



GOVERNO DE  
PORTUGAL

SECRETÁRIO DE ESTADO  
DA CULTURA

DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E  
DAS BIBLIOTECAS

# Inquérito à Satisfação dos Clientes - 2014

## RELATÓRIO FINAL

**Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas  
2015**

---

*Ficha Técnica MIP:*

---

*Título: Inquérito à Satisfação dos Clientes, DGLAB 2014 – Relatório Final*

---

*Autor: Furtado, José Maria; Jaques, Sónia*

---

*Id.: DGLAB*

---

*Classificação: 000.05.04*

---

*Descritores: Inquérito, clientes*

---

*Data / Hora: 2015-00-00*

---

*Formato de Dados: Texto, PDF*

---

*Estatuto de Utilização: Documento passível de acesso público*

---

*Relação: Versão 1*

---

*Localização: Disponível na DGLAB, Serviços Centrais*

---

*©DGLAB, 2015*

---

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Apontamento Metodológico.....</b>   | <b>8</b>  |
| 1.1 Estrutura do questionário.....  | 8         |
| 1.2 Método de recolha de dados.....   | 9         |
| 1.3 Ficha técnica e tratamento dos dados.....   | 9         |
| <b>2. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Globais.....</b>   | <b>10</b> |
| 2.1 Satisfação com o pessoal dos serviços.....  | 10        |
| 2.2 Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do cliente .....  | 10        |
| Gráfico 01 – Nível de Satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos Serviços Dependentes da DGLAB e pelo seu pessoal de atendimento ..... | 11        |
| Tabela 01 - Satisfação global. Quadro comparativo.....  | 12        |
| <b>3. Áreas Prioritárias para Melhoria: Análise dos Indicadores Globais.....</b>  | <b>13</b> |
| Tabela 02 - Áreas Prioritárias para melhoria.....   | 13        |
| <b>4. Análise Comparativa de Resultados: Contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global .....</b>                                    | <b>14</b> |
| Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de .....  | 15        |
| Satisfação Global dos Serviços.....   | 15        |
| <b>5. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Setoriais.....</b>   | <b>16</b> |
| 5.1 Perceção da prestação do serviço / produto .....  | 16        |
| 5.2 Dimensões e componentes de serviços .....   | 16        |
| Tabela 04 – Avaliação do Desempenho dos Serviços.....   | 17        |
| <b>6. Análise de Satisfação incidente sobre o produto: Instrumentos de Pesquisa Documental. Prioridades de melhoria.....</b>                        | <b>18</b> |
| 6.1 Instrumentos de pesquisa online.....  | 18        |
| Tabela 05 – Níveis de concordância – Instrumentos de Pesquisa Documental Online.....  | 20        |
| 6.2 Instrumentos de pesquisa presenciais.....   | 20        |
| Tabela 06 – Níveis de concordância – Instrumentos de Pesquisa Documental Presenciais.....   | 21        |
| 6.3 Recomendações .....   | 21        |
| 7.1 Prioridade de intervenção de nível 1.....   | 22        |
| 7.2 Prioridade de intervenção de nível 2.....   | 23        |
| 7.3 Prioridade de intervenção de nível 3.....   | 23        |
| 7.4 Prioridade de intervenção de nível 4.....   | 23        |
| 7.5 Prioridade de intervenção de nível 5.....   | 23        |
| Tabela 07 – Níveis de concordância – Desempenho dos Serviços .....  | 24        |
| 7.6 Recomendações .....   | 24        |
| <b>APÊNDICE .....</b>   | <b>25</b> |
| <b>RELATÓRIO INTEGRAL: INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 2014 .....</b>   | <b>25</b> |
| <b>I. INTERAÇÃO COM O ARQUIVO .....</b>   | <b>26</b> |
| <b>1. Modo de Interação .....</b>   | <b>26</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <i>Tabela 01 – Experiência mais recente com os serviços do Arquivo</i> .....   | 26        |
| <b>II. ACESSIBILIDADE AOS ARQUIVOS</b> .....   | <b>26</b> |
| <b>1. Primeiro contacto com os Serviços do Arquivo</b> .....   | <b>26</b> |
| <i>Tabela 02 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo</i> .....  | 27        |
| <i>Gráfico 01 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo</i> .....   | 27        |
| <b>2. Frequência de utilização dos Serviços do Arquivo</b> .....   | <b>27</b> |
| <i>Tabela 03 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo</i> .....  | 28        |
| <i>Gráfico 02 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo</i> .....   | 28        |
| <b>3. Motivo da Visita aos Serviços</b> .....  | <b>29</b> |
| <i>Tabela 04 – Motivo da visita aos serviços do arquivo</i> .....  | 29        |
| <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> .....   | 32        |
| <b>4. Avaliação do Site Institucional</b> .....  | <b>32</b> |
| <i>Tabela 07 – Alguma vez encontrou o site do arquivo indisponível?</i> .....  | 32        |
| <i>Gráfico 04 – Indisponibilidade do site do arquivo</i> .....   | 33        |
| <i>Tabela 08 – Avaliação da qualidade do site do arquivo</i> .....   | 33        |
| <i>Gráfico 05 – Nível de concordância com a afirmação - Globalmente o nível de qualidade do site é muito bom</i> ..... | 34        |
| <b>III. INSTRUMENTOS DE PESQUISA DOCUMENTAL</b> .....  | <b>34</b> |
| <b>1. Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no Arquivo e no Site do Arquivo</b> .....    | <b>34</b> |
| <i>Tabela 09 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo</i> .....                | 35        |
| <i>Gráfico 06 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo</i> .....               | 35        |
| <b>2. Arquivos (grupo de Fundos / Coleção documental) Consultados</b> .....  | <b>35</b> |
| <i>Tabela 10 – Arquivo (grupo de fundos / coleção documental) consultado</i> .....                                     | 36        |
| <i>2.A Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) Consultado Online</i> .....                                | 37        |
| <i>Tabela 11 – Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado (Utilizadores Online)</i> .....         | 37        |
| <i>2.B Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado Presencialmente</i> .....                       | 37        |
| <i>Tabela 12 – Outro arquivo (grupo de fundos / coleção documental) consultado (Utilizadores Presenciais)</i> .....    | 39        |
| <b>3. Tipo de Acesso aos Instrumentos de Pesquisa</b> .....  | <b>39</b> |
| <i>Tabela 13 – Tipo de instrumentos de pesquisa acedidos</i> .....   | 40        |
| <i>Gráfico 07 – Tipo de instrumento de pesquisa acedidos</i> .....   | 40        |
| <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> .....               | 44        |
| <i>Tabela 15 – Outro Instrumento de pesquisa eletrónico em base de dados</i> .....                                     | 45        |
| <b>4. Avaliação dos Instrumentos de Pesquisa Documental</b> .....  | <b>45</b> |

|   |    |
|---|----|
| <b>4.1 Clientes online</b>  | 45 |
| 4.1.1 A. O instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação   | 45 |
| 4.1.2 B. Os resultados apresentados pelo instrumento de pesquisa documental são precisos  | 45 |
| 4.1.3 C. O instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação   | 46 |
| 4.1.4 D. O instrumento de pesquisa documental é intuitivo   | 46 |
| 4.1.5 E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente  | 46 |
| <i>Tabela 16 – Avaliação dos instrumentos de pesquisa documental online</i>   | 47 |
| <b>4.2 Qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrônico</b>   | 47 |
| <i>Tabela 17 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrônico</i>   | 47 |
| <i>Gráfico 09 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrônico</i>  | 48 |
| <b>4.3 Clientes presenciais</b>   | 48 |
| 4.3.1A Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação   | 48 |
| 4.3.2B Os instrumentos de pesquisa documental são precisos  | 48 |
| 4.3.3C As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas   | 49 |
| 4.3.4D Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos  | 49 |
| <i>Tabela 18 – Avaliação dos instrumentos de pesquisa documental presenciais</i>  | 49 |
| <b>4.4 Qualidade do instrumento de pesquisa documental (clientes presenciais)</b>   | 50 |
| <i>Tabela 19 – Avaliação da qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais</i>   | 50 |
| <i>Gráfico 10 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental presenciais</i>   | 51 |
| <b>5. Áreas de Melhoria Identificadas</b>   | 51 |
| <b>5.1 Instrumentos de pesquisa documental online</b>   | 51 |
| <i>Tabela 20 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental online</i>  | 51 |
| <i>Gráfico 11 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental online</i>   | 52 |
| <b>5.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais</b>  | 52 |
| <i>Tabela 21 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental presenciais</i>   | 52 |
| <i>Gráfico 12 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental presenciais</i>  | 53 |
| <b>6. Análise Comparativa de resultados. Grupo III: Índice de Satisfação relativo aos Instrumentos de Pesquisa Documental</b>   | 53 |
| <b>6.1 Instrumentos de pesquisa documental presenciais</b>  | 54 |
| <i>Tabela 22 – Índice de Satisfação. Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais: Resultados desagregados por unidade orgânica</i>                  | 55 |
| <i>Tabela 23 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais</i> | 55 |
| <b>6.2 Instrumentos de pesquisa documental online</b>   | 56 |
| <i>Tabela 24 – Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online: Resultados desagregados por unidade orgânica</i>                       | 56 |
| <i>Tabela 25 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online</i>      | 57 |
| <b>IV. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS</b>  | 57 |
| <b>1. Prestação de outro tipo de Serviço / Informação</b>   | 57 |
| <i>Tabela 26 – Prestação de outro tipo de serviço / informação</i>  | 57 |
| <i>Gráfico 13 – Prestação de outro tipo de serviço / informação</i>   | 58 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>2. Identificação de outro Serviço / Informação solicitado .....</b>   | <b>58</b> |
| <i>Tabela 27 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado .....</i>  | <i>58</i> |
| <i>Gráfico 14 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado .....</i>   | <i>59</i> |
| <i>Tabela 28 – "Outro" Serviço / Informação solicitado ou, quais os "Pedido múltiplos" solicitados.....</i>                                    | <i>61</i> |
| <b>3. Obtenção do Serviço / Informação requeridos .....</b>  | <b>61</b> |
| <i>Tabela 29 – Obtenção do serviço / informação requeridos.....</i>  | <i>61</i> |
| <i>Gráfico 15 – Obtenção do serviço / informação requeridos .....</i>  | <i>61</i> |
| <b>4. Análise específica do desempenho dos serviços por área de atividade .....</b>  | <b>62</b> |
| <i>4.1 Conseguiu obter o serviço / informação que solicitou?.....</i>  | <i>62</i> |
| <i>Tabela 30 – Distribuição do desempenho dos serviços por área de atividade.....</i>  | <i>63</i> |
| <i>4.2 Razão para a não prestação do serviço / informação requerido.....</i>   | <i>64</i> |
| <i>Tabela 31 – Razão pelo qual o serviço não lhe foi prestado ou apenas lhe foi prestado em parte .....</i>                                    | <i>66</i> |
| <i>4.3 Tempo considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço / informação .....</i>   | <i>67</i> |
| <i>Tabela 32 – Tempo considerado aceitável para aguardar pela receção do serviço / informação .....</i>  | <i>67</i> |
| <i>Tabela 33 – Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço/ informação requerido .....</i>                      | <i>69</i> |
| <b>5. Avaliação do Desempenho dos Serviços .....</b>   | <b>69</b> |
| <i>5.1 A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto .....</i>   | <i>69</i> |
| <i>5.2 B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa .....</i>  | <i>70</i> |
| <i>5.3 C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).....</i> | <i>70</i> |
| <i>5.4 D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.....</i>  | <i>70</i> |
| <i>5.5 E. O preço do serviço / produto é razoável .....</i>  | <i>71</i> |
| <i>Tabela 34 – Avaliação do Desempenho dos Serviços: Distribuição percentual. ....</i>   | <i>71</i> |
| <i>Tabela 35 – Avaliação do desempenho dos serviços .....</i>  | <i>71</i> |
| <i>Gráfico 18 – Avaliação do desempenho dos serviços: Resultados globais obtidos .....</i>   | <i>72</i> |
| <b>6. Evolução comparativa: avaliação do desempenho dos serviços.....</b>  | <b>72</b> |
| <i>Tabela 36 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa .....</i>  | <i>72</i> |
| <i>Gráfico 19 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa .....</i>   | <i>73</i> |
| <b>7. Áreas de Melhoria Identificadas.....</b>   | <b>73</b> |
| <i>Gráfico 20 – Áreas de melhoria identificadas .....</i>  | <i>74</i> |
| <b>8. Análise Comparativa de resultados. Grupo IV: Índice de Satisfação relativo ao Desempenho dos Serviços.....</b>                           | <b>74</b> |
| <i>Tabela 37 – Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços – Resultados desagregados por unidade orgânica.....</i>                           | <i>75</i> |
| <i>Tabela 38 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços.....</i>           | <i>76</i> |
| <b>V. AVALIAÇÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS .....</b>  | <b>76</b> |
| <b>1. Análise do Nível de Concordância dos Clientes para com o Serviço Prestado .....</b>  | <b>76</b> |
| <i>A. Competência do pessoal do serviço .....</i>  | <i>76</i> |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| B.  | Cortesia do pessoal do serviço .....   | 76         |
| C.  | Capacidade para resolução de problemas pelo pessoal do serviço .....                     | 77         |
| D.  | Tempo de espera no atendimento .....   | 77         |
| E.  | Capacidade de resposta às necessidades dos clientes .....                                | 77         |
| F.  | Satisfação com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo arquivo ..... | 78         |
| G.  | Resultados no fim da visita ao serviço de arquivo .....                                  | 78         |
| <i>Tabela 39 – Avaliação do global dos serviços: distribuição percentual .....</i>  |  | <i>79</i>  |
| <i>Tabela 40 – Avaliação do global dos serviços .....</i>   |  | <i>79</i>  |
| <i>Tabela 41 – Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo .....</i>  |  | <i>80</i>  |
| <b>2.</b>   | <b>Análise Comparativa de Resultados .....</b>   | <b>80</b>  |
| <i>Tabela 42 – Índice de satisfação DGLAB – Avaliação global dos Serviços: Resultados desagregados por unidade orgânica .....</i> |  | <i>81</i>  |
| <i>Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o índice de.....</i>                                  |  | <i>82</i>  |
| <i>satisfação global dos serviços .....</i>   |  | <i>82</i>  |
| <b>3.</b>   | <b>Áreas de Melhoria Identificadas: Avaliação Global do Desempenho dos Serviços.....</b> | <b>82</b>  |
| <i>Tabela 44 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Avaliação global dos serviços .....</i>                          |  | <i>84</i>  |
| <i>Gráfico 21 – Áreas Prioritárias para melhoria - análise global.....</i>  |  | <i>84</i>  |
| <i>Tabela 45 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Análise comparativa .....</i>                                    |  | <i>85</i>  |
| <b>VI.</b>  | <b>INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA E COMENTÁRIOS .....</b>  | <b>85</b>  |
| <b>1.</b>   | <b>Sexo .....</b>  | <b>85</b>  |
| <i>Tabela 46 – Género. Quadro comparativo 2012 /2013.....</i>   |  | <i>86</i>  |
| <i>Gráfico 22 – Sexo .....</i>  |  | <i>86</i>  |
| <b>2.</b>   | <b>Idade.....</b>  | <b>86</b>  |
| <i>Tabela 47 – Idade.....</i>   |  | <i>87</i>  |
| <i>Gráfico 23 – Idade.....</i>  |  | <i>88</i>  |
| <b>3.</b>   | <b>Habilitação académica.....</b>  | <b>88</b>  |
| <i>Tabela 48 – Habilitação académica.....</i>   |  | <i>89</i>  |
| <i>Gráfico 24 – Habilitação académica.....</i>  |  | <i>89</i>  |
| <i>Tabela 49 – Outro tipo de habilitação académica .....</i>  |  | <i>90</i>  |
| <b>4.</b>   | <b>Comentários, Críticas e Sugestões .....</b>   | <b>90</b>  |
| <i>Tabela 50 – Comentários, Críticas e Sugestões .....</i>  |  | <i>107</i> |

## ***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 2014.

Foram alvo de inquérito os clientes dos arquivos centrais da DGLAB (no qual se integra o Arquivo Nacional Torre do Tombo) 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 inquiri os clientes quanto a matéria relativa à acessibilidade aos arquivos a fim de recolher 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 2014 e 31 de dezembro de 2014.

### ***1.3 Ficha técnica e tratamento dos dados***

O universo populacional é composto por cerca de 20.000 utilizadores, sendo a amostra constituída por 572 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%.

## **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 4,20 (83,9% na escala de 0 a 100).

Comparativamente aos resultados obtidos em 2013, constata-se um decréscimo no índice de satisfação dos nossos clientes na ordem dos 2,72 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 na generalidade dos resultados.

- Cortesia do pessoal: 4,52 (90,3 %)
- Competência do pessoal: 4,38 (87,7%)
- Flexibilização do pessoal: 4,24 (84,8%)

### ***2.2 Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do cliente***

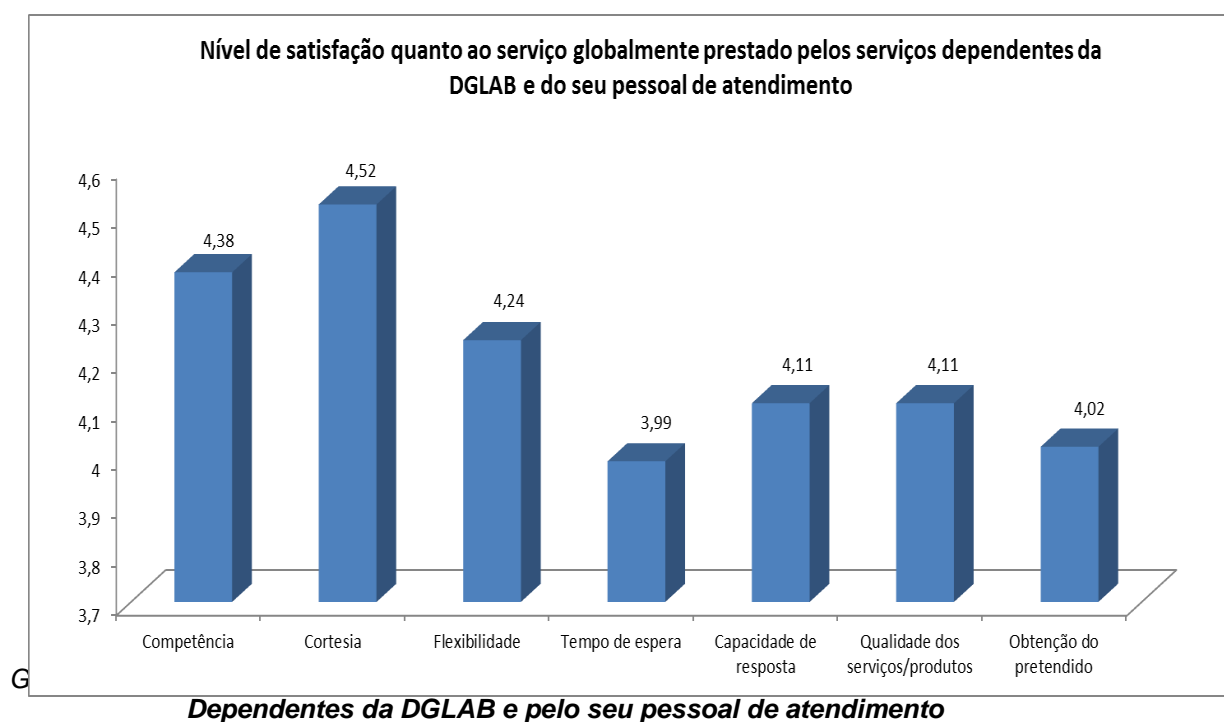
No tocante à qualidade dos serviços / produtos prestados pela globalidade dos serviços dependentes da DGLAB obtivemos um resultado de 4,11 (82,3%), com igual valoração se situa o item - O nível de satisfação relativo à capacidade de resposta dos serviços às necessidades do Cliente foi de 4,11 (82,3%).

O grau de satisfação aferido ao nível da celeridade dos tempos de atendimento foi de 4,99 (79,7%).

Na globalidade, no final da sua visita os clientes afirmam terem conseguido obter dos serviços da DGLAB aquilo que procuravam, alcançando uma satisfação de 4,02 (80,5%.)

Relativamente ao ano de 2013, as três variáveis que obtiveram maior decréscimo no índice de satisfação, foram:

- i. Variável D: “Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.” -5,72%
- ii. Variável F. “Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.” -3.99%
- iii. Variável G. “No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.” 3,02%



### Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo 2013 /2014

| Opções de Resposta   | 2013        | 2014        | Tx. Variação<br>(2013/2014) |
|--|-------------|-------------|-----------------------------|
| A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.   | 4,46        | 4,38        | -1,71                       |
| B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.   | 4,56        | 4,52        | -0,90                       |
| C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas). | 4,29        | 4,24        | -1,27                       |
| D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.                               | 4,23        | 3,99        | -5,72                       |
| E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.                                      | 4,22        | 4,11        | -2,63                       |
| F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.                | 4,28        | 4,11        | -3,99                       |
| G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo consegui obter o que necessitava.                              | 4,15        | 4,02        | -3,02                       |
| <b>Média</b>   | <b>4,31</b> | <b>4,20</b> | <b>-2,72</b>                |

*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 discriminadas por ordem de importância:

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

*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 1 de acordo com a frequência de respostas  $\geq 30$ ,  $10 < 30$  e  $< 10$ ); somar os resultados de N1 a N17 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.

Uma vez aplicados os critérios definidos, obtemos os resultados descritos na Tabela abaixo. Verificamos que Vila Real, Leiria, ANTT, Évora e Porto contribuem, percentualmente, com os **valores mais elevados** para o resultado médio de satisfação de 4,20 (83,9% obtido no Grupo V (Avaliação Global dos Serviços). No cômputo dos arquivos que **menos contribuíram** para o resultado médio de satisfação temos Portalegre, Aveiro, Viana do Castelo, Castelo Branco e Faro.

Nas **posições intermédias** surge o Centro Português de Fotografia, Viseu, Bragança; Setúbal, Beja, Guarda e Santarém.

| Arquivos   | Média Rating | Resultado Ponderação | Classificação | Percentagem |
|------------|--------------|----------------------|---------------|-------------|
| V.Real     | 4,87         | 24,35                | 0,145         | 14,49       |
| Leiria     | 4,63         | 23,15                | 0,138         | 13,77       |
| ANTT       | 4,01         | 20,03                | 0,119         | 11,92       |
| Évora      | 4,91         | 14,74                | 0,088         | 8,77        |
| Porto      | 4,46         | 13,39                | 0,080         | 7,97        |
| CPF        | 4,46         | 13,39                | 0,080         | 7,96        |
| Viseu      | 3,52         | 10,55                | 0,063         | 6,28        |
| Bragança   | 2,96         | 8,89                 | 0,053         | 5,29        |
| Setúbal    | 4,91         | 4,91                 | 0,029         | 2,92        |
| Beja       | 4,70         | 4,70                 | 0,028         | 2,80        |
| Guarda     | 4,43         | 4,43                 | 0,026         | 2,63        |
| Santarém   | 4,42         | 4,42                 | 0,026         | 2,63        |
| Portalegre | 4,33         | 4,33                 | 0,026         | 2,58        |
| Aveiro     | 4,32         | 4,32                 | 0,026         | 2,57        |
| V.Castelo  | 4,31         | 4,31                 | 0,026         | 2,56        |
| C.Branco   | 4,29         | 4,29                 | 0,025         | 2,55        |
| Faro       | 3,89         | 3,89                 | 0,023         | 2,31        |

**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 Percepção 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.**

| <b>Opções de Resposta</b>  | <b>Média da avaliação</b>  | <b>Frequência</b> |
|--|--|-------------------|
| <b>A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.</b>  | 3,86   | 326               |
| <b>B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.</b>   | 4,17   | 327               |
| <b>C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).</b> | 4,01   | 302               |
| <b>D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.</b>  | 4,11   | 324               |
| <b>E. O preço do serviço / produto é razoável.</b>   | 3,72   | 283               |
| <b>Indique uma área que considere prioritária para ser alvo de melhorias</b>   | A - 24,2%, B - 9,7%, C - 18,4%, D - 9,7%.E - 38,1% Ns/Nr - 42,1% |                   |
| <b>Questões respondidas</b>  |  | <b>331</b>        |
| <b>Respostas omissas</b>   |  | <b>241</b>        |

***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 (25,4%), 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 3,18 (63,6%).

### ***6.1.2 Prioridade de intervenção 2***

Imediatamente a seguir, relativamente à ordem de prioridade de intervenção equacionada por 24,3% 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 3,58 (71,7%).

### ***6.1.3 Prioridade de intervenção 3***

Em terceiro lugar surge a variável D (dimensão: acessibilidade), que se refere à capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental, considerada como intervenção prioritária para 17,8% dos respondentes.

O grau de satisfação desta variável é de 3,24 (64,7%).

### ***6.1.4 Prioridade de intervenção 4***

Em quarto 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 17,4% dos clientes.

O grau de satisfação é de 3,41 (68,3%).

### ***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 15,2% dos clientes.

O grau de satisfação é de 3,63 (72,6%).

### Níveis de concordância - Instrumentos de Pesquisa Documental online

| Afirmação   | Grau de satisfação                                    | Frequência |
|---|---|------------|
| A - O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.             | 3,58 (71,7%)  | 276        |
| B - Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.                              | 3,63 (72,6%)  | 274        |
| C - O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação. | 3,41 (68,3%)  | 270        |
| D - O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.   | 3,24 (64,7%)  | 271        |
| E - A informação de ajuda disponível no site é suficiente.  | 3,18 (63,6%)  | 259        |
| Indique uma área que considere prioritário para ser alvo de melhoria  | A - 24,3%, B - 15,2%, C - 17,4%, D - 17,8%, E - 25,4% |            |
| Questões respondidas  |   | 276        |
| Respostas omissas   |   | 286        |

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 proposta para 32,8%, diz respeito à capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental – dimensão comunicação - (variável D).

O grau de satisfação é de 3,52 (70,3%).

### 6.2.2 Prioridade de intervenção 2

Em segundo lugar na ordem de prioridade de intervenção aparece a variável B, que se reporta à dimensão fiabilidade – precisão dos instrumentos de pesquisa documental – considerada prioritária para alvo de melhoria por 26,1%.

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

### 6.2.3 Prioridade de intervenção 3

Imediatamente a seguir surge a variável C, considerada prioritária para alvo de melhoria para 22,7% 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 3,87 (77,4%).

### 6.2.4 Prioridade de intervenção 4

Em último lugar na ordem de prioridade dos clientes aparece a variável à variável A (18,5%), que se reporta à rapidez na busca da informação – dimensão: capacidade de reação.

O grau de satisfação desta variável é de 4,01 (80,2%).

#### Instrumentos de Pesquisa Documental presenciais

| Afirmação   | Grau de satisfação                         | Frequência |
|---|--|------------|
| A - Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação. | 4,01 (80,2%)                               | 119        |
| B - Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.  | 4 (80%)                                    | 117        |
| C - As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.             | 3,87 (77,4%)                               | 117        |
| D - Os instrumentos de pesquisa documental são auto-explicativos.                                 | 3,52 (70,3%)                               | 116        |
| Indique uma área que considere prioritário para ser alvo de melhoria                              | A - 18,5%, B - 26,1%, C - 22,7%, D - 32,8% |            |
| Questões respondidas  |  | 119        |
| Respostas omissas   |  | 453        |

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 D: Capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental;
4. Variável C: Capacidade de resposta face às necessidades de investigação;
5. Variável B: Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.

### ***6.3.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais***

1. Variável D: Capacidade auto explicativa dos instrumentos de descrição documental;
2. Variável B: Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.
3. Variável C: Adequabilidade das formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental;
4. Variável A: Rapidez no processo de recuperação de informação através 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 38,1% dos respondentes.

O grau de satisfação é de 3,72 (74,3%).

### ***7.2 Prioridade de intervenção de nível 2***

Em segundo lugar, surge a **variável A** - “o tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto”, que se insere na dimensão capacidade de reação, com 24,2%, atingindo um nível de satisfação de 3,86 (77,2%).

