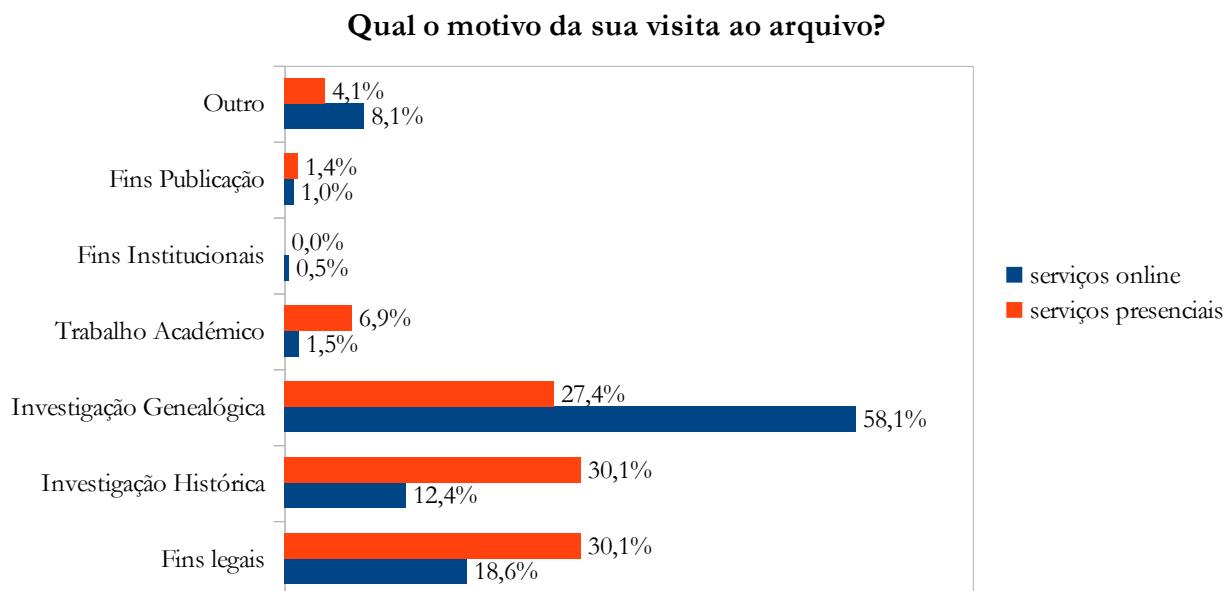


Gráfico 03 – Motivo da visita ao arquivo

Relativamente aos outros motivos que levaram o utilizador a consultar o site institucional dos arquivos da DGLAB, foram apuradas 17 respostas com os seguintes conteúdos:

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Apr 06 2018 01:26 PM	sempre recebo um não
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 12 2018 02:49 PM	O pedido do serviço On line não é acessível.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Aug 28 2018 07:49 PM	Busca de Certidão para fins de nacionalidade
2	May 14 2018 09:57 PM	solicitação de certidão
3	May 11 2018 07:22 PM	Certidão de Casamento de familiar
4	Apr 16 2018 02:50 PM	pedido de certidão
5	Mar 28 2018 03:32 PM	Certidão de nascimento do bisavô.
6	Mar 01 2018 10:06 AM	Inventário
7	Feb 26 2018 02:26 PM	CIDADANIA
8	Feb 20 2018 03:12 PM	pesquisa de documentação relativa a [...]
9	Jan 29 2018 08:24 PM	Solicitação de Certidão de Batismo
10	Jan 22 2018 07:46 PM	Solicitei uma certidão nascimento

11	Jan 22 2018 02:55 PM	Solicitação de cidadania.
Questionário aos Clientes do Arquivo de Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Apr 23 2018 09:13 AM	Pedido de certidões
2	Apr 12 2018 05:11 PM	Pedido de terceiro
3	Jan 07 2018 05:54 PM	Certidão nascimento
Questionário aos Clientes do Arquivo de Viseu		
1	Jul 11 2018 03:43 AM	Localizar a Certidão de Nascimento de meu Avô de nome [...]

Tabela 05 – Outros Motivos da visita ao site do Arquivo

Quanto aos “outros motivos” que levaram os respondentes a visitar as instalações dos serviços de Arquivo, foram recolhidos 3 comentários:

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Mar 08 2018 11:23 AM	Trabalho- solicitadora. necessito de consultar escrituras assim como batismos e outro elemento importantes para registo publico
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional da Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 15 2018 03:25 PM	Pesquisa pessoal arquivo pide
2	Feb 19 2018 11:20 AM	Visita de estudo

Tabela 06 – Outros Motivos que levaram os utilizadores a visitar as instalações dos serviços do Arquivo

Avaliação do Site Institucional

Relativamente à disponibilização imediata dos sites da rede DGLAB aquando da consulta, constata-se que 48,7% Nunca encontrou o site que visitou indisponível, sendo que 32,1% Algumas vezes encontrou o site que visitou indisponível. Uma percentagem de 18% refere que Quase nunca encontrou o site indisponível, sendo que 1,3% refere que Quase sempre encontrou o site indisponível, por fim, nenhum dos respondentes referiu o item Sempre.

Alguma vez encontrou o site do arquivo indisponível?

Opções de Resposta	Percentagem de Respostas	Frequência
Nunca	48,7%	38
Quase nunca	18%	14
Algumas vezes	32,1%	25
Quase sempre	1,3%	1
Sempre	0,6%	0

<i>Questões respondidas</i>	78
<i>Respostas omissas</i>	205

Tabela 07 – **Alguma vez encontrou o site do arquivo indisponível?**



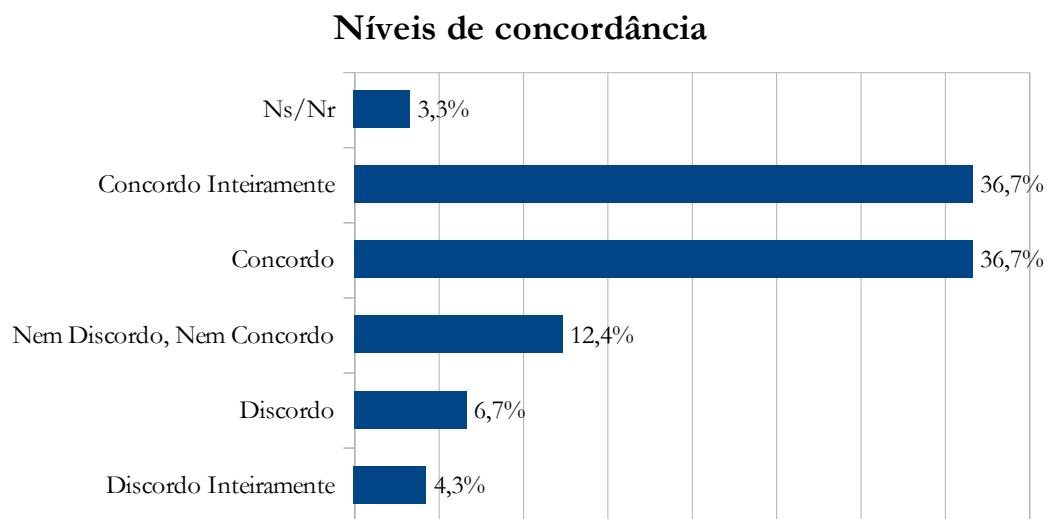
Gráfico 04 – Indisponibilidade do site do arquivo

Quanto à avaliação da qualidade dos sites dos Arquivos da rede DGLAB a maior parte dos inquiridos está satisfeito com o nível de qualidade do mesmo (73,3%), de respondentes que concordam com a afirmação apresentada (36,7%) e aqueles que concordam inteiramente (36,7%). Não discordam nem concordam 12,4% dos respondentes, sendo que 6,7% encontram razões bastantes para discordarem da qualidade dos sítios web da rede DGLAB e 4,3% dos respondentes discordam inteiramente.

No cômputo geral, o nível médio de satisfação percepcionado pelos nossos clientes relativamente à qualidade dos sites web da rede DGLAB é bastante positiva, situando-se na ordem do 79,6% (3,98 na escala de Likert de 1 a 5).

Assinale a resposta que melhor descreve o seu nível de concordância com a afirmação seguinte.

	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns/Nr	Média da Avaliação
Globalmente, o nível de Qualidade do Site é Muito Bom	9	14	26	77	77	7	3,98
Percentagem de respostas	4,3%	6,7%	12,4%	36,7%	36,7%	3,3%	79,6%

Tabela 08 – Avaliação da qualidade do site do arquivo*Gráfico 05 – Nível de concordância com a afirmação - Globalmente o nível de qualidade do site é muito bom*

INSTRUMENTOS DE PESQUISA DOCUMENTAL

1. Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no Arquivo e no Site do Arquivo

Relativamente à utilização dos instrumentos de pesquisa documental disponibilizados pelo Arquivo, (*Tabela 09 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no Arquivo*) constatamos que é aquando da visita presencial aos serviços de Arquivo que os utilizadores procedem a uma utilização mais intensiva dessas ferramentas (51,4%, contra 48,7% que não utilizaram ou não precisaram de utilizar o recurso).

Por outro lado, embora com incidência significativa, 61,9% dos utilizadores do serviço de arquivo online procuram deliberadamente os instrumentos de pesquisa documental

como recurso ao processo de pesquisa. A taxa de não recurso aos instrumentos de pesquisa documental em utilizadores de serviços online é de 38,1%.

Utilizou algum dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo?

Opções de Resposta	Serviços online		Serviços presenciais	
	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência
Sim	61,9%	130	51,4%	38
Não	38,1%	80	48,7%	36
Questões respondidas		210		74
Respostas omissas		73		209

Tabela 09 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo

Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental

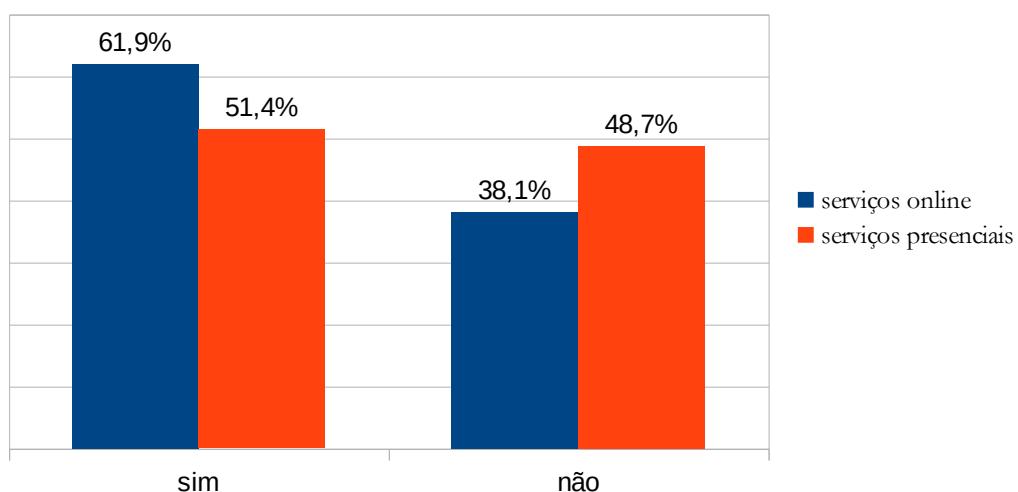


Gráfico 06 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo

2. Arquivos (grupo de Fundos / Coleção documental) Consultados

Não constitui surpresa a predominância dos Registos Paroquiais como fundo preferencial de consulta por parte da maioria dos respondentes.

Quer por via do acesso físico ao Arquivo, quer por acesso remoto ou online, os instrumentos de pesquisa documental dos Registos Paroquiais (documentos anteriores a 1910) ocupam o primeiro lugar no grupo de Fundos / Coleção documental mais consultados com 29,1% de acessos, 48,7% dos respondentes que se deslocaram diretamente ao Arquivo realizaram pesquisa nesses fundos contra 71,9% que já a fazem online.

Esta tendência não se sustenta, contudo, pelos restantes grupos de Fundos/Coleção Documental, sendo apenas possível verificar-se tendência afim ao nível das consultas de Cartórios Notariais, com destaque para a maior incidência de utilizadores dos serviços online com 8,9% contra os 7,7% dos utilizadores dos serviços presenciais.

De resto, concluímos que a consulta de instrumentos de pesquisa documental, com exceção dos Fundos/Coleção Documental dos Arquivos dos Tribunais e Chancelarias Régias, ainda é predominantemente realizado “in loco” em detrimento da pesquisa online.

Qual foi o arquivo (grupo de fundos / coleção documental) consultado?

Opções de Resposta	Serviços online		Serviços presenciais		Total global	
	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência
Registos Paroquiais (Documentos anteriores a 1910)	71,9%	97	48,7%	19	29,1%	116
Cartórios Notariais	8,9%	12	7,7%	3	3,8%	15
Arquivos dos Tribunais	4,4%	6	7,7%	3	2,3%	9
Arquivos da Administração Central	1,5%	2	2,6%	1	0,8%	3
Arquivos da Administração Descentralizada	0,7%	1	2,6%	1	0,5%	2
Pide / DGS	0,0%	0	10,3%	4	1,0%	4
Chancelarias Régias	0,7%	1	0,0%	0	0,3%	1
Inquisição	1,5%	2	2,6%	1	0,8%	3
Ministério do Reino	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Desembargo do Paço	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Coleção Nacional de Fotografia	0,7%	1	2,6%	1	0,5%	2
Coleção António Pedro Vicente	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Conselho Ultramarino	0,7%	1	0,0%	0	0,3%	1
Outro	8,9%	12	15,4%	6	4,5%	18
Questões respondidas	546		264			399

Tabela 10 – Arquivo (grupo de fundos / coleção documental) consultado

2.A Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) Consultado Online

Foram apurados as seguintes respostas relativamente à questão - Qual o Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado online?

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 27 2018 03:19 AM	registro de passaporte de imigrante que veio para o Brasil em 1911.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 13 2018 09:13 PM	Mobilidade demográfica/Processos de Passaportes
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Apr 25 2018 12:43 PM	Arquivos de nascimento
2	Apr 16 2018 03:34 PM	registro de batismo
3	Apr 11 2018 12:53 PM	Coleção documental
4	Feb 14 2018 11:26 AM	dep. II – 105 – E
5	Feb 02 2018 03:06 PM	Certidão de Nascimento
6	Jan 08 2018 09:06 AM	Arquivo das paróquias
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jul 29 2018 12:29 AM	Gavetas
2	Apr 12 2018 09:03 AM	Feitos Findos
3	Feb 02 2018 06:22 PM	registro geral de testamentos

Tabela 11 – Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado (Utilizadores Online)

2.B Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado Presencialmente

pergunta 23 6 respostas

Relativamente ao item Outro tipo de Arquivo consultado presencialmente, foram apurados os seguintes comentários:

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jul 28 2018 04:50 AM	Mitra

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 21 2018 04:15 PM	Fundo da Câmara Municipal de Faro
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 07 2018 10:56 PM	Escola do Magistério Primário de Leiria
Centro Português de Fotografia		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 18 2018 08:48 PM	Aurélio da Paz dos Reis, Foto Alvão
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jan 10 2018 02:16 PM	documental
2	Jan 04 2018 04:25 PM	Mesa da consciência e ordens

Tabela 12 – Outro arquivo (grupo de fundos / coleção documental) consultado (Utilizadores Presenciais)

3. Tipo de Acesso aos Instrumentos de Pesquisa

No cômputo geral, 64,3% dos clientes já conduz / oriente a sua investigação com recurso às bases de dados DIGITARQ (CRAV), pese embora cerca de 21,6% ainda recorrer a outros instrumentos de pesquisa documental (em papel ou em PDF), sendo que apenas 14% refere outro Instrumento de pesquisa documental eletrónico.

Do ponto de vista da análise de respondentes que acederam aos IPD's por via online ou remota, verificamos que 72% desses o fizeram acedendo diretamente às páginas do DIGITARQ (CRAV); 15,9% acederam ao formato PDF, sendo que apenas 12,1% acederam a outro Instrumento de pesquisa documental eletrónico.

Ao analisarmos o tipo de acesso a IPD que os clientes realizam quando se deslocam presencialmente ao Arquivo verificamos que cerca 64,3 % acedeu ao “Instrumento de pesquisa documental eletrónico: DIGITARQ (CRAV)”, sendo que 41 % dos clientes optam por se socorrer dos instrumentos de pesquisa documental em papel e não tanto às outras modalidades de acesso à informação descrita. O “Outro Instrumento de Pesquisa Documental eletrónico” aparecem imediatamente a seguir com 20,5%.

Seleccione o tipo de Instrumento de pesquisa acedidos.

Opções de Resposta	Online		Presencial		Total global	
	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência
Instrumento de pesquisa documental eletrónico:iDIGITARQ (CRAV).	72%	95	38,5%	15	64,3%	110
Outro Instrumento de pesquisa documental eletrónico.	12,1%	16	20,5%	8	14%	24
Outros Instrumentos de pesquisa documental (em papel ou PDF).	15,9%	21	41%	16	21,6%	37
Questões respondidas		132		39		171
Respostas omissas		151		244		395

Tabela 13 – Tipo de instrumentos de pesquisa acedidos

Tipos de instrumentos de pesquisa acedidos

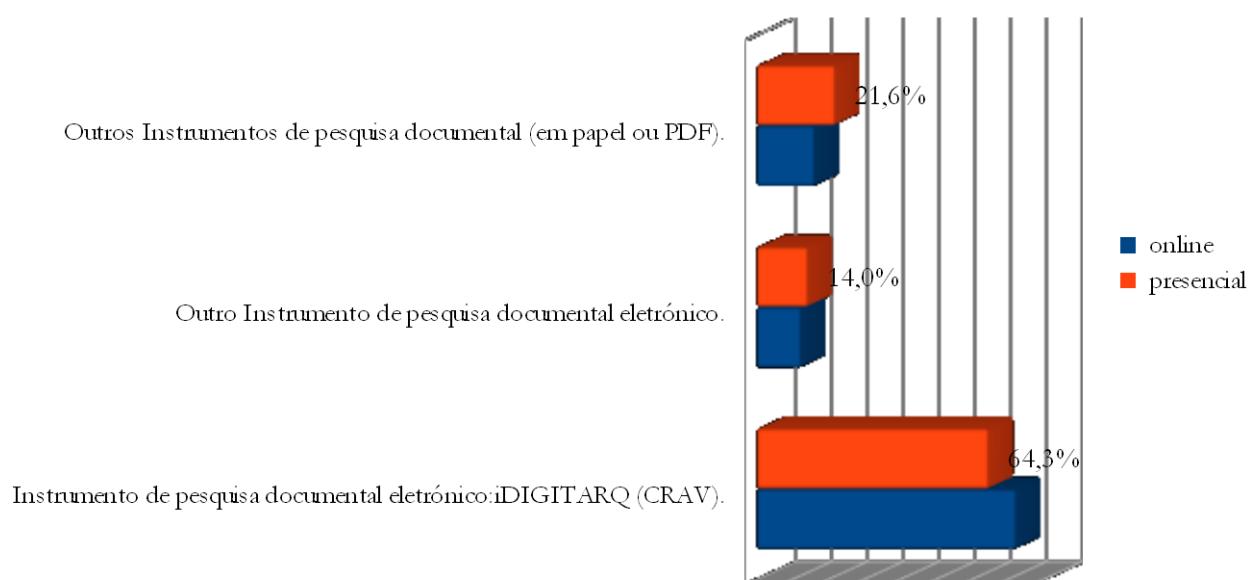


Gráfico 07 – Tipo de instrumento de pesquisa acedidos

Tipo de Instrumento de pesquisa acedido pelos clientes da rede DGLAB



- Instrumento de pesquisa documental eletrónico iDIGITARQ (CRAV).
- Outro Instrumento de pesquisa documental eletrónico.
- Outros Instrumentos de pesquisa documental (em papel ou PDF).

acedido pelos clientes da rede DGLAB

3.A Relativamente ao outro Instrumento de pesquisa documental (consultado em papel ou pdf) a que os respondentes tiveram acesso foram registados 35 comentários:

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 24 2018 01:16 PM	Certidao predial
2	Aug 23 2018 01:35 PM	CONSULTA AO PROCESSO JUDICIAL EM PAPEL
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jul 28 2018 04:51 AM	inventário
2	Jul 13 2018 10:01 AM	inventário
3	Apr 06 2018 01:28 PM	sobre certidao
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 16 2018 01:56 PM	Inventário Registos Paroquiais
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 30 2018 05:37 PM	Catálogos
2	Nov 21 2018 05:15 PM	Inventário do Arquivo Histórico Municipal de Faro
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Aug 23 2018 07:42 PM	Dossiers
2	May 07 2018 03:02 PM	ESCRITURA
3	Apr 23 2018 02:26 PM	LIVROS DE REGISTRO DOS DISTRITOS DE LEIRIS
4	Apr 16 2018 03:34 PM	pdf
5	Apr 09 2018 01:19 PM	digitarq
6	Mar 28 2018 08:24 PM	Certidão de Batismo de 1899 - Só via Distrito
7	Mar 26 2018 04:01 PM	escrituras
8	Mar 12 2018 04:35 PM	Registo de Nascimento
9	Mar 08 2018 11:24 AM	Escrituras

10	Feb 28 2018 12:54 PM	nenhum
11	Feb 20 2018 09:33 PM	Livros
12	Feb 19 2018 02:30 PM	pdf
13	Feb 14 2018 11:27 AM	Um cicerone da Batalha
14	Feb 09 2018 03:02 PM	Pdf
15	Feb 07 2018 11:55 AM	Investigação on line
16	Feb 05 2018 05:40 PM	Livros paroquiais de Veira de Leiria, Marinha Grande e Leiria
17	Feb 02 2018 03:06 PM	Certidão de Nascimento
18	Jan 30 2018 01:21 PM	Papel
19	Jan 29 2018 09:29 PM	Papel
20	Jan 22 2018 07:48 PM	certidao
21	Jan 11 2018 10:40 AM	Papel, Registos paroquiais, etc.
22	Jan 07 2018 10:35 PM	Não sei

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jan 23 2018 01:55 PM	ADVCT

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 01 2018 11:26 AM	livro paroquial

Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional da Torre do Tombo

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jul 29 2018 12:30 AM	As gavetas
2	May 15 2018 10:39 AM	Processo judicial de António Mourão Toscano
3	Jan 10 2018 02:16 PM	sobre padre antonio vieira e os indios marajoaras

Tabela 14 – Outro tipo de Instrumentos de pesquisa documental (em papel ou pdf) consultados

3.B Quanto ao Outro Instrumento de pesquisa eletrónico em Base de Dados foram apurados os seguintes comentários:

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jan 22 2018 01:35 PM	Distarq

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Apr 25 2018 12:44 PM	n/s
2	Apr 11 2018 12:54 PM	Registro de imigração
3	Apr 03 2018 12:34 PM	data e ano de nascimento
4	Feb 26 2018 02:27 PM	N
5	Feb 13 2018 04:32 PM	Registros de nascimento
6	Feb 11 2018 02:46 PM	Inventario
7	Feb 08 2018 01:44 PM	Não me recordo.
8	Feb 01 2018 12:39 PM	Arquivo distrital de Leiria
9	Jan 25 2018 06:10 PM	Não tenho certeza mas retornou um Arquivo JPG

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 09 2018 01:14 AM	registro de batismo
2	Jun 13 2018 02:40 PM	O do site.
3	Jun 10 2018 01:35 PM	O disponível no site.
4	May 02 2018 12:02 PM	Base de dados do ADVRL

5	Mar 26 2018 04:06 PM	O do site.
6	Mar 04 2018 08:34 PM	Página do ADVRL
7	Feb 06 2018 11:42 AM	Base de dados do ADVRL
8	Jan 18 2018 10:16 AM	Base de dados do ADVRL
9	Jan 05 2018 10:28 AM	site do ADVRL
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 29 2018 06:25 AM	pide
2	Feb 16 2018 06:12 PM	https://tombo.pt/f/fnd02#002

Tabela 15 – Outro Instrumento de pesquisa eletrónico em base de dados

4. Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental

4.1 Clientes online

4.1.1 A. O instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação

Questionados sobre se “o Instrumento de pesquisa documental permite uma busca conveniente da informação”, 35,1% dos respondentes que utilizaram preferencialmente o acesso online concordam inteiramente e 32,1% concordam com a afirmação apresentada. Não discordam, nem concordam com esta afirmação 13%, 13% discordam e 6,1% discordam inteiramente. A média na avaliação de satisfação desta variável é de 3,78 (75,5%).

4.1.2 B. Os resultados apresentados pelo instrumento de pesquisa documental são precisos

Os Instrumentos de pesquisa documental são precisos para 35,1% dos clientes online, sendo que 32,1% concordam com a afirmação feita. Para 18 respondentes, cerca de 13,9% não concordam nem discordam. Discordam desta afirmação 11,5% e discordam inteiramente 3,9%. A média no rating de satisfação desta variável é de 3,87 (77,4%), a média de avaliação *mais alta* no conjunto das afirmações apresentadas.

4.1.3 C. O instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação

Quanto à capacidade de resposta para as necessidades específicas de cada cliente online, constamos que 34,6% concordam inteiramente e concordam. Não discordam nem concordam 9,2% e discordam 13,9%. Discordam inteiramente 7,7%. A média na avaliação de satisfação desta variável é de 3,75 (75,5%).

4.1.4 D. O instrumento de pesquisa documental é intuitivo

Instados a manifestarem a opinião sobre o nível de intuição do instrumento de pesquisa, 29,7% concordam inteiramente, sendo que 34,4% concordam com a afirmação proposta. Não concordam nem discordam 18%. Discordam 10,2% e discordam inteiramente 7%. Dos respondentes 0,8% não sabem ou não responderam à questão. A média no rating de satisfação desta variável é de 3,70 (74%).

4.1.5 E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente

Quanto ao recurso relativo à ajuda disponível no site, 26,2% concordam inteiramente com a afirmação prestada e uma elevada percentagem de respondentes, cerca de 34,4% concordam. Por outro lado, não discordam nem concordam 17,7%. Discordam 15,4% e discordam inteiramente 10,8%. Esta questão não foi tida em consideração por 0,8% dos respondentes. A média na avaliação de satisfação desta variável é de 3,45 (69%), constituindo-se assim como a média *mais baixa* no conjunto das afirmações apresentadas, mantendo portanto o mesmo registo do último relatório.

Assinale a resposta que melhor descreve o seu nível de concordância com as afirmações seguintes.

	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns/Nr	Média de avaliação
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	8	17	17	42	46	1	3,78
B. Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	5	15	18	45	46	1	3,87
C. O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	10	18	12	45	45	0	3,75
D. O Instrumento de pesquisa documental é	9	13	23	44	38	1	3,70

intuitivo.							
E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	14	20	23	38	34	1	3,45
Questões respondidas							132
Respostas omissas							151

Tabela 16 – Avaliação dos instrumentos de pesquisa documental online

4.2 Qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico

Relativamente à qualidade do Instrumento de pesquisa documental eletrónico, os resultados obtidos para a avaliação do nível de qualidade permitem aferir os seguintes valores: 32,6% considera o nível de qualidade muito bom; a grande maioria dos respondentes considera bom (39,4%); 14,4% considera o Instrumento de pesquisa documental como nem bom nem mau; para 8,3% a qualidade é má e, por fim, para 5,3%, a opinião é que a qualidade é muito má.

No cômputo geral, os clientes online que procederam a pesquisa documental eletronicamente avaliaram a qualidade com uma valoração de 3,86 (77,2%).

Tendo em consideração a sua experiência com o Instrumento de pesquisa documental eletrónico, como avalia o nível de qualidade?

	Muito Mau	Mau	Nem Mau, nem Bom	Bom	Muito Bom	Média
Nível de Qualidade	7	11	19	52	43	3,86
Percentagem de respostas	5,3%	8,3%	14,4%	39,4%	32,6%	77,2%
Questões respondidas						132
Respostas omissas						151

Tabela 17 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico

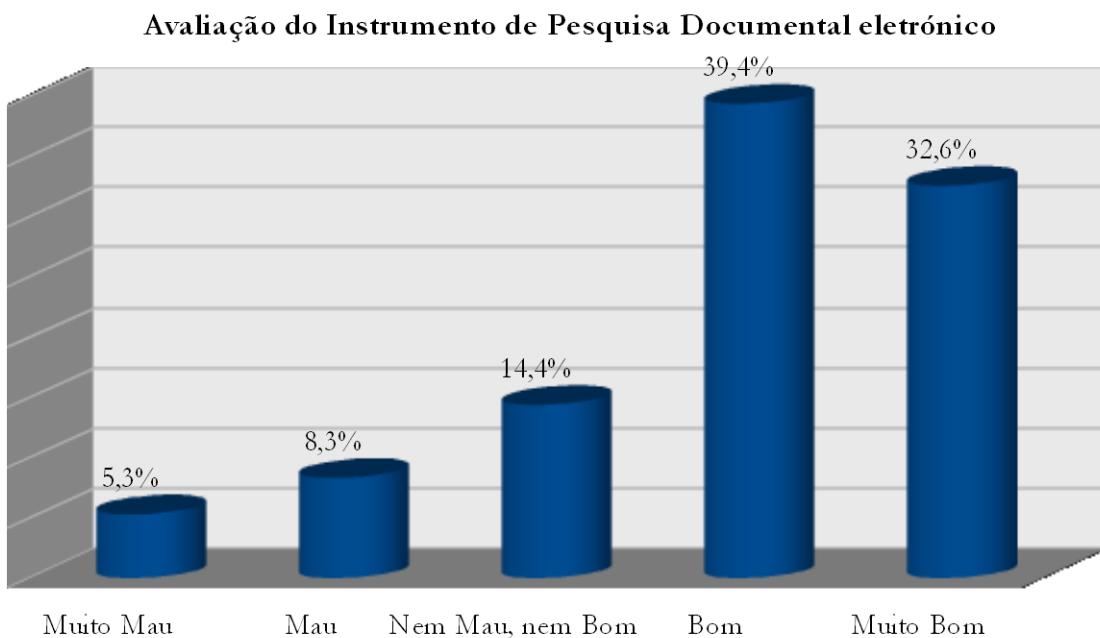


Gráfico 09 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico

4.3 Clientes presenciais

4.3.1A Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação

Observa-se que 51,4% dos clientes presenciais concordam inteiramente com a afirmação proposta, sendo que 25,7% concorda. Não discorda nem concorda 8,6%. Cerca de 11,4% discorda, e discordam inteiramente 2,9% dos respondentes. No cômputo geral, a variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 4,11 (82,3%).

4.3.2B Os instrumentos de pesquisa documental são precisos

Os instrumentos de pesquisa documental são precisos para 57,6% que concordam inteiramente com a afirmação, sendo que também concordam 21,2%. Não obstante 9,1% dos clientes presenciais não concordam nem discordam, 9,1% discordam e 3,1% discordam inteiramente. No conjunto de afirmações apresentadas constitui a média de avaliação mais elevada. (4,21 – 84,2%).

4.3.3C As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas

Relativamente às várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental constata-se que 43,8%, dos clientes presenciais concordam inteiramente, sendo que 31,3% concordam. Não concordam nem discordam 9,4%. Discordam 12,5% e discordam em absoluto apenas 3,1%. No cômputo geral, a variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 4 (75,3%).

4.3.4D Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos

A variável que menos satisfaz os inquiridos com experiência presencial no arquivo diz respeito à capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental. No cômputo geral obtém uma avaliação de 3,76 (75,3%), a variável com uma média de satisfação mais baixa. Não obstante 29,4% concorda inteiramente com a afirmação sendo que 38,2% concordam. Não discordam nem concordam 14,7%. Discordam 14,7% e discordam inteiramente 2,9%.

Assinale as respostas que melhor descrevem o seu nível de concordância com as afirmações seguintes.

Opções de Resposta	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns /Nr	Média de Avaliação
--------------------	-----------------------	----------	----------------------------	----------	-----------------------	--------	--------------------

A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	1	4	3	9	18	0	4,11
B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	1	3	3	7	19	0	4,21
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	1	4	3	10	14	0	4
D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.	1	5	5	13	10	0	3,76
Questões respondidas							35
Respostas omissas							248

Tabela 18 – Avaliação dos instrumentos de pesquisa documental presenciais

4.4 Qualidade do instrumento de pesquisa documental (clientes presenciais)

Questionados sobre o nível de qualidade do Instrumento de Pesquisa Documental, o inquérito revelou que 48,6% dos clientes presenciais com acesso aos instrumentos “in loco” avalia o item como Muito bom, sendo que 28,6% refere que o nível de qualidade é bom. Considera como nem bom nem mau cerca de 14,3%, 5,7% aponta como mau e 2,9% afirma que a qualidade é muito má.

A avaliação de qualidade deste item aferido pelos clientes presenciais obteve uma valoração de 4,14 (82,6%), consideravelmente superior à avaliação produzida pelos clientes online sobre o mesmo item, i.e. 3,86 (77,2%).

Tendo em consideração a sua experiência com o instrumento de pesquisa documental, como avalia o nível de qualidade?

	Muito Mau	Mau	Nem Mau, nem Bom	Bom	Muito Bom	Média de avaliação
Nível de Qualidade	1	2	5	10	17	3,85
Percentagem de respostas	2,9%	5,7%	14,3%	28,6%	48,6%	77%
Questões respondidas						35
Respostas omissas						248

Tabela 19 – Avaliação da qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais

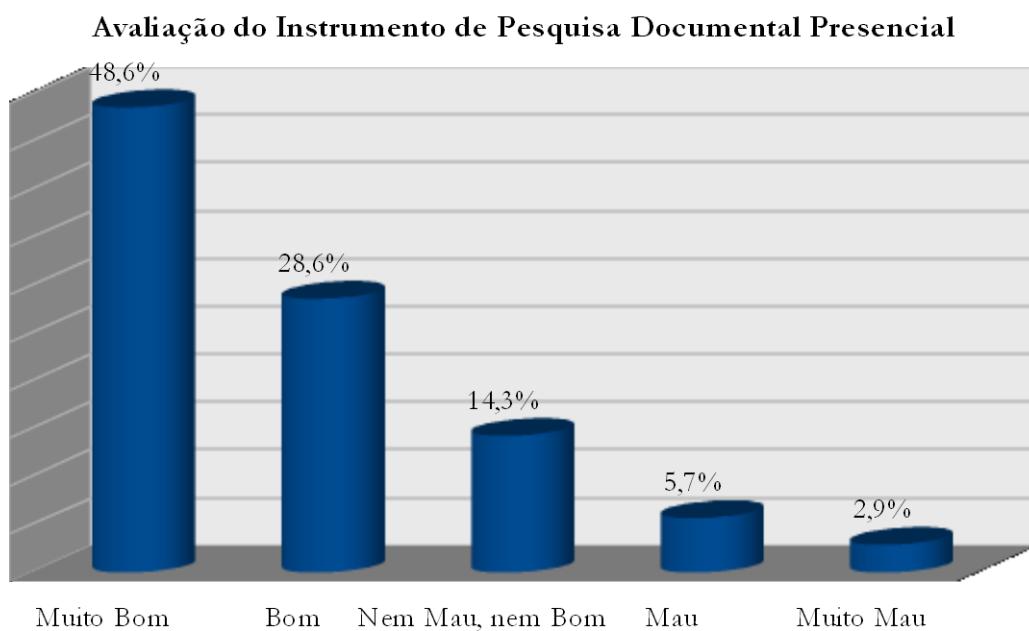


Gráfico 10 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental presenciais

5. Áreas de Melhoria Identificadas

5.1 Instrumentos de pesquisa documental online

Quando questionados sobre que áreas consideram ser alvo prioritário de melhoria, a grande percentagem dos clientes online direciona-se para a área E – “A informação de ajuda disponível no site é suficiente” - com 30,3%, seguidamente a área A “O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação” com 21,2%. Para 18,9% o “O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação” (área C) . Cerca de 16,7% considera o “Instrumento de pesquisa documental é intuitivo” (área D).

Por fim, 12,9% considera que os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos (área B).