### ***7.3 Prioridade de intervenção de nível 3***

Atendendo aos resultados apurados a dimensão acessibilidade. A **variável C** - “o serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação” obtém dos clientes indicação de intervenção de nível 3 (18,4%).

O nível de satisfação dos clientes é, de 4,01 (80,3%).

### ***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 9,7%.

Apresenta um nível de satisfação de 82,2%, com uma média de 4,11.

### ***7.5 Prioridade de intervenção de nível 5***

Com o mesmo valor surge a dimensão Acessibilidade (cerca de 9,7%), **variável B** - “o serviço / informação foi-me prestado de forma precisa”.

Apresenta um nível de satisfação de 85,3%, com uma média de 4,17.

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

| <b>Opções de Resposta</b>  | <b>Média da avaliação</b>  | <b>Frequência</b> |
|--|--|-------------------|
| <b>A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.</b>  | 3,86 (77,2%)   | 326               |
| <b>B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.</b>   | 4,17 (85,3%,)  | 327               |
| <b>C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).</b> | 4,01 (80,3%)   | 302               |
| <b>D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.</b>  | 4,11 (82,2%,)  | 324               |
| <b>E. O preço do serviço / produto é razoável.</b>   | 3,72 (74,3%)   | 283               |
| <b>Indique uma área que considere prioritária para ser alvo de melhorias</b>   | A - 24,2%, B - 9,7%, C - 18,4%, D - 9,7%.E - 38,1% Ns/Nr - 42,1% |                   |
| <b>Questões respondidas</b>  |  | <b>331</b>        |
| <b>Respostas omissas</b>   |  | <b>241</b>        |

*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 A: Redução no tempo decorrido para a prestação do serviço / informação
3. Variável C: Incremento na diversidade das formas de acesso aos produtos / informações
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 2014**

## I. INTERAÇÃO COM O ARQUIVO

### 1. Modo de Interação

Questionados sobre o tipo de interação utilizada para contatar os serviços da DGLAB, constatamos que 65,6% dos respondentes se dirigiu presencialmente às instalações dos serviços do Arquivo, contrastando com uma percentagem de 34,4% que utilizou o contacto via online ou remota.

#### Experiência mais recente com os serviços do Arquivo.

| Opções de Resposta               | Percentagem Respostas | Frequência |
|----------------------------------|-----------------------|------------|
| A) Contacto via online ou remota | 34,4%                 | 197        |
| B) Contacto presencial           | 65,6%                 | 375        |
| <b>Questões respondidas</b>      |                       | <b>572</b> |
| <b>Respostas omissas</b>         |                       | <b>0</b>   |

Tabela 01 – Experiência mais recente com os serviços do Arquivo

## II. ACESSIBILIDADE AOS ARQUIVOS

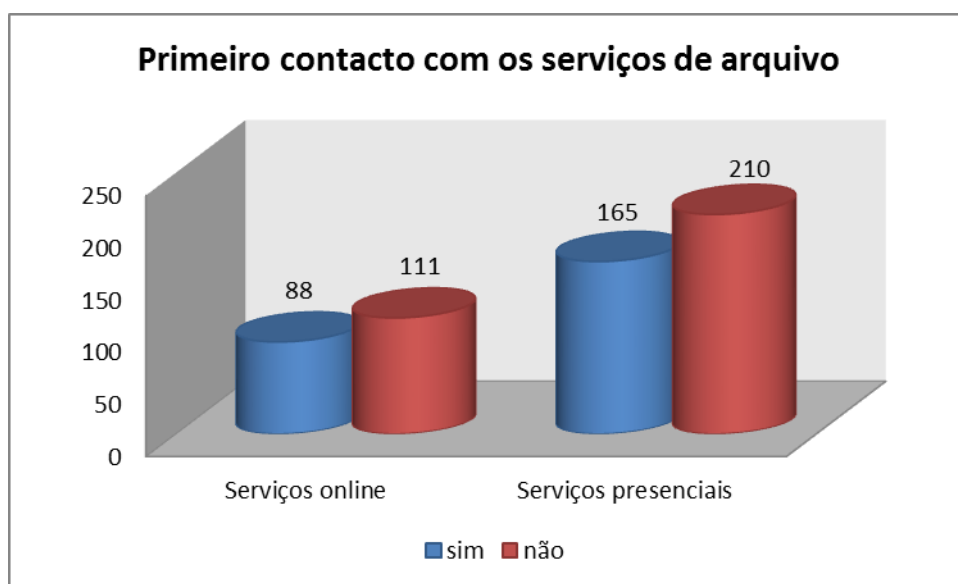
### 1. Primeiro contacto com os Serviços do Arquivo

No que diz respeito à primeira utilização dos serviços online do Arquivo, verificamos que 44,2% utilizou pela primeira vez os serviços online do arquivo contra 44% 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 | Percentagem de Respostas | Frequência |
| <b>Sim</b>                  | 44,2%                    | 88         | 44%                      | 165        |
| <b>Não</b>                  | 55,8%                    | 111        | 56%                      | 210        |
| <b>Questões respondidas</b> |                          | <b>199</b> | <b>375</b>               |            |
| <b>Respostas omissas</b>    |                          | <b>373</b> | <b>197</b>               |            |

*Tabela 02 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo*



*Gráfico 01 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo*

## **2. Frequência de utilização dos Serviços do Arquivo**

No que diz respeito à frequência de utilização online dos serviços do Arquivo, 34,2% refere uma utilização diária ou semanal, sendo que 22,5% indica uma utilização de pelo menos uma vez por mês.

Pelo menos com uma cadência de 15 em 15 dias 20,7% utilizam os serviços, sendo que, 10,8% refere uma utilização pelo menos uma vez por ano.

De 6 em 6 meses 9,9% dos inquiridos utilizam os serviços online.

Do cômputo das respostas há a registar apenas 1,8% dos respondentes cuja primeira frequência se concretizou na última semana antecedente à resposta ao questionário.

Relativamente aos clientes presenciais constata-se que 27,1% frequentam os serviços do Arquivo a uma cadência de pelo menos uma vez de 6 em 6 meses, 23,3% pelo menos uma vez por ano e 20,5% pelo menos uma vez por mês.

Numa cadência de deslocação de 15 em 15 dias encontramos 14,8% de clientes. Quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana, 13,3% dos inquiridos visita o Arquivo. Por outro lado, apenas 1% dos clientes que responderam a esta questão experienciam contacto com os serviços há menos de uma semana.

#### Com que frequência utiliza os serviços do arquivo?

| Opções de Resposta                                    | Serviços online       |            | Serviços presenciais  |            |
|---|-----------------------|------------|-----------------------|------------|
|   | Percentagem Respostas | Frequência | Percentagem Respostas | Frequência |
| Utilizei pela 1. <sup>a</sup> vez na última semana.   | 1,8%                  | 2          | 1%                    | 2          |
| Quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana. | 34,2%                 | 38         | 13,3%                 | 28         |
| Pelo menos uma vez de 15 em 15 dias.                  | 20,7%                 | 23         | 14,8%                 | 31         |
| Pelo menos uma vez por mês.                           | 22,5%                 | 25         | 20,5%                 | 43         |
| Pelo menos uma vez de 6 em 6 meses.                   | 9,9%                  | 11         | 27,1%                 | 57         |
| Pelo menos uma vez por ano.                           | 10,8%                 | 12         | 23,3%                 | 49         |
| <b>Questões respondidas</b>                           |                       | 111        |                       | 210        |
| <b>Respostas omissas</b>                              |                       | 461        |                       | 362        |

Tabela 03 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo

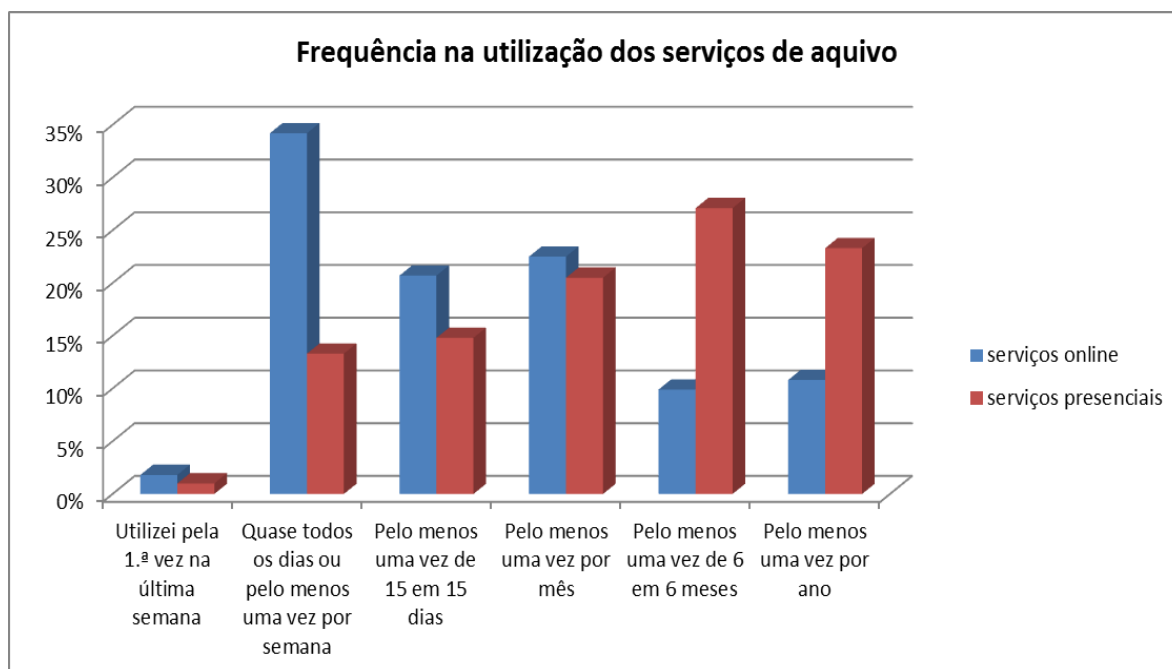


Gráfico 02 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo

### 3. Motivo da Visita aos Serviços

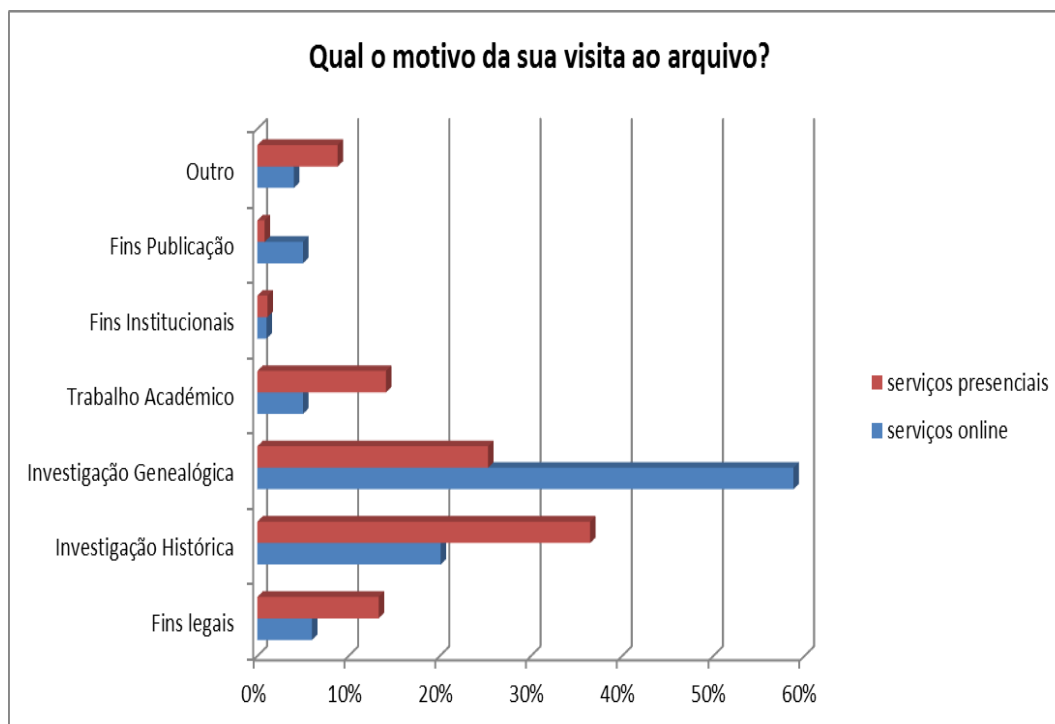
Instados a apresentarem os motivos da visita ao site do Arquivo, a grande maioria (58,8%) refere a investigação genealógica como o principal motivo para visitar o site, seguindo razões relacionadas com a investigação histórica (20,1%). Os motivos relacionados com os fins legais apresentam um resultado de 6%. Com 5% apuramos o trabalho académico como fator motivador. Para os fins de publicação ditaram a consulta de 5% dos respondentes e por último os fins institucionais, com um registo de 1%.

Quanto ao motivo da visita às instalações dos serviços do Arquivo, constatou-se que 36,5% dos clientes deslocam-se com a intenção de desenvolverem investigação histórica, seguindo-se motivos relacionados com a genealogia (25,3%), invertendo assim a tendência que apontava a investigação genealógica como o principal motivo na deslocação ao arquivo. No cômputo geral aparecem em seguida os motivos relacionados com atividade de natureza académica (cerca de 14,1%). Seguidamente há a registar uma percentagem de 13,3% relacionado fins legais, 1,1% indicam fins institucionais e, por último, trabalhos desenvolvidos no âmbito de publicações, com apenas 0,8%. Dos respondentes 8,8% não incluíram o motivo da sua visita dentro das propostas apresentadas.

#### 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                 | 6%                       | 12         | 13,3%                    | 50         |
| Investigação Histórica      | 20,1%                    | 40         | 36,5%                    | 137        |
| Investigação Genealógica    | 58,8%                    | 117        | 25,3%                    | 95         |
| Trabalho Académico          | 5%                       | 10         | 14,1%                    | 53         |
| Fins Institucionais         | 1%                       | 2          | 1,1%                     | 4          |
| Fins Publicação             | 5%                       | 10         | 0,8%                     | 3          |
| Outro                       | 4%                       | 8          | 8,8%                     | 33         |
| <b>Questões respondidas</b> |                          | <b>199</b> |                          | <b>884</b> |
| <b>Respostas omissas</b>    |                          | <b>373</b> |                          | <b>831</b> |

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 8 respostas com os seguintes conteúdos:

| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leira            |                       |   |
|--|-----------------------|---|
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | set 8, 2014 10:00 PM  | Pedido de certidão de nascimento                            |
| 2  | fev 11, 2014 2:06 PM  | Pedido de certidão de inventário orfanológico               |
| 3  | jan 16, 2014 12:34 PM | Certidões Notariais   |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Porto            |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 3, 2014 4:40 PM   | O site é muito lento.                                       |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | abr 22, 2014 10:43 PM | Pesquisa de certidões nascimento                            |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu            |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | nov 28, 2014 9:24 PM  | Solicitação da segunda via de nascimento de meu avô paterno |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo       |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | ago 5, 2014 7:04 PM   | Investigação do passado de um familiar                      |
| Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia        |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | set 22, 2014 1:53 PM  | Futura visita   |

**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 33 comentários:

| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança   |                       |   |
|--|-----------------------|---|
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | set 10, 2014 5:35 PM  | visita ao arquivo   |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora      |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | jul 8, 2014 4:12 PM   | consultar para ter acesso a formações, ateliês e workshops, relacionados com arquivos   |
| 2  | jan 28, 2014 10:48 PM | visita de estudo  |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 17, 2014 2:07 PM  | Motivos pessoais e familiares além de estudo.   |
| 2  | dez 10, 2014 10:35 PM | Consulta dos Arquivos da Pide DGS   |
| 3  | dez 9, 2014 2:56 PM   | Genealogia da família   |
| 4  | out 22, 2014 1:15 AM  | motivos pessoais  |
| 5  | out 14, 2014 7:49 PM  | busca de documento  |
| 6  | out 14, 2014 7:42 PM  | Fins profissionais.   |
| 7  | out 14, 2014 4:50 PM  | Obter certidões de escritura notariais antigas  |
| 8  | out 14, 2014 1:51 PM  | CURIOSIDADE SOBRE A MINHA ACTIVIDADE POLÍTICA ANTES DO 25 DE ABRIL 1974.  |
| 9  | out 14, 2014 11:23 AM | Arquivos da PIDE.   |
| 10   | out 14, 2014 10:58 AM | Pesquisa de Assentos para processos de nacionalidade  |
| 11   | out 14, 2014 10:45 AM | Consulta de elementos constantes da ficha da PIDE   |
| 12   | out 14, 2014 10:03 AM | Ver o meu ficheiro relativo à minha detenção em 1971 pela Pide/DGS  |
| 13   | out 2, 2014 7:07 PM   | Procurar dados prisionais e políticos sobre a vida do meu pai, resistente antifascista várias vezes preso e deportado.  |
| 14   | set 23, 2014 10:58 PM | Queria ver os nomes dos meus antepassados   |
| 15   | set 9, 2014 10:12 AM  | Pedido de escritura   |
| 16   | ago 21, 2014 3:28 PM  | Informação familiar sobre o período da ditadura   |
| 17   | ago 10, 2014 6:14 PM  | pesquisa de informação pessoal  |
| 18   | ago 8, 2014 12:40 AM  | Titulo constitutivo de propriedade  |
| 19   | ago 7, 2014 2:28 PM   | âmbito profissional   |
| 20   | ago 6, 2014 1:47 PM   | arquivo da PIDE   |
| 21   | ago 6, 2014 11:06 AM  | "pedido de uma fotocópia de uma escritura de partilha e Doação do ano de 1921: Consulta de microfilmes de registos de obito, nascimento e casamento do ano de 1833."  |
| 23   | ago 5, 2014 11:08 PM  | Sabendo que a Junta de Freguesia, tinha feito 50 anos de elevação a Vila, e tendo sido comemorado nesta Vila, fui procurar a revista que saiu em 1964, onde constava fotos do desfile (onde eu fiz parte) só que não encontrei, penso que seria no Século Ilustrado de Abril de 1964. Acontece que deve de ter sido noutra revista,. Fui informada que deveria de ir ao arquivo Municipal (?) , ou seja um edifício que se encontra no Campo Grande. Por falta de tempo ,ainda não o fiz. |
| 24   | ago 5, 2014 4:16 PM   | Documentos antigos sobre a minha casa   |
| 25   | ago 5, 2014 2:47 PM   | processos da Pide/DGS em meu nome   |
| 26   | ago 5, 2014 2:14 PM   | Consultar a minha ficha na PIDE   |
| 27   | ago 5, 2014 1:47 PM   | Investigar documentação sobre um familiar, mas sem fins de genealogia.  |
| Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia  |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 19, 2014 9:41 AM  | "1-Depositar espólio fotográfico 2-Consultar album fotográfico"   |
| 2  | dez 19, 2014 9:26 AM  | Exposição / Decoração de estabelecimento comercial  |

|          |                      |                                  |
|----------|----------------------|----------------------------------|
| <b>3</b> | ago 13, 2014 2:10 PM | Fins pessoais de lazer e cultura |
| <b>4</b> | abr 16, 2014 4:22 PM | Visita a exposição               |

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

#### **4. Avaliação do Site Institucional**

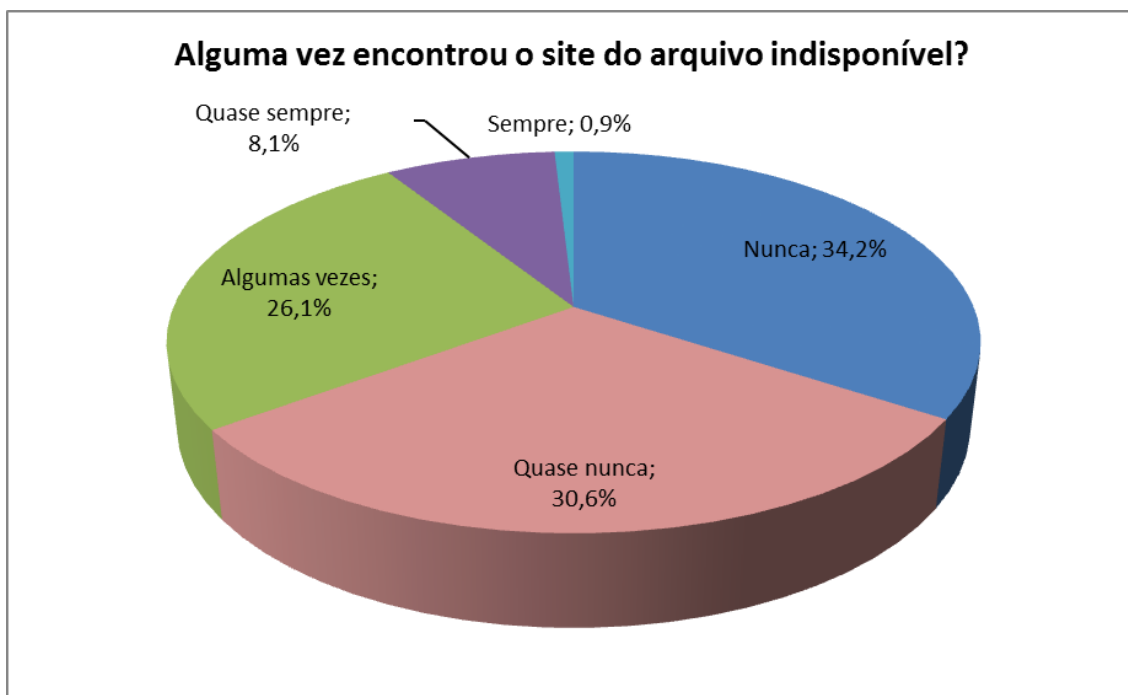
Relativamente à disponibilização imediata dos sites da rede DGLAB aquando da consulta, constata-se que 34,2% refere que Nunca encontrou o site que visitou indisponível, sendo que 30,6% Quase nunca encontrou o site que visitou indisponível. Uma percentagem de 26,1% refere que Algumas vezes encontrou o site indisponível, sendo que 8,1% refere que Quase sempre encontrou o site indisponível, por fim, uma reduzida representatividade de 0,9% refere que Sempre que tentou consultar o site, este se apresentava indisponível.

##### **Alguma vez encontrou o site do arquivo indisponível?**

| <b>Opções de Resposta</b>   | <b>Percentagem de Respostas</b> | <b>Frequência</b> |
|-----------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Nunca                       | 34,2%                           | 38                |
| Quase nunca                 | 30,6%                           | 34                |
| Algumas vezes               | 26,1%                           | 29                |
| Quase sempre                | 8,1%                            | 9                 |
| Sempre                      | 0,9%                            | 1                 |
| <b>Questões respondidas</b> |                                 | <b>111</b>        |
| <b>Respostas omissas</b>    |                                 | <b>461</b>        |

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





**Gráfico 04 – Indisponibilidade do site do arquivo**

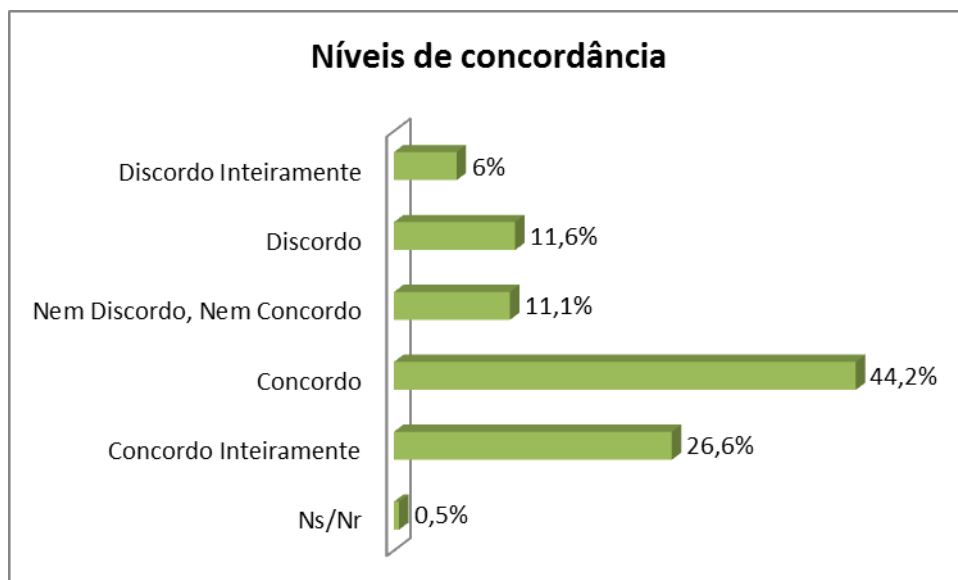
Quanto à avaliação da qualidade dos sites dos Arquivos da rede DGLAB a maior parte dos inquiridos está satisfeito com o nível de qualidade do mesmo (70,8%), de respondentes que concordam com a afirmação apresentada (44,2%) e aqueles que concordam inteiramente (26,6%). Não discordam nem concordam 11,1% dos respondentes, sendo que 11,6% encontram razões bastantes para discordarem da qualidade dos sítios web da rede DGLAB e 6% dos respondentes discordam inteiramente.

No cômputo geral, o nível médio de satisfação percebido pelos nossos clientes relativamente à qualidade dos sites web da rede DGLAB é bastante positiva, situando-se na ordem do 74,8% (3,74 na escala de Likert de 1 a 5).

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

|  | Discordo<br>Inteiramente | Discordo | Nem Discordo,<br>Nem Concordo | Concordo | Concordo<br>Inteiramente | Ns/Nr | Média da<br>Avaliação |
|--|--------------------------|----------|-------------------------------|----------|--------------------------|-------|-----------------------|
| Globalmente, o<br>nível de<br>Qualidade do Site<br>é Muito Bom | 12                       | 23       | 22                            | 88       | 53                       | 1     | 3,74                  |
| Percentagem de<br>respostas                                    | 6%                       | 11,6%    | 11,1%                         | 44,2%    | 26,6%                    | 0,5%  |                       |
| <b>Questões respondidas</b>                                    |                          |          |                               |          |                          |       | <b>199</b>            |
| <b>Respostas omissas</b>                                       |                          |          |                               |          |                          |       | <b>373</b>            |

**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**

### **III. 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 (68,3%, contra 31,7% que não utilizaram ou não precisaram de utilizar o recurso).

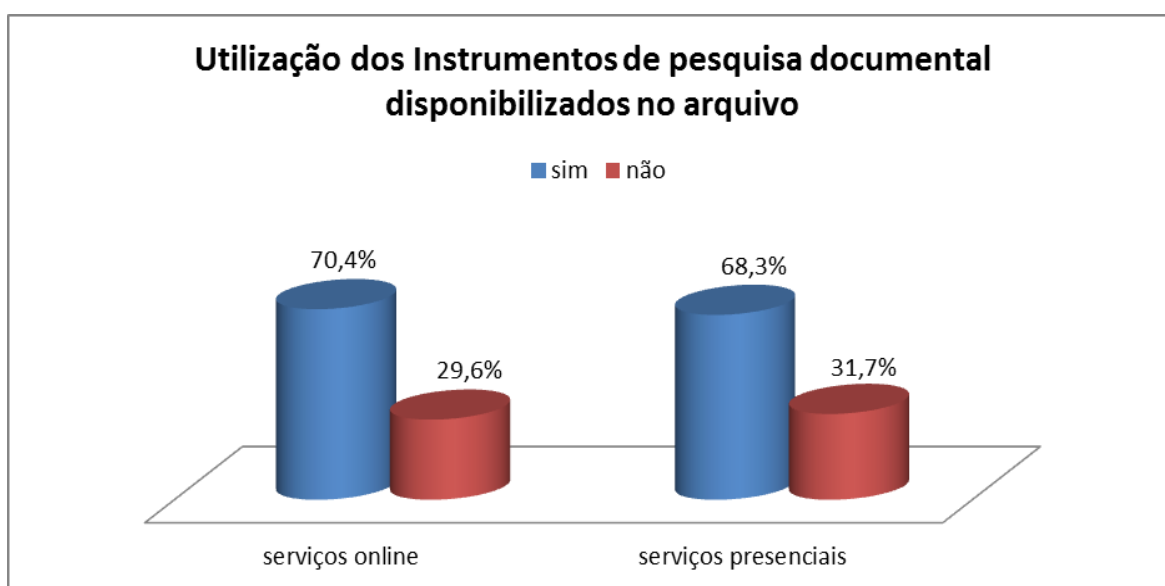
Por outro lado, embora com incidência bastante significativa, 70,4% dos utilizadores do serviço de arquivo online procuram deliberadamente os instrumentos de pesquisa documental como recurso ao processo de pesquisa. A taxa de não recurso aos instrumentos de pesquisa documental em utilizadores de serviços online é de 29,6%.