Níveis de concordância - instrumentos de pesquisa documental online

Afirmiação	Percentagem de respostas	Frequência
A - O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.	21,2%	28
B - Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	12,9%	17
C - O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	18,9%	25
D - O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.	16,7%	22
E - A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	30,3%	40
<i>Questões respondidas</i>		132
<i>Respostas omissas</i>		151

Tabela 20 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental online

Áreas prioritárias para melhoria

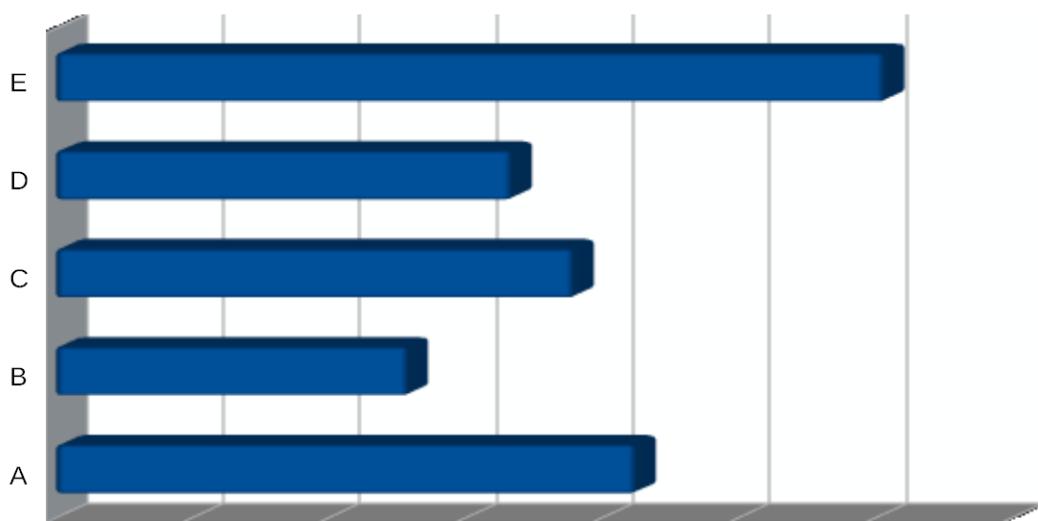


Gráfico 11 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental online

5.2Instrumentos de pesquisa documental presenciais

O inquérito revelou que 37,1% dos respondentes com experiência “in loco” considera como alvo prioritário de melhoria o item C indicando uma melhor adequação das várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental. Para 28,6% o desejo de uma maior capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documenta. Com cerca de 25,7% os aspectos ligados à rapidez na busca da informação. Por último 8,6% aponta o item B, relativa à precisão dos instrumentos de pesquisa.

Indique uma área, das acima identificadas como A, B, C e D, que considere prioritária para ser alvo de melhoria.

Opções de Resposta	Percentagem de Respostas	Frequência
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	25,7%	9
B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	8,6%	3
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	37,1%	13
D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.	28,6%	10
<i>Questões respondidas</i>	35	
<i>Respostas omissas</i>	1248	

Tabela 21 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental presenciais

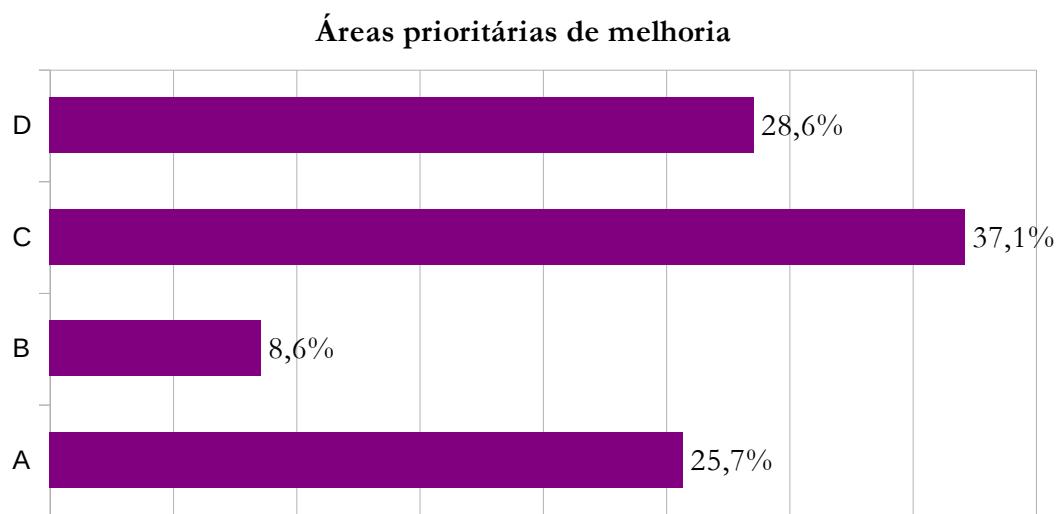


Gráfico 12 – Áreas de melhoria identificadas; Instrumentos de pesquisa documental presenciais

Análise Comparativa de resultados. Grupo III: Índice de Satisfação relativo aos Instrumentos de Pesquisa Documental¹

Tal como no inquérito dos anos transatos, de modo a avaliar o contributo relativo de cada arquivo para o índice de satisfação Global dos clientes da DGLAB, aplicamos um conjunto de critérios com vista à uniformização das diversas amostragens obtidas, o que nos permite produzir uma ordenação hierarquizada desses contributos.

Em termos globais, o nível médio de satisfação dos clientes DGLAB para com os Instrumentos de Pesquisa Documental é de 3,87 (77,3%), sendo que os utilizadores que se deslocam presencialmente aos arquivos e interagem diretamente com os mesmos manifestam um índice médio de satisfação mais elevado 4,02 – 80,5% na escala de 0 a 100 – do que aqueloutros que interagiram com ferramentas afim por via eletrónica 3,71 (74,2% na escala de 0 a 100).

5.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais

Interessa também aferir quais os arquivos que, individualmente, melhores índices de satisfação apresentam no concorrente à qualidade percecionada pelos clientes relativamente aos instrumentos de Pesquisa Documental que utilizaram para acederem à informação desejada.

Importa referir que o índice de satisfação na vertente Pesquisa Documental presencial, em 2018, obteve uma valoração média de 4,02 (80,5%), contra 3,83 (76,6%) registado em 2017, o que representa uma taxa de variação positiva de 5,03 pontos percentuais.

¹ Dado que nem todos os arquivos conseguiram coletar um número mínimo de, pelo menos, 30 respostas ao inquérito, tornou-se necessário introduzir nesta análise um conjunto de critérios que permitisse uniformizar as diversas amostragens obtidas e mais facilmente estabelecer o peso relativo do contributo de cada arquivo nos resultados acima apresentados e, ao mesmo tempo, permitir uma ordenação hierarquizada desses contributos. Assim, numa amostra de dados N=18(universo arquivos DGLAB), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optamos por agrupar diversas subamostras da seguinte forma N=3, com respondentes igual ou superior a 30: ponderar a amostra com o fator 5; N=3, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderar a amostra com o fator 3. N=12 com respondentes menor que 10: ponderar a amostra com o fator 1. Após calculo da média dos resultados obtidos no conjunto dos campos em análise, multiplicar esse resultado pelo valor da ponderação atribuída (5, 3 ou a de acordo com a frequência de respostas =>30, < 30 >10 e < 10); somar os resultados de N1 a N18 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.

O Arquivo Distrital de Vila Real e Leiria ocupam a melhor valoração de entre as 18 unidades orgânicas da DGLAB.

	A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.		B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.		C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.		D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.		
Arquivos	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média
Vila Real	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00
Leiria	4,18	22	4,35	20	4,00	21	4,19	21	4,88
ANTT	4,67	3	4,33	3	3,67	3	2,00	3	3,67
V.Castelo	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00
Aveiro	5,00	2	5,00	2	5,00	2	4,50	2	4,88
Bragança	2,00	3	2,00	3	1,00	1	1,67	3	1,67
Évora	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00
Faro	4,00	2	4,50	2	4,00	2	3,00	2	3,88
Beja	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
C.Branco	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
AHU	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CPF	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Porto	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Viseu	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Guarda	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Santarém	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Setúbal	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Portalegre	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Tabela 22 – Índice de Satisfação. Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais: Resultados desagregados por unidade orgânica

Uma vez aplicados os critérios definidos, obtemos os resultados descritos na Tabela 23. Constatamos que Vila Real, Leiria e ANTT, contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação no que se refere à qualidade dos Instrumentos de Pesquisa Documentais Presenciais.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Vila Real	5,00	25,00	0,234	23,41
Leiria	4,18	20,90	0,196	19,57
ANTT	3,67	18,35	0,172	17,18
V.Castelo	5,00	15,00	0,140	14,05
Aveiro	4,88	14,64	0,137	13,71
Bragança	1,67	5,01	0,047	4,69
Évora	4,00	4,00	0,037	3,75
Faro	3,88	3,88	0,036	3,63
Beja	0,00	0,00	0,000	0,00
C. Branco	0,00	0,00	0,000	0,00
AHU	0,00	0,00	0,000	0,00
CPF	0,00	0,00	0,000	0,00
Porto	0,00	0,00	0,000	0,00
Viseu	0,00	0,00	0,000	0,00
Guarda	0,00	0,00	0,000	0,00
Santarém	0,00	0,00	0,000	0,00
Setúbal	0,00	0,00	0,000	0,00
Portalegre	0,00	0,00	0,000	0,00

Tabela 23 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais

5.3 Instrumentos de pesquisa documental online

Tal como foi referido anteriormente, no ponto 9, o nível médio de satisfação dos clientes para com os Instrumentos de Pesquisa Documentais online situa-se na ordem dos 3,71 (74,2% na escala de 0 a 100).

Arquivos	A. O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.		B. Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.		C. O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.		D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos		E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente.		Média
	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	
Vila Real	4,44	16	4,56	16	4,44	16	4,13	15	4,13	15	4.20
Leiria	3,88	58	4,05	57	3,88	58	3,80	55	3,60	58	3.84
ANTT	3,59	22	3,45	22	3,45	22	3,68	22	3,00	22	3.44

V.Castelo	3,85	6	4,33	6	4,33	6	3,33	6	3,50	6	3,87
Aveiro	3,67	3	3,33	3	3,00	3	3,67	3	3,33	3	3,40
Bragança	3,38	8	3,25	8	3,43	7	3,38	8	2,88	8	3,26
Beja	5,00	1	5,00	1	4,00	1	5,00	1	5,00	1	4,80
Porto	5,00	1	5,00	1	5,00	1	4,00	1	4,00	1	4,60
Évora	4,00	1	4,00	1	5,00	1	4,00	1	4,00	1	4,20
C.Branco	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00
AHU	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00
CPF	3,00	2	3,50	2	3,00	2	2,50	2	3,50	2	3,10
Guarda	3,00	8	3,13	8	3,00	8	3,13	2	3,50	2	3,05
Santarém	1,50	2	1,50	2	1,33	3	2,50	2	1,00	1	1,57
Faro	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Viseu	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Portalegre	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Setúbal	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Tabela 24 – Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online: Resultados desagregados por unidade orgânica

Da análise da tabela 25, e depois de aplicados os critérios de uniformização para efeitos comparativos, registamos que as unidades orgânicas que contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação de 3,71, são os Arquivos de Vila Real, Leiria, ANTT e Viana do Castelo.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Vila Real	4,20	21,00	0,177	17,75
Leiria	3,84	19,20	0,162	16,23
ANTT	3,44	17,20	0,145	14,54
V.Castelo	3,87	11,61	0,098	9,81
Aveiro	3,40	10,20	0,086	8,62
Bragança	3,26	9,78	0,083	8,27
Beja	4,80	4,80	0,041	4,06
Porto	4,60	4,60	0,039	3,89
Évora	4,20	4,20	0,035	3,55
C. Branco	4,00	4,00	0,034	3,38
AHU	4,00	4,00	0,034	3,38
CPF	3,10	3,10	0,026	2,62
Guarda	3,05	3,05	0,026	2,58
Santarém	1,57	1,57	0,013	1,33
Faro	0,00	0,00	0,000	0,00
Viseu	0,00	0,00	0,000	0,00
Setúbal	0,00	0,00	0,000	0,00
Portalegre	0,00	0,00	0,000	0,00

Tabela 25 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online

I. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Prestação de outro tipo de Serviço / Informação

Do total de respondentes 58,6% afirma ter solicitado a prestação de um serviço/informação, contra 41,3% que não solicitaram qualquer informação adicional.

Solicitou a prestação de qualquer outro tipo de serviço / informação?

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Sim	58,6%	166
Não	41,3%	117
Questões respondidas		283
Respostas omissas		0

Tabela 26 – Prestação de outro tipo de serviço / informação

licitou a prestação de qualquer outro tipo de serviço/informação

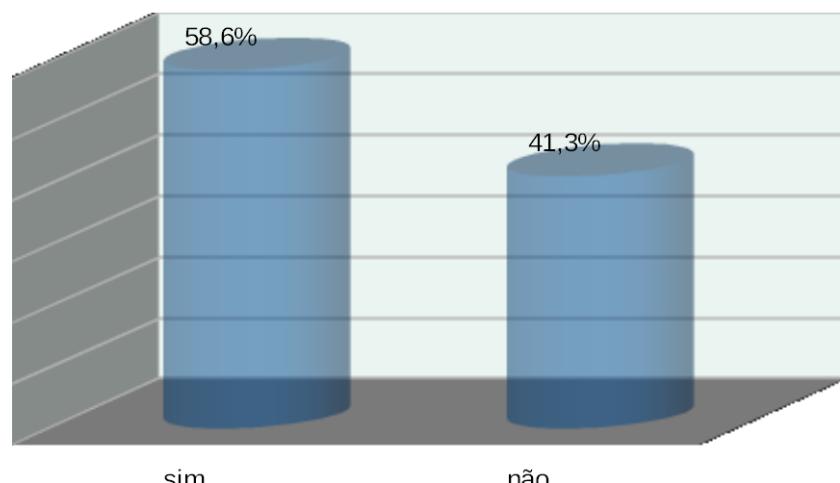


Gráfico 13 – Prestação de outro tipo de serviço / informação

Identificação de outro Serviço / Informação solicitado

Os pedidos para “reprodução de documentos a efetuar pelo Arquivo”, representam 52,4%, 20,5% para “requisição para consulta de documentos” cerca de 18,7% representam “pedidos de pesquisa a efetuar pelo Arquivo”, 6% correspondem a “Outro/Pedidos múltiplos”. Com uma representatividade de apenas 2,4% temos os pedidos para a “reserva de documentos para consulta no Arquivo”.

Que outro serviço / informação solicitou?

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Requisição para consulta de documentos	20,5%	34
Reserva de documentos para consulta no Arquivo	2,4%	4
Reprodução de documentos a efetuar pelo Arquivo	52,4%	87
Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo	18,7%	31
Outro / Pedidos múltiplos	6%	10
Questões respondidas		166
Respostas omissas		117

Tabela 27 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado

Que outro serviço / informação solicitou?

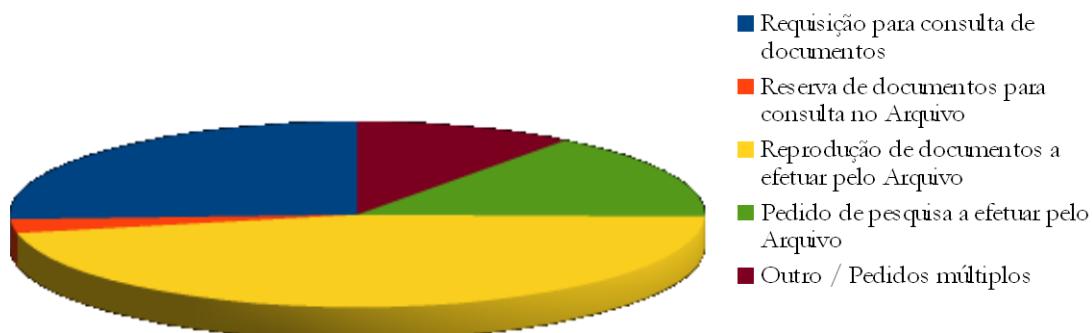


Gráfico 14 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado

Quanto aos pedidos apresentadas pelos respondentes que assinalaram a variável “Outros / Pedidos múltiplos”, importa referir que o grosso das solicitações, giram em torno de informação sobre os registos paroquias (batismo); procedimentos para pedidos de pesquisa; pedidos de pesquisa de informação através dos serviços do próprio arquivo; pedidos de ajuda e orientação na investigação a fundos arquivísticos ou pedidos de informação sobre procedimentos para cedência de documentos para fins expositivos de âmbito institucional.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 05 2018 10:28 AM	Informações gerais de como proceder
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 13 2018 09:14 PM	Reprodução de documentos
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 14 2018 11:51 AM	Novamente disponibilizar a tela para que eu efetue outro modo de pagamento do serviço
2	Apr 09 2018 01:21 PM	informação sobre assuntos ainda não digitalizados ou pouco legíveis
3	Feb 28 2018 03:19 PM	certidao
4	Feb 20 2018 03:14 PM	fotos do livro de João Cabral "O teatro amador em Leiria"

5	Jan 26 2018 03:36 PM	Envio do documento pelo correio
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Feb 22 2018 04:12 PM	Solicitei informações sobre forma e preço de remessa de certidão de nascimento para o Brasil.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 08 2018 04:13 AM	Informação sobre Registros paroquiais não localizados online.
2	Mar 28 2018 03:49 AM	Informações diversas e registro de baptismo

Tabela 28 – "Outro" Serviço / Informação solicitado ou, quais os "Pedido múltiplos" solicitados

Obtenção do Serviço / Informação requeridos

Globalmente, a obtenção do serviço/informação foi conseguida por 74,1% dos inquiridos, sendo que, 13,9% não conseguiram de todo obter o serviço/informação que pretendiam e 12,1% conseguiu obter apenas *em parte* a informação que pretendia.

Conseguiu obter o serviço / informação que solicitou?

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Sim	74,1%	123
Não	13,9%	23
Apenas em parte	12,1%	20
Questões respondidas		166
Respostas omissas		117

Tabela 29 – Obtenção do serviço / informação requeridos

Consegui obter o serviço/informação que solicitou?

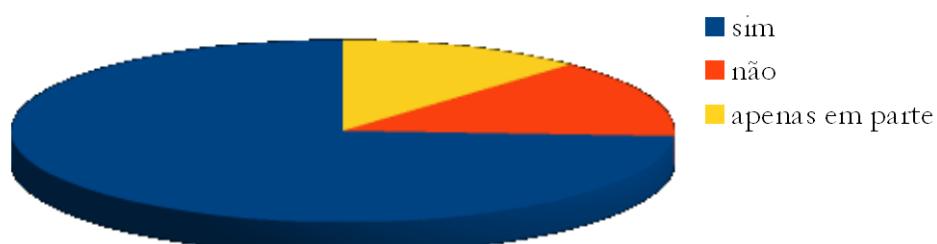


Gráfico 15 – *Obtenção do serviço / informação requeridos*

Análise específica do desempenho dos serviços por área de atividade

Para melhor e mais completa explicação dos valores obtidos na Tabela n.º 29 acima representada e mais clara compreensão dos valores apurados relativamente a cada um dos serviços, procedemos ao cruzamento das variáveis constantes da questão “Que outro serviço / informação solicitou?” com as variáveis constantes das questões a seguir descriminadas:

- a) Conseguiu obter o serviço / informação que solicitou?
- b) Razão da não prestação, ou apenas prestação em parte do serviço / informação que solicitou
- c) Tempo considerado aceitável aguardar pela receção do serviço / informação
- d) Níveis de concordância.
- e) Áreas prioritárias para serem alvo de melhoria

4.1 Conseguiu obter o serviço / informação que solicitou?

Dos 20,5% dos respondentes que assinalaram a variável “Requisição para consulta de Documentos”, 65,9% afirmam ter conseguido o pretendido, 21,4% não obtiveram resposta favorável, sendo que a maior parte dos respondentes afirma ter recebido apenas em parte (30,4%).

Relativamente à componente de serviço / informação “Reserva de documentos para consulta no Arquivo” dos 2,4% que responderam à questão, 83,3% afirmam ter conseguido o que pretendiam e 1,0% que conseguiram obter “apenas em parte” e apenas 3,6% não conseguiu.

Dos 52,4% de respondentes que assinalaram a variável “Reprodução de documentos a efetuar pelo arquivo”, 77,2% afirmam ter conseguido obter o solicitado, 17% não obtiveram uma resposta favorável e 10,9% respondem que o que pretendiam foi respondido “apenas em parte”, pelos serviços de Arquivo.

Quanto ao “Pedido de Pesquisa a efetuar pelo Arquivo” (18,7%), 67,6% obtiveram uma resposta favorável ao pretendido, 18,9% não viu satisfeita a sua pretensão apenas 13,5% afirma que o pedido foi satisfeito “apenas em parte”.

Por último, dos 6% inquiridos que centraram as suas respostas na componente de serviço / informação “Outro / Pedidos múltiplos”, 38,5% afirmam terem conseguido obter o pretendido; 38,5% referem não terem conseguido obter o serviço / informação e 23,1% afirmam terem conseguido obter “apenas em parte”.

	<u>Requisição para consulta de Documentos</u>	<u>Reserva de Documentos para consulta no Arquivo</u>	<u>Reprodução de Documentos a efetuar pelo Arquivo</u>	<u>Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo</u>	<u>Outro / Pedidos múltiplos</u>	<u>Total de respostas</u>
<u>Sim</u>	65,9% 27	83,3% 5	77,2% 71	67,6% 25	38,5% 5	70,4% 133
<u>Não</u>	19,5% 8	0,0% 4	12% 11	18,9% 7	38,5% 5	16,4% 31
<u>Apenas em parte</u>	14,6% 6	16,7% 1	10,9% 10	13,5% 5	23,1% 3	13,2% 25
<u>Total de respostas</u>	41	6	92	37	13	189

Tabela 30 – Distribuição do desempenho dos serviços por área de atividade

Distribuição do desempenho dos serviços por área de atividade

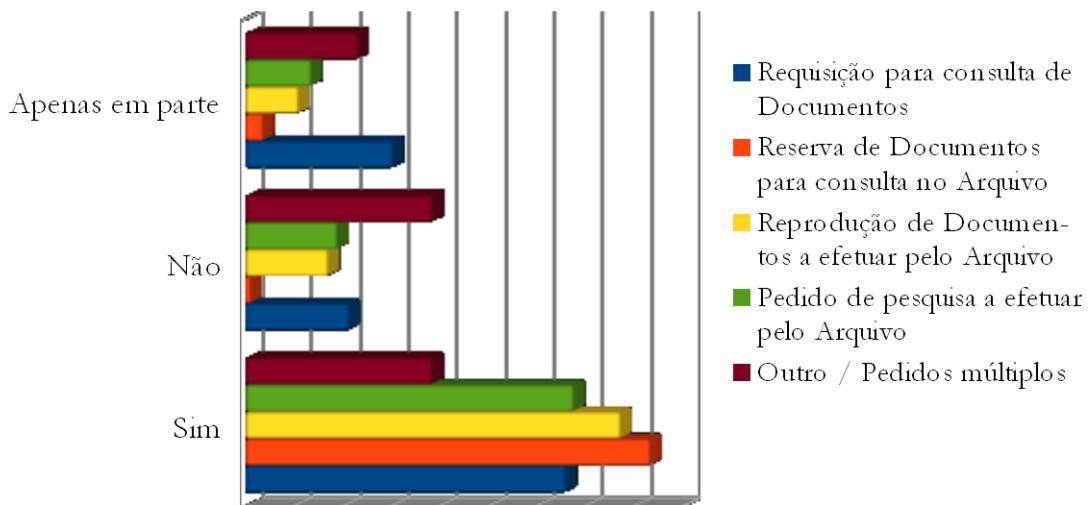


Gráfico 16 – Distribuição do desempenho dos serviços por área de atividade

4.2 Razão para a não prestação do serviço / informação requerido

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Feb 27 2018 04:53 PM	desconhecimento
2	Jan 22 2018 01:41 PM	Pedir o email do cartório de registro civil e não obtive resposta.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 10 2018 11:52 AM	Solicitei uma certidão em Bragança há mais de um mes, e não obtenho resposta. Bragança
2	Aug 13 2018 03:46 PM	Para simples reprodução de um arquivo digital, o acesso poderia ser instantaneo apos pagamento. Para solicitar pesquisa, demora pois depende dos recursos humanos que não são adequados a demanda isso é compreensível porém se o arquivo está on line o acesso poderia ser imediato após pagamento. Atualmente tem que esperar 30 dias uteis que são quase 2 meses pra começar a ser atendido.
3	Jul 28 2018 04:54 AM	Pouca competência técnica e profissional.
4	Jul 13 2018 10:04 AM	Não foi encontrado o solicitado.
5	Apr 06 2018 01:30 PM	eu passei todos os dados e em poucos minutos me disseram que foi negado
6	Apr 04 2018 01:01 PM	porque eu estou solicitando a certidão de batismo da minha avo faz 4 meses e a resposta é sempre a mesma yem que aguardar. depois diz que não existe, o que eh impossivel pois todos os meus tios irmaos da minha avo tem certidão e todos nos ja fomos inclusive para local que e estuvaís da vilarica, conselho de moncorvo e consta no embarque passaporte adeganha tb , eu ja fiz ate reclamação no irn mas não adiantou entao se puderem me ajudar porque meus documentos estão prontos e eu vou perder a validade por uma deficiencia de voceis. meu nome é debora conceição bernardes e meu telefone é 55-11 996149388- email debora.coachesaude@gmail.com
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 12 2018 02:52 PM	Porque o pedido de serviço em on line ou por sistema electrónico não é acessível.
2	Jun 13 2018 09:15 PM	Pelo absurdo de que os documentos tem menos de 100 anos.

3	May 03 2018 11:48 AM	Formulário on line pouco interativo apesar da recepção do resultado da pesquisa. necessidade de preencher novamente formulário de reprodução com os itens da pesquisa já anteriormente realizada.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Aug 28 2018 07:54 PM	O documento não foi encontrado
2	Aug 23 2018 03:55 PM	Após fazer uma pesquisa em todos os livros paroquias e não ter encontrado a certidão que procuro, eu disse a pessoa que estava respondendo aos meus inquéritos que preciso de ajuda interna para encontrar os documentos. Não tipo de informação foi solicitado a respeito de um meio de pesquisa para que eu possa suceder em minhas pesquisas.
3	Aug 16 2018 05:44 AM	Tive dificuldade em realizar algumas tarefas como por exemplo validar pagamento (pelo pessoal). Estava escrito que havia sido realizado o pagamento via cartão de crédito mas não houve débito algum. E também não havia informação no que deveria fazer em tal situação.
4	Jul 10 2018 09:33 PM	Não sei.
5	Jun 14 2018 11:54 AM	Não sei, pois não consigo contato nem por telefone com o arquivo distrital de Leiria
6	Jun 12 2018 10:54 AM	Não me foi dado opções de pesquisas.
7	May 14 2018 10:02 PM	A senhora Maria de Fátima Marques a princípio não havia me informado completamente a respeito da minha solicitação. Ao final após eu ter escrito a ela que iria relatar o ocorrido por meio deste inquérito, ela finalmente respondeu às minhas dúvidas.
8	May 11 2018 03:47 PM	A assistente Maria Fátima Marques que respondeu ao meu email, enviou-me 3 respostas, uma delas com um anexo dizendo que encontrou o documento e que eu deveria fazer o pagamento para obter a certidão apostilhada e pagar também o envio da mesma pelo correio. Depois que eu paguei e enviei o comprovante para a senhora Marques, ela enviou-me várias vezes um mesmo email com um texto pronto dizendo que eu deveria ir ao site do Ministério Público para me informar sobre apostilha. Agora fiz o pagamento de €20,50 e ela não me responde se esse pagamento será válido quando eu pedir a certidão na PGR.
9	May 07 2018 09:41 PM	fui direcionado para o Distrito de Portalegre
10	Apr 25 2018 12:47 PM	Efetuei o pedido do documento via e-mail, paguei a taxa e enviei o comprovante. O funcionário não responde mais o meus e-mail e não tenho certeza se o documento foi enviado.
11	Apr 20 2018 01:06 PM	o arquivo não dispõem ainda de todos os registos do Distrito digitalizado, apenas de 3 dos 16 concelhos. O que não permitiu que fizéssemos uma busca completa. Infelizmente obtive resposta negativa de acordo com os arquivos disponíveis até o momento
12	Feb 21 2018 03:10 PM	Solicitaram informação que corresponde à informação que quero obter, pelo que não a posso fornecer
13	Feb 20 2018 03:17 PM	O Arquivo não possui a documentação pedida.
14	Feb 04 2018 01:44 AM	A solicitação (feita em 2017-05-24-SDC Certidões), Certidão de Raul Fernandes das Neves, confirmada, e-mails com a Senhora Maria de Fátima Marques, cópia do boleto pago em Lisboa enviado via e-mail conforme solicitado, endereço no Brasil para enviarem a Certidão enviado via e-mail, valor pago (transferência nacional) : 18,80 Euro - 2017-11-07/ N.CAIXA: 0035/0260/02 NIB DESTINO: 0781 0112 0112 0013 3282 6 - Favor confirmarem o pagamento. Obrigado.
15	Jan 26 2018 03:38 PM	Aguardo resposta
16	Jan 25 2018 06:13 PM	Ainda não foi concluído. Houve solicitação de complementação da informação requerida
17	Jan 22 2018 07:55 PM	Faltou registro de batismo ! Sinto-me extremamente lisonjiado pelo serviço prestado .. Sra. D. Maria dos Anjos um doce de pessoa extremamente amável e atenciosa ... Dra. Fatima super atenciosa .
18	Jan 22 2018 03:01 PM	Faltou informações de minha parte
19	Jan 10 2018 12:07 PM	Por que eu não possuo as informações corretas para a pesquisa.
20	Jan 07 2018 10:40 PM	Não sei
21	Jan 05 2018 12:08 PM	Os documentos que procurava não existem no Arquivo

22	Jan 03 2018 06:52 PM	Acredito que talvez outras perguntas poderiam ter sido feitas afim de se localizar o documento solicitado.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jan 08 2018 06:16 PM	Nunca me foi enviada a informação mesmo após ter realizado o pagamento solicitado. E de ter enviado vários emails a relembrar a situação.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 08 2018 04:15 AM	O Sr Diretor, à época, não soube informar a localização dos livros paroquiais que buscava pesquisar.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jul 11 2018 03:46 AM	Porque informaram que o(s) livro(s) de registo de Nascimento/Batismo/da freguesia Vila Verde, concelho Braga não se encontra(m) incorporado(s) neste Arquivo Distrital, pelo que deveria dirigir o meu pedido à/ao Arquivo Distrital de Braga.
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 21 2018 08:04 PM	Solicitei informação sobre a possibilidade de obter cópia de documento em imagem de alta
2	Aug 06 2018 12:11 PM	Depois de pago o serviço de reprodução, deixei de receber feedback.
3	May 15 2018 10:43 AM	Primeiramente, pude consultar o documento, mas com a mudança do conservador o acesso ao documento tem sido negada, porque dizem que está em mau estado. Embora eu já o tenha consultado anteriormente.
4	Mar 08 2018 01:57 PM	Certidão de 1945. Disseram-me que receberia o orçamento dentro de 1 /2 dias , já lá vão 3 e nem sequer consigo que atendam o telefone.
5	Feb 20 2018 02:57 PM	o funcionário disse-me para preencher um requerimento em papel e deixar a morada que depois enviariam para casa o documento pedido. Acontece que nem mandaram nada nem disseram que não tinham encontrado, logo não sei se o meu pedido chegou ou não a avançar
6	Feb 02 2018 06:25 PM	Enganos do serviço quando solicitado uma determinada digitalização
7	Jan 12 2018 11:08 AM	Após solicitarem o pagamento do serviço foi me comunicado que não o meu pedido se encontrava "cancelado"

Tabela 31 – Razão pelo qual o serviço não lhe foi prestado ou apenas lhe foi prestado em parte

4.3 Tempo considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço / informação

Conforme observável na Tabela n.º 32 cerca de 32,6% dos inquiridos consideram aceitável uma resposta em “menos de 24 horas”, 30,2% consideram “menos de 7 dias” um prazo razoável para o seu pedido. Para “menos de 15 minutos” um tempo de espera de 16,3%, sendo que 14% que consideram aceitável uma resposta em “menos de 15 dias” e 2,3% em “menos de 1 mês”, “vários meses” e em “menos de 1 hora”. Não foi registado nenhuma resposta para o item “menos de 30 minutos”.

Quanto tempo considera aceitável aguardar pela receção do serviço / informação (ões)?

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Menos de 15 minutos	16,3%	7
Menos de 30 minutos	0,0%	0
Menos de 1 hora	2,3%	1
Menos de 24 horas	32,6%	14
Menos de 7 dias	30,2%	13
Menos de 15 dias	14%	6
Menos de 1 mês	2,3%	1
Vários meses	2,3%	1
Questões respondidas		43
Respostas omissas		240

Tabela 32 – Tempo considerado aceitável para aguardar pela receção do serviço / informação

Quanto tempo considera aceitável aguardar pela receção do serviço/informação (ões)?

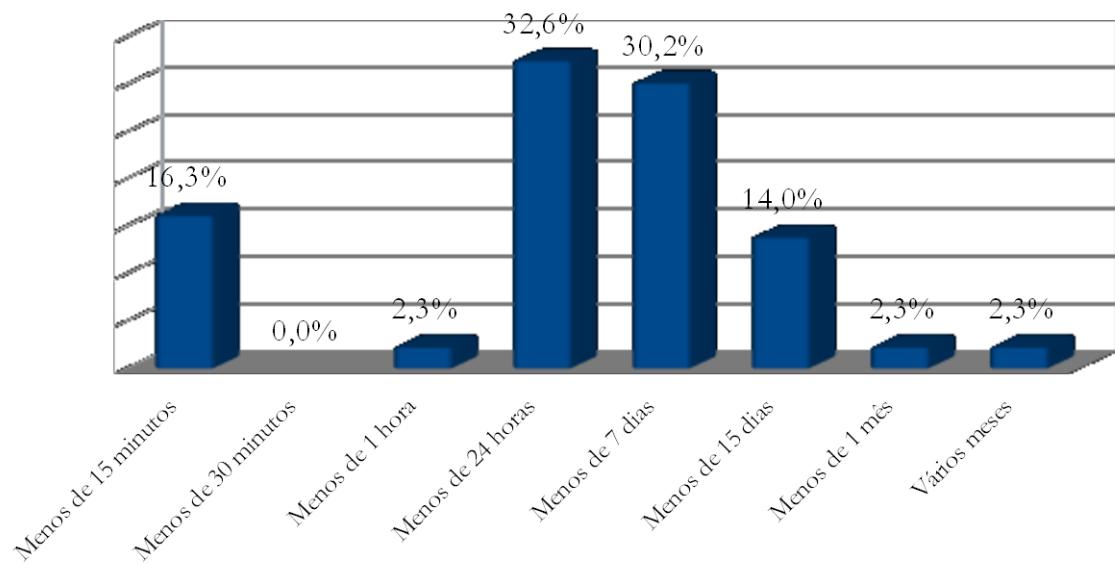


Gráfico 17 – *Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço / informação requerido*

Importa, proceder a análise mais fina dos valores constantes da Tabela n.º 32.

Assim, dos 46,4% respondentes que procederam a um pedido de “Reprodução de documentos a efetuar pelo Arquivo”, 43,8% consideram que o mesmo deveria ser prestado em “menos de 15 dias” e 51,6% em “menos de 15 minutos”, 33,3% em “menos de 1 hora”, 17,5% em “menos de um mês” e 16,2% em “menos de 24 horas”.

Relativamente à “Requisição para consulta de documentos”, 67,9% consideram que o mesmo deveria ser prestado em “menos de 30 minutos” e 51,6% em “menos de 15 minutos”, 33,3% em “menos de 1 hora”, 17,5% em “menos de um mês” e 16,2% em “menos de 24 horas”.

Relativamente à “Reserva de Documentos para consulta no Arquivo” 14,23% aceita que o pedido possa ser respondido em “menos de 30 minutos”, 3,2% em “menos de 15 minutos” e 1,4% em “menos de 7 dias”.

Quanto ao serviço / informação relativo a “Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo”, dos 15,2% respondentes a este item, cerca de 47,8% consideram aceitável que o mesmo seja respondido em “menos de um mês”, 42,9% em “menos de 7 dias”, e 14,3% “em menos de 1 hora” 11,1% consideram expectável receber o pretendido em “menos de 24 horas” e 5,3% “em menos de 15 minutos”.