#### **Utilizou algum dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo?**

| Serviços online | Serviços presenciais |
|-----------------|----------------------|
|-----------------|----------------------|

| Opções de Resposta          | Porcentagem de Respostas | Frequência | Porcentagem de Respostas | Frequência |
|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|------------|
| Sim                         | 70,4%                    | 140        | 68,3%                    | 256        |
| Não                         | 29,6%                    | 59         | 31,7%                    | 119        |
| <b>Questões respondidas</b> |                          | <b>199</b> |                          | <b>375</b> |
| <b>Respostas omissas</b>    |                          | <b>373</b> |                          | <b>197</b> |

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



*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 39,8% de acessos, 27,7% dos respondentes que se deslocaram diretamente ao Arquivo realizaram pesquisa nesses fundos contra 62,2% que já a fazem online.

Esta tendência não se sustem, 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 presenciais com 11% contra os 4,9% dos utilizadores do serviço online.

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.

Quanto à consulta de instrumentos de pesquisa no conjunto da rede DGLAB, verificámos que Registos Paroquiais e Cartórios Notariais são os grupos de Fundos/Coleção Documental com maior incidência de consulta por parte dos utilizadores, respetivamente 39,8% e 8,8%, seguidos da Pide / DGS (8,1%). Todos os restantes grupos de Fundos obtêm valores abaixo dos 6%, sendo que 19,2% aponta outro fundo que não está referenciado nas opções de resposta.

#### 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) | 62,2%                    | 89         | 27,7%                    | 73         | 39,8%                    | 162        |
| Cartórios Notariais                                | 4,9%                     | 7          | 11%                      | 29         | 8,8%                     | 36         |
| Arquivos dos Tribunais                             | 2,1%                     | 3          | 0,8%                     | 2          | 1,2%                     | 5          |
| Arquivos da Administração Central                  | 3,5%                     | 5          | 7,2%                     | 19         | 5,9%                     | 24         |
| Arquivos da Administração Descentralizada          | 0,7%                     | 1          | 0,8%                     | 2          | 0,7%                     | 3          |
| Pide / DGS   | 2,8%                     | 4          | 11,0%                    | 29         | 8,1%                     | 33         |
| Chancelarias Régias                                | 2,8%                     | 4          | 3,8%                     | 10         | 3,4%                     | 14         |
| Inquisição   | 4,9%                     | 7          | 4,9%                     | 13         | 4,9%                     | 20         |
| Ministério do Reino                                | 0,7%                     | 1          | 5,7%                     | 15         | 3,9%                     | 16         |
| Desembargo do Paço                                 | 0,0%                     | 0          | 0,8%                     | 2          | 0,5%                     | 2          |
| Coleção Nacional de Fotografia                     | 4,9%                     | 7          | 2,7%                     | 7          | 3,4%                     | 14         |
| Coleção António Pedro Vicente                      | 0,0%                     | 0          | 0,0%                     | 0          | 0,0%                     | 0          |
| Outro  | 10,5%                    | 15         | 23,9%                    | 63         | 19,2%                    | 78         |
| <b>Questões respondidas</b>                        |                          | <b>143</b> |                          | <b>264</b> |                          | <b>407</b> |
| <b>Respostas omissas</b>                           |                          | <b>429</b> |                          | <b>308</b> |                          | <b>737</b> |

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 Vila Real  |                       |                                    |
|--|-----------------------|------------------------------------|
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                         |
| 1  | set 17, 2014 11:04 PM | registo de passaporte              |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo |                       |                                    |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                         |
| 1  | dez 9, 2014 4:29 PM   | Fundo Casa Palmela                 |
| 2  | nov 19, 2014 11:06 AM | Mosteiro de Lorvão                 |
| 3  | nov 12, 2014 4:27 PM  | Fundos                             |
| 4  | out 15, 2014 4:10 PM  | Registo de Brasões                 |
| 5  | out 14, 2014 9:36 AM  | Conventos                          |
| 6  | ago 5, 2014 11:06 PM  | chancelaria régia                  |
| 7  | ago 5, 2014 2:50 PM   | PP-TT-SNI-DGE                      |
| 8  | ago 5, 2014 2:00 PM   | SNI                                |
| 9  | fev 12, 2014 8:44 PM  | Pesquisa por assunto não por fundo |
| Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia  |                       |                                    |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                         |
| 1  | dez 19, 2014 4:48 PM  | AMB ... 1868-01-01/1919-12-23      |
| 2  | dez 19, 2014 11:32 AM | biblioteca nacional                |
| 3  | dez 18, 2014 7:27 PM  | Colecção documental                |

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

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

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

| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora      |                       |                              |
|--|-----------------------|------------------------------|
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                   |
| 1  | dez 30, 2014 8:34 AM  | Câmara Eclesiástica de Évora |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria     |                       |                              |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                   |
| 1  | abr 15, 2014 11:26 AM | Legislação                   |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo |                       |                              |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                   |
| 1  | dez 15, 2014 2:59 PM  | Alfândega Grande de Lisboa   |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 2  | dez 12, 2014 4:44 PM  | fundos pessoais   |
| 3  | dez 11, 2014 12:31 PM | Fundos Convetuais   |
| 4  | dez 11, 2014 12:17 PM | OFM   |
| 5  | dez 10, 2014 9:17 PM  | livro de entrada de homens e mulheres no Hospital de Rilhafoles   |
| 6  | dez 10, 2014 4:51 PM  | SNI   |
| 7  | dez 10, 2014 10:26 AM | Fundos  |
| 8  | dez 9, 2014 9:56 PM   | Secretariado Nacional de Informação   |
| 9  | dez 9, 2014 7:30 PM   | <a href="http://digitarq.dgarq.gov.pt/details?id=4677892">http://digitarq.dgarq.gov.pt/details?id=4677892</a> |
| 10 | dez 9, 2014 5:02 PM   | Ministério da Justiça   |
| 11 | dez 9, 2014 4:10 PM   | Coleção documental  |
| 12 | dez 9, 2014 3:43 PM   | Arquivo Salazar   |
| 13 | dez 9, 2014 1:16 PM   | Condes de Linhares  |
| 14 | dez 9, 2014 1:03 PM   | Arquivo Oliveira Salazar  |
| 15 | dez 9, 2014 12:14 PM  | Junta do Comercio   |
| 16 | nov 2, 2014 9:27 PM   | Juizo das Justificações Ultramarinas  |
| 17 | out 20, 2014 3:04 PM  | Corporações Religiosas e Cabidos de Sés   |
| 18 | out 18, 2014 8:18 PM  | Colégio dos Nobres  |
| 19 | out 17, 2014 5:44 PM  | livro de registos de autorizações de residência   |
| 20 | out 17, 2014 9:05 AM  | Documentos de genealogia  |
| 21 | out 15, 2014 4:25 PM  | Coleção documental  |
| 22 | out 14, 2014 9:52 PM  | Colecção documental eclesiástica  |
| 23 | out 14, 2014 7:07 PM  | Companhia Geral de Pernambuco e Paraiba   |
| 24 | out 14, 2014 4:25 PM  | Fundo Henry Burnay  |
| 25 | out 14, 2014 2:36 PM  | Núcleo Antigo   |
| 26 | out 14, 2014 11:46 AM | PIDE-DGS  |
| 27 | out 14, 2014 11:10 AM | inventários extinção ordens religiosas  |
| 28 | out 14, 2014 10:41 AM | Fundos monásticos   |
| 26 | out 14, 2014 10:38 AM | Mosteiros   |
| 27 | out 14, 2014 10:38 AM | Mosteiros   |
| 28 | out 14, 2014 9:58 AM  | Chancelarias Régias   |
| 29 | out 14, 2014 9:34 AM  | Mosteiro de Santos o Novo   |
| 30 | set 23, 2014 11:00 PM | coleção documental  |
| 31 | ago 25, 2014 2:30 PM  | Armário Jesuítico e Cartório dos Jesuítas   |
| 32 | ago 21, 2014 2:30 PM  | Arquivo Salazar   |
| 33 | ago 14, 2014 4:29 PM  | Real Teatro S. Carlos   |
| 34 | ago 14, 2014 10:53 AM | Monástico Conventual  |
| 35 | ago 12, 2014 10:16 PM | Salazar   |
| 36 | ago 11, 2014 12:02 PM | Ministério das Obras Públicas   |
| 37 | ago 8, 2014 10:31 AM  | Ministério das Finanças   |
| 38 | ago 7, 2014 3:56 PM   | Livros do Cartório da Nobreza   |
| 39 | ago 7, 2014 10:52 AM  | Ministerio de relações exteriores   |
| 40 | ago 6, 2014 11:11 PM  | Manuscritos da Livraria   |
| 41 | ago 6, 2014 6:38 PM   | ministério dos negócios estrangeiros  |
| 42 | ago 6, 2014 3:28 PM   | MNE   |
| 43 | ago 6, 2014 10:28 AM  | SNI   |
| 44 | ago 5, 2014 11:11 PM  | Século Ilustrado do ano de 1964   |
| 45 | ago 5, 2014 10:32 PM  | grupo de fundos   |
| 46 | ago 5, 2014 8:01 PM   | Livros Mestres da CGPM  |
| 47 | ago 5, 2014 6:33 PM   | aos   |
| 48 | ago 5, 2014 5:39 PM   | peça teatral  |
| 49 | ago 5, 2014 5:12 PM   | Arquivo do Arquivo  |
| 50 | ago 5, 2014 5:04 PM   | biblioteca  |
| 51 | ago 5, 2014 4:20 PM   | Corpo Cronológico   |
| 52 | ago 5, 2014 3:51 PM   | papeis do barsil  |

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
| 53 | ago 5, 2014 3:39 PM   | Arquivo Histórico do Ministério das Finanças |
| 54 | ago 5, 2014 2:21 PM   | Companhia Geral do Grão Pará e Maranhão      |
| 55 | ago 5, 2014 1:47 PM   | Junta do Comércio                            |
| 56 | ago 5, 2014 1:43 PM   | Espólio Luís Benavente                       |
| 57 | jan 2, 2014 10:14 AM  | Fundo da Casa de Brantes                     |
| 58 | dez 15, 2014 2:59 PM  | Alfândega Grande de Lisboa                   |
| 59 | dez 12, 2014 4:44 PM  | fundos pessoais                              |
| 60 | dez 11, 2014 12:31 PM | Fundos Convetuais                            |

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

### **3. Tipo de Acesso aos Instrumentos de Pesquisa**

No cômputo geral, 49,8% dos clientes já a sua investigação com recurso às bases de dados DIGITARQ (CRAV), pese embora cerca de 31,1% ainda recorrer a outros instrumentos de pesquisa documental (em papel ou em PDF). Constatou-se que 12,7% acedeu ao TT Online, sendo que apenas 6,5% 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 71,6% desses o fizeram acedendo diretamente às páginas do DIGITARQ (CRAV); 14,2% à TT Online e 8,5% desses clientes acederam a outro Instrumento de pesquisa documental eletrónico, sendo que apenas 5,7% acederam ao formato PDF.

Ao analisarmos o tipo de acesso a IPD que os clientes realizam quando se deslocam presencialmente ao Arquivo verificamos que cerca 44,8 % dos clientes optam por se socorrer dos instrumentos de pesquisa documental em papel e não tanto às outras modalidades de acesso à informação descrita, sendo que 37,9 % acedeu ao “Instrumento de pesquisa documental eletrónico: DIGITARQ (CRAV)”. O “Instrumento de pesquisa documental eletrónico: TT Online” e “Outro Instrumento de Pesquisa Documental eletrónico” aparecerem imediatamente a seguir com, respetivamente, 11,9% e 5,4%.

### Selecione o tipo de Instrumento de pesquisa acedidos.

| Opções de Resposta  | Online                   |            | Presencial               |            | Total global             |            |
|---|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|------------|
|   | Porcentagem de Respostas | Frequência | Porcentagem de Respostas | Frequência | Porcentagem de Respostas | Frequência |
| Instrumento de pesquisa documental eletrônico:iDIGITARQ (CRAV). | 71,6%                    | 101        | 37,9%                    | 99         | 49,8%                    | 200        |
| Instrumento de pesquisa documental eletrônico: TT Online.       | 14,2%                    | 20         | 11,9%                    | 31         | 12,7%                    | 51         |
| Outro Instrumento de pesquisa documental eletrônico.            | 8,5%                     | 12         | 5,4%                     | 14         | 6,5%                     | 26         |
| Outros Instrumentos de pesquisa documental (em papel ou PDF).   | 5,7%                     | 8          | 44,8%                    | 117        | 31,1%                    | 125        |
| <b>Questões respondidas</b>                                     |                          | <b>141</b> |                          | <b>261</b> |                          | <b>402</b> |
| <b>Respostas omissas</b>  |                          | <b>431</b> |                          | <b>311</b> |                          | <b>742</b> |

Tabela 13 – Tipo de instrumentos de pesquisa acedidos

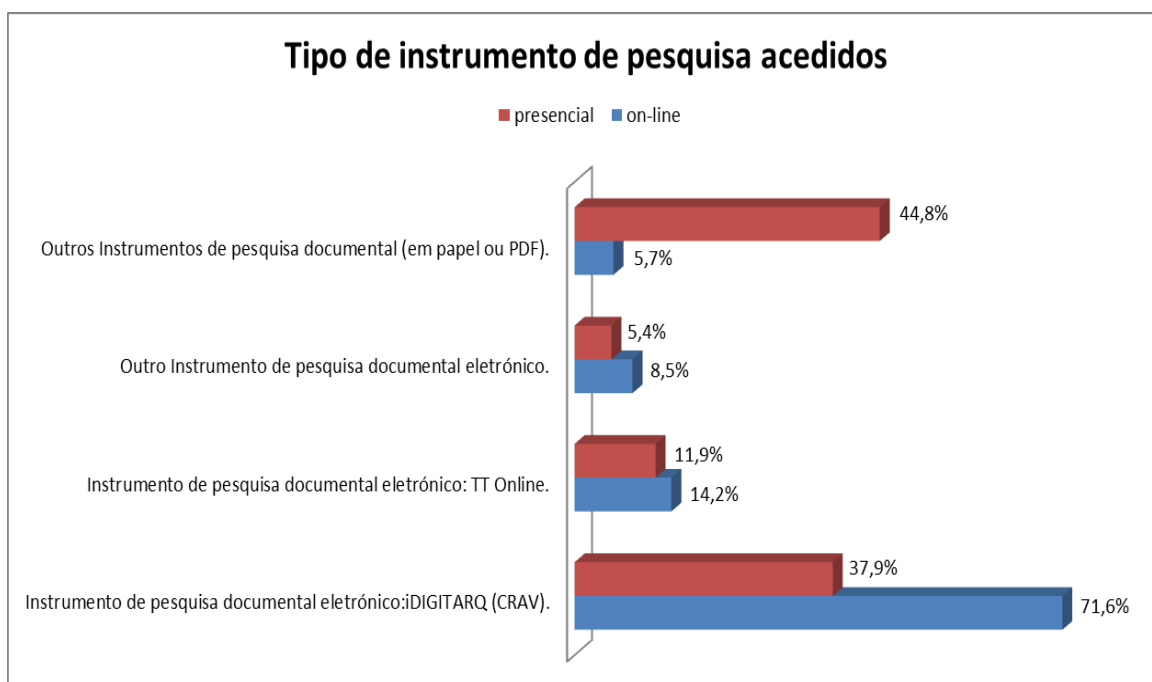
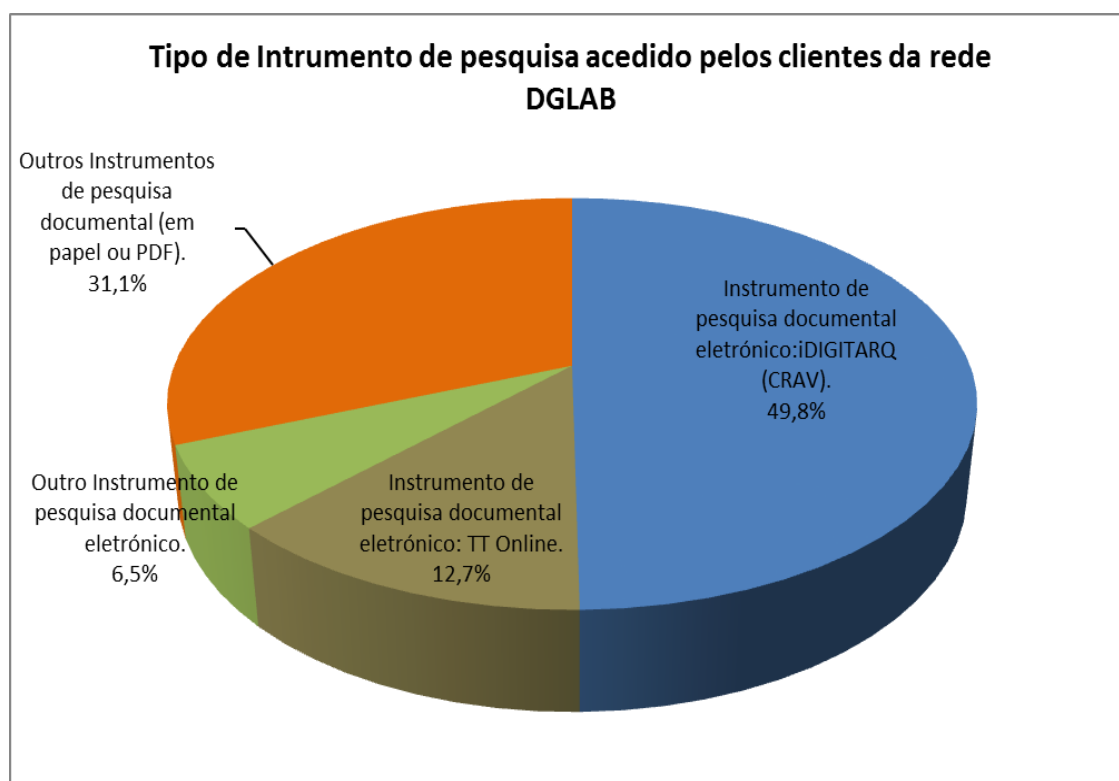


Gráfico 07 – Tipo de instrumento de pesquisa acedidos





**Gráfico 08 – Tipo de Instrumento de pesquisa 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 os seguintes comentários:

| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro         |                       |  |
|--|-----------------------|--|
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                                   |
| 1  | nov 4, 2014 11:34 PM  | papel  |
| 2  | mai 22, 2014 6:13 PM  | livro  |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Beja           |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                                   |
| 1  | fev 10, 2014 10:17 PM | Registos Paroquiais                          |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança       |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                                   |
| 1  | set 4, 2014 1:28 AM   | guia iode lacunas e invível chide errserros  |
| 2  | ago 15, 2014 11:42 AM | Guia de Fundos                               |
| 3  | jan 2, 2014 3:42 AM   | Guias, inventários, catálogos                |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Castelo Branco |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                                   |
| 1  | jun 23, 2014 1:04 PM  | Instrumento de pesquisa em papel             |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora          |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário                                   |
| 1  | dez 30, 2014 8:34 AM  | Testamentos                                  |
| 2  | out 14, 2014 8:20 PM  | Catálogo dos paroquiais do Distrito de Évora |
| 3  | jul 31, 2014 9:39 PM  | Catálogo impresso dos livros paroquiais      |
| 4  | jan 31, 2014 7:41 PM  | registos                                     |

|   |                         |   |
|---|-------------------------|---|
| 5   | jan 2, 2014 3:51 PM     | Registos Paroquiais   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro</b>             |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | ago 5, 2014 7:46 PM     | Paroquiais  |
| 2   | ago 5, 2014 3:20 PM     | Registos paroquiais   |
| 3   | fev 22, 2014 11:43 AM   | Inventário dos Livros Notariais   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leira</b>            |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | jul 11, 2014 9:12 PM    | pdf   |
| 2   | abr 15, 2014 11:26 AM   | Inventário  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Portalegre</b>       |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | ago 5, 2014 8:01 PM     | Livro de Correspondencia Administração Geral do Distrito                  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Porto</b>            |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | dez 26, 2014 6:28 PM    | Documento   |
| 2   | jun 16, 2014 10:45 AM   | computador  |
| 3   | fev 19, 2014 9:04 PM    | El sala   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém</b>         |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | out 16, 2014 10:06 AM   | Registos de nascimento  |
| 2   | set 16, 2014 2:48 PM    | pdf   |
| 3   | jan 18, 2014 4:33 PM    | TT On Line ( Plataforma a que lamentavelmente já não conseguimos aceder ) |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal</b>          |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | jan 2, 2014 3:46 PM     | microfilme  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo</b> |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | fev 28, 2014 11:38 AM   | Documentos judiciais  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real</b>        |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | mar 5, 2014 12:02 AM    | vila nova de monforte foi quinta antes de cerca 1800                      |
| 2   | jan 30, 2014 9:56 PM    | PDF   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu</b>            |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | nov 9, 2014 5:06 PM     | Registos Paroquiais   |
| 2   | jun 16, 2014 3:39 PM    | computador  |
| 3   | jan 2, 2014 7:16 PM     | índices   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional da Torre do Tombo</b>    |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | dez 29, 2014 2:49 PM    | Nenhum outro  |
| 2   | dez 17, 2014 2:08 PM    | Livros de notas e de Registo Diário notariais                             |
| 3   | dez 12, 2014 4:44 PM    | livro com descrição do espólio  |
| 4   | dez 11, 2014 12:31 PM   | IDD   |
| 5   | dez 11, 2014 12:54 AM   | papel   |
| 6   | dez 10, 2014 9:18 PM    | documento em papel apenas   |
| 7   | dez 10, 2014 10:45 AM   | Escrituras  |
| 8   | dez 9, 2014 7:06 PM     | Lista das Paróquias de Lisboa   |
| 9   | dez 9, 2014 3:47 PM     | Livros de Notas para Escrituras   |
| 10  | dez 9, 2014 3:06 PM     | Registo de Parturientes do H. S. José                                     |
| 11  | dez 9, 2014 2:13 PM     | Catálogo Conselho de Guerra e Feitos Findos                               |
| 12  | dez 9, 2014 1:16 PM     | Escritura   |

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
| 13 | dez 9, 2014 1:14 PM   | Catálogo da extinção das ordens religiosas               |
| 14 | out 24, 2014 11:05 AM | Microfilme   |
| 15 | out 24, 2014 10:55 AM | microfilme   |
| 16 | out 22, 2014 1:16 AM  | papel  |
| 17 | out 21, 2014 7:23 AM  | papel  |
| 18 | out 17, 2014 9:06 AM  | Manuscritos de genealogias                               |
| 19 | out 16, 2014 9:34 AM  | Livros   |
| 20 | out 15, 2014 7:53 AM  | nenhum outro   |
| 21 | out 14, 2014 9:52 PM  | Índices e cadernetas                                     |
| 22 | out 14, 2014 9:00 PM  | Pastas disponíveis por Distrito/Concelho/Freguesia       |
| 23 | out 14, 2014 6:40 PM  | Inventários dos Cartórios Notariais de Lisboa            |
| 24 | out 14, 2014 4:26 PM  | Fundo Henry Burnay                                       |
| 25 | out 14, 2014 3:35 PM  | Processos  |
| 26 | out 14, 2014 1:55 PM  | FICHEIROS DA PIDE- em papel.                             |
| 27 | out 14, 2014 10:59 AM | registos de requerimento de passaportes                  |
| 28 | out 14, 2014 10:34 AM | livro de registos e atos notariais                       |
| 29 | out 14, 2014 10:34 AM | Secretariado Nacional de Informação                      |
| 30 | out 14, 2014 10:27 AM | Inventário da Inquisição, Maria do carmo farinha         |
| 31 | out 14, 2014 10:10 AM | Escritura  |
| 32 | out 14, 2014 9:45 AM  | filmes em rolo de registos paroquiais                    |
| 33 | out 14, 2014 9:43 AM  | Fichas   |
| 34 | out 14, 2014 9:37 AM  | Registos da batismo manuscritos                          |
| 35 | out 14, 2014 9:35 AM  | Inventário do Ministério do Reino                        |
| 36 | set 12, 2014 1:05 PM  | Livro de Baptismo Nº 40 cx39 Freguesia Sacramento Lisboa |
| 37 | set 9, 2014 10:14 AM  | Livro de registos  |
| 38 | set 1, 2014 8:40 PM   | Convento de Nossa Senhora da Conceição de Braga          |
| 39 | ago 28, 2014 10:24 PM | tt online  |
| 40 | ago 25, 2014 9:22 AM  | Arquivo Salazar; Ministério do Interior                  |
| 41 | ago 21, 2014 3:29 PM  | cópia em papel sobre a pesquisa efetuada                 |
| 42 | ago 20, 2014 2:18 PM  | Escritura  |
| 43 | ago 16, 2014 10:38 AM | Papel  |
| 44 | ago 14, 2014 4:29 PM  | Arquivo geral  |
| 45 | ago 12, 2014 5:27 PM  | Processos da PIDE só em papel                            |
| 46 | ago 12, 2014 10:42 AM | Catálogo do Ministério do Reino                          |
| 47 | ago 12, 2014 10:35 AM | PDF  |
| 48 | ago 11, 2014 10:48 PM | Registo paroquial  |
| 49 | ago 10, 2014 11:21 PM | Documentação original                                    |
| 50 | ago 10, 2014 6:14 PM  | papel  |
| 51 | ago 9, 2014 9:27 PM   | microfilme   |
| 52 | ago 8, 2014 11:40 PM  | Microfilmes  |
| 53 | ago 8, 2014 11:15 PM  | registos paroquiais                                      |
| 54 | ago 8, 2014 9:00 AM   | Pastas   |
| 55 | ago 8, 2014 12:41 AM  | dossiers de documentos                                   |
| 56 | ago 7, 2014 2:29 PM   | Processos judiciais antigos                              |
| 57 | ago 6, 2014 11:12 PM  | Manuscrito original                                      |
| 58 | ago 6, 2014 8:48 PM   | dossier referente a nomes de cidadãos                    |
| 59 | ago 6, 2014 6:58 PM   | Índice de microfilmes                                    |
| 60 | ago 6, 2014 4:11 PM   | Livro  |
| 61 | ago 6, 2014 1:08 PM   | em papel   |
| 62 | ago 6, 2014 10:30 AM  | elenco de 5000 caixas ca. em papel                       |
| 63 | ago 6, 2014 6:52 AM   | Papel  |
| 64 | ago 5, 2014 11:11 PM  | mais nenhum  |
| 65 | ago 5, 2014 8:54 PM   | Inventário Habilitações de Genere                        |
| 66 | ago 5, 2014 8:48 PM   | Propaganda dos movimentos juvenis                        |

| 67   | ago 5, 2014 8:44 PM   | Microfilme  |
|--|-----------------------|---|
| 68   | ago 5, 2014 8:01 PM   | Livros Mestres da CGPM  |
| 69   | ago 5, 2014 7:04 PM   | Consultas do Conselho de Guerra                                 |
| 70   | ago 5, 2014 6:37 PM   | não lembro  |
| 71   | ago 5, 2014 6:13 PM   | NÃO CONSULTEI   |
| 72   | ago 5, 2014 5:57 PM   | Fundo Crime Antigo  |
| 73   | ago 5, 2014 5:40 PM   | peça teatral "A senhora está deitada"                           |
| 74   | ago 5, 2014 5:05 PM   | livros  |
| 75   | ago 5, 2014 5:03 PM   | Livros  |
| 76   | ago 5, 2014 3:39 PM   | Arquivo das Congregações  |
| 77   | ago 5, 2014 2:21 PM   | Guia de Fundos da Companhia de Comércio do Grão Pará e Maranhão |
| 78   | ago 5, 2014 2:10 PM   | Papel   |
| 79   | ago 5, 2014 1:47 PM   | Junta do tabaco   |
| 80   | ago 5, 2014 1:44 PM   | papel   |
| 81   | ago 5, 2014 1:43 PM   | Catálogo  |
| 82   | abr 23, 2014 11:34 AM | livros não digitalizados  |
| 83   | mar 16, 2014 7:55 PM  | Habilitações do SO  |
| 84   | fev 1, 2014 11:44 AM  | Ministério do Reino   |
| 85   | jan 28, 2014 7:47 AM  | Inventário do Ministério do Reino; Inventário do MOPCI          |
| 86   | jan 26, 2014 10:49 PM | Registo Geral de Presos PIDE/DGS                                |
| 87   | jan 2, 2014 8:44 PM   | Manuscritos   |
| 88   | jan 2, 2014 10:14 AM  | Inventários   |
| <b>Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia</b> |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | set 1, 2014 3:32 AM   | fotos nacionais   |

**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:

| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro</b>      |                       |   |
|--|-----------------------|---|
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | ago 18, 2014 2:22 PM  | Microfilme  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria</b>    |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | mai 26, 2014 6:15 PM  | <a href="http://www.tombo.pt">http://www.tombo.pt</a> |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Porto</b>     |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 11, 2014 3:45 PM  | TT on line  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real</b> |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 30, 2014 9:01 PM  | página do arquivo                                     |
| 2  | ago 10, 2014 8:29 PM  | Microsoft Office Picture Manager                      |
| 3  | mar 31, 2014 3:09 PM  | base da página.                                       |
| 4  | fev 27, 2014 1:12 PM  | O do Arquivo Distrital de Vila Real                   |
| 5  | fev 14, 2014 11:43 AM | site  |
| 6  | fev 5, 2014 10:49 PM  | Pesquisa do site.                                     |
| 7  | fev 3, 2014 8:41 PM   | Página  |

| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu      |                       |  |
|--|-----------------------|--|
| Número   | Data de Resposta      | Comentário   |
| 1  | dez 19, 2014 9:12 AM  | digitar online   |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário   |
| 1  | dez 16, 2014 5:04 PM  | microfilmagem  |
| 2  | dez 14, 2014 10:29 PM | microfilmes  |
| 3  | dez 9, 2014 5:03 PM   | Microfilmes  |
| 4  | out 14, 2014 2:24 PM  | Base de Dados PIDE/DGS nos computadores de consulta para o público |
| 5  | ago 11, 2014 1:04 AM  | microfilmes  |
| 6  | ago 7, 2014 3:56 PM   | Microfilme   |
| 7  | ago 6, 2014 5:28 PM   | maquina de visualização registos paroquiais                        |
| 8  | ago 6, 2014 1:45 PM   | PERGUNTAR  |
| 9  | ago 6, 2014 7:44 AM   | arquivo da torre do tombo  |
| 10   | ago 5, 2014 2:14 PM   | Microfilmagem  |
| 11   | ago 5, 2014 2:08 PM   | Pdf  |
| 12   | fev 25, 2014 6:24 PM  | rede de arquivos   |
| Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia  |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário   |
| 1  | dez 19, 2014 11:32 AM | Matriznet  |
| 2  | dez 19, 2014 9:21 AM  | busca simples em pastas com o nome dos autores das fotos           |
| 3  | dez 18, 2014 6:35 PM  | Base de Dados - Fundo Casa Alvão                                   |

*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”, 21,4% dos respondentes que utilizaram preferencialmente o acesso online concordam inteiramente e 43,8% concordam com a afirmação apresentada. Não discordam, nem concordam com esta afirmação 12,7%, 15,9% discordam e 6,2% discordam inteiramente. A média na avaliação de satisfação desta variável é de 3,58 (71,7%).

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

Os Instrumentos de pesquisa documental são precisos para 21% dos clientes online, sendo que 43,8% concordam com a afirmação feita. Para 43 respondentes, cerca de

15,6% não concordam nem discordam. Discordam desta afirmação 14,5% e discordam inteiramente 4,3%. A média no rating de satisfação desta variável é de 3,63 (72,6%), 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, constatamos que 15,2% concordam inteiramente, sendo que 41,7% concordam. Não discordam nem concordam 14,5% e discordam 21,4%. Discordam inteiramente 5,1%. Não sabem ou não respondem à questão 0,7% dos respondentes. A média na avaliação de satisfação desta variável é de 3,41 (68,3%).

#### **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, 10,1% concordam inteiramente, sendo que 35,9% concordam com a afirmação proposta. Não concordam nem discordam 27,9%. Discordam 15,6% e discordam inteiramente 8,7%. Dos respondentes 1,1% não sabem ou não responderam à questão. A média no rating de satisfação desta variável é de 3,24 (64,7%).

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

Quanto ao recurso relativo à ajuda disponível no site, 11,2% concordam inteiramente com a afirmação prestada e uma elevada percentagem de respondentes, cerca de 31,9% concordam. Por outro lado, não discordam nem concordam 23,2%. Discordam 17,4% e discordam inteiramente 10,1%. Esta questão não foi tida em consideração por 4% dos respondentes. A média na avaliação de satisfação desta variável é de 3,18 (63,6%), constituindo-se assim como a média *mais baixa* no conjunto das afirmações apresentadas.

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

|  | Discordo<br>Inteiramente | Discordo | Nem Discordo,<br>Nem Concordo | Concordo | Concordo<br>Inteiramente | Ns/Nr | Média de<br>avaliação |
|--|--------------------------|----------|-------------------------------|----------|--------------------------|-------|-----------------------|
| A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.                 | 17                       | 44       | 35                            | 121      | 59                       | 0     | 3,58                  |
| B. Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.                              | 12                       | 40       | 43                            | 121      | 58                       | 0     | 3,63                  |
| C. O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação. | 14                       | 59       | 40                            | 115      | 42                       | 2     | 3,41                  |
| D. O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.   | 24                       | 43       | 77                            | 99       | 28                       | 3     | 3,24                  |
| E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente.  | 28                       | 48       | 64                            | 88       | 31                       | 11    | 3,18                  |
| <b>Questões respondidas</b>  |                          |          |                               |          |                          |       | 276                   |
| <b>Respostas omissas</b>   |                          |          |                               |          |                          |       | 296                   |

**Tabela 16 – Avaliação dos instrumentos de pesquisa documental online**

#### 4.2 Qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico

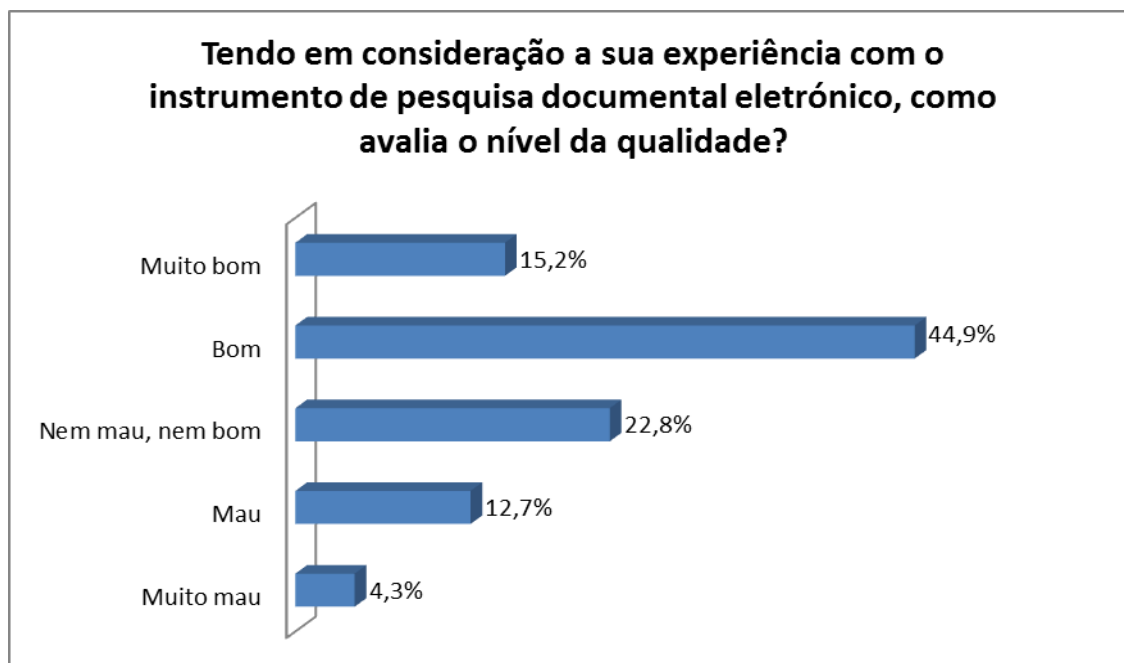
Relativamente à qualidade do Instrumento de pesquisa documental eletrónico, os resultados obtidos para a avaliação do nível de qualidade permitem aferir os seguintes valores: 15,2% considera o nível de qualidade muito bom; a grande maioria dos respondentes considera bom (44,9%); 22,8% considera o Instrumento de pesquisa documental como nem bom nem mau; para 12,7% a qualidade é má e, por fim, para 4,3%, 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 3,54 (70,8%).

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

|                             | Muito<br>Mau | Mau   | Nem Mau,<br>nem Bom | Bom   | Muito<br>Bom | Média |
|-----------------------------|--------------|-------|---------------------|-------|--------------|-------|
| Nível de Qualidade          | 12           | 35    | 63                  | 124   | 42           | 3,54  |
| Percentagem de respostas    | 4,3%         | 12,7% | 22,8%               | 44,9% | 15,2%        | 70,8% |
| <b>Questões respondidas</b> |              |       |                     |       |              | 276   |
| <b>Respostas omissas</b>    |              |       |                     |       |              | 296   |

**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 eletrônico**

### **4.3 Clientes presenciais**

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

Observa-se que 29,4% dos clientes presenciais concordam inteiramente com a afirmação proposta. 52,9% concorda. Não discorda nem concorda 8,4%. Cerca de 7,6% discorda, e discordam inteiramente 1,7% dos respondentes. No cômputo geral, a variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 4,01 (80,2%). No conjunto de afirmações apresentadas constitui a média de avaliação mais elevada.

#### **4.3.2B Os instrumentos de pesquisa documental são precisos**

Os instrumentos de pesquisa documental são precisos para 39,5% que concordam inteiramente com a afirmação, sendo que também concordam 33,6%. Não obstante 12,6% dos clientes presenciais não concordam nem discordam, 10,9% discordam e 1,7% discordam inteiramente. Não sabem ou não querem responder 0,8%. Esta variável obtém uma média de satisfação de 4% (80%).



#### 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 25,2%, dos clientes presenciais concordam inteiramente, sendo que 48,7% concordam. Não concordam nem discordam 11,8%. Discordam 11,8% e discordam em absoluto apenas 0,3%. No cômputo geral, a variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 3,87 (77,4%).

#### 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 3,52 (70,3%), a variável com uma média de satisfação mais baixa. Não obstante 12,6% concorda inteiramente com a afirmação sendo que 45,4% concordam. Não discordam nem concordam 21%. Discordam 16,8% e discordam inteiramente 1,7%. A variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 3,52 (70,3%).

**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. | 2                     | 9        | 10                         | 63       | 35                    | 0     | 4,01               |
| B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.  | 2                     | 13       | 15                         | 40       | 47                    | 1     | 4                  |
| C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.             | 1                     | 14       | 14                         | 58       | 30                    | 1     | 3,87               |
| D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.                                  | 2                     | 20       | 25                         | 54       | 15                    | 2     | 3,52               |
| <b>Questões respondidas</b>  |                       |          |                            |          |                       |       | <b>119</b>         |
| <b>Respostas omissas</b>   |                       |          |                            |          |                       |       | <b>453</b>         |

**Tabela 18 – Avaliação dos instrumentos de pesquisa documental presenciais**

#### 4.4 Qualidade do instrumento de pesquisa documental (clientes presenciais)

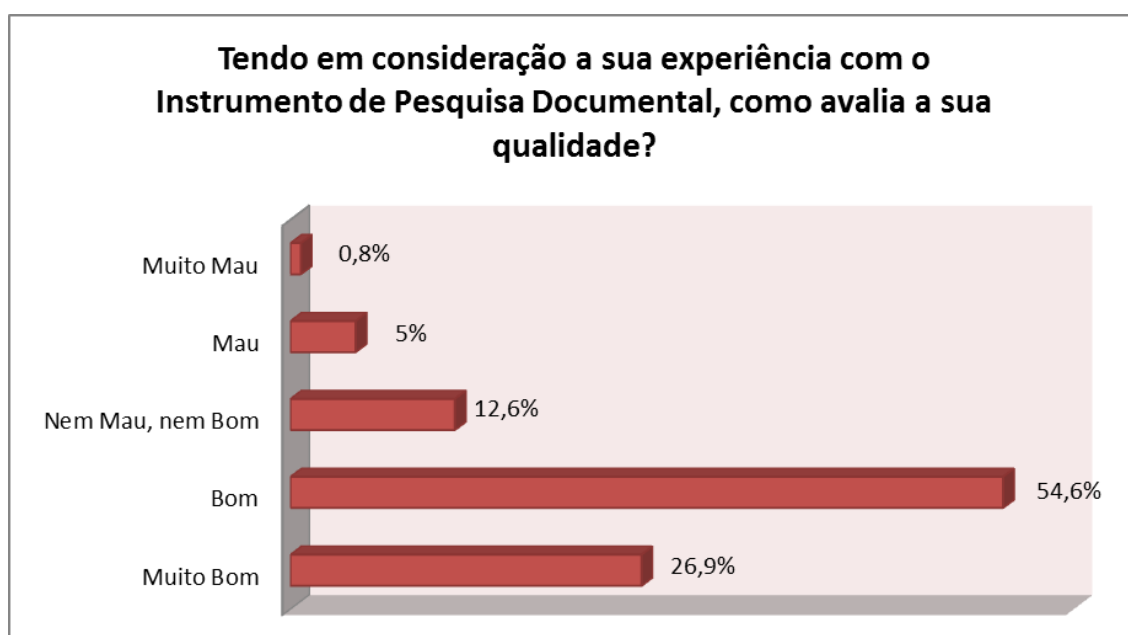
Questionados sobre o nível de qualidade do Instrumento de Pesquisa Documental, o inquérito revelou que 26,9% dos clientes presenciais com acesso aos instrumentos “in loco” avalia o item como Muito bom, sendo que 54,6% refere que o nível de qualidade é bom. Considera como nem bom nem mau cerca de 12,6%, 5% aponta como mau e apenas 0,8% afirma que a qualidade é muito má.

A avaliação de qualidade deste item aferido pelos clientes presenciais obteve uma valoração de 4,02 (80,4%), consideravelmente superior à avaliação produzida pelos clientes online sobre o mesmo item, i.e. 3,54 (70,8%).

**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         | 6    | 15               | 65    | 32        | 40,02              |
| Percentagem de respostas    | 0,8%      | 5,0% | 12,6%            | 54,6% | 26,9%     | 80,4%              |
| <b>Questões respondidas</b> |           |      |                  |       |           | <b>119</b>         |
| <b>Respostas omissas</b>    |           |      |                  |       |           | <b>453</b>         |

*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

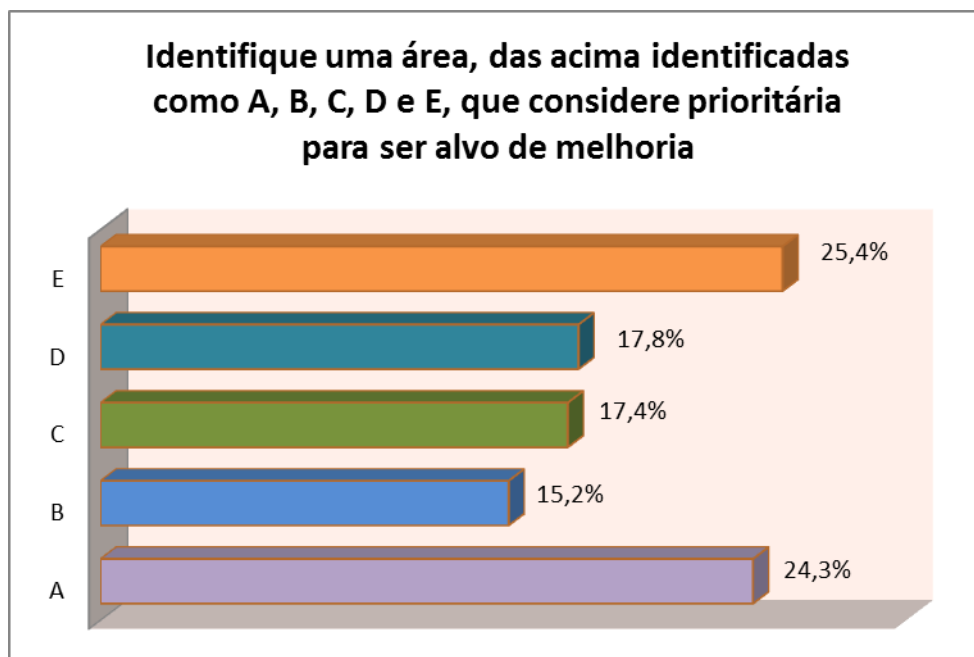
### 5.1 Instrumentos de pesquisa documental online

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 25,4%, seguidamente a área A “O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação” com 24,3%. Para 17,8% o “Instrumento de pesquisa documental é intuitivo” (área D). Cerca de 17,4% considera que o “O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação” Por fim, 15,2% considera que os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos (área B).

**Níveis de concordância - instrumentos de pesquisa documental online**

| <b>Afirmação</b>  | <b>Percentagem de respostas</b> | <b>Frequência</b> |
|---|---------------------------------|-------------------|
| A - O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.             | 24,3%                           | 67                |
| B - Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.                              | 15,2%                           | 42                |
| C - O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação. | 17,4%                           | 48                |
| D - O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.   | 17,8%                           | 49                |
| E - A informação de ajuda disponível no site é suficiente.  | 25,4%                           | 70                |
| <i>Questões respondidas</i>   |                                 | 276               |
| <i>Respostas omissas</i>  |                                 | 296               |

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



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

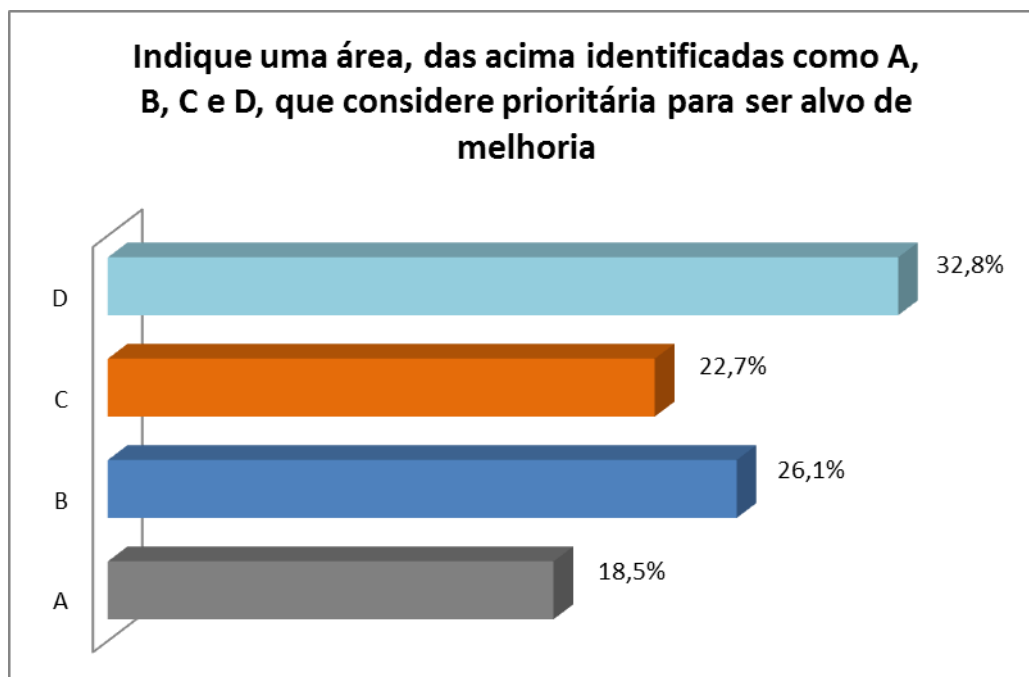
## 5.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais

O inquérito revelou que 32,8% dos respondentes com experiência “in loco” considera como alvo prioritário de melhoria o item D, indiciando o desejo de uma maior capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental. 26,1% aponta o item B, relativa à precisão dos instrumentos de pesquisa. Para 22,7% a adequação no acesso aos instrumentos de pesquisa documental é também uma área a rever. Por último, os aspetos ligados à rapidez na busca da informação, com cerca de 18,5%.

**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. | 18,5%                    | 22         |
| B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.  | 26,1%                    | 31         |
| C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.             | 22,7%                    | 27         |
| D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.                                  | 32,8%                    | 39         |
| <b>Questões respondidas</b>  |                          | 119        |
| <b>Respostas omissas</b>   |                          | 453        |

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



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

## **6. Análise Comparativa de resultados. Grupo III: Índice de Satisfação relativo aos Instrumentos de Pesquisa Documental<sup>1</sup>**

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.

<sup>1</sup> 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=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 cálculo da média dos resultados obtidos no conjunto dos campos em análise, multiplicar esse resultado pelo valor da ponderação atribuída (5, 3 ou 1 de acordo com a frequência de respostas  $\geq 30$ ,  $< 30 > 10$  e  $< 10$ ); somar os resultados de N1 a N17 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.

Em termos globais, o nível médio de satisfação dos clientes DGLAB para com os Instrumentos de Pesquisa Documental é de 3,63 (72,6%), sendo que os utilizadores que se deslocam presencialmente aos arquivos e interagem diretamente com os mesmos manifestam um índice médio de satisfação mais elevado 3,85 - 77% na escala de 0 a 100 – do que aqueles que interagiram com ferramentas afim por via eletrónica 3,41 (68,2% na escala de 0 a 100).

### 6.1 Instrumentos de pesquisa documental presenciais

Interessa também aferir quais os arquivos que, individualmente, melhores índices de satisfação apresentam no concernente à qualidade percebida 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 2014, obteve uma valoração média de 3,85 (77 %) contra 3,89 (77,8%) em 2013, o que representa uma diminuição de -1,09 pontos percentuais.

O Arquivo Distrital de Viana do Castelo e de Beja ocupam a melhor valoração de entre as 17 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 |
| <b>V.Castelo</b>  | 5,00   | 1          | 5,00  | 1          | 5,00   | 1          | 5,00  | 1          | 5,00  |
| <b>Beja</b>       | 5,00   | 1          | 5,00  | 1          | 5,00   | 1          | 5,00  | 1          | 5,00  |
| <b>Leiria</b>     | 4,50   | 2          | 5,00  | 2          | 5,00   | 2          | 4,50  | 2          | 4,75  |
| <b>C.Branco</b>   | 4,00   | 1          | 5,00  | 1          | 5,00   | 1          | 5,00  | 1          | 4,75  |
| <b>Portalegre</b> | 5,00   | 1          | 5,00  | 1          | 5,00   | 1          | 4,00  | 1          | 4,75  |
| <b>Aveiro</b>     | 4,50   | 2          | 4,50  | 2          | 4,50   | 2          | 4,00  | 2          | 4,38  |
| <b>Porto</b>      | 4,33   | 3          | 4,33  | 3          | 4,33   | 3          | 4,00  | 3          | 4,25  |
| <b>Évora</b>      | 4,20   | 5          | 4,40  | 5          | 4,40   | 5          | 4,00  | 5          | 4,25  |
| <b>Santarém</b>   | 4,00   | 3          | 4,33  | 3          | 4,33   | 3          | 4,00  | 3          | 4,17  |
| <b>ANTT</b>       | 4,01   | 87         | 3,94  | 86         | 3,83   | 86         | 3,41  | 85         | 3,80  |
| <b>Setúbal</b>    | 4,00   | 1          | 5,00  | 1          | 3,00   | 1          | 3,00  | 1          | 3,75  |
| <b>Viseu</b>      | 4,00   | 3          | 3,67  | 3          | 3,33   | 3          | 3,33  | 3          | 3,58  |

|                 |      |   |      |   |      |   |      |   |      |
|-----------------|------|---|------|---|------|---|------|---|------|
| <b>CPF</b>      | 4,00 | 1 | 3,00 | 1 | 3,00 | 1 | 4,00 | 1 | 3,50 |
| <b>Bragança</b> | 3,33 | 3 | 3,00 | 3 | 3,33 | 3 | 3,00 | 3 | 3,17 |
| <b>Faro</b>     | 3,67 | 3 | 3,67 | 3 | 2,33 | 3 | 3,00 | 3 | 3,17 |
| <b>V.Real</b>   | 2,00 | 2 | 3,00 | 1 | 4,00 | 1 | 3,00 | 1 | 3,00 |
| <b>Guarda</b>   | 0,00 | 0 | 0    | 0 | 0    | 0 | 0    | 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 Leiria, ANTT, Vila Real, Évora e Porto, contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação de 3,85 no que se refere à qualidade dos Instrumentos de Pesquisa Documentais Presenciais.

| Arquivos   | Média Rating | Resultado Ponderação | Classificação | Percentagem |
|------------|--------------|----------------------|---------------|-------------|
| Leiria     | 4,75         | 23,75                | 0,159         | 15,94       |
| ANTT       | 3,80         | 19                   | 0,128         | 12,75       |
| V.Real     | 3,00         | 15                   | 0,101         | 10,07       |
| Évora      | 4,25         | 12,75                | 0,086         | 8,56        |
| Porto      | 4,25         | 12,75                | 0,086         | 8,56        |
| Viseu      | 3,58         | 10,74                | 0,072         | 7,21        |
| CPF        | 3,50         | 10,5                 | 0,070         | 7,05        |
| Bragança   | 3,17         | 9,51                 | 0,064         | 6,38        |
| V.Castelo  | 5,00         | 5                    | 0,034         | 3,36        |
| Beja       | 5,00         | 5                    | 0,034         | 3,36        |
| C.Branco   | 4,75         | 4,75                 | 0,032         | 3,19        |
| Portalegre | 4,75         | 4,75                 | 0,032         | 3,19        |
| Aveiro     | 4,38         | 4,38                 | 0,029         | 2,94        |
| Santarém   | 4,17         | 4,17                 | 0,028         | 2,80        |
| Setúbal    | 3,75         | 3,75                 | 0,025         | 2,52        |
| Faro       | 3,17         | 3,17                 | 0,021         | 2,13        |
| Guarda     | 0,00         | 0                    | 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**