	Requisição para consulta de Documentos	Reserva de Documentos para consulta no Arquivo	Reprodução de Documentos a efetuar pelo Arquivo	Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo	Outro / Pedidos múltiplos
Menos de 15 minutos	50%	100%	55,6%	0,0%	12,5%
	5	1	1	0	1
Menos de 30 minutos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	0	0	0	0	0
Menos de 1 hora	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	0	0	0	0	1
Menos de 24 horas	30%	0,0%	33,3%	40%	25%
	3	0	6	4	2
Menos de 7	0,0%	0,0%	44,4%	30%	50%

dias	0	0	8	3	4
Menos de 15 dias	20%	0,0%	11,1%	20%	0,00%
	2	0	2	2	0
Menos de 1 mês	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%
	0	0	1	0	0
Vários meses	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
	0	0	0	1	0
Total de respostas	10	1	18	10	8

Tabela 33 – Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço/ informação requerido

5. Avaliação do Desempenho dos Serviços

5.1 A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto

O tempo decorrido para a prestação do serviço/informação é considerado curto para 62,1% dos clientes inquiridos, que concordam inteiramente; 16,9% concorda e 8,4% nem concorda nem discorda com a afirmação proferida. Por outro lado, 6% discordam com a afirmação e 6,6% discorda inteiramente, considerando que o tempo de espera pelo serviço/informação é demasiado moroso.

O índice de satisfação da presente variável é de 4,22 (84,3%). Observamos um posicionamento positiva com uma taxa de variação de 1,12 relativamente aos valores obtidos em 2017, onde obteve uma valorização de 4,17 (83,4%).

5.2 B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa

Quanto à precisão do serviço/informação prestado, 62,1% dos clientes afirmam que o mesmo é inteiramente preciso e 16,3% manifestam concordância com a afirmação. Não concordam nem discordam com a afirmação, 6% dos inquiridos, e discordam 6%, e 9,6% que discorda inteiramente com a afirmação. O índice de satisfação obtido é de 4,15 (83%).

No ano de 2017 esta variável obteve uma valoração ligeiramente superior, 4,25 (85%), registando uma taxa de variação negativa de -2,34.

5.3 C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online)

Relativamente à oferta das formas de acesso ao produto/informação, 55,5% concordam inteiramente, ou seja, concluem que o serviço oferece formas de acesso suficientes ao produto/informação; 23,2% concorda igualmente com esta afirmação e 11% afirma não concordar nem discordar com a afirmação. Discordam desta ideia 3,1% dos clientes e 3,7% discorda inteiramente. A questão não foi respondida por 3,7% dos inquiridos. O índice de satisfação obtido é de 4,28 (85,7%).

No ano de 2017 esta variável obteve uma valoração de 4,14 (82,8%), que representa uma variação percentual positiva de 3,50.

5.4 D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes

O inquérito revela que 60% dos inquiridos obtiveram respostas muito consistentes no tocante às questões que colocaram aos serviços (concordam inteiramente com a afirmação); 17% de forma consistente (concordam) e 7,3% de forma relativamente consistente (nem concordam nem discordam). 6,1% discordam visto não terem conseguido obter por parte dos serviços respostas consistentes ao solicitado e discordam inteiramente com a afirmação 8,5% (não obtiveram respostas consistentes). A questão não foi respondida por 1,2% dos inquiridos.

O índice de satisfação obtido é de 4,15 (83,1%). Em 2017 esta variável obteve uma valoração de 4,19 (83,8%), registando-se portanto uma taxa de variação de -0,87.

5.5 E. O preço do serviço / produto é razoável

Os resultados obtidos sobre o preço do produto/serviço revelam, por seu turno que, não obstante representarem na globalidade o índice de satisfação menos elevado (à semelhança do apurado no relatório de 2017), 31,5% dos clientes concordam inteiramente com os preços praticados 30,9% concorda com o preço; e 7,3% tem uma posição relativamente neutral. São contestados, por considerarem-nos elevados ou muito elevados, respetivamente, 6,1% e 6,1% dos inquiridos. A questão não foi respondida por 8,5% dos inquiridos.

O índice de satisfação obtido é de 3,83 (76,6%). Em 2017 esta variável obteve uma valoração de 3,99 (79,8%), representando portanto uma variação negativa de -4,06 pontos percentuais.

	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente
A	6,6%	6,0%	8,4%	16,9%	62,1%
B	9,6%	6,0%	6%	16,3%	62,1%
C	3,7%	3,1%	11%	23,2%	55,5%
D	8,5%	6,1%	7,3%	17%	60%
E	6,1%	6,1%	17%	30,9%	31,5%

Tabela 34 – Avaliação do Desempenho dos Serviços: Distribuição percentual.

Avaliação do desempenho dos serviços

Opções de Resposta	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns/Nr	Média da Avaliação	Frequência
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	11	10	14	28	103	0	4,22	166
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	16	10	10	27	103	0	4,15	166
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	6	5	18	38	91	6	4,28	164
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	14	10	12	28	99	2	4,15	165
E. O preço do serviço / produto é razoável.	10	10	28	51	52	14	3,83	165
Questões respondidas								166
Questões omissas								117

Tabela 35 – Avaliação do desempenho dos serviços

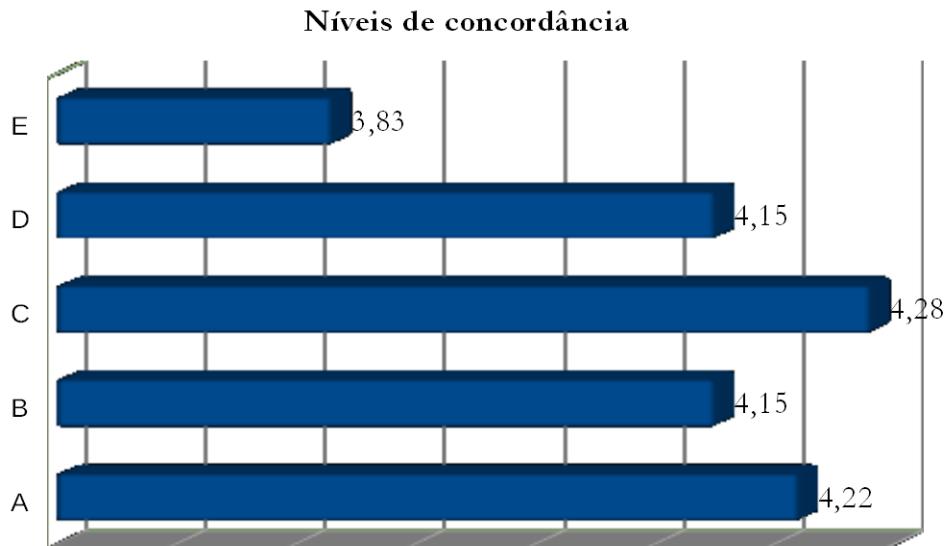


Gráfico 18 – Avaliação do desempenho dos serviços: Resultados globais obtidos

Evolução comparativa: avaliação do desempenho dos serviços

Quanto aos índices de satisfação relativos ao desempenho dos serviços verificámos que a variável “C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online)” apresenta uma taxa de variação positiva face ao registado em 2017. Globalmente o índice de satisfação face ao desempenho dos serviços foi, em 2018, inferior ao registado no ano de 2017, pautando-se por uma taxa de variação negativa de – 0,51.

Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa.

Opções de Resposta	2017	2018	Tx.Variação
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	4,17	4,22	1,12
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	4,25	4,15	-2,34
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	4,14	4,28	3,50
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	4,19	4,15	-0,87
E. O preço do serviço / produto é razoável.	3,99	3,83	-4,06

	Média global	4,15	4,13	-0,51
--	---------------------	------	------	-------

Tabela 36 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa

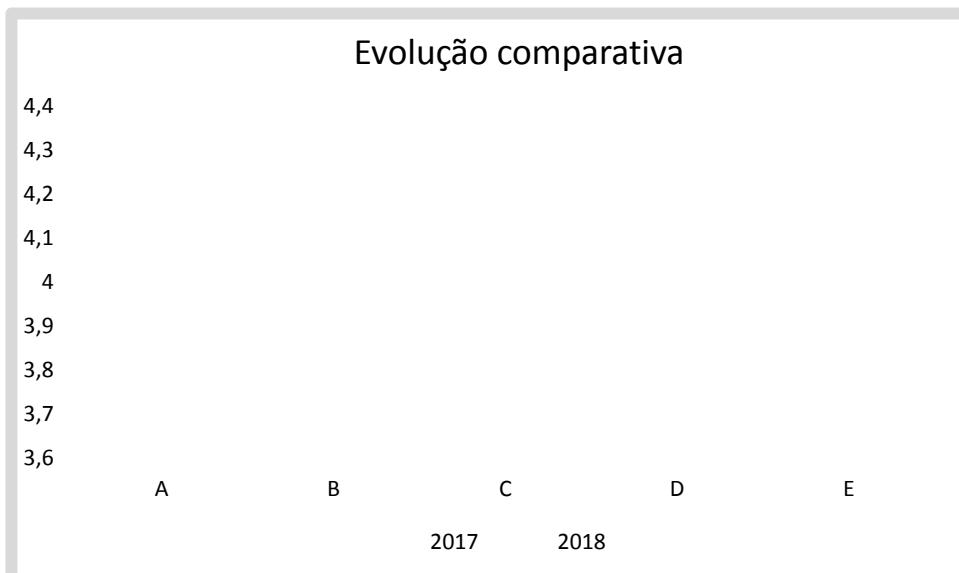


Gráfico 19 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa

Áreas de Melhoria Identificadas

Quando questionados sobre que áreas consideram poder ser alvo prioritário de melhoria, a maior percentagem (45,8%) direciona-se para a questão da razoabilidade do preço (variável E). Outra área apontada como alvo prioritário de melhoria por 18,7% para a variável C “para as questões relacionadas para as formas de acesso ao produto/informação”.

Para 13,9% dos respondentes é considerada como prioritário o tempo decorrido na prestação do serviço / informação (variável A).

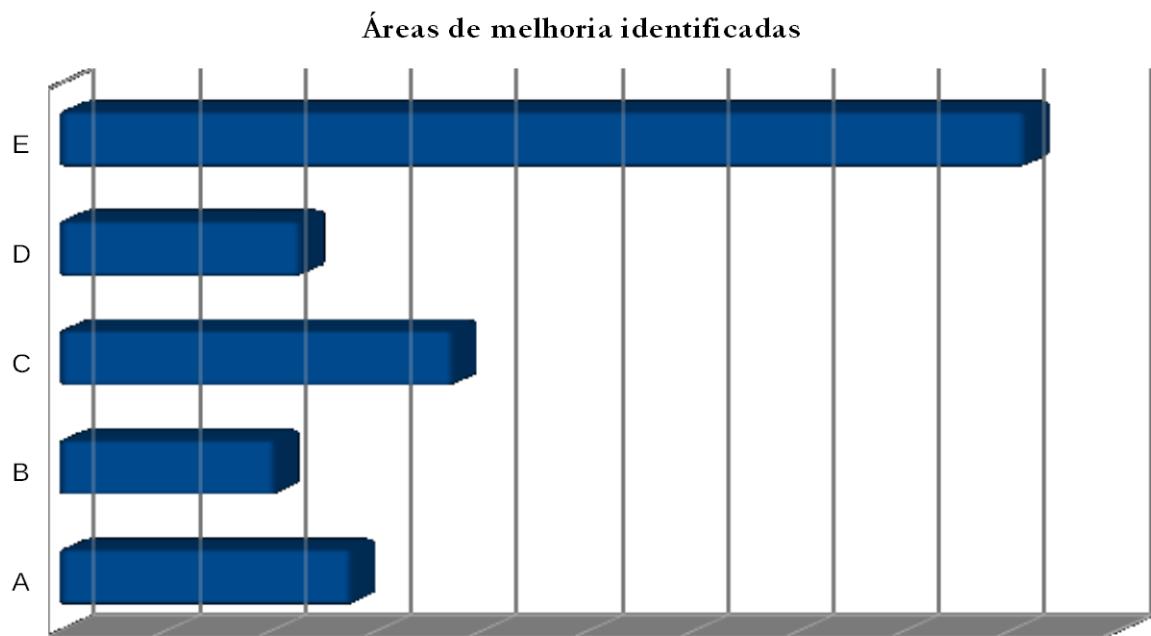


Gráfico 20 – Áreas de melhoria identificadas

8. Análise Comparativa de resultados. Grupo IV: Índice de Satisfação relativo ao Desempenho dos Serviços

Conforme acima já vimos, o nível médio de satisfação relativo à avaliação do desempenho dos serviços foi de 4,13 (82,5 %).

Importa agora analisar qual o contributo que cada um dos Arquivos de âmbito regional ofereceu para obtermos este resultado.

Arquivos	A. O tempo de espera pelo serviço / informação foi razoavelmente curto		B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.		C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).		D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes		E. O preço de serviço / produto é razoável		Média
	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	

Vila Real,,	4,68	25	4,80	25	4,84	25	4,76	25	3,29	24	4,47
Leiria	4,58	89	4,42	89	4,36	84	4,38	88	4,14	78	4,37
ANTT	2,95	19	3,16	19	3,78	18	3,00	18	3,17	18	3,21
V.Castelo	4,67	25	4,80	25	4,84	25	4,76	25	3,29	24	4,47
Aveiro	4,00	4	4,00	4	3,75	4	4,00	4	4,33	4	4,02
Bragança	2,50	10	2,60	10	3,78	9	3,22	9	4,10	10	3,24
C.Branco	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00
Beja	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	4,00	1	4,80
Porto	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	4,00	1	4,80
AHU	5,00	1	4,00	1	4,00	1	5,00	1	5,00	1	4,60
CPF	3,50	2	4,00	2	5,00	1	4,00	2	3,00	2	3,90
Viseu	4,50	2	3,50	2	4,00	2	3,50	2	3,00	2	3,70
Guarda	3,25	4	2,75	4	3,25	4	2,25	4	2,00	3	2,70
Santarém	1,00	1	1,00	1	1,00	1	1,00	1	1,00	1	1,00
Faro	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Évora	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Portalegre	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Setúbal	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Tabela 37 – Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços – Resultados desagregados por unidade orgânica

Depois de aplicarmos o conjunto de critérios para efeitos de uniformização das diversas amostragens obtidas para estabelecermos o peso relativo do contributo de cada arquivo, obtemos a ordenação hierarquizada desses contributos na **Tabela 38 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços.**

Verificamos que Vila Real, Leiria, ANTT e Viana do Castelo, contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação obtido no Grupo IV (Desempenho dos Serviços).

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Vila Real	4,47	22,35	0,177	17,66
Leiria	4,37	21,85	0,173	17,27
ANTT	3,21	16,05	0,127	12,68
V.Castelo	4,67	14,01	0,111	11,07
Aveiro	4,02	12,06	0,095	9,53
Bragança	3,24	9,72	0,077	7,68
C. Branco	5,00	5,00	0,040	3,95
Beja	4,80	4,80	0,038	3,79
Porto	4,80	4,80	0,038	3,79
AHU	4,60	4,60	0,036	3,64
CPF	3,90	3,90	0,031	3,08
Viseu	3,70	3,70	0,029	2,92
Guarda	2,70	2,70	0,021	2,13
Santarém	1,00	1,00	0,008	0,79
Faro	0,00	0,00	0,000	0,00
Évora	0,00	0,00	0,000	0,00
Portalegre	0,00	0,00	0,000	0,00
Setúbal	0,00	0,00	0,000	0,00

Tabela 38 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços

II. AVALIAÇÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS

Globalmente, a generalidade dos clientes está satisfeita ou muito satisfeita com a qualidade dos produtos / serviços prestados pelo conjunto dos serviços dependentes da DGLAB.

- A média global de satisfação atingida é de 4,28 (85,6%).

Análise do Nível de Concordância dos Clientes para com o Serviço Prestado

Competência do pessoal do serviço

Globalmente, os clientes inquiridos consideraram que o pessoal do serviço foi competente (concordam inteiramente 61,2% - e concordam – 16,7%). Classificaram a competência dos funcionários de forma relativamente neutral 5,7% dos respondentes, 3,9% considerou que o pessoal não foi totalmente competente e apenas 2,5% discordam inteiramente com a afirmação, considerando que o pessoal foi muito incompetente. Não

souberam ou não quiseram responder a esta questão 10% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado nesta variável foi de 4,45 (88,9%).

No ano de 2017 esta variável obteve uma valoração de 4,48 (89,6%), que representa uma variação percentual negativa de -0,74 pontos percentuais.

Cortesia do pessoal do serviço

A cortesia dos funcionários também foi um vetor de análise. Temos assim que, 61,9% dos inquiridos concordam inteiramente ou concordam (19,6%) que o pessoal foi muito cortês. A cortesia foi entendida com grau de relatividade neutra para 3,6%. Opinião menos favorável encontra-se plasmada em 1,8%, que discordam que o pessoal tenha sido cortês, igual valor (3,2%) para os que pensam que o pessoal não foi, de todo, cortês. Não responderam à questão 8,9% dos inquiridos.

O índice de satisfação foi de 4,51 (90,1%), a média da avaliação mais elevada no conjunto de afirmações propostas. No ano de 2017 esta variável obteve uma valoração de 4,58 (91,6%), registando uma variação percentual negativa de -1,62 pontos percentuais.

Capacidade para resolução de problemas pelo pessoal do serviço

Para 53,6% dos inquiridos, o pessoal dos serviços é tido por muito flexíveis e capazes de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas, bem como para 15,4% de clientes que concorda com esta perspectiva. 8,6% não concordam nem discordam da capacidade dos funcionários poderem ser suficientemente flexíveis na resolução de problemas, e 6,1% acham-nos inflexíveis ou mesmo muito inflexíveis (4,3%). Não responderam à questão 12,1%.

O índice de satisfação é de 4,23 (84,6 %). No ano de 2017 registou-se uma valoração de 4,21 (84,2%), o que representa uma variação percentual positiva de 0,42 pontos percentuais.