## 6.2 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 3,41 (68,2% na escala de 0 a 100).

|                   | 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. |            |       |
|-------------------|--|------------|---|------------|--|------------|--|------------|---|------------|-------|
| Arquivos          | Média Rating   | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média Rating   | Frequência | Média Rating   | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média |
| <b>Portalegre</b> | 4,4  | 5          | 4,4   | 5          | 4,2  | 5          | 4  | 5          | 3,8   | 5          | 4,16  |
| <b>V.Real</b>     | 4,31   | 13         | 4,31  | 13         | 4,23   | 13         | 3,85   | 13         | 4,08  | 12         | 4,16  |
| <b>Évora</b>      | 4,2  | 5          | 4   | 5          | 4,2  | 5          | 4,2  | 5          | 3,6   | 5          | 4,04  |
| <b>Aveiro</b>     | 4  | 2          | 4   | 2          | 3,5  | 2          | 4  | 2          | 4   | 2          | 3,90  |
| <b>Leiria</b>     | 4,09   | 23         | 3,91  | 23         | 3,64   | 22         | 3,65   | 23         | 3,62  | 21         | 3,78  |
| <b>V.Castelo</b>  | 3,8  | 5          | 4   | 4          | 3,75   | 4          | 4  | 3          | 3,33  | 3          | 3,78  |
| <b>CPF</b>        | 3,71   | 14         | 4   | 14         | 3,93   | 14         | 3,5  | 14         | 3,57  | 14         | 3,74  |
| <b>Porto</b>      | 4,17   | 6          | 4   | 6          | 3,67   | 6          | 3,33   | 6          | 3,4   | 6          | 3,71  |
| <b>Faro</b>       | 4  | 2          | 4   | 2          | 4  | 2          | 3  | 2          | 3,5   | 2          | 3,70  |
| <b>Guarda</b>     | 4  | 1          | 3   | 1          | 3  | 1          | 4  | 1          | 4   | 1          | 3,60  |
| <b>Viseu</b>      | 3,5  | 6          | 3,67  | 6          | 3  | 6          | 4  | 6          | 3,33  | 6          | 3,50  |
| <b>Bragança</b>   | 3,2  | 5          | 4   | 5          | 3,4  | 5          | 3,2  | 5          | 3,4   | 5          | 3,44  |
| <b>Setúbal</b>    | 3,5  | 4          | 3,25  | 4          | 3,25   | 4          | 2,75   | 4          | 4   | 3          | 3,35  |
| <b>Beja</b>       | 3,5  | 6          | 3,33  | 6          | 3,5  | 6          | 3  | 6          | 3,17  | 6          | 3,30  |
| <b>ANTT</b>       | 3,45   | 172        | 3,47  | 171        | 3,28   | 168        | 3,05   | 169        | 2,99  | 162        | 3,25  |
| <b>Santarém</b>   | 2  | 4          | 3,25  | 4          | 2  | 4          | 3  | 4          | 2   | 4          | 2,45  |
| <b>C.Branco</b>   | 2,33   | 3          | 3,33  | 3          | 2,33   | 3          | 2,33   | 3          | 1,33  | 3          | 2,33  |

*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 3,41, são os Arquivos de Vila Real, Leiria, ANTT e Évora.



| Arquivos   | Média Rating | Resultado Ponderação | Classificação | Porcentagem |
|------------|--------------|----------------------|---------------|-------------|
| V.Real     | <b>4,16</b>  | 20,8                 | 0,147         | 14,67       |
| Leiria     | <b>3,78</b>  | 18,9                 | 0,133         | 13,33       |
| ANTT       | <b>3,25</b>  | 16,25                | 0,115         | 11,46       |
| Évora      | <b>4,04</b>  | 12,12                | 0,085         | 8,55        |
| CPF        | <b>3,74</b>  | 11,22                | 0,079         | 7,91        |
| Porto      | <b>3,71</b>  | 11,13                | 0,078         | 7,85        |
| Viseu      | <b>3,50</b>  | 10,5                 | 0,074         | 7,40        |
| Bragança   | <b>3,44</b>  | 10,32                | 0,073         | 7,28        |
| Portalegre | <b>4,16</b>  | 4,16                 | 0,029         | 2,93        |
| Aveiro     | <b>3,90</b>  | 3,9                  | 0,028         | 2,75        |
| V.Castelo  | <b>3,78</b>  | 3,78                 | 0,027         | 2,67        |
| Faro       | <b>3,70</b>  | 3,7                  | 0,026         | 2,61        |
| Guarda     | <b>3,60</b>  | 3,6                  | 0,025         | 2,54        |
| Setúbal    | <b>3,35</b>  | 3,35                 | 0,024         | 2,36        |
| Beja       | <b>3,30</b>  | 3,3                  | 0,023         | 2,33        |
| Santarém   | <b>2,45</b>  | 2,45                 | 0,017         | 1,73        |
| C.Branco   | <b>2,33</b>  | 2,33                 | 0,016         | 1,64        |

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

#### IV.DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

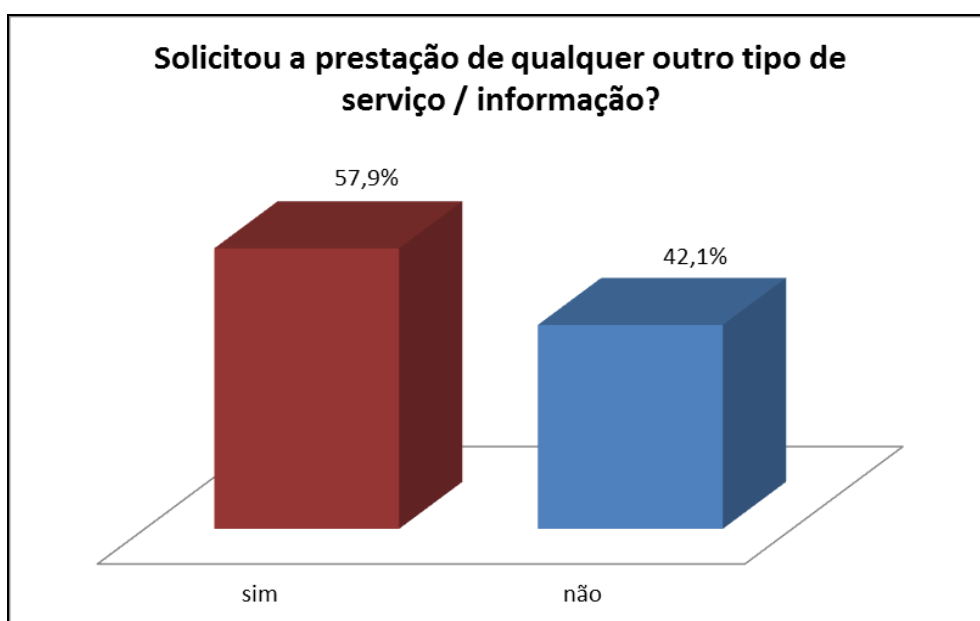
##### 1. Prestação de outro tipo de Serviço / Informação

Do total de respondentes 57,9% afirma ter solicitado a prestação de um serviço/informação, contra 42,1% que não solicitaram qualquer informação adicional.

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

| Opções de Resposta          | Porcentagem Respostas | Frequência |
|-----------------------------|-----------------------|------------|
| <b>Sim</b>                  | 57,9%                 | 331        |
| <b>Não</b>                  | 42,1%                 | 241        |
| <b>Questões respondidas</b> |                       | <b>572</b> |
| <b>Respostas omissas</b>    |                       | <b>0</b>   |

*Tabela 26 – Prestação de outro tipo de serviço / informação*



*Gráfico 13 – Prestação de outro tipo de serviço / informação*

## 2. Identificação de outro Serviço / Informação solicitado

Os pedidos para “requisição para consulta de documentos” representam 47,4%, 26% para “reprodução de documentos a efetuar pelo Arquivo”, cerca de 13% representam “pedidos de pesquisa a efetuar pelo Arquivo”, 11,5% correspondem a “Outro/Pedidos múltiplos”. Com uma representatividade de apenas 2,1% 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          | 47,4%                 | 157        |
| Reserva de documentos para consulta no Arquivo  | 2,1%                  | 7          |
| Reprodução de documentos a efetuar pelo Arquivo | 26%                   | 86         |
| Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo       | 13%                   | 43         |
| Outro / Pedidos múltiplos                       | 11,5%                 | 38         |
| <b>Questões respondidas</b>                     |                       | <b>331</b> |
| <b>Respostas omissas</b>                        |                       | <b>214</b> |

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

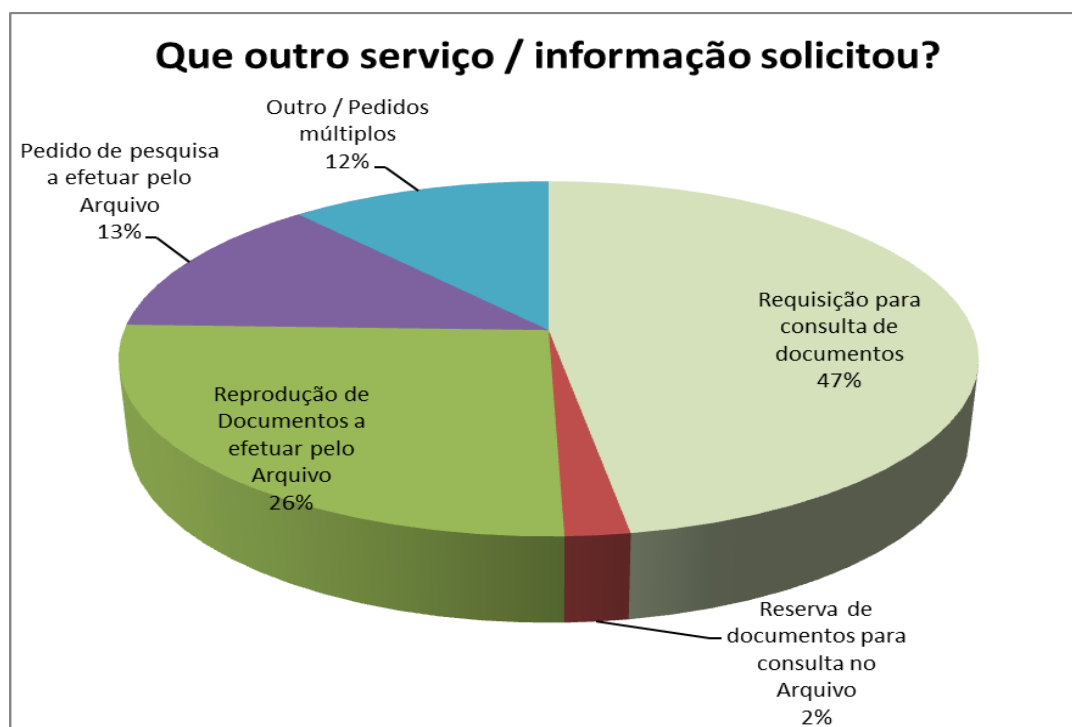


Gráfico 14 – **Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado**

Quanto aos pedidos apresentadas pelos respondentes que assinalaram a variável “Outros / Pedidos múltiplos”, importa referir que o grosso das solicitações, giram em torno de pedidos genéricos sobre o funcionamento e acesso aos serviços; procedimentos para pedidos de pesquisa; informação sobre processos de reprodução de documentos; ajuda para leitura de documentos; 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 Beja     |                       |  |
|--|-----------------------|--|
| Número   | Data de Resposta      | Comentário   |
| 1  | jun 20, 2014 9:41 PM  | Uma clarificação em relação ao assento solicitado. |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário   |
| 1  | set 10, 2014 5:37 PM  | curiosidades de arquivo                            |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora    |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário   |
| 1  | jan 28, 2014 10:49 PM | dª célia guiou-nos pelo arquivo                    |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro     |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário   |
| 1  | ago 5, 2014 7:54 PM   | perguntei por livros de cartórios notariais        |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria   |                       |  |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário   |

|   |                         |   |
|---|-------------------------|---|
| 1   | nov 11, 2014 11:37 AM   | Correção de informações disponíveis sobre conteúdo de livro paroquial   |
| 2   | out 21, 2014 2:02 PM    | Solicitei envio para o Brasil de uma certidão de casamento que já venha consularizada livro 01 fls. 113, assento 113 de 1930, do Registro Civil da Vila Cã/Pombal de Antonio Ferreira Miguel e Maria da conceição |
| 3   | mai 10, 2014 10:28 AM   | Solicitei reprodução de documentos, mas também pesquisa de alguns documentos em datas específicas   |
| 4   | abr 22, 2014 4:21 PM    | Pedidos de informação sobre passaportes antigos, pedido de reprodução de documentos, pedido de pesquisa   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Portalegre</b> |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | ago 5, 2014 8:03 PM     | Várias informações adicionais solicitadas ao Técnico  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém</b>   |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | mar 27, 2014 7:27 PM    | Identificação e localização de processo / Consulta de processo / Cópia de processo  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu</b>      |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | dez 29, 2014 9:25 PM    | informação sobre consulta presencial  |
| 2   | out 20, 2014 9:51 AM    | Por que razão os registos que já perfizeram 100 anos após 1910 ainda não estão disponíveis? Nas digitalizações se falta somente uma meia dúzia de anos de algumas paróquias porque não as completam?              |
| 3   | mai 7, 2014 6:44 PM     | registro de nascimento de .... NASCIDO EM BEIRA ALTA REGIAO NO ANO 1898   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo</b> |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | dez 12, 2014 4:46 PM    | reprodução, reserva de documentos e consulta de documentos  |
| 2   | dez 10, 2014 9:19 AM    | cópias  |
| 3   | dez 9, 2014 12:15 PM    | Pesquisa em documentos com o uso de lupa binocular no laboratório de restauro   |
| 4   | nov 11, 2014 6:15 PM    | Pedi ajuda por email para entender a fazer pesquisa.  |
| 5   | out 22, 2014 1:20 AM    | requisição de documentos e reprodução   |
| 6   | out 15, 2014 7:57 AM    | Pesquisar em outro serviço: Universidade do Minho   |
| 7   | out 15, 2014 2:32 AM    | Solicitei exemplares da revista "Oceanos" e realizei uma pesquisa na biblioteca.  |
| 8   | out 14, 2014 6:44 PM    | SOLICITEI AJUDA PARA ACESSO E USO DO COMPUTADOR E FUI MUITO ATENCIOSAMENTE AJUDADO  |
| 9   | out 14, 2014 3:14 PM    | 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                                   |
| 10  | out 14, 2014 2:26 PM    | Requisição de documentos para consulta e requisição de fotocópias   |
| 11  | set 27, 2014 1:52 PM    | fhlyuiuçuiç   |
| 12  | ago 13, 2014 9:31 AM    | Autorização para reproduzir em publicação   |
| 13  | ago 8, 2014 9:03 AM     | Pide/DGS - 1º Pedido (Familiar/Ivestigador)   |
| 14  | ago 7, 2014 4:05 PM     | Carta de Nobreza a ... , passada por D. João V  |
| 15  | ago 7, 2014 2:46 PM     | documento sobre morgadios   |
| 16  | ago 5, 2014 7:07 PM     | Consulta a documentos e fotocópias dos mesmos   |
| 17  | ago 5, 2014 6:00 PM     | Informação sobre documentação não tratada arquivisticamente   |
| 18  | ago 5, 2014 5:14 PM     | Nao me lembro   |
| 19  | ago 5, 2014 4:22 PM     | Consulta de documentos, consulta de microfilmes, reprodução de documentos, informação através de email  |
| 20  | ago 5, 2014 2:52 PM     | pesquisa e digitalização de documentos  |
| 21  | ago 5, 2014 2:15 PM     | Bus da dos papers   |
| 22  | ago 5, 2014 1:47 PM     | Requisição para consulta de documentos / Reprodução de documentos pelos serviços  |
| 23  | fev 9, 2014 7:55 PM     | Arquivo de Torres Vedras  |
| <b>Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia</b>  |                         |   |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1   | dez 19, 2014 11:51 AM   | Compra de direitos de publicação  |
| 2   | dez 19, 2014 12:08 AM   | Publicação de fotografia do arquivo   |

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

### 3. Obtenção do Serviço / Informação requeridos

Globalmente, a obtenção do serviço/informação foi conseguida por 76,1% dos inquiridos, sendo que, 11,2% não conseguiram de todo obter o serviço/informação que pretendiam e 12,7% conseguiu obter apenas *em parte* a informação que pretendia.

#### Conseguiu obter o serviço / informação que solicitou?

| Opções de Resposta          | Percentagem Respostas | Frequência |
|-----------------------------|-----------------------|------------|
| <b>Sim</b>                  | 76,1%                 | 252        |
| <b>Não</b>                  | 11,2%                 | 37         |
| <b>Apenas em parte</b>      | 12,7%                 | 42         |
| <b>Questões respondidas</b> |                       | <b>331</b> |
| <b>Respostas omissas</b>    |                       | <b>241</b> |

Tabela 29 – Obtenção do serviço / informação requeridos

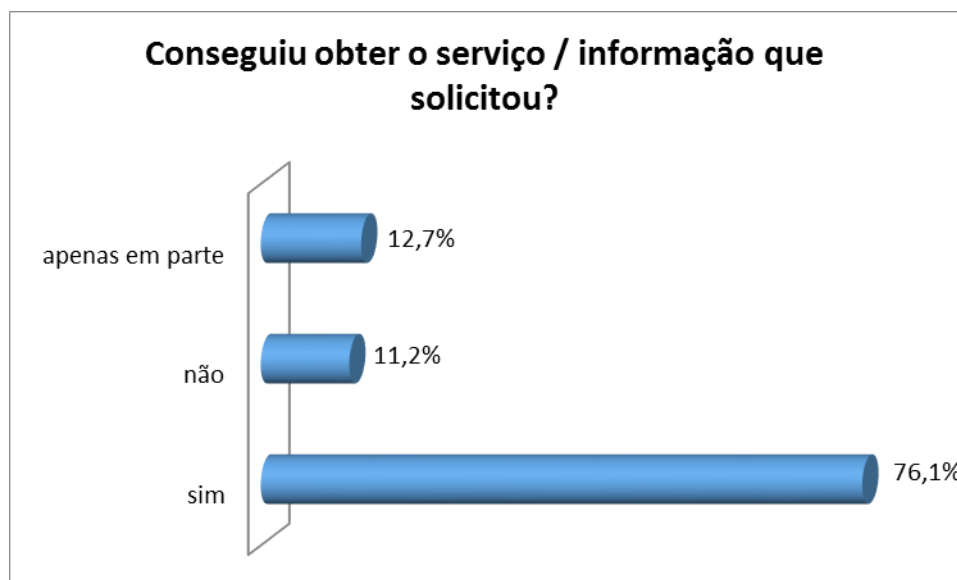


Gráfico 15 – Obtenção do serviço / informação requeridos

#### **4. 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 discriminadas:

- 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 47,4% dos respondentes que assinalaram a variável “Requisição para consulta de Documentos”, 48% afirmam ter conseguido o pretendido, 32,4% não obtiveram resposta favorável, sendo que a maior parte dos respondentes afirma ter recebido apenas em parte (57,1%).

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

Dos 26% de respondentes que assinalaram a variável “Reprodução de documentos a efetuar pelo arquivo”, 27,8% afirmam ter conseguido obter o solicitado, 24,3% não obtiveram uma resposta favorável e 16,7% respondem que o que pretendiam foi respondido “apenas em parte”, pelos serviços de Arquivo.

Quanto ao “Pedido de Pesquisa a efetuar pelo Arquivo” (13%), 12,7% obtiveram uma resposta favorável ao pretendido, 18,9% não viu satisfeita a sua pretensão e apenas 9,5% afirma que o pedido foi satisfeito “apenas em parte”.

Por último, dos 11,5% inquiridos que centraram as suas respostas na componente de serviço / informação “Outro / Pedidos múltiplos”, 9,1% afirmam terem conseguido obter o pretendido; 24,3% referem não terem conseguido obter o serviço / informação e 14,3% 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>                | 48%<br>121                                    | 2,4%<br>6   | 27,8%<br>70  | 12,7%<br>32                                      | 9,1%<br>23                       | 76,1%<br>252              |
| <u>Não</u>                | 32,4%<br>12                                   | 0%<br>0   | 24,3%<br>9   | 18,9%<br>7                                       | 24,3%<br>9                       | 11,9%<br>37               |
| <u>Apenas em parte</u>    | 57,1%<br>24                                   | 2,4%<br>1   | 16,7%<br>7   | 9,5%<br>4  | 14,3%<br>6                       | 12,7%<br>42               |
| <u>Total de respostas</u> | 157   | 7   | 86   | 43   | 38                               | 331                       |

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

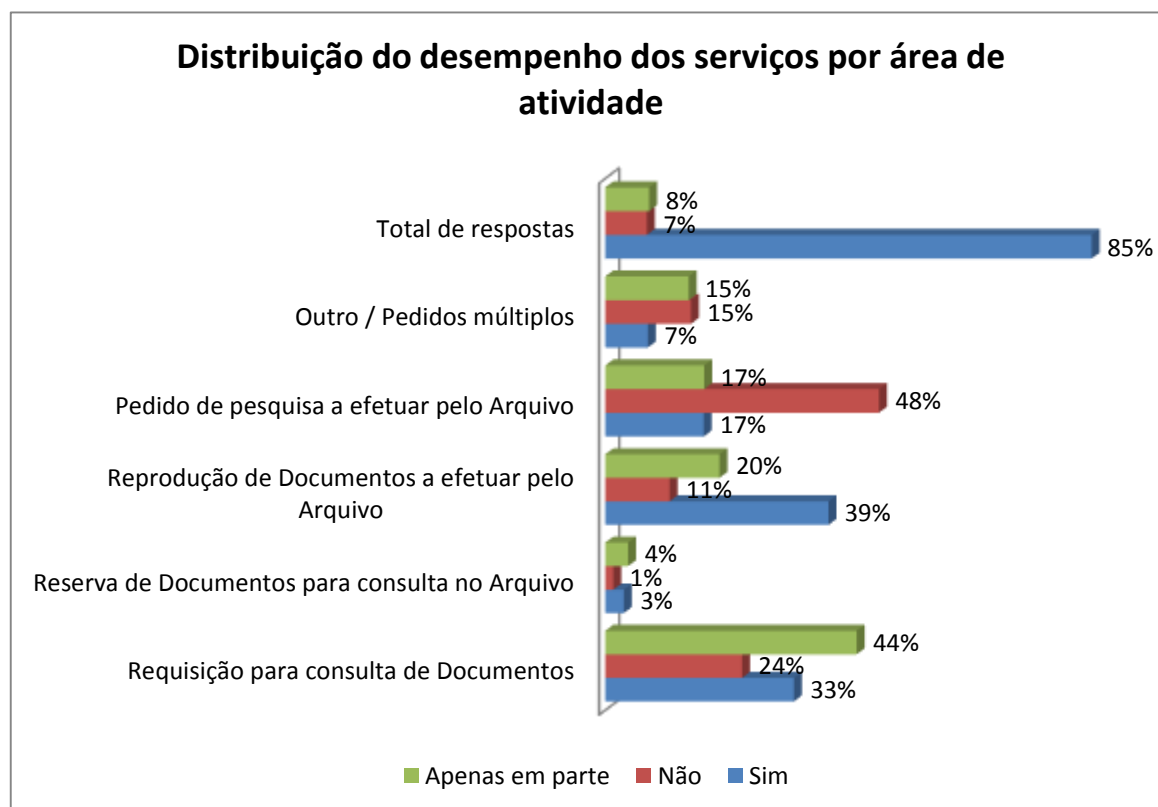


Gráfico 16 – Distribuição do desempenho dos serviços por área de atividade

## 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  | nov 24, 2014 12:23 AM | procura de arquivo  |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança       |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 30, 2014 10:51 PM | Por incompetência da técnica ou da responsável pelo serviço. Pouco conhecimento relativo á informação pedida.   |
| 2  | out 14, 2014 10:43 PM | Incompetência de quem está a gerir o serviço. Muita simpatia mas pouco profissionalismo e rigor.  |
| 3  | out 4, 2014 1:01 AM   | Pessoas incompetentes em frente do serviço  |
| 4  | set 5, 2014 1:23 AM   | Porque AS PESSOAS ESTÃO LÁ A FAZER FRETE NO ATENDIMENTO, ESTÃO A MARIMBAR,SE PARA QUEM QUER CONSULTAR A D   |
| 5  | set 4, 2014 1:44 AM   | Quem está á frente a apoiar nã tem noção do que é ue julho a investigação. Não basta ser simpática há que ser profissional e, n Arquivo deveriam ser mas, é uma situação que não se passa e, a diretora puco se imprta em reslver o problema. A sua atitude é o oposta da atitude da anterir Diretora Drª Alda berenguel pois ela vinha á sala, falava com os utentes e com todo o rigr dava-nos orientações preciosas para cada caso. Com esta nova Diretora é salve-se quem puder. Muito mau atendimento e muit mau profissionalismo. |
| 6  | jul 21, 2014 12:16 AM | A pessoa mostrou-se pouco competente e um pouco desinteressada em prestar um bom serviço  |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Castelo Branco |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | mai 4, 2014 6:40 PM   | só depois de 75 anos  |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro           |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | ago 5, 2014 7:59 PM   | parece-me que os funcionários não estão autorizados a facultar aquilo que lhes é pedido...  |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria         |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | out 21, 2014 2:05 PM  | Não sei como proceder a pagamento de custas ou qq outra exigência, em razão de que não recebi o documento   |
| 2  | mai 15, 2014 2:35 PM  | Porque ainda nao terminamos o assunto que estamos a tratar  |
| 3  | abr 8, 2014 10:50 PM  | Me foi informado que a pesquisa solicitada deve ser realizada na Conservatória do Registo Civil de Figueiró dos Vinhos.   |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Portalegre     |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | ago 5, 2014 8:05 PM   | Pelo fato de, em principio, nao existir   |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Porto          |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 11, 2014 3:51 PM  | Não encontraram documentação  |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém       |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | out 8, 2014 9:15 AM   | Informação insuficiente   |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real      |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | mar 5, 2014 12:11 AM  | não consegui imprimir essa informação porque era vedada.  |
| 2  | fev 18, 2014 12:03 PM | Não havia as datas  |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu          |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | out 20, 2014 9:55 AM  | Não depende dos arquivos distritais essa informação e serviço.  |
| 2  | jun 21, 2014 1:12 PM  | enviei um email e ainda nao tive resposta   |
| 3  | mai 7, 2014 6:45 PM   | ?   |



|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| 4   | fev 21, 2014 12:29 PM   | Tanto Investigo no ADVIS como na Câmara Eclesiástica de Lamego. Gostaria que me dissessem porque estão centenas de RP na CEL o que não é legal.  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo</b> |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | dez 18, 2014 8:08 PM    | O serviço foi prestado correcta e eficientemente pelos funcionários. No entanto, um dos microfimes solicitado, o 829, por estar em negativo, é de impossível de leitura.   |
| 2   | dez 11, 2014 12:23 PM   | Muito tempo de espera. Resposta como: documento não encontrado e mau estado  |
| 3   | dez 10, 2014 9:24 PM    | Tive sérias dificuldades para obter acesso aos livros de registo de entradas no Hospital de Rilhafoles/ Manicómio Bombarda. Tais dificuldades explicam-se por questões de foro legal, mas também por falta de comprometimento de funcionário do ANTT em autorizar digitalizações das páginas dos referidos livros que precisava para pesquisa. |
| 4   | dez 10, 2014 4:55 PM    | Pedi algumas reproduções no início do mês de Novembro e ainda não obti nenhuma resposta.   |
| 5   | dez 10, 2014 3:42 PM    | Documentos em mau estado de conservação.   |
| 6   | dez 10, 2014 3:37 PM    | O documento era o correcto. A informação que pretendia é que não constava do documento.  |
| 7   | dez 10, 2014 9:22 AM    | XXXXX  |
| 8   | dez 9, 2014 7:39 PM     | Procurava o desenho e as cores do Brasão do nosso familiar ... indicado no link <a href="http://digitarq.dgarq.gov.pt/details?id=4677892">http://digitarq.dgarq.gov.pt/details?id=4677892</a> , mas não consegui encontrar qualquer descritivo e imagem do brasão original.  |
| 9   | dez 9, 2014 3:06 PM     | 1-Pesquisa assento nascimentp avó nao foi concedido.<br>2- reproducao documento pir fazer.   |
| 10  | nov 27, 2014 1:06 AM    | Trata-se de solicitação para procedimento de busca de informações genealógicas e aguardo no momento uma resposta.  |
| 11  | nov 19, 2014 11:08 AM   | Não foi reproduzido o pedido que enviei e recusam-se a assumir a sua parte da responsabilidade   |
| 12  | nov 11, 2014 6:17 PM    | Nao sei, nunca me responderam. Eu estou no estrangeiro.  |
| 13  | out 20, 2014 3:08 PM    | Documentação considerada em mau estado.  |
| 14  | out 19, 2014 9:19 PM    | nada a declarar  |
| 15  | out 15, 2014 4:25 PM    | Os técnicos não conseguiram dar resposta.  |
| 16  | out 15, 2014 2:34 AM    | Fui informado de que os exemplares da revista que solicitei não foram trazidos a tempo por falta de pessoal.   |
| 17  | out 14, 2014 9:55 PM    | Indicação de a documentação estar em mau estado  |
| 18  | out 14, 2014 6:45 PM    | Porque os livros mais antigos dos cartórios estão, na sua maioria, em mau estado e não vêm à sala de leitura.  |
| 19  | out 14, 2014 3:41 PM    | Parte dos documentos não vieram à leitura por serem considerados em "Mau Estado".  |
| 20  | out 14, 2014 2:33 PM    | Processos no índice, mas inexistentes  |
| 21  | out 14, 2014 2:00 PM    | Após consulta in situ da documentação, um dia a mesma documentação deixou de ser disponibilizada por se considerar que estava num estado de conservação deficitário.   |
| 22  | out 14, 2014 1:26 PM    | documentos em mau estado   |
| 23  | out 14, 2014 11:12 AM   | documentos em restauro   |
| 24  | out 14, 2014 10:41 AM   | avaliação inconsistente do estado da documentação. Má compreensão do trabalho a ser elaborado e suas necessidades.   |
| 25  | out 14, 2014 10:40 AM   | Suposto mau estado da documentação   |
| 26  | out 14, 2014 10:39 AM   | Não foi possível consultar por nome do outorgante, na escritura de doação.   |
| 27  | out 14, 2014 10:03 AM   | Pela nova metodologia utilizada relativamente à avaliação do estado de conservação dos documentos. Peca-se por excesso, sem que se apresente qualquer alternativa a não ser a apresentação de orçamentos de entidades privadas para o restauro da documentação.  |
| 28  | out 14, 2014 9:48 AM    | Alegando o mau estado de conservação do documento, ainda que parcial, foi negada a totalidade da consulta de um documento essencial para a minha investigação.   |
| 29  | out 14, 2014 9:46 AM    | Praticamente toda documentação de fundo inquisitorial encontra-se em "mau estado".   |
| 30  | out 14, 2014 9:43 AM    | A certidão de batismo pedida não foi encontrada  |
| 31  | out 14, 2014 9:36 AM    | documentación dañada, retirada del préstamo  |
| 32  | set 27, 2014 1:53 PM    | jhf,hjgiugç  |

|  |                         |   |
|--|-------------------------|---|
| 33   | ago 28, 2014 10:28 PM   | não foi esclarecido todos os fundos que podiam conter informação pertinente para a investigação, só no final cuidaram de saber ao certo o que pretendiamos  |
| 34   | ago 25, 2014 2:34 PM    | Uma parte dos documentos encontra-se em mau estado e o restauro teria de ser pago por mim, e me encontro sem condições de efetuar tal pagamento, além de pensar que essa é uma responsabilidade do governo português.   |
| 35   | ago 18, 2014 9:40 AM    | Envio de email solicitando informações ao qual nunca obtive resposta  |
| 36   | ago 10, 2014 11:28 PM   | Segundo a informação transmitida pela equipa de restauro alguma da documentação encontra-se em mau estado de conservação muito embora os critérios sejam bastante discutíveis pois o restauro de áreas do fôlio sem mancha de texto incluída ou próxima sequer não é prioritária! Além do mais é inadmissível que não seja facultada aos leitores a informação sobre os documentos retirados pois não basta retirar fôlios dos diferentes livros e caixas sem apresentar um resumo ou uma mínima informação que seja! |
| 37   | ago 8, 2014 10:35 AM    | Alguns fundos documentais que solicitei não estavam disponíveis, estavam em processo de conservação.  |
| 38   | ago 7, 2014 10:06 PM    | Porque não encontraram a informação   |
| 39   | ago 7, 2014 4:11 PM     | Não foi possível localizar esse registo, a indicação que tenho era Livro 9 - pag. 462, mas no microfilme apenas tinha até à pag. 200. Não se consegue procurar por datas, no reinado de D. João V ?   |
| 40   | ago 7, 2014 2:48 PM     | eu não tinha tempo para a busca.  |
| 41   | ago 7, 2014 10:56 AM    | Pesquisei duas ultimas semanas do mes de junho pedi cópias de documentos e até hoje não fui atendido.   |
| 42   | ago 6, 2014 4:04 PM     | Indicaram-me que requisitasse uma obra microfilmada, que descobri estar microfilmada depois de uma hora e meia à espera na sala de leitura. Ao fim desse tempo, voltou o pedido com indicação de estar microfilmada.  |
| 43   | ago 6, 2014 3:14 AM     | DOCUMENTO INDISPONÍVEL POIS SEGUIU PARA RESTAURAÇÃO OU CONSERVAÇÃO.   |
| 44   | ago 5, 2014 9:09 PM     | Estado de conservação   |
| 45   | ago 5, 2014 7:09 PM     | Muita da documentação que eu encontrava na base de dados, não estava em conformidade com a documentação que me era disponibilizada.   |
| 46   | ago 5, 2014 6:40 PM     | Passei a cota específica do documento (baseado no catálogo on-line), além da demora, me trouxera o documento errado (outra cota, de outra coleção). Como havia demorado tanto, não tinha mais tempo para pedir o documento correto.   |
| 47   | ago 5, 2014 6:08 PM     | Não está disponível no próprio dia.   |
| 48   | ago 5, 2014 6:02 PM     | NS  |
| 49   | ago 5, 2014 5:08 PM     | Porque é uma pesquisa aturada e eu também não voltei a insistir.  |
| 50   | ago 5, 2014 4:23 PM     | Não me foi possível aceder a alguns documentos  |
| 51   | ago 5, 2014 3:10 PM     | Não me foi dado o que pedi, nem nunca foi corrigido, apesar de diversas solicitações nesse sentido. Tive de fazer um novo pedido, muito mais tarde.   |
| 52   | ago 5, 2014 2:55 PM     | Porque a digitalização iria demorar em média trinta dias para a conclusão do serviço devido ao grande número de solicitações em curso   |
| 53   | ago 5, 2014 2:24 PM     | Burocracia e demora excessiva   |
| 54   | ago 5, 2014 1:52 PM     | Ainda estou esperando a resposta de uma solicitação feita no mês de Junho.  |
| 55   | jun 22, 2014 3:30 PM    | disseram-me que não era possível consultar o arquivo, sem prestarem qualquer declarações adicionais.  |
| 56   | mar 16, 2014 7:58 PM    | Parece que "de repente" a documentação da Torre do Tombo passou a estar toda em mau estado...   |
| 57   | fev 9, 2014 7:59 PM     | Não sei. Qualquer dos serviços que solicitei, umas vezes está disponível outras não. Solicitei acesso aos arquivos paroquiais de baptismos, casamentos e óbitos   |
| <b>Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia</b> |                         |   |
| <b>Número</b>  | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1  | ago 26, 2014 3:40 AM    | porque nao  |

**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 25,3% dos inquiridos considera razoável aguardar uma resposta num espaço de tempo até “menos de 30 minutos” (a grande maioria respondentes que solicitaram – requisição para consulta de documentação). 24,1% consideram que é aceitável esperar “menos de 15 minutos” e cerca de 17,7% que consideram aceitável uma resposta em “menos de 7 dias”.

Um pouco distantes dos valores acima apresentados estão os que consideram aceitável esperar “menos de 24 horas”, cerca de 11,4%, e “menos de 1 hora” com cerca de 8,9%. Com igual valor temos uma tolerância de “menos 15 dias” e “menos de 1 mês” com 5,1% e por último uma pouco significativa para um período de espera de vários meses (2,5%).

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

| Opções de Resposta          | Percentagem Respostas | Frequência |
|-----------------------------|-----------------------|------------|
| Menos de 15 minutos         | 24,1%                 | 19         |
| Menos de 30 minutos         | 25,3%                 | 20         |
| Menos de 1 hora             | 8,9%                  | 7          |
| Menos de 24 horas           | 11,4%                 | 9          |
| Menos de 7 dias             | 17,7%                 | 14         |
| Menos de 15 dias            | 5,1%                  | 4          |
| Menos de 1 mês              | 5,1%                  | 4          |
| Vários meses                | 2,5%                  | 2          |
| <b>Questões respondidas</b> |                       | <b>79</b>  |
| <b>Respostas omissas</b>    |                       | <b>493</b> |

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

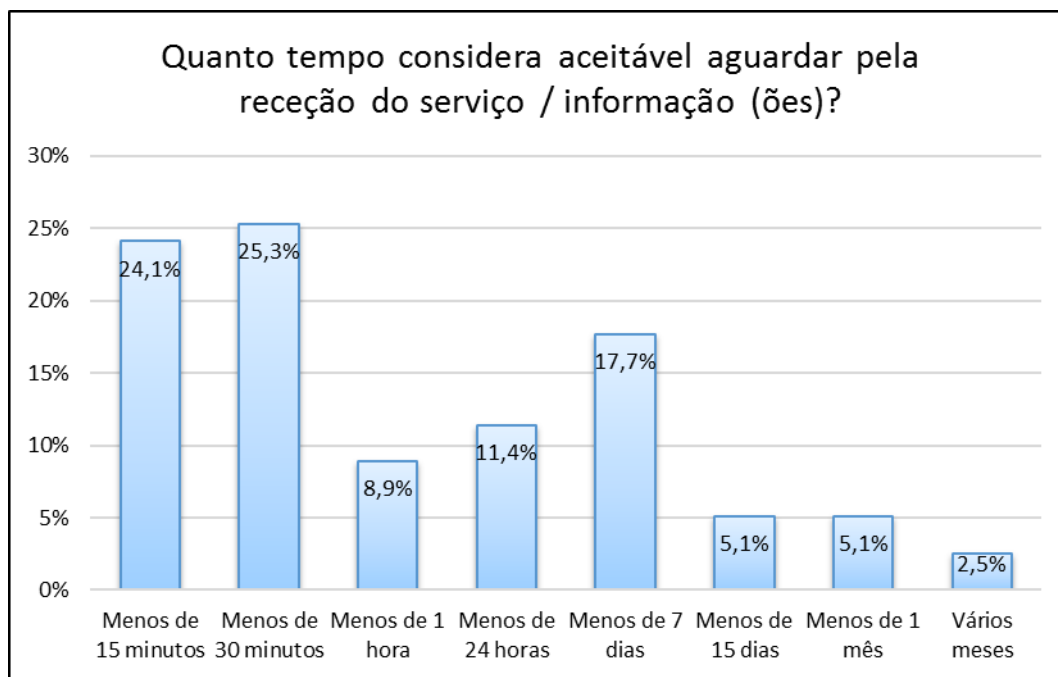


Gráfico 17 – *Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço / informação requerido*

Importa, contudo, proceder a análise mais fina dos valores constantes da Tabela n.º 32. Assim, dos 47,4% respondentes que procederam a uma “Requisição para consulta de documentos”, 80% que consideram aceitável esperar que o serviço seja prestado em “menos de 30 minutos”, 57,9% afirmam que a mesma deveria ser satisfeita num período inferior a “15 minutos”, em “menos de 1 hora” 57,1%, em “menos de 24 horas” temos 33,3% ou “menos de 7 dias” 7,1%.

Relativamente à “Reserva de Documentos para consulta no Arquivo”, 5,3 % aceita que o pedido possa ser respondido em “menos de 15 minutos”.

50% dos respondentes considera expectável receber o produto requerido em “menos de 15 dias” ou em “menos de um mês”.

Quanto o serviço / informação relativo a “Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo”, dos 13% respondentes a este item, cerca de 50% consideram aceitável que o mesmo seja respondido em “menos de 15 dias”, 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 | Total de respostas |
|---------------------------|--|--|---|---|---------------------------|--------------------|
| Menos de 15 minutos       | 57,9%                                  | 5,3%   | 10,5%   | 5,3%                                      | 21,1%                     | 24%                |
|                           | 11                                     | 1  | 2   | 1   | 4                         | 19                 |
| Menos de 30 minutos       | 80%                                    | 0,0%   | 5%  | 0,0%                                      | 15%                       | 25,3%              |
|                           | 16                                     | 0  | 1   | 0   | 3                         | 20                 |
| Menos de 1 hora           | 57,1%                                  | 0,0%   | 14,3%   | 14,3%                                     | 14,3%                     | 8,8%               |
|                           | 4                                      | 0  | 1   | 1   | 1                         | 7                  |
| Menos de 24 horas         | 33,3%                                  | 0,0%   | 33,3%   | 11,1%                                     | 22,2%                     | 11,4%              |
|                           | 3                                      | 0  | 3   | 1   | 2                         | 9                  |
| Menos de 7 dias           | 7,1%                                   | 0,0%   | 35,7%   | 42,9%                                     | 14,3%                     | 17,7%              |
|                           | 1                                      | 0  | 5   | 6   | 2                         | 14                 |
| Menos de 15 dias          | 0,0%                                   | 0,0%   | 50%   | 50%                                       | 0,0%                      | 5,1%               |
|                           | 0                                      | 0  | 2   | 2   | 0                         | 4                  |
| Menos de 1 mês            | 0,0%                                   | 0,0%   | 50%   | 0,0%                                      | 50%                       | 5,1%               |
|                           | 0                                      | 0  | 2   | 0   | 2                         | 4                  |
| Vários meses              | 50%                                    | 0,0%   | 0,0%  | 0,0%                                      | 50%                       | 2,53%              |
|                           | 1                                      | 0  | 0   | 0   | 1                         | 2                  |
|                           |  |  |   |   |                           |                    |
| <b>Total de respostas</b> | <b>36</b>                              | <b>1</b>                                       | <b>16</b>                                       | <b>11</b>                                 | <b>15</b>                 | <b>79</b>          |

*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 45,3% dos clientes inquiridos, que concordam inteiramente; 23,6% concorda e 9,7% nem concorda nem discorda com a afirmação proferida. Por outro lado, 10,6% discordam com a afirmação e 9,4% discorda inteiramente, considerando que o tempo de espera pelo serviço/informação é demasiado moroso. Não sabem ou não respondem à questão, 0,6% dos inquiridos. O índice de satisfação da presente variável é de 3,86 (77,2%). Observamos um posicionamento negativo com uma taxa de variação de -8,49

relativamente aos valores obtidos em 2013, onde obteve uma valorização de 4,22 (84,4%).

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

Quanto à precisão do serviço/informação prestado, 55,3% dos clientes afirmam que o mesmo é inteiramente preciso e 24,5% manifestam concordância com a afirmação. Não concordam nem discordam com a afirmação, 6 % dos inquiridos, e discordam 6,9%, e 6 % que discorda inteiramente com a afirmação. A questão não foi respondida por 0,6% dos inquiridos. O índice de satisfação obtido é de 4,17 (83,5%). No ano de 2013 esta variável obteve uma valoração ligeiramente superior, 4,34 (86,9%).

### **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, 40,5% concordam inteiramente, ou seja, concluem que o serviço oferece formas de acesso suficientes ao produto/informação; 26,3% concorda igualmente com esta afirmação e 13,3% afirma não concordar nem discordar com a afirmação. Discordam desta ideia 7,9% dos clientes e 3,6% discorda inteiramente. A questão não foi respondida por 6,6 % dos inquiridos. O índice de satisfação obtido é de 4,01 (80,3%). No ano de 2013 esta variável obteve uma valoração de 4,12 (82,3%), que representa uma variação percentual negativa de -2,48%.

### **5.4 D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes**

O inquérito revela que 51,7% dos inquiridos obtiveram respostas muito consistentes no tocante às questões que colocaram aos serviços (concordam inteiramente com a afirmação); 25,1% de forma consistente (concordam) e 7,6% de forma relativamente consistente (nem concordam nem discordam). 7,6% discordam, visto não terem conseguido obter por parte dos serviços respostas consistentes ao solicitado e discordam inteiramente com a afirmação 6% (não obtiveram respostas consistentes). A questão não foi respondida por 1,2% dos inquiridos. O índice de satisfação obtido é de 4,11 (82,2%). Em 2013 esta variável obteve uma valoração de 4,28 (85,5%).

### 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 2013), 26,3% dos clientes concordam inteiramente com os preços praticados 25,1% concorda com o preço; e 21,8% tem uma posição relativamente neutral. São contestados, por considerarem-nos elevados ou muito elevados, respetivamente, 8,5% e 3,9% dos inquiridos. A questão não foi respondida por 12,1% dos inquiridos. O índice de satisfação obtido é de 3,72 (74,3%). Em 2013 esta variável obteve uma valoração de 3,76 (75,1%).

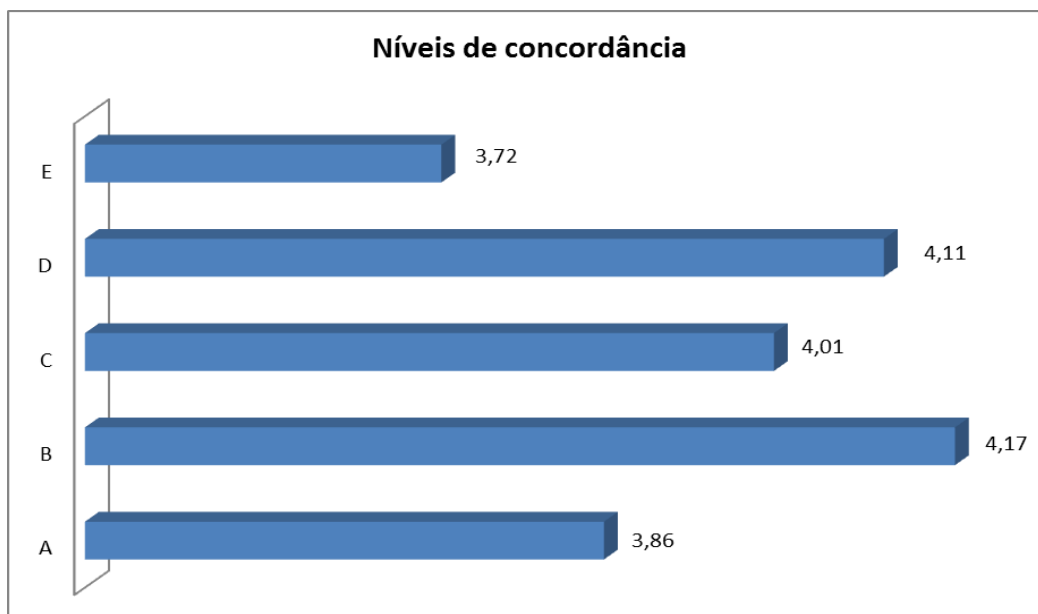
|          | <b>Discordo<br/>Inteiramente</b> | <b>Discordo</b> | <b>Nem Discordo,<br/>Nem Concordo</b> | <b>Concordo</b> | <b>Concordo<br/>Inteiramente</b> | <b>Ns/Nr</b> |
|----------|----------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------------|--------------|
| <b>A</b> | 9,4%                             | 10,6%           | 9,7%                                  | 23,6%           | 45,3%                            | 0,6%         |
| <b>B</b> | 6,0%                             | 6,9%            | 6%                                    | 24,5%           | 55,3%                            | 0,6%         |
| <b>C</b> | 3,6%                             | 7,6%            | 13,3%                                 | 26,3%           | 40,5%                            | 6,6%         |
| <b>D</b> | 6%                               | 7,6%            | 7,6%                                  | 25,1%           | 51,7%                            | 1,2%         |
| <b>E</b> | 3,9%                             | 8,5%            | 21,8%                                 | 25,1%           | 26,3%                            | 12,1%        |

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

### Avaliação do desempenho dos serviços

| <b>Opções de Resposta</b>   | <b>Discordo<br/>Inteiramente</b> | <b>Discordo</b> | <b>Nem Discordo,<br/>Nem Concordo</b> | <b>Concordo</b> | <b>Concordo<br/>Inteiramente</b> | <b>Ns/Nr</b> | <b>Média da<br/>Avaliação</b> | <b>Frequência</b> |
|---|----------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------------|--------------|-------------------------------|-------------------|
| A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.  | 31                               | 35              | 32                                    | 78              | 150                              | 2            | 3,86                          | 328               |
| B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.   | 20                               | 23              | 20                                    | 81              | 183                              | 2            | 4,17                          | 329               |
| C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online). | 12                               | 25              | 44                                    | 87              | 134                              | 22           | 4,01                          | 324               |
| D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.  | 20                               | 25              | 25                                    | 83              | 171                              | 4            | 4,11                          | 328               |
| E. O preço do serviço / produto é razoável.   | 13                               | 28              | 72                                    | 83              | 87                               | 40           | 3,72                          | 323               |
| <b>Questões respondidas</b>   |                                  |                 |                                       |                 |                                  |              |                               | <b>331</b>        |
| <b>Questões omissas</b>   |                                  |                 |                                       |                 |                                  |              |                               | <b>241</b>        |

*Tabela 35 – Avaliação do desempenho dos serviços*



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

## 6. Evolução comparativa: avaliação do desempenho dos serviços

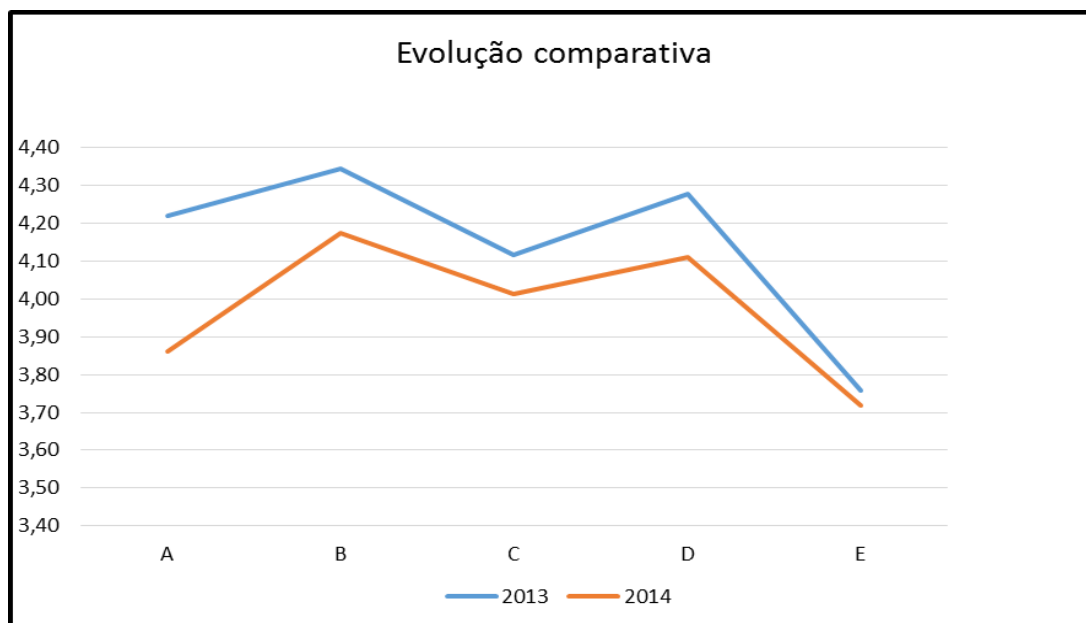
Quanto aos índices de satisfação relativos ao desempenho dos serviços verificámos que as todas as variáveis apresentam um ligeiro decréscimo face ao registado em 2013. Globalmente o índice de satisfação face ao desempenho dos serviços foi, em 2014, inferior ao registado no ano de 2013, pautando-se por uma taxa de variação negativa de – 4,03.

### **Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa.**

| <b>Opções de Resposta</b>   | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>Tx.Variação</b> |
|---|-------------|-------------|--------------------|
| A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.  | 4,22        | 3,86        | -8,49              |
| B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.   | 4,34        | 4,17        | -3,91              |
| C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online). | 4,12        | 4,01        | -2,48              |
| D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.  | 4,28        | 4,11        | -3,86              |
| E. O preço do serviço / produto é razoável.   | 3,76        | 3,72        | -1,05              |
| <b>Média global</b>   | <b>4,14</b> | <b>3,98</b> | <b>-4,03</b>       |

**Tabela 36 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa**





*Gráfico 19 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa*

## 7. Áreas de Melhoria Identificadas

Quando questionados sobre que áreas consideram poder ser alvo prioritário de melhoria, a maior percentagem (38,1%) direciona-se para a questão da razoabilidade do preço (variável E). Outra área apontada como alvo prioritário de melhoria por 24,22% dos respondentes foi o tempo decorrido na prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto” (variável A).

Surgem como áreas consideradas menos prioritárias as questões relacionadas com “são as formas de acesso ao produto/informação” com cerca de 18,4% (variável C). Por último as variáveis B – “O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa” com 9,7%, e a variável D – “As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes” também com 9,7%.