Tempo de espera no atendimento

Globalmente, os tempos de espera para atendimento aos clientes, por parte dos serviços de atendimento da DGLAB apresentam valores de resposta positivos. De acordo com os dados apurados, 60,2% dos respondentes à questão concordam inteiramente ou concordam (18,6%) com a afirmação. De forma relativamente neutral responderam 4,7%, sendo também de salientar que ficaram descontentes com os tempos de atendimento 4,3% de clientes que esperaram algum tempo e 3,9% que esperaram muito tempo. A questão não foi respondida por 8,2% de clientes.

A Média da avaliação de satisfação é de 4,38 (87,7%). No ano de 2017 registou-se uma valoração de 4,24 (84,8%), o que significa uma valoração percentual positiva significativa de 3,37 pontos percentuais.

Capacidade de resposta às necessidades dos clientes

Os inquiridos consideraram ainda que os serviços da DGLAB, globalmente entendidos, demonstraram total capacidade de resposta às suas necessidades (55,4%) e 18,9% concordam que houve capacidade de resposta aos seus propósitos. De forma relativamente neutral, não concordando nem discordando, responderam a esta questão 8,9% dos inquiridos, sendo que 5% não concordaram com os níveis de capacidade de resposta. Discordam inteiramente com a afirmação 6,8% dos inquiridos. Não responderam à questão 5% dos inquiridos.

O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,17 (83,4%). No ano de 2017 registou-se uma valoração de 4,23 (84,6%), o que representa uma variação percentual negativa de -1,44 pontos percentuais.

Satisfação com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo arquivo

De forma global, 58,4% dos inquiridos concordam inteiramente ou concordam (18,2%) com o nível de qualidade dos serviços da DGLAB. Nem discordam nem concordam cerca de 7,8%, discordam 4,3% e discordam inteiramente 6,8%. Não responderam à questão 4,6% dos inquiridos.

O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,23 (84,6%). No ano de 2017 registou-se uma valoração de 4,26 (85,6%), registando com efeito uma variação percentual negativa de -0,76 pontos percentuais.

Resultados no fim da visita ao serviço de arquivo

No final da visita, 67,7% do total dos clientes refere ter conseguido obter inteiramente tudo o que necessitava (concordam inteiramente 51,6% e concordam 16,1%); 6,1% dos inquiridos refere ter conseguido obter em parte aquilo de que necessitava. Por outro lado, 8,6% dos respondentes refere não ter conseguido obter aquilo de que necessitava dos serviços da DGLAB e os restantes 9,3% viram inteiramente frustradas as suas expectativas. A questão não foi respondida por 8,2% dos inquiridos.

O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4 (80,1%), a mais baixa no conjunto de afirmações apresentadas, registando, comparativamente ao ano de 2017 uma variação percentual negativa de -1,39 pontos percentuais.

	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns/Nr
A	2,5%	3,9%	5,7%	16,7%	61,2%	10%
B	3,2%	1,8%	3,6%	19,6%	62,9%	8,9%
C	4,3%	6,1%	8,6%	15,4%	53,6%	12,1%
D	3,9%	4,3%	4,7%	18,6%	60,2%	8,2%
E	6,8%	5%	8,9%	18,9%	55,4%	5%
F	6,8%	4,3%	7,8%	18,2%	58,4%	4,6%
G	9,3%	8,6%	6,1%	16,1%	51,6%	8,2%

Tabela 39 – Avaliação do global dos serviços: distribuição percentual

Por favor, assinale as respostas que melhor descrevem o seu nível de concordância com as seguintes afirmações acerca do serviço globalmente prestado e pelo pessoal de atendimento.

Opções de Resposta	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns/Nr	Média da Avaliação	Freqüênc ia
---------------------------	----------------------------------	-----------------	---	-----------------	----------------------------------	--------------	-------------------------------	------------------------

A. Globalmente, o pessoal do serviço foi Competente.	7	11	16	47	172	28	4,45	281
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi Cortês.	9	5	10	55	176	25	4,51	280
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi Flexível (i.e. capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	12	17	24	43	150	34	4,23	280
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	11	12	13	52	168	23	4,38	279
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	19	14	25	53	155	14	4,17	280
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	19	12	22	51	164	13	4,23	281
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.	26	24	17	45	144	23	4,00	279
Questões respondidas								282
Questões omissas								1

Tabela 40 – Avaliação do global dos serviços

Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo 2017/2018

Opções de Resposta	2017	2018	Tx. Variação (2017/2018)
A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.	4,48	4,45	-0,74
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.	4,58	4,51	-1,62
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.e. capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	4,21	4,23	0,42
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	4,24	4,38	3,37
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	4,23	4,17	-1,44
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	4,26	4,23	-0,76
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.	4,08	4,00	-1,87
Média	4,30	4,28	-0,39

Tabela 41 – Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo

1. Análise Comparativa de Resultados

Conforme já foi referido, o nível médio de satisfação dos clientes DGLAB com os serviços prestados, em 2018, é de 4,28 (85,6%).

Consideremos agora qual o contributo que cada um dos Arquivos de âmbito regional ofereceu para obtermos este resultado.

	A. Globalmente, o pessoal do serviço foi Competente		B. Globalmente, o pessoal do serviço foi Cortês		C. Globalmente, o pessoal do serviço foi Flexível		D. Globalmente, o tempo de espera para ser atendido foi razoavelmente curto.		E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.		F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo		G. No fim da minha visita ao [...], consegui obter o que necessitava.		
Arquivos	Média Rating	Freqüência	Média Rating	Freqüência	Média Rating	Freqüência	Média Rating	Freqüência	Média Rating	Freqüência	Média Rating	Freqüência	Média Rating	Freqüência	Média
V.Real	4,86	35	4,60	36	4,75	36	4,86	35	4,70	37	4,81	37	4,63	38	4,78
Leiria	5,00	138	5,00	138	4,00	129	5,00	140	4,00	139	4,00	142	4,00	127	4,51
ANTT	4,09	33	4,15	33	3,64	33	3,52	33	3,47	36	3,77	35	3,46	33	3,73
V.Castelo	4,90	10	4,80	10	4,70	10	4,70	10	4,64	11	4,64	11	4,42	12	4,38
Aveiro	4,20	5	4,60	5	4,00	5	4,20	5	3,67	6	3,67	6	3,50	6	3,98
Bragança	3,08	13	3,38	13	3,08	13	2,77	13	3,00	13	2,77	13	3,15	13	3,03
Faro	5,00	2	5,00	2	5,00	2	5,00	2	5,00	2	5,00	2	5,00	2	5,00
Beja	5,00	1	4,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	4,86
C.Branco	5,00	1	4,00	3	4,50	2	4,00	2	4,00	2	4,50	2	4,50	2	4,36
AHU	4,00	1	4,00	1	4,00	1	5,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,29
CPF	4,50	2	4,50	2	3,50	2	4,00	2	4,00	2	3,50	2	5,00	1	4,14
Porto	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,50	2	5,00	2	4,00	2	3,50	2	4,14
Viseu	4,00	2	4,50	2	3,00	2	4,50	2	4,00	2	4,00	2	3,50	2	3,98
Guarda	4,20	5	4,00	5	3,60	5	4,00	4	3,50	6	2,71	7	2,71	7	3,53
Évora	0,00	0	0,00	0	0,00	0	4,00	1	4,00	2	4,50	2	4,50	2	2,43
Santarém	2,33	3	2,50	2	2,00	3	2,33	3	2,00	4	2,33	3	1,60	5	2,16
Portalegre	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Setúbal	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Tabela 42 – Índice de satisfação DGLAB – Avaliação global dos Serviços: Resultados desagregados por unidade orgânica

Depois de aplicarmos o conjunto de critérios para efeitos de uniformização das diversas amostragens obtidas a fim de estabelecermos o peso relativo do contributo de cada

arquivo no resultado acima apresentado, obtemos a ordenação hierarquizada desses contributos, conforme Tabela 43.

Verificamos que, Vila Real, Leiria e ANTT, contribuem, percentualmente, com os **valores mais elevados** para o resultado médio de satisfação de **4,28 (85,6%)** obtido no Grupo V (Avaliação Global dos Serviços). Nos serviços que **menos contribuíram** temos os Arquivos Distritais de Viseu, Guarda, Évora e Santarém. Nas **posições intermédias** surgem o Arquivo Distrital de Viana do Castelo, Aveiro, Bragança, Faro, Beja, Castelo Branco, Arquivo Histórico Ultramarino, Centro Português de Fotografia e Arquivo Distrital do Porto. Com um **contributo nulo** temos Portalegre e Setúbal.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Vila Real	4,78	23,90	0,175	17,48
Leiria	4,51	22,55	0,165	16,47
ANTT	3,73	18,55	0,136	13,64
V.Castelo	4,68	14,04	0,103	10,27
Aveiro	3,98	11,94	0,087	8,73
Bragança	3,03	9,09	0,066	6,65
Faro	5,00	5,00	0,037	3,65
Beja	4,86	4,86	0,036	3,55
C.Branco	4,36	4,36	0,032	3,19
AHU	4,29	4,29	0,031	3,14
CPF	4,14	4,14	0,030	3,03
Porto	4,14	4,14	0,030	3,03
Viseu	3,98	3,98	0,029	2,91
Guarda	3,53	3,53	0,026	2,58
Évora	2,43	2,43	0,018	1,78
Santarém	2,16	2,16	0,016	1,58
Portalegre	0,00	0,00	0,000	0,00
Setúbal	0,00	0,00	0,000	0,00

Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o índice de satisfação global dos serviços

2. Áreas de Melhoria Identificadas: Avaliação Global do Desempenho dos Serviços

Foi pedido aos clientes que selecionassem áreas prioritárias de intervenção para melhoria de serviço / produtos. A ordem das prioridades compreende uma valoração de grau 1 (valoração máxima), 2 (média) e 3 (mínima). Para encontrar o indicador global de melhoria prioritário, foi pedido aos inquiridos que classificassem hierarquicamente a ordem das suas prioridades.

<ul style="list-style-type: none">• Razoabilidade dos preços• Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos• Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico, Fax...)• Precisão dos instrumentos de pesquisa documental
Prioridade Média
<ul style="list-style-type: none">• Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental• Consistência e pertinência da informação• Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental• Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)
Prioridade Mínima
<ul style="list-style-type: none">• Cortesia do pessoal dos serviços• Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta• Competência do pessoal dos serviços

Como prioridade de intervenção máxima (grau 1) temos as seguintes áreas, descriminadas por ordem de importância:

1. Razoabilidade dos preços;
2. Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos;
3. Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via internet, correio eletrónico, fax...);
4. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental;

Como prioridade de intervenção média (grau 2) temos as seguintes áreas, descremadas por ordem de importância:

1. Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental;
2. Consistência e pertinência da informação;
3. Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental;
4. Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta.

Como prioridade de intervenção mínima (grau 3) temos as seguintes áreas, descremadas por ordem de importância:

1. Cortesia do pessoal dos serviços;
2. Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...);
3. Competência do pessoal dos serviços.

Indique três áreas que considera prioritárias para serem alvo de melhoria. Utilize, por favor, os números 1, 2 e 3 a fim de hierarquizar a ordem das suas prioridades.

Opções de Resposta	1 Máxima Prioridade	2 Média Prioridade	3 Baixa Prioridade	Frequência
Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...).	24	12	9	45
Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta.	8	14	21	43
Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.	25	17	22	64
Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental.	7	19	17	43
Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental.	20	26	12	58
Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via internet, correio eletrónico, fax...).	28	24	15	67
Cortesia do pessoal dos serviços.	8	7	11	26
Competência do pessoal dos serviços.	10	9	7	26
Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos.	28	24	20	73
Consistência e pertinência da informação.	8	22	15	45
Razoabilidade dos preços.	49	31	33	113
Questões respondidas				282

Tabela 44 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Avaliação global dos serviços

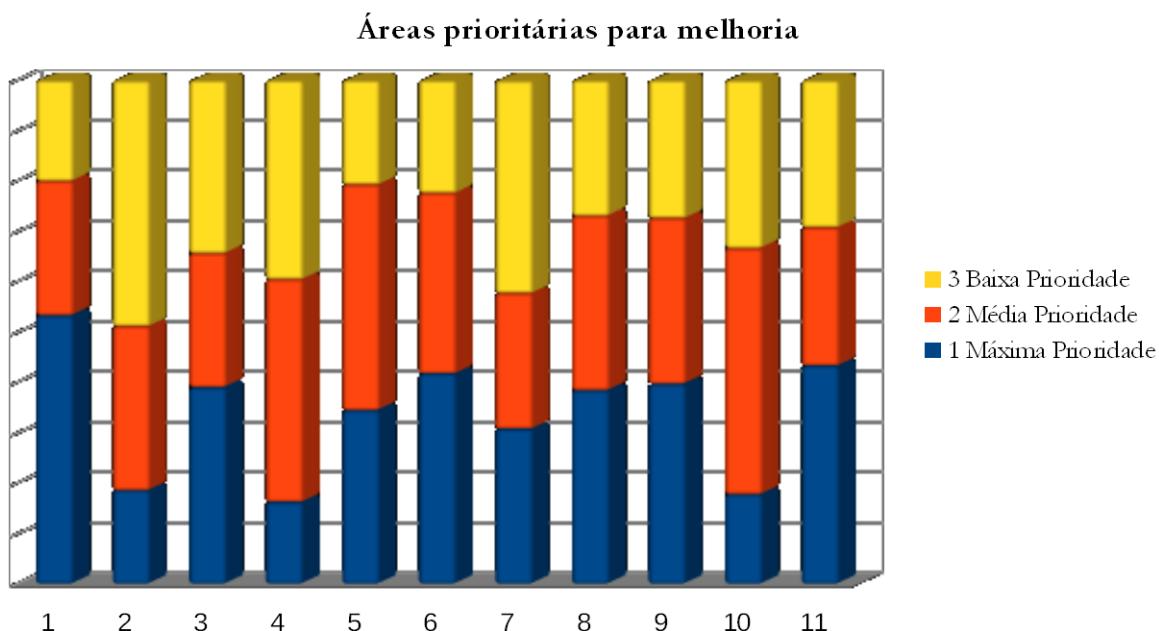


Gráfico 21 – Áreas Prioritárias para melhoria - análise global

Legenda: da esquerda para a direita

1. Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...);
2. Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta;
3. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental;
4. Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental;
5. Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental;
6. Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via internet, correio eletrónico, fax...);
7. Cortesia do pessoal dos serviços;
8. Competência do pessoal dos serviços;
9. Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos;
10. Consistência e pertinência da informação;

11. Razoabilidade dos preços.

Inquérito à Satisfação dos Clientes_DGLAB 2017	Inquérito à Satisfação dos Clientes_DGLAB 2018
Prioridade de intervenção máxima (grau 1)	Prioridade de intervenção máxima (grau 1)
<ul style="list-style-type: none"> • Precisão dos instrumentos de pesquisa documental; • Razoabilidade dos preços; • Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...). Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via internet, correio eletrónico, fax...); 	<ul style="list-style-type: none"> • Razoabilidade dos preços • Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos • Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico, Fax...) Precisão dos instrumentos de pesquisa documental
Prioridade de intervenção média (grau 2)	Prioridade de intervenção média (grau 2)
<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta • Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental • Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental • Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental • Consistência e pertinência da informação • Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental • Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)
Prioridade de intervenção mínima (grau 3)	Prioridade de intervenção mínima (grau 3)
<ul style="list-style-type: none"> • Consistência e pertinência da informação • Competência do pessoal dos serviços • Cortesia do pessoal dos serviços 	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesia do pessoal dos serviços • Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta • Competência do pessoal dos serviços

Tabela 45 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Análise comparativa

III. INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA E COMENTÁRIOS

1. Sexo

De acordo com os resultados obtidos, os do sexo do género masculino representam 52,3% dos inquiridos, enquanto os do sexo feminino representam 47,7%.

Quadro 2018

	Percentagem Respostas	Frequência
Feminino	47,7%	135
Masculino	52,3%	148
Questões respondidas		283
Respostas omissas		0

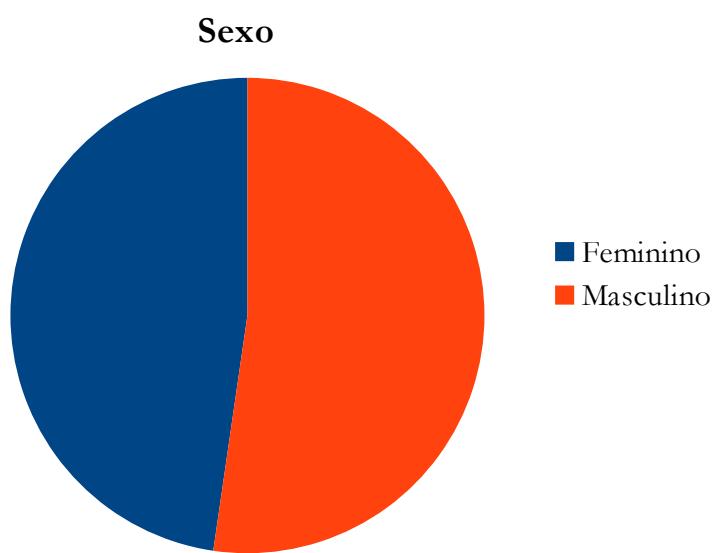


Gráfico 22 – Sexo

Idade

Quanto ao perfil etário dos clientes dos serviços do Arquivo, observamos que a maior percentagem de utilizadores se encontra na faixa etária entre os 48 e os 52 anos (14,8% - 42 respondentes), seguido do escalão [43-47] anos (13,8% - 39 respondentes), e em terceiro o escalão [53-57], com 12%.

O escalão [58-62] e o escalão [33-37] representado respetivamente por cerca de 10,3% e 9,5% seguido dos indivíduos com [38-42] e [63-67] com 7,8%, e 7,4% para o escalão [28-32] e [68-72], e 8% para o escalão [63-67].

O escalão de idade entre os [23-27], com 3,9%, seguido dos escalões de pessoas com idades compreendidas entre os [73-77], com apenas 2,5%.

O último escalão é representado por pessoas com idades compreendidas entre os [78-82] com 0,7%. A faixa etária com mais de 83 não registou nenhum utilizador.