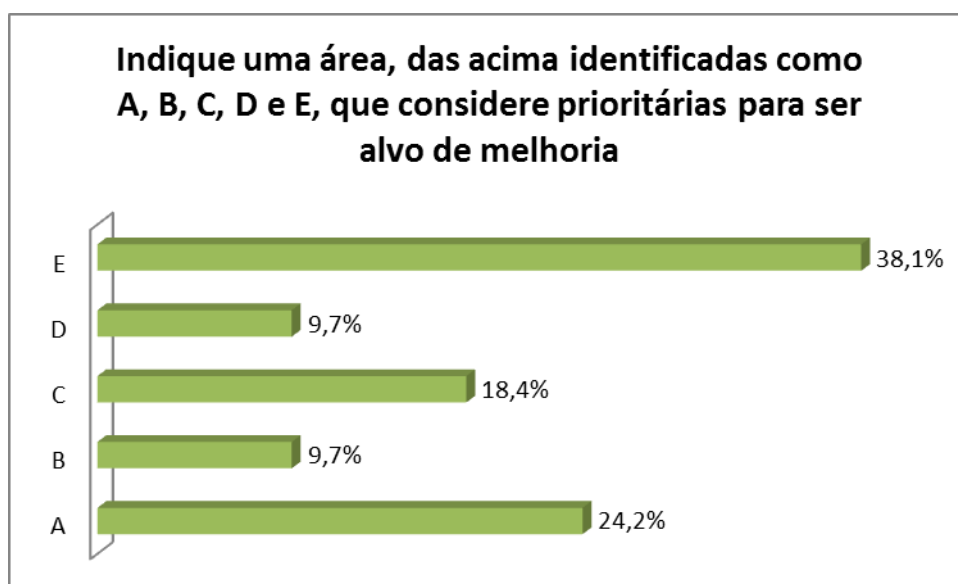


Gráfico 20 – Áreas de melhoria identificadas

## 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 3,98 (79,5 %).

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

|                  | 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 |            |       |
|------------------|--|------------|---|------------|---|------------|---|------------|--|------------|-------|
| Arquivos         | Média Rating   | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média Rating                               | Frequência | Média |
| <b>Setúbal</b>   | 4,5  | 2          | 5   | 2          | 5   | 2          | 5   | 2          | 5  | 2          | 4,90  |
| <b>Porto</b>     | 5  | 3          | 4,67  | 3          | 5   | 3          | 4,33  | 3          | 5  | 3          | 4,80  |
| <b>V.Real</b>    | 4,98   | 48         | 4,96  | 49         | 4,94  | 48         | 5   | 48         | 3,86                                       | 35         | 4,75  |
| <b>Évora</b>     | 4,89   | 9          | 5   | 9          | 4,56  | 9          | 5   | 9          | 3,67                                       | 9          | 4,62  |
| <b>Leiria</b>    | 4,73   | 30         | 4,76  | 29         | 4,59  | 27         | 4,77  | 30         | 4,15                                       | 27         | 4,60  |
| <b>V.Castelo</b> | 4,67   | 3          | 4,33  | 3          | 4,67  | 3          | 4,33  | 3          | 4,67                                       | 3          | 4,53  |
| <b>C.Branco</b>  | 4,67   | 3          | 5   | 2          | 4   | 2          | 4,5   | 2          | 3,5  | 2          | 4,33  |
| <b>Santarém</b>  | 4,25   | 4          | 4,75  | 4          | 4   | 4          | 4,25  | 4          | 4,25                                       | 4          | 4,30  |

|                   |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |
|-------------------|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| <b>Beja</b>       | 4,4  | 5   | 4,6  | 5   | 3,8  | 5   | 4,2  | 5   | 4,4  | 5   | 4,28 |
| <b>CPF</b>        | 3,77 | 13  | 4,46 | 13  | 4,23 | 13  | 4,38 | 13  | 4    | 12  | 4,17 |
| <b>Aveiro</b>     | 4,33 | 3   | 4,33 | 3   | 4    | 3   | 4,33 | 3   | 3    | 3   | 4,00 |
| <b>Faro</b>       | 4    | 3   | 3,67 | 3   | 4    | 2   | 3,67 | 3   | 4,5  | 2   | 3,97 |
| <b>ANTT</b>       | 3,38 | 182 | 3,89 | 184 | 3,63 | 164 | 3,79 | 182 | 3,52 | 161 | 3,64 |
| <b>Viseu</b>      | 3,29 | 7   | 3,43 | 7   | 3    | 7   | 3,29 | 7   | 3,67 | 6   | 3,34 |
| <b>Portalegre</b> | 5    | 1   | 5    | 1   | 0    | 0   | 5    | 1   | 0    | 0   | 3,00 |
| <b>Bragança</b>   | 2,5  | 10  | 2,3  | 10  | 3,7  | 10  | 2,56 | 9   | 3,67 | 9   | 2,95 |
| <b>Guarda</b>     | 0    | 0   | 0    | 0   | 0    | 0   | 0    | 0   | 0    | 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, Porto e Évora, contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação obtido no Grupo IV (Desempenho dos Serviços). No extremo oposto encontramos os serviços que menos contribuíram para o resultado médio de satisfação, especificamente, Aveiro, Faro, Portalegre e Guarda (que não registou qualquer resposta a esta questão). A meio da tabela encontra-se o CPF, o Arquivo Distrital de Viseu, Bragança, Setúbal e Viana do Castelo.

| Arquivos         | Média Rating | Resultado Ponderação | Classificação | Percentagem |
|------------------|--------------|----------------------|---------------|-------------|
| <b>V.Real</b>    | 4,75         | 23,75                | 0,150         | 15,04       |
| <b>Leiria</b>    | 4,60         | 23                   | 0,146         | 14,57       |
| <b>ANTT</b>      | 3,64         | 18,2                 | 0,115         | 11,53       |
| <b>Porto</b>     | 4,80         | 14,4                 | 0,091         | 9,12        |
| <b>Évora</b>     | 4,62         | 13,86                | 0,088         | 8,78        |
| <b>CPF</b>       | 4,17         | 12,51                | 0,079         | 7,92        |
| <b>Viseu</b>     | 3,34         | 10,02                | 0,063         | 6,35        |
| <b>Bragança</b>  | 2,95         | 8,85                 | 0,056         | 5,60        |
| <b>Setúbal</b>   | 4,90         | 4,9                  | 0,031         | 3,10        |
| <b>V.Castelo</b> | 4,53         | 4,53                 | 0,029         | 2,87        |
| <b>C.Branco</b>  | 4,33         | 4,33                 | 0,027         | 2,74        |

|                   |      |      |       |      |
|-------------------|------|------|-------|------|
| <b>Santarém</b>   | 4,30 | 4,3  | 0,027 | 2,72 |
| <b>Beja</b>       | 4,28 | 4,28 | 0,027 | 2,71 |
| <b>Aveiro</b>     | 4,00 | 4    | 0,025 | 2,53 |
| <b>Faro</b>       | 3,97 | 3,97 | 0,025 | 2,51 |
| <b>Portalegre</b> | 3,00 | 3    | 0,019 | 1,90 |
| <b>Guarda</b>     | 0,00 | 0    | 0,000 | 0,00 |

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

## **V. 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 4,20 (83,9%).

### **1. Análise do Nível de Concordância dos Clientes para com o Serviço Prestado**

#### **A. Competência do pessoal do serviço**

Globalmente, os clientes inquiridos consideraram que o pessoal do serviço foi competente (concordam inteiramente -55,6% - e concordam - 24,5%). Classificaram a competência dos funcionários de forma relativamente neutral 5,2% dos respondentes, 4,2% considerou que o pessoal não foi totalmente competente e apenas 2,3% discordam inteiramente com a afirmação, considerando que o pessoal foi muito incompetente. Não souberam ou não quiseram responder a esta questão 7,5% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado nesta variável foi de 4,38 (87,7%). No ano de 2013 esta variável obteve uma valoração de 4,46 (89,2%), que representa uma variação percentual negativa de 1,71 pontos percentuais.

#### **B. Cortesia do pessoal do serviço**

A cortesia dos funcionários também foi um vetor de análise. Temos assim que, 60,1% dos inquiridos concordam inteiramente ou concordam (24,5%) que o pessoal foi muito

cortês. A cortesia foi entendida com grau de relatividade neutra para 5,8%. Opinião menos favorável encontra-se plasmada em 2,6%, que discordam que o pessoal tenha sido cortês, igual valor (0,7%) para os que pensam que o pessoal não foi, de todo, cortês. Não responderam à questão 7,2% dos inquiridos. O índice de satisfação foi de 4,52 (90,3%), a média da avaliação mais elevada no conjunto de afirmações propostas. No ano de 2013 esta variável obteve uma valoração de 4,56 (91,2%), registando uma variação percentual negativa de 0,90 pontos percentuais.

### **C. Capacidade para resolução de problemas pelo pessoal do serviço**

Para 47,2% dos inquiridos, o pessoal dos serviços é tido por muito flexíveis e capazes de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas, bem como para 23,3% de clientes que concorda com esta perspectiva. 9,8% não concordam nem discordam da capacidade dos funcionários poderem ser suficientemente flexíveis na resolução de problemas, e 4,4% acham-nos inflexíveis ou mesmo muito inflexíveis (2,6%). Não responderam à questão 11,2%. O índice de satisfação é de 4,24 (84,8 %). No ano de 2013 registou-se uma valoração de 4,29 (85,2%), o que representa uma variação percentual negativa de 1,27 pontos percentuais.

### **D. 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, 43% dos respondentes à questão concordam inteiramente ou concordam (24%) com a afirmação. De forma relativamente neutral responderam 9,4%, sendo também de salientar que ficaram descontentes com os tempos de atendimento 9,3% de clientes que esperaram algum tempo e 5,4% que esperaram muito tempo. A questão não foi respondida por 7,3% de clientes. A Média da avaliação de satisfação é de 3,99 (79,7%). No ano de 2013 registou-se uma valoração de 4,23 (84,6%), o que significa uma valoração percentual negativa significativa de 5,72 pontos percentuais.

### **E. 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 (45,5%) e 27,1%

concordam que houve capacidade de resposta aos seus propósitos. De forma relativamente neutral, não concordando nem discordando, responderam a esta questão 10% dos inquiridos, sendo que 7% não concordaram com os níveis de capacidade de resposta. Discordam inteiramente com a afirmação 3,7% dos inquiridos. Não responderam à questão 4,9% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,11 (82,3%). No ano de 2013 registou-se uma valoração de 4,22 (84,5%), o que representa uma variação percentual negativa de 2,63 pontos percentuais.

#### **F. Satisfação com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo arquivo**

De forma global, 46,2% dos inquiridos concordam inteiramente ou concordam (27,4%) com o nível de qualidade dos serviços da DGLAB. Nem discordam nem concordam cerca de 9,4%, discordam 7% e discordam inteiramente 4,2%. Não responderam à questão 3,7% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,11 (82,3%). No ano de 2013 registou-se uma valoração de 4,28 (85,6%), registando com efeito uma variação percentual negativa de apenas 3,99 pontos percentuais.

#### **G. Resultados no fim da visita ao serviço de arquivo**

No final da visita, 68,7% do total dos clientes refere ter conseguido obter inteiramente tudo o que necessitava (concordam inteiramente 42% e concordam 36,7%); 10% dos inquiridos refere ter conseguido obter em parte aquilo de que necessitava. Por outro lado, 10% dos respondentes refere não ter conseguido obter aquilo de que necessitava dos serviços da DGLAB e os restantes 3,3% viram inteiramente frustradas as suas expectativas. A questão não foi respondida por 5,2% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,02 (80,5%), a mais baixa no conjunto de afirmações apresentadas, registando no entanto, comparativamente ao ano de 2013 uma variação percentual negativa de 3,02 pontos percentuais.

|          | Discordo<br>Inteiramente | Discordo | Nem Discordo,<br>Nem Concordo | Concordo | Concordo<br>Inteiramente | Ns/Nr |
|----------|--------------------------|----------|-------------------------------|----------|--------------------------|-------|
| <b>A</b> | 2,3%                     | 4,2%     | 5,2%                          | 24,5%    | 55,6%                    | 7,5%  |
| <b>B</b> | 0,7%                     | 2,6%     | 5,8%                          | 21,7%    | 60,1%                    | 7,2%  |
| <b>C</b> | 2,6%                     | 4,4%     | 9,8%                          | 23,3%    | 47,2%                    | 11,2% |
| <b>D</b> | 5,4%                     | 9,3%     | 9,4%                          | 24,0%    | 43,0%                    | 7,3%  |
| <b>E</b> | 3,7%                     | 7,0%     | 10,0%                         | 27,1%    | 45,5%                    | 4,9%  |
| <b>F</b> | 4,2%                     | 7,0%     | 9,4%                          | 27,4%    | 46,2%                    | 3,7%  |
| <b>G</b> | 3,3%                     | 10,0%    | 10,0%                         | 26,7%    | 42,0%                    | 5,2%  |

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<br>Inteiram<br>ente | Discordo | Nem<br>Discordo,<br>Nem<br>Concordo | Concordo | Concordo<br>Inteiram<br>ente | Ns/Nr | Média da<br>Avaliaçã<br>o | Frequênc<br>ia |
|---|------------------------------|----------|-------------------------------------|----------|------------------------------|-------|---------------------------|----------------|
| A. Globalmente, o pessoal do serviço foi Competente.  | 13                           | 24       | 30                                  | 140      | 318                          | 43    | 4,38                      | 568            |
| B. Globalmente, o pessoal do serviço foi Cortês.  | 4                            | 15       | 33                                  | 124      | 344                          | 170   | 4,52                      | 561            |
| C. Globalmente, o pessoal do serviço foi Flexível (i.e. capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas). | 15                           | 25       | 56                                  | 133      | 270                          | 64    | 4,24                      | 563            |
| D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.                                | 31                           | 53       | 54                                  | 137      | 246                          | 42    | 3,99                      | 563            |
| E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.                                       | 21                           | 40       | 57                                  | 155      | 260                          | 28    | 4,11                      | 561            |
| F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.                 | 24                           | 40       | 54                                  | 157      | 264                          | 21    | 4,11                      | 560            |
| G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.                              | 19                           | 57       | 57                                  | 153      | 240                          | 30    | 4,02                      | 556            |
| Questões respondidas  |                              |          |                                     |          |                              |       |                           | 572            |
| Questões omissas  |                              |          |                                     |          |                              |       |                           | 0              |

Tabela 40 – Avaliação do global dos serviços

### Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo 2013 /2014

| Opções de Resposta   | 2013 | 2014 | Tx. Variação<br>(2013/2014) |
|--|------|------|-----------------------------|
| A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.   | 4,46 | 4,38 | -1,71                       |
| B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.   | 4,56 | 4,52 | -0,90                       |
| C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas). | 4,29 | 4,24 | -1,27                       |
| D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.                               | 4,23 | 3,99 | -5,72                       |
| E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.                                      | 4,22 | 4,11 | -2,63                       |
| F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.                | 4,28 | 4,11 | -3,99                       |
| G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.                             | 4,15 | 4,02 | -3,02                       |
| Média  | 4,31 | 4,20 | -2,72                       |

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

## 2. Análise Comparativa de Resultados

Conforme já foi referido, o nível médio de satisfação dos clientes DGLAB com os serviços prestados, em 2014, é de 4,20 (83,9%).

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

|          | A.<br>Globalmente,<br>o pessoal do<br>serviço foi<br>Competente |            | B.<br>Globalmente,<br>o pessoal do<br>serviço foi<br>Cortês |            | C.<br>Globalmente,<br>o pessoal do<br>serviço foi<br>Flexível |            | D. Globalmente,<br>o tempo de<br>espera para ser<br>atendido foi<br>razoavelmente<br>curto. |            | E. Globalmente,<br>o Arquivo<br>demonstrou<br>capacidade de<br>resposta às<br>minhas<br>necessidades. |            | F. Globalmente,<br>estou satisfeito<br>com o nível da<br>qualidade dos<br>serviços /<br>produtos<br>prestados pelo<br>Arquivo |            | G. No fim da<br>minha visita<br>ao [...],<br>consegui<br>obter o que<br>necessitava. |            |       |
|----------|---|------------|---|------------|---|------------|---|------------|---|------------|---|------------|--|------------|-------|
| Arquivos | Média Rating  | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média Rating  | Frequência | Média Rating   | Frequência | Média |
| Évora    | 5,00  | 10         | 5,00  | 10         | 5,00  | 10         | 5,00  | 10         | 4,8   | 10         | 4,80  | 10         | 4,80   | 10         | 4,91  |
| Setúbal  | 5,0   | 5          | 5,0   | 5          | 5,0   | 5          | 4,80  | 5          | 4,80  | 5          | 5,00  | 5          | 4,80   | 5          | 4,91  |
| V.Real   | 4,97  | 58         | 4,96  | 57         | 4,93  | 56         | 4,87  | 60         | 4,85  | 62         | 4,83  | 63         | 4,68   | 56         | 4,87  |



|                   |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |             |
|-------------------|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|-------------|
| <b>Beja</b>       | 5,00 | 6   | 5,00 | 6   | 5,00 | 6   | 4,83 | 6   | 4,50 | 6   | 4,43 | 7   | 4,14 | 7   | <b>4,70</b> |
| <b>Leiria</b>     | 4,72 | 46  | 4,87 | 47  | 4,56 | 41  | 4,70 | 47  | 4,58 | 48  | 4,6  | 48  | 4,38 | 45  | <b>4,63</b> |
| <b>Porto</b>      | 4,56 | 9   | 4,56 | 9   | 4,25 | 8   | 4,67 | 9   | 4,44 | 9   | 4,44 | 9   | 4,33 | 9   | <b>4,46</b> |
| <b>CPF</b>        | 4,59 | 22  | 4,57 | 21  | 4,35 | 20  | 4,35 | 20  | 4,50 | 20  | 4,41 | 22  | 4,47 | 19  | <b>4,46</b> |
| <b>Guarda</b>     | 5,00 | 1   | 5,00 | 1   | 5,00 | 1   | 5,00 | 1   | 5,00 | 1   | 4,00 | 1   | 2,00 | 1   | <b>4,43</b> |
| <b>Santarém</b>   | 4,50 | 6   | 4,50 | 6   | 4,50 | 6   | 4,50 | 6   | 4,50 | 6   | 4,29 | 7   | 4,14 | 4   | <b>4,42</b> |
| <b>Portalegre</b> | 4,33 | 3   | 4,33 | 3   | 4,33 | 3   | 4,33 | 3   | 4,50 | 4   | 4,33 | 6   | 4,17 | 6   | <b>4,33</b> |
| <b>Aveiro</b>     | 4,67 | 6   | 4,67 | 6   | 4,40 | 5   | 4,33 | 6   | 4,17 | 6   | 4,17 | 6   | 3,83 | 6   | <b>4,32</b> |
| <b>V.Castelo</b>  | 4,50 | 4   | 4,50 | 4   | 4,75 | 4   | 4,50 | 4   | 4,40 | 5   | 4,20 | 5   | 3,33 | 6   | <b>4,31</b> |
| <b>C.Branco</b>   | 4,75 | 4   | 4,75 | 4   | 5,00 | 3   | 4,50 | 4   | 3,75 | 4   | 3,50 | 4   | 3,75 | 4   | <b>4,29</b> |
| <b>ANTT</b>       | 4,22 | 315 | 4,39 | 312 | 4,06 | 302 | 3,63 | 309 | 3,91 | 315 | 3,92 | 313 | 3,91 | 312 | <b>4,01</b> |
| <b>Faro</b>       | 4,40 | 5   | 4,4  | 5   | 4,60 | 5   | 3,60 | 5   | 3,2  | 5   | 3,40 | 5   | 3,60 | 5   | <b>3,89</b> |
| <b>Viseu</b>      | 4,09 | 11  | 4,27 | 11  | 3,45 | 11  | 3,58 | 12  | 3,00 | 12  | 3,15 | 13  | 3,08 | 13  | <b>3,52</b> |
| <b>Bragança</b>   | 3,07 | 14  | 3,16 | 13  | 2,92 | 13  | 3,07 | 14  | 3,00 | 15  | 2,80 | 15  | 2,73 | 15  | <b>2,96</b> |

*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, ANTT, Évora e Porto contribuem, percentualmente, com os **valores mais elevados** para o resultado médio de satisfação de 4,20 (83,9% obtido no Grupo V - Avaliação Global dos Serviços). No cômputo dos arquivos que **menos contribuíram** para o resultado médio de satisfação temos Portalegre, Aveiro, Viana do Castelo, Castelo Branco e Faro.

Nas **posições intermédias** surgem o CPF, o Arquivo Distrital de Viseu, Bragança, Setúbal, Beja, Guarda e Santarém.

| Arquivos   | Média Rating | Resultado Ponderação | Classificação | Percentagem |
|------------|--------------|----------------------|---------------|-------------|
| V.Real     | 4,87         | 24,35                | 0,145         | 14,49       |
| Leiria     | 4,63         | 23,15                | 0,138         | 13,77       |
| ANTT       | 4,01         | 20,03                | 0,119         | 11,92       |
| Évora      | 4,91         | 14,74                | 0,088         | 8,77        |
| Porto      | 4,46         | 13,39                | 0,080         | 7,97        |
| CPF        | 4,46         | 13,39                | 0,080         | 7,96        |
| Viseu      | 3,52         | 10,55                | 0,063         | 6,28        |
| Bragança   | 2,96         | 8,89                 | 0,053         | 5,29        |
| Setúbal    | 4,91         | 4,91                 | 0,029         | 2,92        |
| Beja       | 4,70         | 4,70                 | 0,028         | 2,80        |
| Guarda     | 4,43         | 4,43                 | 0,026         | 2,63        |
| Santarém   | 4,42         | 4,42                 | 0,026         | 2,63        |
| Portalegre | 4,33         | 4,33                 | 0,026         | 2,58        |
| Aveiro     | 4,32         | 4,32                 | 0,026         | 2,57        |
| V.Castelo  | 4,31         | 4,31                 | 0,026         | 2,56        |
| C.Branco   | 4,29         | 4,29                 | 0,025         | 2,55        |
| Faro       | 3,89         | 3,89                 | 0,023         | 2,31        |

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

### **3. Áreas de Melhoria Identificadas: Avaliação Global do Desempenho dos Serviços**

Foi pedido aos clientes que seleccionassem 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.

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

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

4. Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...).

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

1. Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta
2. Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental
3. Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental
4. Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos

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

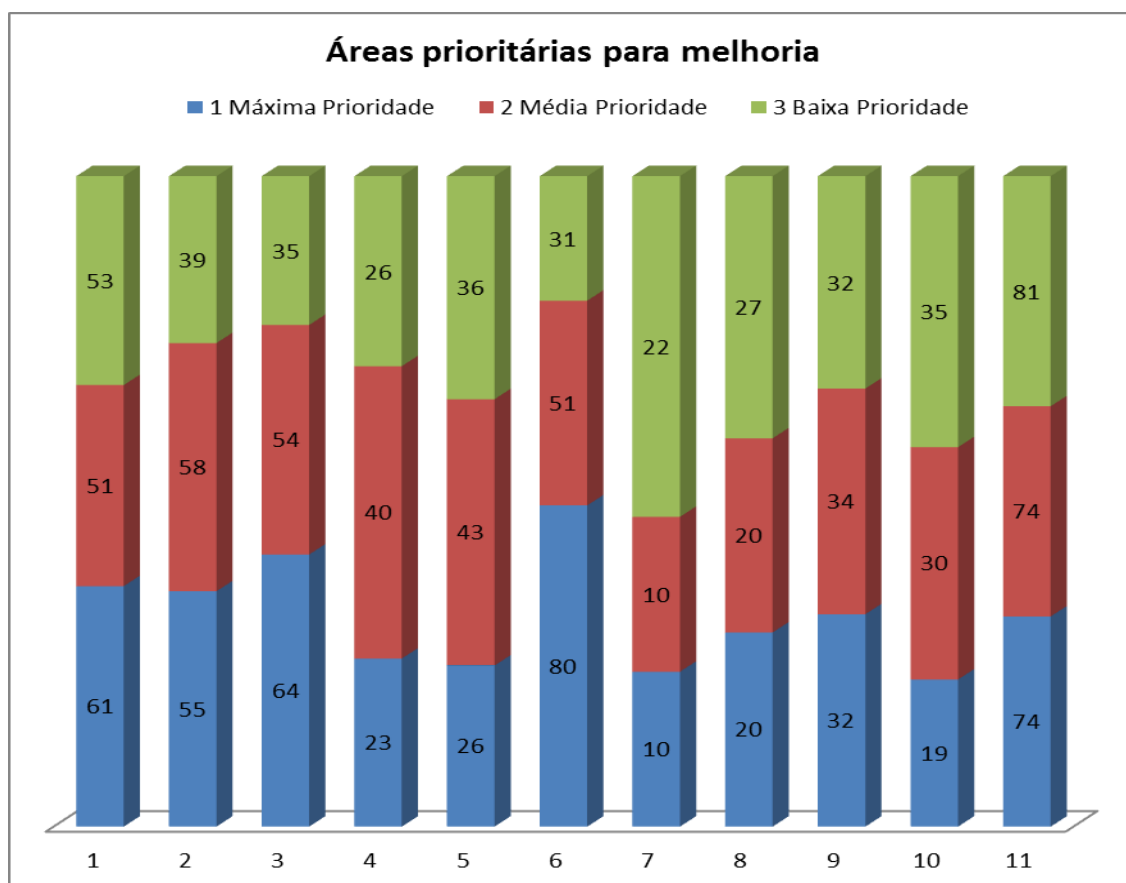
1. Consistência e pertinência da informação
2. Competência do pessoal dos serviços
3. Cortesia do pessoal dos serviços

**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...). | 61                  | 51                 | 53                 | 165        |
| Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta.  | 55                  | 58                 | 39                 | 152        |
| Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.   | 64                  | 54                 | 35                 | 153        |
| Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental.                                | 23                  | 40                 | 26                 | 89         |
| Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental.  | 26                  | 43                 | 36                 | 105        |
| Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via internet, correio eletrônico, fax...).         | 80                  | 51                 | 31                 | 162        |
| Cortesia do pessoal dos serviços.   | 10                  | 10                 | 22                 | 42         |
| Competência do pessoal dos serviços.  | 20                  | 20                 | 27                 | 67         |
| Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos.   | 32                  | 34                 | 32                 | 98         |
| Consistência e pertinência da informação.   | 19                  | 30                 | 35                 | 84         |

|                             |    |    |    |            |
|-----------------------------|----|----|----|------------|
| Razoabilidade dos preços.   | 74 | 74 | 81 | 229        |
| <b>Questões respondidas</b> |    |    |    | <b>572</b> |
| <b>Questões omissas</b>     |    |    |    | <b>0</b>   |

*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.

| <b>Inquérito à Satisfação dos Clientes_DGLAB 2013</b>  | <b>Inquérito à Satisfação dos Clientes_DGLAB 2013</b>  |
|--|--|
| <b>Prioridade de intervenção máxima (grau 1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio electrónico, Fax...)</li> <li>Razoabilidade dos preços</li> <li>Precisão dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)</li> </ul>                                 | <b>Prioridade de intervenção máxima (grau 1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via internet, correio electrónico, fax...);</li> <li>Razoabilidade dos preços;</li> <li>Precisão dos instrumentos de pesquisa documental;</li> <li>Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...).</li> </ul> |
| <b>Prioridade de intervenção média (grau 2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos</li> <li>Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta</li> <li>Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta</li> </ul> | <b>Prioridade de intervenção média (grau 2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta</li> <li>Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos</li> </ul>  |
| <b>Prioridade de intervenção mínima (grau 3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Competência do pessoal dos serviços</li> <li>Cortesia do pessoal dos serviços</li> <li>Consistência e pertinência da informação</li> </ul>   | <b>Prioridade de intervenção mínima (grau 3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consistência e pertinência da informação</li> <li>Competência do pessoal dos serviços</li> <li>Cortesia do pessoal dos serviços</li> </ul>   |

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

## VI. INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA E COMENTÁRIOS

### 1. Sexo

De acordo com os resultados obtidos, os do sexo do género masculino representam 60,8% dos inquiridos, enquanto os do sexo feminino representam 39,2%.

## Sexo. Quadro comparativo 2013/2014

| 2013                        |                       | 2014       |                       | Tx. variação |
|-----------------------------|-----------------------|------------|-----------------------|--------------|
|                             | Percentagem Respostas | Frequência | Percentagem Respostas | Frequência   |
| <b>Feminino</b>             | 37,7%                 | 646        | 39,2%                 | 224          |
| <b>Masculino</b>            | 62,3%                 | 1069       | 60,8%                 | 348          |
| <b>Questões respondidas</b> |                       |            |                       | <b>1715</b>  |
| <b>Respostas omissas</b>    |                       |            |                       | <b>0</b>     |

Tabela 46 – Género. Quadro comparativo 2012 /2013

Comparativamente ao ano de 2013, há a registar um crescimento da frequência do sexo feminino em 3,83 pontos percentuais, e um decréscimo de -2,47 pontos percentuais para os utilizadores do sexo masculino.

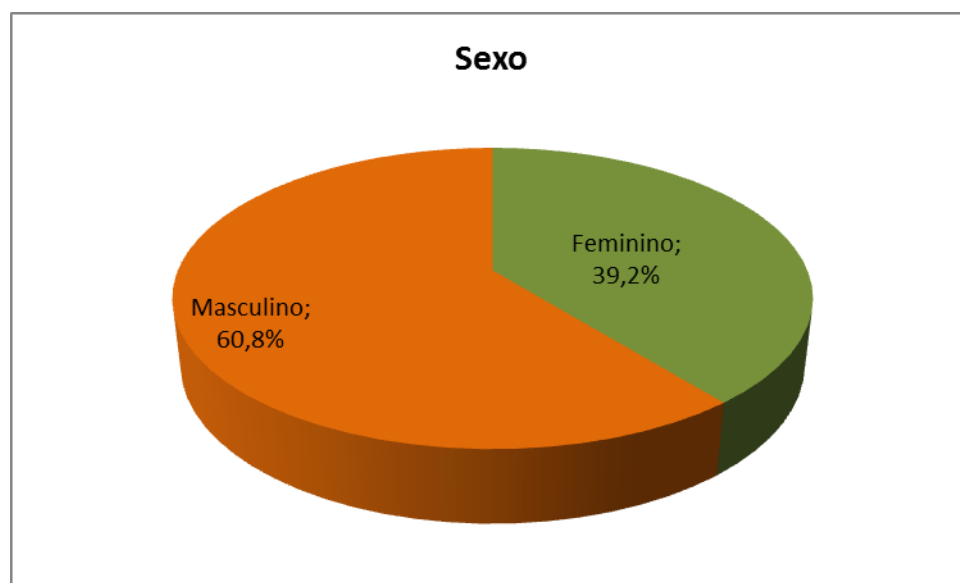


Gráfico 22 – Sexo

## 2. 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 38 e os 42 anos (12,9% - 74 respondentes), seguido do escalão [48-52] anos (11,2% - 64 respondentes), em simultâneo com o escalão [53-57].

O escalão [33-37] e é [43-47] representado por 11%, seguido dos indivíduos com [63-67] com 9,6%, e 7,7% para o escalão [28-32], e 6,1 para o escalão [68-72].

O escalão de idade entre os [23-27], com 5,8%, seguido dos escalões de pessoas com idades compreendidas entre os [23-27, com 5,2%] e o [68-72], com 4,4%.

Os últimos escalões são representados por pessoas com idades compreendidas entre os [18-22] com 1,9% e com 0,9% [78-82] e finalmente as faixa etária com mais de 83, com cerca de 0,5%.

A mediana da idade é de 40 anos.