Idade

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
18-22	2,1%	6
23-27	3,9%	11
28-32	7,4%	21
33-37	9,5%	27
38-42	7,8%	22
43-47	13,8%	39
48-52	14,8%	42
53-57	12%	34
58-62	10,3%	29
63-67	7,8%	22
68-72	7,4%	21
73-77	2,5%	7
78-82	0,7%	2
mais de 83	0,0%	0
Questões respondidas		283
Respostas omissas		0

Tabela 47 – Idade

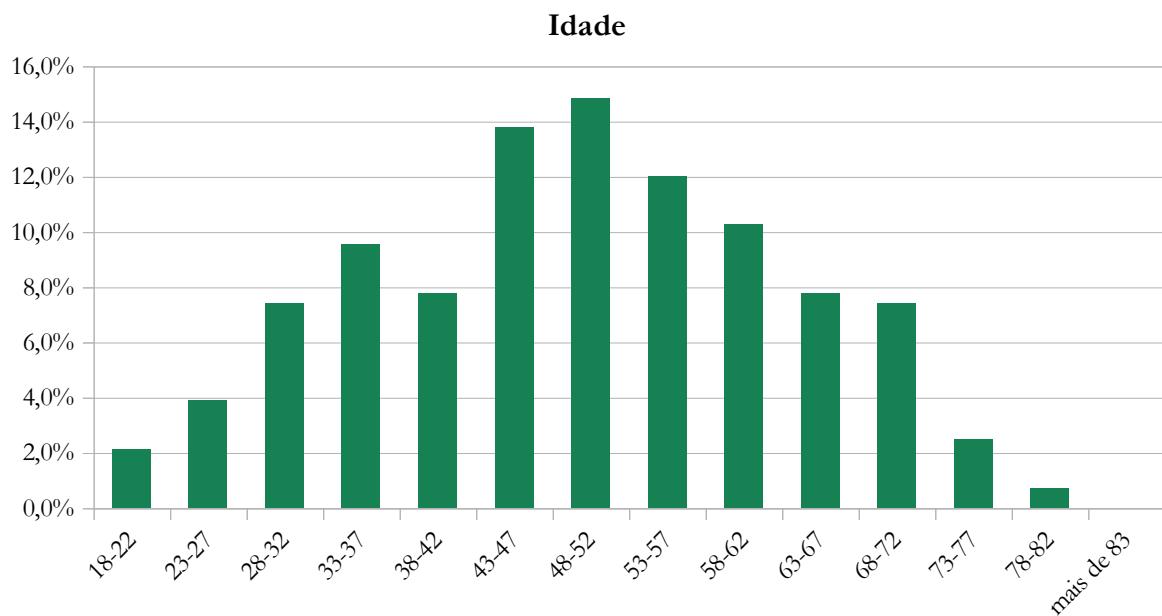


Gráfico 23 – **Idade**

2. Habilidade académica

O perfil académico dos utilizadores dos serviços do Arquivo é caracterizado, na sua maior parte, por Licenciados (36,2%), seguido de clientes detentores do ensino secundário completo com 23,6%. 16,2% de clientes com pós-graduação e 13% detentores de mestrado. Os utilizadores com Doutoramento representam cerca de 8% dos respondentes e clientes com nível habitacional ao nível do ensino primário representam, 2,9% do universo.

Relativamente aos relatórios transatos é interessante verificar que logo após os utilizadores licenciados surgem os utilizadores do ensino secundário completo, é a primeira vez que esta alteração sucede.

Qual a sua habilitação académica?

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Ensino primário	2,9%	8

Ensino secundário completo	23,6%	65
Licenciatura	36,2 %	100
Pós-Graduação	16,3%	45
Mestrado	13%	36
Doutoramento	8%	22
Outra (especifique)		25
	Questões respondidas	276
	Respostas omissas	7

Tabela 48 – **Habilitação académica**

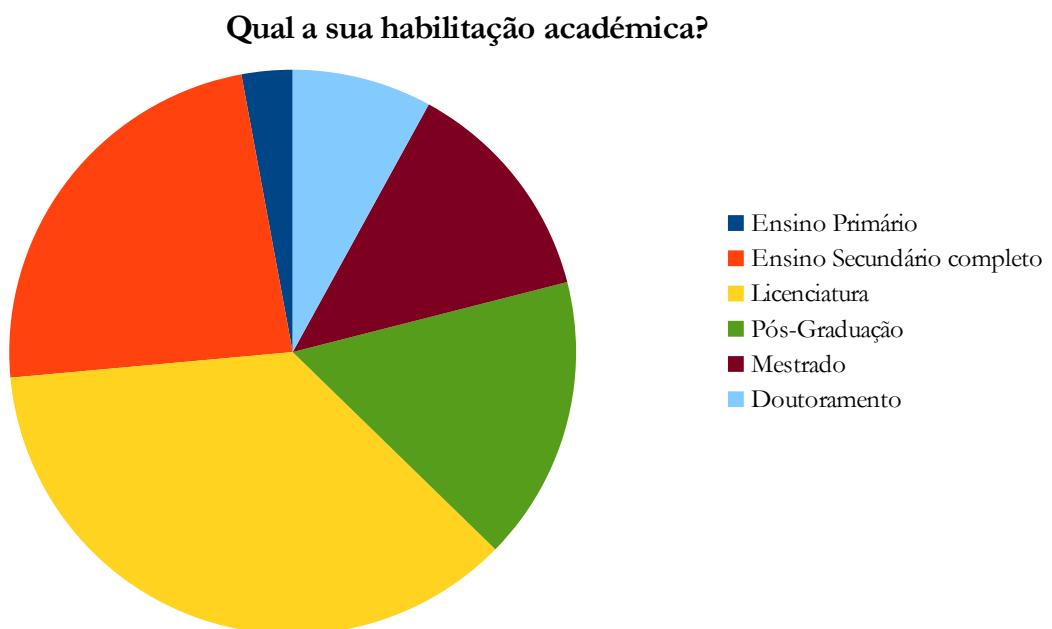


Gráfico 24 – **Habilitação académica**

Relativamente ao outro tipo de habilitação académica foram recolhidos os seguintes comentários:

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jan 22 2018 01:48 PM	Tecnica
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Apr 06 2018 01:32 PM	reclamação
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 26 2018 07:33 PM	9.ano
2	Nov 07 2018 03:12 PM	Coordenador Técnico CM Nazaré
3	Jun 14 2018 12:02 PM	Bacharelado em Advocacia.
4	May 24 2018 05:47 PM	Área de Português-Francês
5	May 07 2018 03:05 PM	BACHARELATO
6	Apr 23 2018 02:43 PM	ADVOGADA - APOSENTADA
7	Apr 11 2018 12:59 PM	Matemática
8	Mar 26 2018 03:56 PM	Cursando
9	Feb 19 2018 02:43 PM	Licenciatura em engenharia electrotécnica, Licenciatura Ciência das religiões
10	Feb 04 2018 01:56 AM	Cursos de anos com Gerente Executivo do Sistema Coca Cola
11	Feb 01 2018 12:54 PM	Administrador de Empresas
12	Jan 31 2018 02:01 PM	Bacharelado
13	Jan 11 2018 09:36 PM	Somente
14	Jan 11 2018 10:55 AM	bacharelato (antigo)
15	Jan 05 2018 12:14 PM	Curso de Teologia dos Seminários
16	Jan 03 2018 07:10 PM	Curso técnico.
17	Jan 03 2018 11:10 AM	Pós -graduado
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Santarém		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jan 04 2018 09:44 PM	Jornalismo
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Feb 21 2018 05:03 PM	advogado
2	Jan 23 2018 02:04 PM	Engenheiro Mecânico
3	Jan 07 2018 05:57 PM	Certidão nascimento
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 12 2018 04:49 PM	Engenheiro
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Feb 26 2018 07:13 AM	Secundário

Tabela 49 – Outro tipo de habilitação académica

3. Comentários, Críticas e Sugestões²

² Foram retirados os nomes e contactos pessoais.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 15 2018 01:13 PM	a funcionária que me atendeu e auxiliou na pesquisa no dia 08 de outubro foi muito eficiente e atenciosa.
2	Aug 23 2018 01:40 PM	Fui atendido pela funcionaria Eneida que se mostrou extremamente atenciosa, muitíssimo prestativa, celere e com muito domínio de seus afazeres. Parabens pelo servico de arquivo prestado e em especial ao excelente atendimento presencial da Sra. eneida.
3	Apr 03 2018 01:42 PM	Estou inscrito como utilizador desde 2016-05-24, com o código de segurança 747175122, nunca foi capaz de aceder aos documentos que pretendi consultar. Poderei obter formação para consultar os vossos arquivos?
4	Feb 27 2018 04:55 PM	personalização de pesquisa
5	Jan 22 2018 01:48 PM	O arquivo diz ser 100%. No entanto nas pesquisas não consigo visualizar a certidão do meu avô. A resposta é que se encontra em registro cível de Ilhavo. E porque não aparece nas pesquisas.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Beja		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 08 2018 09:56 PM	Excelente trabalho
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 24 2018 08:55 PM	Minha pesquisa genealógica iniciou em 2012. Tenho 4 ramos a pesquisar: 2 em Portugal e 2 na Itália. Após 6 anos tenho uma riqueza de informações suficientes para o meu próximo objetivo, que é escrever um livro sobre meus ancestrais. Infelizmente me faltam muitos dados de Angueira (meu avô paterno e toda sua família). O arquivo de Bragança não disponibiliza muita informação e às vezes até dificultou minha pesquisa. Foi o único arquivo em que precisei pedir informações por e-mail, fui muito bem atendida, atendeu minhas solicitações, mas paguei muito caro, tive dificuldades pois moro no Brasil. Os arquivos de Vila Real (minha avó materna), Cremona e Caserta (Itália, meus bisavós) maternos são magníficos em facilitar consultas em arquivos digitalizados online. Bragança não disponibiliza nem pelo Family Search, site tão conceituado e usado por muitos. Estas informações não têm dono, não existiriam se não fossem nossos queridos ancestrais. Muito difícil este arquivo de Bragança em disponibilizar dados digitalizados online, os quais tenho certeza já estão digitalizados. Desculpe-me o desabafo. Meu livro vai demorar se depender deste arquivo distrital.
2	Sep 27 2018 03:26 AM	Estou pesquisando meus antepassados portugueses que vieram para o Brasil, com o fito de solicitar cidadania. Esta pesquisa tem me emocionado muito. Amo Portugal e tenho aí pessoas queridas. Foi muito bom contar com os preciosos arquivos que pesquisei. Grata.
3	Sep 10 2018 11:57 AM	Precisa melhorar o tempo de espera para certidões em Bragança. As demais (Vila Real, Braga, Porto, Viseu e Aveiro) onde já utilizei os serviços não costumam demorar tanto.
4	Aug 13 2018 04:15 PM	30 dias úteis é um período muito grande de espera.
5	Jul 28 2018 04:57 AM	Serviço péssimo. Muita incompetência.
6	May 24 2018 12:32 PM	a Elia foi muito gentil e cooperativa quando eu após quase 6 meses de buscas, conversei com ela e achamos a certidão ainda aguardo a chegada no brasil, mas foram tomadas as providências para que eu não tivesse mais problemas fiquei muito agradecida
7	Apr 06 2018 01:32 PM	infelizmente não tive muita satisfação com serviços de vocês
8	Apr 04 2018 01:04 PM	meu nome debora conceição bernardes - meu telefone 55-11-996149388, e estou com problemas sérios com arquivo distrital de Bragança na obtenção da certidão da minha vo, já são quase 6 meses, nunguem ta nem ai
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 02 2018 09:43 PM	É importante a disponibilização de outros documentos de consulta pública para além dos Registos Paroquiais.
2	Jun 13 2018 09:19 PM	Acho um absurdo um arquivo não disponibilizar informações importantes para minha pesquisa genealógica, uma vez que o conteúdo das informações não representa perigo algum para as pessoas pesquisadas, que na sua maioria já estão até falecidas. Para mim isto representa uma forma de não querer prestar a

		informação solicitada.
3	May 05 2018 04:52 PM May 03 2018 11:52 AM	Não consegui concluir o registo online do formulário para pedir cópia de certidão, dava sempre erro.
4	May 03 2018 11:52 AM	Necessidade urgente de recrutamento de pessoal para tratamento arquivístico e digitalização sistemática por forma a aceder a registos on line á semelhança de outros arquivos. O Arquivo da Guarda não tem condições de poder prestar um melhor serviço dada a escassez de pessoas que trabalham neste arquivo, apesar da boa vontade dos técnicos.
5	Mar 24 2018 06:57 PM	O módulo de pesquisa do DIGITARQ podia e devia ser melhorado. Devolve resultados pouco precisos, mesmo quando se fazem pesquisas com os termos adequados.
6	Mar 09 2018 08:48 PM	Há muitos registos paroquiais como, nascimentos, casamentos e óbitos que ainda não estão disponíveis.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 06 2018 06:11 PM	Na relação que até agora tenho mantido com o Arquivo Distrital de Leiria sempre fui tratado com grande cordialidade e simpatia o que só merece os meus sinceros agradecimentos.
2	Nov 26 2018 07:33 PM	Bom dia o meu maior problema é que vários livros não abrem para poder recolher a informação e não sei por qual é o motivo visto que estão lá as datas mas ao abrir não abre eu não sei qual a razão .Já agora queria saber como fazer para ter acesso Obrigado Maria da Conceição de Jesus Ribeiro
3	Nov 13 2018 05:14 PM	Simplesmente perfeito!
4	Nov 13 2018 04:41 PM	Fui atendido de forma invulgamente solícita e atenciosa pela Sra. Dra. Paula Cândido e Sra. Fátima Marques. Nenhuma crítica a apontar, muito pelo contrário.
5	Oct 25 2018 05:21 PM	As pessoas do AD Leiria são excelentes no atendimento e na eficiência, especialmente a D. Fátima, mas a plataforma CRAV é má: não é intuitiva e, o pior de tudo, as respostas são apresentadas em língua inglesa, o que, além de inacessível, é altamente censurável, vindo de um serviço público!... Muito lamentável.
6	Aug 28 2018 07:59 PM	Não consegui o documento que precisava, porém a presteza e rapidez foram absolutamente excelente.
7	Aug 23 2018 04:04 PM	Quando eu rescebi a resposta de que meus dados eram insuficiente para a pesquisa me senti perdido porque o funcionário não me deu uma opção ou ajuda. Os funcionários deveriam sugerir opções para que os clientes não said insatisfeitos, e que possam progredir com suas pesquisas. Por exemplo; se as informações são insuficientes para uma pesquisa, de uma alternativa para resolver a problema, indique por onde começar a coletar informações necessárias. Obrigado.
8	Aug 16 2018 05:48 AM	Sugiro uma melhor qualidade nas informações para realizar as tarefas das pesquisas realizadas.
9	Aug 15 2018 11:26 AM	Parabéns pela disponibilização desse serviço aos interessados. Extremamente útil, prático e intuitivo.
10	Jul 10 2018 09:46 PM	Tendo conhecido os vossos serviços antes desta nova plataforma de acesso a pedidos, foi o passar de Muito Bom para Mau. Tendo já utilizado no passado plataformas noutros Arquivos e que considerava menos bons, tenho que reconhecer que comparado actualmente com o vosso serviço via plataforma, os serviços dos outros Arquivos até são muito bons. Posso agora afirmar que o vosso serviço consegui tornar-se naquele " serviço público" nada desejável.Algo não está bem. Peçam uma auditoria.
11	Jun 18 2018 10:52 PM	No formulário disponível para obter cópia digitalizada para publicação, a qualidade da mesma cópia é paupérrima, com vista a publicação, que exige um mínimo de resolução para uma impressão satisfatória. Dado que no formulário se prevê que a mesma se destina a publicação, partiu-se do princípio que teria a qualidade mínima para esse efeito, pelo que não se fez referência a tal facto. O contacto telefónico anterior foi bom, a obtenção da cópia digitalizada foi rápida, a forma de a requerer é boa e o preço razoável. A resposta ao questionário tem em conta somente este contacto com o Arquivo Distrital de Leiria.
12	Jun 18 2018 03:12 PM	Gostaria apenas de mencionar que tive uma excelente experiência com o Arquivo de Leiria. Apesar de o site não ser muito intuitivo e fazer pedidos possa ser de

		<p>alguma forma complicado para quem seja leigo nos assuntos, o atendimento telefónico foi excepcional, ajudou-me imenso a conseguir obter os meus documentos atempadamente.</p> <p>Gostaria de agradecer especialmente a ajuda da Ana Alves que se mostrou, para além de extremamente simpática, sempre disponível para me ajudar nos meus vários telefonemas.</p> <p>Obrigada, Iara Batista</p>
13	Jun 14 2018 12:02 PM	Preciso de uma resposta de como realizar nova forma de pagamento para uma pesquisa encontrada pelo arquivo distrital de Leiria, pois pelo meu cartão de crédito não foi possível o pagamento e agora preciso pagar de outra forma.
14	Jun 07 2018 04:01 PM	Atendimento online rápido e eficiente
15	May 29 2018 04:46 PM	Servico muitocompetente. Obrigado.
16	May 24 2018 05:47 PM	Até à data estou muito satisfeita com a prontidão e rapidez nas respostas por parte do Arquivo. Quando há necessidade de algum pormenor, o Arquivo pede para ligar com a pessoa "X" para o número de telefone "Y". O serviço é prestado com grande qualidade e a capacidade de resposta é elevada!
17	May 21 2018 05:27 PM	Muito satisfeita com os serviços oferecidos, especialmente através da internet (plataforma CRAV), considerando a rapidez no atendimento e possibilidade de envio de documentos para o Brasil ou qualquer lugar do mundo. Parabéns!
18	May 03 2018 11:27 AM	Disponibilização on line de alguns livros paroquiais.
19	May 02 2018 05:44 PM	As perguntas não nos dá a chance de responder adequadamente. O atendimento pelos funcionários são ótimos o que deixa a desejar é a falta de disponibilidade dos dados como são oferecidos por outros Arquivos Distritais. O Arquivo Distrital de Leiria na sua maioria não pode ser acessado diretamente.
20	Apr 28 2018 01:31 AM	E a segunda vez que fiz um pedido por email e nas duas ocasioes, nao podemrao ser melhor. Rapido e informativo. Este grupo de empregados e chefes devem ensinar as Conservatorias do Pais come se deve atender a pedidos por email e muito especial para os que vivem no estrangeiro. Fantastico!
21	Apr 28 2018 12:29 AM	Estou muito agradecida pelos serviços e pela cordialidade das funcionárias.
22	Apr 25 2018 12:52 PM	Estou em outro país, efetuei um contato por e-mail e fui prontamente atendido. No entanto, depois que paguei a taxa e enviei o comprovante, o funcionário simplesmente não responde mais aos meu e-mails. Não sei se o documento me foi enviado ou não. Acredito que a melhora esteja na comunicação com o funcionário. Pode implementar um método de rastreio do documento enviado.
23	Apr 23 2018 02:43 PM	Agradecer a Simpatia e o bom atendimento de todos os Funcionários, todos de bom nível de Educação e rapidez como para nos ajudar.
24	Apr 20 2018 07:46 PM	Tenho pena que a grande maioria dos serviços públicos não sejam tão eficientes.Acabei de ter uma experiência fenomenal pela forma como fui informada e pelo tempo decorrido. Os meus parabéns, continuem assim.
25	Apr 20 2018 01:10 PM	De forma geral, apesar de não ter obtido sucesso, agradeço ao pessoal do Arquivo distrital de Leiria, que foi muito gentil e rápido.
26	Apr 16 2018 02:55 PM	Estou satisfeita com o serviço.
27	Apr 11 2018 12:59 PM	Parabéns pelo excelente atendimento.
28	Apr 09 2018 01:25 PM	Disponibilização dos elementos paroquiais, ainda não disponíveis, para permitir uma pesquisa mais vasta
29	Apr 08 2018 04:11 PM	Nenhum comentário.
30	Apr 03 2018 12:40 PM	O contato foi muito rápido, quero agradecer pelo o atendimento mesmo eu não tendo toda informação necessária para o pedido. so tenho que agradecer a todos que trabalha neste setor.
31	Apr 03 2018 10:31 AM	Muitos livros de registo ainda não foram digitalizados o que prejudica a busca online. O serviço de busca por email deveria sugerir alternativas quando um documento não é localizado.
32	Mar 28 2018 08:32 PM	Gostei muito do atendimento do Arquivo Distrital. É preciso digitalizar para consulta todos livros de batismos de 1895 à 1911. Muito Obrigada aos colaboradores do Arquivo Distrital de Leiria. Conseguí preencher uma parte da minha familia perdida no passado. Meus Cumprimentos! Eliza Alves
33	Mar 28 2018 12:24 PM	O atendimento, embora com elevada competência e cortesia é, pelo reduzido número de pessoal, condicionante de uma adequada resposta, em termos de demora global.

		Daí as melhorias pretendidas, que se apontam.
34	Mar 26 2018 04:11 PM	Dever-se-ia investir na explicação do preenchimento dos campos de pesquisa simples e avançada.
35	Mar 23 2018 08:55 PM	Peço que levem em consideração que a marca de agua do logo do Arquivo em cima duma cópia NAO deveria ser totalmente opaca pois oculta por completo certas palavras de menor dimensão.
36	Mar 12 2018 07:38 PM	A Sra. Fatima Marques foi muito eficiente no atendimento.
37	Mar 08 2018 09:27 PM	A pesquisa será extremamente facilitada se for usada para todos os registos paroquiais a mesma forma de apresentação atualmente usada nos registos paroquiais de baptismo 1844/1859 da Paróquia de Amor no Concelho de Leiria, onde são apresentados sumários com os nomes registados e ano do registo juntamente com a imagem do livro original de registos.
38	Mar 08 2018 05:02 PM	Boa tarde! Quando solicitamos o serviço e não temos dados como a data de nascimento é impossível obter acesso aos documentos? Precisava de ajuda para poder resgatar o registro da minha avó para obter a cidadania portuguesa. Como posso conseguir sem a data de nascimento?
39	Mar 06 2018 08:55 PM	É a primeira vez e fiquei muito contente com o atendimento,
40	Mar 01 2018 08:12 AM	Um agradecimento a quem do outro lado nos serve o melhor que pode e sabe por vezes tentando perceber quem deste lado nem sempre sabe ou conhece o manancial de informação que naquele arquivo se encontra à guarda de técnicos e que vão diariamente actualizando e tratando informação
41	Feb 28 2018 01:06 PM	Minha sugestão é ter uma unica repartição publica, para atender quem reside fora de Portugal, onde podemos pedir apostilhamento de documentos de registro civil, sem ter pedir o documento separado antes para o Arquivo Distrital. Muito obrigado pela atenção.
42	Feb 26 2018 03:50 PM	ESTA FOI A SEGUNDA VEZ QUE UTILIZO O SERVIÇO E TIVE O MESMO PROBLEMA, DEPOIS DO ENVIO DO COMPROVANTE DO PAGAMENTO, NÃO OBTIVE MAIS RESPOSTA, NÃO RESPONDEM MEUS E-MAILS PERGUNTANDO SE OCORREU TUDO CERTO E SE JA ME ENVIARAM AS CERTOIDES....
43	Feb 20 2018 09:36 PM	O conforto da sala de leitura ou pesquisa deverá ser muito melhorado.
44	Feb 20 2018 03:19 PM	Não tenho qualquer comentário a fazer
45	Feb 19 2018 02:43 PM	Penso ser de muita importância reduzir os preços de serviço pessoal. Acho intolerável o preço para consultas de carácter pessoal, apenas curiosidades sobre a família, sem fins económicos. A inacessibilidade dos registos paróquias quando estamos a meio de uma investigação e o não acesso on-line aos mesmos registos.
46	Feb 05 2018 05:45 PM	MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO NO AD LEIRIA
47	Feb 04 2018 01:56 AM	Não tenho crítica a fazer, e meu comentário tem a finalidade de elogiar o preço em atender as necessidades de nossas origens, as quais fazem bem a alma, ao coração e nos levam as nossas raízes.
48	Feb 01 2018 12:54 PM	Bom dia! Acredito que seria interessante um treinamento funcional, com a finalidade do empenho do funcionário em investigar as pesquisas solicitadas pelos clientes.
49	Jan 29 2018 10:02 PM	A disponibilidade do pessoal para encontrar soluções para os problemas que surgem é notável. É lamentável a falta de recursos para restaurar documentos tão preciosos como repositórios das nossas memórias, a nossa história.
50	Jan 26 2018 03:41 PM	Serviço prestado com rapidez e cortesia.
51	Jan 25 2018 06:16 PM	Não posso contribuir muito com a pesquisa porque ainda estou aguardando as respostas mas posso garantir que fui muito bem tratada e achei o site muito prático. Só não consegui concluir minhas pesquisas sem ajuda por conta de informações diversas que posso sobre meu parente.
52	Jan 22 2018 07:59 PM	Apenas agradecer a todos pela ilustre atenção dada a mim .. Sra. Maria dos Anjos um exemplo de pessoa impecável , Sra. Fatima super eficiente
53	Jan 19 2018 10:27 AM	Excelente serviço, não há melhorias nenhuma que eu considere essenciais.
54	Jan 16 2018 10:18 PM	Deixo a sugestão para que seja disponibilizado on-line, brevemente, os assentos paroquiais (nascimentos, casamentos e óbitos) dos anos que ainda não estão acessíveis através do site "tombo.pt"
55	Jan 11 2018 09:36 PM	Meu avô nasceu 1895 e não tenho acesso a livros on line
56	Jan 11 2018 10:55 AM	Considero os serviços bons, com atendimento personalizado, esforço e amabilidade dos funcionários, apesar de poucos meios com que trabalha. Se pensarem em

		implementar, neste caso concreto, o sistema que há no ANTT - CRAV, não concordo, por não se adequar e levar a muita "burocracia informática" e perca de tempo, tanto para os funcionários como para os utentes.
57	Jan 09 2018 05:24 PM	gostei muito do atendimento da Sr Fatima Marques parabéns
58	Jan 05 2018 03:53 PM	Parabéns pela presteza
59	Jan 03 2018 07:10 PM	Foi o arquivo que mais rápido respondeu, estou satisfeitíssima.
60	Jan 03 2018 11:10 AM	Ao receber a informação por email de que estava a pagamento o serviço pretendido e pela curiosidade não li o documento na integra e precipitei-me para o pag. no MB. Só mais tarde verifiquei que necessitava de efectuar a transferência através da minha conta.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Porto

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Apr 12 2018 08:53 PM	Registro a eficiência e capacidade profissional do pessoal no atendimento, on-line e por telefone, na obtenção das informações objeto da pesquisa

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Apr 24 2018 09:45 PM	Preciso de fazer pesquisa genealógica de familiares em freguesias dos concelhos de Ourém e Rio Maior e constato que, ao contrário do que se passa em muitos outros arquivos do País, os registos paroquiais não estão em grande parte digitalizados. Gostaria de saber o que se passa com os vossos serviços. Há registos paroquiais nesses concelhos anteriores ao século XIX? Se não há, onde estão? E os muitos que há do século XIX, por que não estão digitalizados? Esperando a vossa resposta, subscrevo-me [...]
2	Mar 16 2018 03:05 PM	Não consigo localizar no site onde pesquisar os dados do meu avô, enviei e-mail de contato e não fui respondido
3	Jan 04 2018 09:44 PM	O arquivo distrital de Santarém não tem online os documentos paróquias, registos de batismo, casamentos, óbitos. Algo diferente do Arquivo de Portalegre que tem disponível online a informação, de 1910 ao ano possivelmente anterior a 1500. Santarém não digitalizou ainda a informação.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jul 04 2018 07:48 PM	Acho que deve haver uma interação maior entre o solicitador e o funcionario do Arquivo
2	Apr 18 2018 04:32 PM	Excelente qualidade de serviço
3	Apr 08 2018 02:10 AM	Sou brasileira e estou em busca de documentação sobre o 5º avô do meu filho, em São Julião do Freixo. Em algumas buscas os registros não estão disponíveis, como o registro de batismo entre 1940 e 1942. Eles ficarão disponíveis em algum momento ou não? Importante que esta informação seja apresentada.
4	Feb 22 2018 04:19 PM	Achei tudo que precisava por meio dos serviços de pesquisa, bem como informações bem precisas relativas a forma e preços para obtenção do documento com remessa para o Brasil. A única sugestão que teria é sobre a forma de pagamento, pois acredito que seria bastante mais simples se pudesse fazer o pagamento via cartão de crédito internacional.
5	Feb 21 2018 05:03 PM	Serviço prestado de alto nível. Não temos esse tipo de serviço no Brasil. Precisamos melhorar muito. Obrigado.
6	Jan 23 2018 02:04 PM	Para localizar a certidão de nascimento de meu avô foi necessário ler cada uma das certidões principalmente porque não havia certeza do ano de nascimento. Se existe eu não encontrei um índice por Nome de Família - Prenome - Ano de Nascimento - Número do Assentamento o que facilitaria a pesquisa.
7	Jan 07 2018 05:57 PM	Certidão nascimento

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 09 2018 01:26 AM	No ano de 1884 não encontrei arquivos de batismo de minha avó em sabrosa. de AURORA ESTEVES MARQUES.Onde estão?
2	Aug 29 2018 11:14 AM	Sou brasileira, neta de portuguesa e queria parabeniza-los pela disponibilidade de dados de consulta aos livros online. Gostaria de deixar o pedido de aumentarem essa consulta dos livros de batismo e óbito online para além de 1910, em Vila Real,

		para que possamos pesquisar e conhecer nossas "raízes" genealógicas. Obrigada.
3	Jun 10 2018 01:38 PM	PARABÉNS!
4	Jun 08 2018 04:25 AM	Pedi orientação a respeito da localização de arquivos paroquiais de uma Freguesia extinta (Nossa Senhora do Pranto de Pardelhas) e recebi uma resposta extremamente vaga. Estaria junto à Freguesia à qual fora anexada (Nogueira da Montanha - Chaves), sem ao menos pesquisar a respeito. Sabia, de antemão, que lá não estavam os livros que buscava (Nascimentos, Casamentos e Óbitos) do séc. XVIII e início do séc. XIX, anteriores à anexação.
5	Jun 04 2018 11:11 AM	Relativamente à freguesia de Sedielos, Peso da Régua, o Livro de assentos de casamentos (1847 a 1859) está trocado com o Livro de assentos de óbitos (1847 a 1859)
6	Mar 28 2018 04:04 AM	Fomos atendidos pelo Henrique com competencia e amabilidade! Amamos Vila Real voltaremos com certeza. Parabéns Henrique!!!
7	Mar 04 2018 08:36 PM	As vezes que fui ao ADVRL o atendimento foi sempre muito objectivo, prestável e eficiente. Parabéns.
8	Jan 16 2018 02:02 PM	Excelente atendimento prestado pelo funcionário da sala de leitura.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jul 11 2018 03:49 AM	Gostaria de localizar a certidão de Nascimento de meu Avô visto que só me falta tal documento
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 22 2018 11:19 AM	Eu faço as reservas antecipadamente on-line daí ter sempre os documentos disponíveis quando chego à TT
2	Oct 27 2018 08:20 PM	bons serviços
3	Sep 21 2018 08:07 PM	É imprescindível a disponibilização de serviços de reprodução de documentos digitalizados em alta definição, seja qual for o preço a ser pago.
4	Aug 06 2018 12:20 PM	No inicio desta avaliacao, existem duas escolhas, atendimento online ou presencial, na realidade a avaliação que aqui deixo foi uma experienca via telefonica com o atendimento da Torre do Tombo. Além da obvia falta de cortesia, houve parece-me falta de informacao, a que me foi prestada pela colaboradora, tenho eu acesso online. Outro aspecto que demonstra uma imensa falta de profissionalismo, durante esta conversa telefonica, ouvi claramente conversas privadas de outros colaboradores e o ruido era bastante.
5	Aug 03 2018 09:16 AM	Acho que falhou muito ao completar a tarefa de envio com aviso de receção e registado não ter enviado o número de rastreamento para acompanhar o pedido , nem ter no site , na ajuda qualquer referência a isto e os telefones de contato nunca serem atendidos e quando o são temos que esperar muito tempo. o meu pedido foi enviado há 28 dias e até agora não chegou e nem sei onde se encontra. O pessoal foi muito atencioso
6	May 17 2018 03:50 PM	Penso ser da máxima urgência a actualização e optimização do site. O mesmo é demasiado pesado, muito pouco intuitivo, sendo demasiadamente difícil conseguir, por exemplo, entrar como usuário
7	May 15 2018 10:49 AM	Se um documento arquivado não pode ser consultado, deveria ser digitalizado, pois, então, não serve para nada amontoar documentos que se não podem ler, nem estudar. Reactualização dos critérios de classificação do estado dos documentos. Na cabeça dum conservador obcecado tudo lhes parece estar em "mau estado", temos de usar luvas, não se pode tocar...
8	Apr 12 2018 09:21 AM	O preço por imagem digitalizada, quando o documento é digitalizado na totalidade, é de 0,25 céntimos o que em meu ver será um pouco demasiado tendo em conta que se trata de uma reprodução total, algo em torno dos 0,10 céntimos motivaria muitos utilizadores a pedir totais cópias de documentos, seria benéfico tanto para os utilizadores presentes como futuros que daqui a 100 anos poderão consultar imagens de documentos que talvez já não se encontrem legíveis ou devido a alguma catástrofe tenham sido destruídos, assim como para o Arquivo, visto que diminuiria o contacto direto dos utilizadores com originais. Além de que para serem digitalizados são avaliados e intervencionados documentos em mau estado de conservação, salvando mais uma vez os originais por mais tempo e mantendo um controlo sobre o estado do Arquivo. Seria também importante melhorar os instrumentos de pesquisa e indices, que se encontram desatualizados e

		muitos deles são rudimentares e bastante imprecisos com faltas de informação que permita a localização e identificação do que se pretende. Obrigado
9	Mar 08 2018 02:10 PM	O serviço não está preparado para o capítulo das certidões, que normalmente são documentos de necessidade urgente e que obtêm de imediato nas Conservatórias. O contacto entre as Conservatórias e a Torre do Tombo devia ser directo e não através dos dos cidadãos. Inconcebível que para se obter uma certidão seja necessário preencher um registo e uma inscrição, que nunca mais vai ser utilizada. A Torre do Tombo deveria concentrar os seus esforços noutro tipo de serviços aos cidadãos, que não neste das certidões, ou no mínimo, as Conservatórias liderarem o processo de facturação e entrega aos interessados. Estou há 3 dias à espera de receber um orçamento de uma certidão pedida (fui informado que demorava 1/2 dias) e nem sequer consigo que atendam os telefones das certidões. É um processo inaceitável.
10	Feb 16 2018 06:23 PM	Estou a viver na França aonde os meus pais emigrarão e quiz saber das minhas origens. O problema que encontrei foi de nem poder conseguir a saber quando nasceu o meu avô materno porque os registos de Baptismo de Alcaria (Fundão, Castelo Branco) não vão mais longe do que 1885, enquanto a maioria das outras freguesias vão até 1910, e não se sabe a razão ; nada está indicado.
11	Feb 02 2018 06:31 PM	IMPOSSÍVEL CONTACTAR COM OS VOSSOS SERVIÇOS POIS NINGUÉM ATENDE TELEFONES E A PLATAFORMA DEIXOU DE PODER PERMITIR AOS UTILIZADORES TRANSMITIREM INFORMAÇÃO AOS SERVIÇOS. NESSE SENTIDO, PERDEM V. EXAS TEMPO A FAZER COISAS MUITAS VEZES INUTEIS QUANDO SE VISSEM OS MAILES OU ATENDESSEM OS TELEFONEMAS SE RESOLVIAM DETERMINADAS SITUAÇÕES EM POUcos MINUTOS.
12	Feb 01 2018 05:52 PM	Não percebo como, em tempos, e há alguns anos, colocava na pesquisa um termo e apareciam vários documentos, há alguns meses também, e agora, colocando o mesmo termo, não aparece nada. Dá pesquisa sem resultados.
13	Jan 10 2018 02:21 PM	Deve ser feito uma ampla campanha nas escolas e universidades para que a prevenção do esquecimento desse material seja feito, a atua geração não dá tanta importância ao conteúdo dos senhores e devem ser educados para valorizar a história importante que vocês cuidam. Ao nosso ver, o sistema educacional deveria ter a DISCIPLINA PREVENCAO que ajudaria nisso.

Questionário aos Clientes do Arquivo Histórico Ultramarino

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jul 22 2018 04:38 PM	Parabéns a todos pela organização das informações, espero um dia ter algo parecido com esse no Brasil.

Tabela 50 – Comentários, Críticas e Sugestões