### Idade

| Opções de Resposta          | Percentagem Respostas | Frequência |
|-----------------------------|-----------------------|------------|
| <b>18-22</b>                | 1,9%                  | 11         |
| <b>23-27</b>                | 5,8%                  | 33         |
| <b>28-32</b>                | 7,7%                  | 44         |
| <b>33-37</b>                | 11,0%                 | 63         |
| <b>38-42</b>                | 12,9%                 | 74         |
| <b>43-47</b>                | 11,0%                 | 63         |
| <b>48-52</b>                | 11,2%                 | 64         |
| <b>53-57</b>                | 11,2%                 | 64         |
| <b>58-62</b>                | 7,3%                  | 42         |
| <b>63-67</b>                | 9,6%                  | 55         |
| <b>68-72</b>                | 6,1%                  | 35         |
| <b>73-77</b>                | 2,8%                  | 16         |
| <b>78-82</b>                | 0,9%                  | 5          |
| <b>mais de 83</b>           | 0,5%                  | 3          |
| <b>Questões respondidas</b> |                       | <b>572</b> |
| <b>Respostas omissas</b>    |                       | <b>0</b>   |

Tabela 47 – Idade

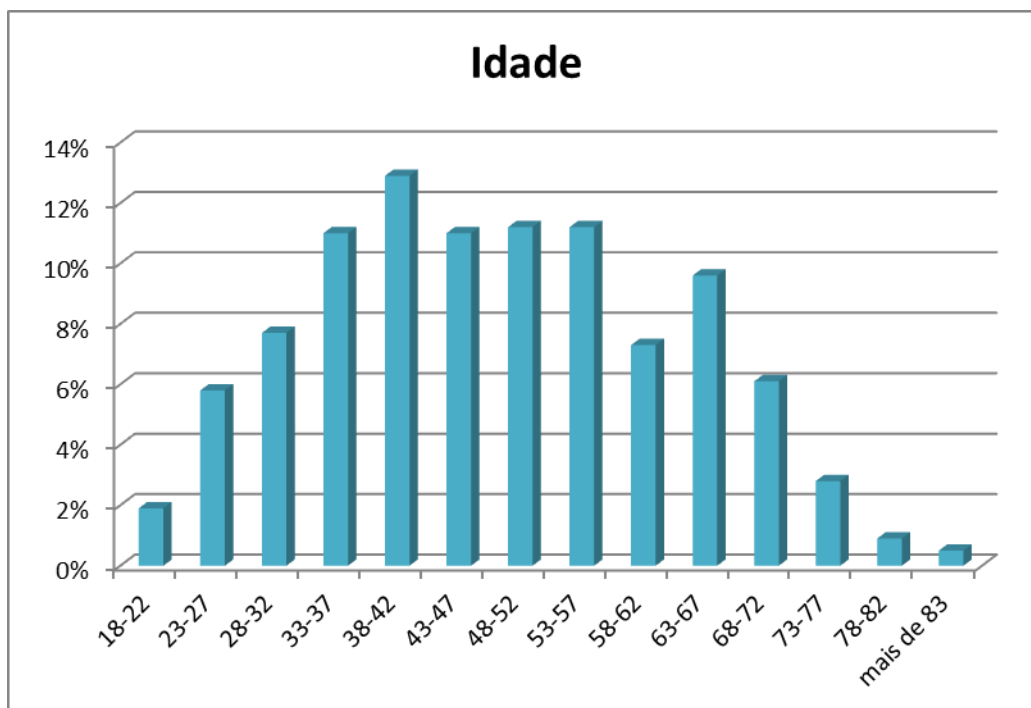


Gráfico 23 – Idade

### 3. Habilitação acadêmica

O perfil académico dos utilizadores dos serviços do Arquivo é caracterizado, na sua maior parte, por Licenciados (29%), seguido de clientes com ensino secundário completo (22,1%). 20,1% de clientes são detentores de mestrado, e 14,7% detentores de Doutoramento. Com Pós-Graduação representam cerca de 12,2% dos respondentes e clientes com nível habitacional ao nível do ensino primário representam, 1,8% do universo.

#### Qual a sua habilitação académica?

| Opções de Resposta         | Percentagem Respostas | Frequência |
|----------------------------|-----------------------|------------|
| Ensino primário            | 1,8%                  | 10         |
| Ensino secundário completo | 22,1%                 | 123        |
| Licenciatura               | 29 %                  | 161        |
| Pós-Graduação              | 12,2%                 | 68         |
| Mestrado                   | 20,1%                 | 112        |
| Doutoramento               | 14,7%                 | 82         |
| Outra (especifique)        |                       | 38         |



|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>Questões respondidas</b> | <b>556</b> |
| <b>Respostas omissas</b>    | <b>16</b>  |

Tabela 48 – *Habilitação académica*

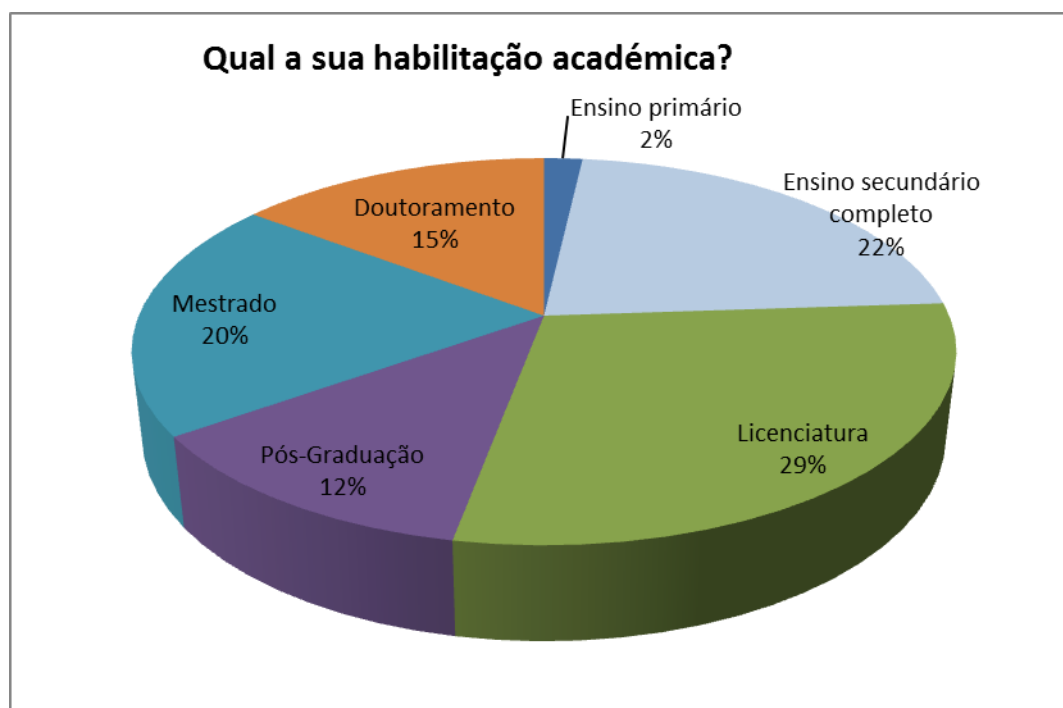


Gráfico 24 – *Habilitação académica*

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

| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora      |                       |   |
|--|-----------------------|---|
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 30, 2014 8:44 AM  | doutoranda  |
| 2  | jan 31, 2014 7:46 PM  | 12  |
| 3  | jan 28, 2014 10:53 PM | 10º ano de escolaridade                                   |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria     |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 30, 2014 8:25 AM  | Formação superior não licenciatura                        |
| 2  | out 22, 2014 8:01 PM  | Faculdade   |
| 3  | set 17, 2014 6:02 PM  | Nome. ...   |
| 4  | set 8, 2014 10:06 PM  | mais nada   |
| 5  | abr 8, 2014 10:52 PM  | Bacharelado   |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal    |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | jun 10, 2014 12:38 PM | Nível IV - Técnico  |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real  |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | jan 30, 2014 10:03 PM | Geral de Administração e Comércio                         |
| Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo |                       |   |
| Número   | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1  | dez 18, 2014 8:47 PM  | Lic.Historia, Lic. Secretariado, Cursos vários de tutismo |

|  |                         |   |
|--|-------------------------|---|
| 2  | dez 15, 2014 3:02 PM    | Prof. Associado   |
| 3  | dez 10, 2014 9:25 AM    | Historia  |
| 4  | dez 9, 2014 7:54 PM     | GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS  |
| 5  | dez 9, 2014 7:51 PM     | Professor universitário aposentado em regime anterior ao de mestrado/doutoramento |
| 6  | dez 9, 2014 4:43 PM     | Doutorando  |
| 7  | dez 9, 2014 12:17 PM    | Pós-Doutorado   |
| 8  | nov 27, 2014 1:12 AM    | Engenharia Química  |
| 9  | nov 2, 2014 10:06 PM    | Pos doutorado   |
| 10   | out 15, 2014 3:27 PM    | Informático (Programador analista)  |
| 11   | out 15, 2014 8:05 AM    | Especialização  |
| 12   | out 14, 2014 5:31 PM    | Pós graduação e Mestrado  |
| 13   | out 14, 2014 2:23 PM    | Bacharelato - Engenheiro Técnico Agrário  |
| 14   | out 14, 2014 11:02 AM   | Bacharelato   |
| 15   | out 14, 2014 10:39 AM   | Pré-Bolonha   |
| 16   | out 14, 2014 9:49 AM    | Pós-doutoramento  |
| 17   | set 23, 2014 11:12 PM   | escola de soldadura e de serralheiro de tubos na Lisnave                          |
| 18   | set 12, 2014 1:41 PM    | RSA1 e O level bookkeeping exames UK  |
| 19   | ago 14, 2014 4:39 PM    | Frequência doutoramento   |
| 20   | ago 10, 2014 11:36 PM   | Doutorando  |
| 21   | ago 6, 2014 8:07 PM     | Curso Geral dos Liceus  |
| 22   | ago 6, 2014 6:57 AM     | Frequência Universitária  |
| 23   | ago 6, 2014 3:18 AM     | Pós-doutorado.  |
| 24   | ago 5, 2014 11:21 PM    | 1º ciclo  |
| 25   | ago 5, 2014 10:43 PM    | Carreira docente  |
| 26   | ago 5, 2014 2:58 PM     | pós doutoramento  |
| <b>Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia</b> |                         |   |
| <b>Número</b>  | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>   |
| 1  | dez 19, 2014 11:37 AM   | doutorando  |

*Tabela 49 – Outro tipo de habilitação académica*

#### 4. Comentários, Críticas e Sugestões<sup>2</sup>

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro</b> |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | nov 4, 2014 11:41 PM    | o servidor está frequentemente "em baixo" nao permitindo acesso atraves do Digitarq(ontem á noite nao funcionou),e-ou é muito lento.Já usei o computador da sala de leitura e tambem é muito lento   |
| 2   | out 24, 2014 3:25 PM    | Disponibilização digital de todos os documentos passíveis de consulta online   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Beja</b>   |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | set 2, 2014 5:27 PM     | Relativamente aos registos paroquiais, ainda falta colocar muitos livros online. Parte da informação está partilhada com a Torre do Tombo. O pessoal é fantástico. ...   |
| 2   | jun 20, 2014 9:48 PM    | Gostaria de ter mais assentos paroquiais disponíveis "on-line", nomeadamente os assentos de óbito de 1904, 1908 e 1909 da freguesia de Mértola, concelho de Mértola. Muito obrigado!   |
| 3   | mai 21, 2014 3:25 PM    | O processo de disponibilização online de informação arquivada, e particularmente o acesso a imagens digitalizadas dos conteúdos é louvável. No entanto, é uma iniciativa que está ultrapassada - estamos atrasados vários anos em relação a países como Inglaterra, Estados Unidos, França, Canadá, para nomear os casos que eu conheço pessoalmente através das minhas pesquisas, mas muitos mais haverá. À |

<sup>2</sup> Foram retirados os nomes e contactos pessoais.

|   |                       | <p>semelhança de outros países, é crítico que o avanço da disponibilização online de documentos não se restrinja apenas à digitalização de imagens, mas também à transcrição parcial da informação, no sentido de torná-la indexável e pesquisável - critério fundamental para qualquer ensejo de "verdadeira" digitalização. Devido à enormidade do processo e à incapacidade das instituições do estado em fazer este trabalho, os países anglófonos, por exemplo, têm optado por parcerias com empresas de serviços de genealogia ou associações do género, no sentido de acelerar a possibilidade de pesquisa online por nome, data, localidade, com a respectiva apresentação de todas as hipóteses correspondentes. Essas empresas/associações passam a ter o direito a cobrar, de modo regulamentado, pelo acesso aos dados pesquisáveis e transcritos (o sistema mais moroso de pesquisa imagem a imagem, como temos parcialmente em Portugal, mantém-se gratuito e a cargo dos Arquivos). As vantagens tanto para os Arquivos, como para os investigadores são imensas. Por exemplo, o tempo necessário para pesquisa genealógica é reduzido em 75%, e pela minha experiência, a probabilidade de identificar movimentos migratórios de famílias aumenta exponencialmente. Apenas breves exemplos, entre tantos.</p> <p>Aproveito para deixar um sincero obrigado pelo vosso trabalho.</p> |
|---|-----------------------|---|
| 4   | fev 25, 2014 6:56 PM  | Serviço de ótima qualidade, aqui do Brasil entrei em contato por telefone, fui prontamente atendido com muita educação, me passaram informações corretas, fiz o pagamento e obtive cópia da certidão, estão de parabéns.  |
| 5   | fev 10, 2014 10:27 PM | Fiquei francamente com muito boa impressão pelo atendimento de todo o pessoal, cortês, eficientes e bem conhecedores do conteúdo do acervo documental.  |
| 6   | jan 17, 2014 6:08 PM  | O arquivo distrital de beja tem progredido bastantes nos dois últimos anos em todos os aspectos, pelo que devem continuar neste caminho evolutivo. Parabens a toda a equipe do arquivo.   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança</b> |                       |   |
| Número  | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1   | dez 30, 2014 11:23 PM | Necessidade de melhoria de competências no serviço de atendimento. É uma balda a forma como atendem os clientes. Ora atende uma pessoa sem qualquer noção do que faz, passa a uma outra que continua a não saber responder ao que se questiona até eu solicitar para falar com a pessoa responsável pela instituição que pelos vistos não estava a trabalhar. Assim vão os serviços públicos deste país.  |
| 2   | nov 15, 2014 11:03 PM | A quase ausência de documentos digitalizados que possam ser consultados on-line, particularmente os registos de baptismo, casamento e óbitos em vários concelhos, nomeadamente o de Alfândega da Fé, diminui a qualidade do serviço on-line.  |
| 3   | out 13, 2014 1:40 PM  | O Arquivo Distrital da Bragança não facilita mais registos on line como tantos outros estão a fazer ultimamente.  |
| 4   | out 4, 2014 1:07 AM   | É lamentável termos uma diretora sem perfil algum para a gestão do Arquivo de Bragança. Sendo competente em traços técnicos não parece ter a capacidade de gestão de tão nobre instituição. Terá sido uma girl de algum amigalhaço de Lisboa. Sinceramente é lamentável.  |
| 5   | set 10, 2014 5:46 PM  | Acredito que o Arquivo Distrital de Bragança com a atual Diretora aumentará a sua qualidade a todos os níveis, porque quando se gosta do que se faz é mais fácil contribuir para esse objetivo. Boa sorte.  |
| 6   | set 5, 2014 1:32 AM   | sINCERAMENTE NÃO SEI O QUE ANDAM A FAZER AO adbgc. FOI PRECISO ENTRE ESTA SRª PARA DIRETORA PARA AS COISAS DESCANBAREM COMPLETAMENTEoh dRª aLDA COMO FAZ FALTA NESTA CASA. qUEM DIRIA,,,,,UMA PESSOA SEMPRE TÃO ATENTA AOS PRBLEMAS E NA RESOLUÇÃO DELES COM UMA ENORME RAPIDEZ QUE ME ADMIRAVA. nESTE MOMENTO É O OPOSTO. eNFIM....TRISTE PAÍS E, TRISTE INSTITUIÇÃO QUE NÃO DÃO POSSIBILIDADES AOS UTENTES DE SEREM SERVIDOS BELISSIMAMENTE BEM ATÉ A eXª dIRETORA dRª aLDA bERENGUEL TER SAÍDO DESTA CASA. vÃO MORRER VOCÊS?   |
| 7   | set 4, 2014 1:48 AM   | A atual diretora não tem perfil para estar á frente daquela instituição. Como é possível estar esta senhira neste lugar?  |
| 8   | ago 15, 2014 11:51 AM | É triste a competência de quem está no momento como responsável deste serviço. É lamentável tudo quanto se passa sobretudo ao nível da informação prestada sem qualquer rigor e falta de qualidade. A atual diretora apenas prima pela vaidade e arrogância na sua forma de estar. Realmente as chefias fazem muito pela imagem da instituição e, neste caso foi lamentável que esta senhora esteja neste instante como responsável. O ano passado estive noo Arquivo e era uma imagem bem diferente da atual.  |
| 9   | jul 21, 2014 12:22 AM | Deve ser dada mais atenção para a competência de quem colocam no atendimento. A sua nova diretora não tem sabido orientar da melhor forma as pessoas que tem a seu encargo. No tempo da anterior Drª Alda Berenguel, as coisas eram bem   |

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
|   |                         | melhores em todos os aspectos. A nova diretora não tem mostrado competências para tal.   |
| 10  | fev 6, 2014 7:47 PM     | Raramente obtenho acesso ao A.D. Bragança. Consegui apenas uma vez consultar fichas de documentos on line. Noutros arquivos nacionais consegui obter a integralidade dos documentos desde o séc. XVIII. A impressão que me fica é que o arquivo de Bragança tem fracas condições de acessibilidade on line e que tem poucos documentos disponíveis para consulta.  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Castelo Branco</b> |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | jun 12, 2014 11:35 PM   | Por que vocês restringem o acesso do público às informações disponíveis no site FamilySearch?  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora</b>          |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | dez 30, 2014 8:44 AM    | Os funcionários do arquivo de Évora são excelentes, sempre dispostos a ajudar, demonstram uma grande capacidade técnica, assim como o domínio da paleografia, a descrição dos documentos é bastante completa sobretudo no que toca à câmara eclesiástica, e aos processos de "habilitação de genere"   |
| 2   | out 14, 2014 8:27 PM    | O Arquivo devia possuir mais digitalizadores, está com a máquina avariada desde Agosto de 2014 e ainda não foi arranjada. Penso que seria uma prioridade para prestarem melhor serviço aos clientes.   |
| 3   | jul 8, 2014 4:17 PM     | Deveriam proceder a mais sessões quer de seminários, formação, na área dos arquivos  |
| 4   | jan 28, 2014 10:53 PM   | como faço pesquisas no site para poder fazer a minha árvore genealógica?   |
| 5   | jan 2, 2014 3:58 PM     | A senhora Celia, penso que e o nome dela, tem me ajudado imenso. Ela sabe imensas coisas sobre a materia do arquivo e sem a ajuda dela eu nao teria conseguido metade do que ja consegui. Todas as companhias deveriam ter empregados como ela.  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro</b>           |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | ago 5, 2014 8:17 PM     | Facilitar o acesso ao inventário do arquivo que deve ser claro e exato.<br><br>Não ocultar documentos e permitir que os funcionários cumpram a sua função com dignidade como me pareceu ser a sua vontade.   |
| 2   | fev 22, 2014 11:49 AM   | Os instrumentos de descrição documental mais detalhados, como os do fundo notarial, poderiam estar online, facilitando a preparação do trabalho no Arquivo com antecedência. Era importante dotar o arquivo com os meios humanos e técnicos que permitam dar resposta à intensidade da procura documental que se verifica no fundo notarial e judicial. Em particular, meios de digitalizar documentação panoramicamente os livros de índice dos notários e disponibilizá-los online |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda</b>         |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | out 13, 2014 1:36 PM    | O Arquivo Distrital da Guarda não facilita mais registos on line como tantos outros estão a fazer ultimamente.   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria</b>         |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | dez 30, 2014 8:25 AM    | (1) Seria interessante ter mais livros disponíveis para consulta on-line.<br><br>(2) Realço a excelente qualidade, disponibilidade e cortesia do pessoal dos serviços, quer em contactos presenciais, quer em contactos telefónicos. Um exemplo para todos os serviços públicos.   |
| 2   | nov 28, 2014 10:22 AM   | Dificuldade de procurar on line um catalogo dos fundos, como procurar qualquer documento que se deseja. Mesmo neste questionario pede-se que se indique uma ordem de prioridade 1,2,3, uma vez que estes estejam esgotados, nao se pode continuar com as outras perguntas. Triste  |
| 3   | nov 24, 2014 7:35 PM    | Gostaria de ter mais informações mais de como obter informações a respeito de meus antepassados portugueses.   |
| 4   | nov 17, 2014 6:47 PM    | Respondi ao questionário, embora o registo de casamento que procurava não tenha sido encontrado. Mas a resposta foi rápida, precisa e simpática, pelo que decidi investir este tempo no questionário. Continuem.   |
| 5   | nov 13, 2014 7:41 PM    | Devo registrar que fui muito bem atendido desde o primeiro contato, e que os documentos que buscava (certidão) chegaram até mim a contento.  |
| 6   | nov 11, 2014 11:42 AM   | Relativamente ao ADLeiria, havia todo o interesse num maior número de disponibilização on-line de livros paroquiais existentes   |

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| 7   | nov 3, 2014 12:10 PM    | Parabéns pelo site e equipe que atende e-mails   |
| 8   | out 22, 2014 8:01 PM    | Um atendimento cem por cento.  |
| 9   | set 23, 2014 11:16 PM   | Parabéns pelo serviço prestado, para os pesquisadores como eu, é fantástico fazer a pesquisa no Brasil, na Igreja Mórmon e ter a certeza dos dados corretos e fazer o pedido para o Arquivo de Leiria ou outros sem cometer erros, como estou fazendo desta vez, muito obrigado a todos.<br><br>E na oportunidade já estive em Leiria a fazer pesquisa, fui muito bem recebido.  |
| 10  | jun 25, 2014 8:56 AM    | Gostaria que, em face dum resultado negativo duma pesquisa, sejam dadas sugestões alternativas para eventual nova(s) pesquisa(s).  |
| 11  | jun 17, 2014 1:19 PM    | Se pudessem colocar as imagens on-line dos assentos baptismo de Leiria entre 1886 e 1891 agradecia imenso. Obrigado.   |
| 12  | mai 14, 2014 12:43 PM   | Gostaria de dar especial importância à simpatia e qualidade de atendimento na resolução do solicitado.<br><br>cumps<br><br>luis cruz   |
| 13  | mai 10, 2014 10:35 AM   | Quero mencionar que o alargamento do horário de atendimento ao público para pesquisa nas vossas instalações foi positiva.<br><br>Seria importante disponibilizar mais livros paroquiais on-line  |
| 14  | abr 22, 2014 4:27 PM    | A título de sugestão o arquivo poderia ter mais registos paroquias disponíveis para que pudéssemos fazer pesquisas online.   |
| 15  | abr 15, 2014 1:55 PM    | Só tenho a agradecer o atendimento, Obrigado.  |
| 16  | abr 4, 2014 11:31 AM    | EXTREMAMENTE SATISFEITOS COM AS SERVIÇOS PRESTADOS.  |
| 17  | fev 25, 2014 1:11 PM    | Possibilidade de pagamentos on-line para serviços solicitados, bem como possibilidade de pagar com cartões de crédito (credit card).   |
| 18  | fev 11, 2014 2:13 PM    | Fiquei agradavelmente impressionada com a prontidão na resposta e satisfação ao meu pedido, bem como a simpatia com que fui atendida neste meu primeiro contacto   |
| 19  | jan 24, 2014 5:47 PM    | a minha experiencia foi através de acesso remoto (email) e não on-line. penso que as questões do inquérito se baseiam apenas no acesso on-line. deveria separar-se as questões de acesso remoto do on-line, pois não tem muito a ver penso eu.   |
| 20  | jan 9, 2014 11:30 AM    | A resposta por parte do Arq. Dist. de Leiria foi extremamente rápida e cortês. É pena os documentos não poderem ser lidos online. Cumprimentos e obrigada  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Porto</b>    |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | set 1, 2014 3:02 PM     | 1. o arquivo on-line é - do Porto -, muitas vezes ao fim de semana, inacessível<br><br>2. a apresentação dos registos paroquiais do arquivo de Braga ou Guimarães é, a meu ver, mais prático, pois podemos "descarregar" o livro que pretendemos consultar, mesmo estando off-line   |
| 2   | fev 19, 2014 9:08 PM    | Nenhuma  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém</b> |                         |  |
| <b>Número</b>   | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1   | dez 9, 2014 6:46 PM     | Basicamente, já respondi a todas as questões que acho deveriam ser melhoradas. Todavia reforço, seria bom que todos os registos estivessem disponíveis via internet. Não me refiro apenas ao Arquivo de Santarém, mas sim a todos. Os nossos antepassados migravam muito e é difícil e muito dispendioso fazer deslocamentos. Também seria ideal que a Torre do Tombo pudesse disponibilizar tudo quanto há nos vários arquivos nacionais. |
| 2   | nov 15, 2014 12:22 AM   | Já consultei os Registos Paroquiais do Beco (Ferreira do Zêzere), via online. Mas necessito urgentemente da disponibilização via online dos livros paroquiais de Ribeira Branca (Torres Novas) e Zibreira (Torres Novas), já que não tenho oportunidade de me deslocar ao Arquivo, aguardo por esta digitalização à 2 anos, quando iniciei a minha investigação genealógica, falta-me apenas este ramo.                                    |
| 3   | out 14, 2014 2:01 PM    | Este site não me ajuda nas minhas pesquisas genealógicas, devido à não digitalização dos registos paroquiais de Torres Novas (Ribeira Branca), que considero inadmissível.   |
| 4   | out 8, 2014 9:17 AM     | Deviam ser colocados na Net mais livros de registo do que os que estão actualmente   |
| 5   | mar 27, 2014 7:31 PM    | Serviço de excelente qualidade! Um belíssimo exemplo de serviço público! Parabéns!   |
| 6   | jan 18, 2014 4:53 PM    | É muito boa a qualidade do atendimento e dos serviços que nos são prestados pelos  |

|   |                       | <p>V/ colaboradores. Como excelentes profissionais que são, conseguem ser parceiros na busca da melhor solução para as nossas dificuldades.</p> <p>Quanto aos instrumentos de pesquisa, lamento já não termos acesso à plataforma da TT Online. Possibilitava-nos pesquisas mais minuciosas que qualquer uma das actuais.</p>   |
|---|-----------------------|---|
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal</b>          |                       |   |
| Número  | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1   | ago 5, 2014 4:20 PM   | Melhoria nos sites  |
| 2   | jun 10, 2014 12:38 PM | <p>Em tempos era possível a consulta de um ficheiro PDF com todos os códigos de referência aos documentos do Arquivo Distrital de Setúbal.</p> <p>Se for possível a reposição desse documento a minha opinião ficará imediatamente favorável nos itens onde classifiquei como negativa ou a melhoras.</p>   |
| 3   | jan 2, 2014 3:54 PM   | <p>Tive algumas dificuldades na resposta , penso que nº 5 , pois quando se assinala um item, o anterior apaga-se.</p> <p>De resto, tudo bem. Excelente.</p>   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo</b> |                       |   |
| Número  | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1   | dez 9, 2014 6:14 PM   | O ACESSO A INTERNET NA SALA DE CONSULTA É FUNDAMENTAL NOS TEMPO ACTUAIS...  |
| 2   | jul 3, 2014 9:47 PM   | eu acho é uma boa ideia a minha pesquisa família.   |
| 3   | abr 22, 2014 10:46 PM | O site não dispõe pesquisas on line de registos atualizados. Ex. certidão de 1948...  |
| 4   | mar 27, 2014 4:23 PM  | Este Arquivo funciona muito bem, só faz falta mais pessoal para a digitalização   |
| 5   | fev 28, 2014 11:43 AM | O pessoal do arquivo distrital de Viana do Castelo é extramente cordial e atencioso. Fiquei impressionada pela disponibilidade. A localização dos documentos é extremamente célere, muito embora, a digitalização dos documentos, permita mais facilidade de acesso aos mesmos. Considero esta a principal prioridade (o acesso online dos documentos)  |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real</b>        |                       |   |
| Número  | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1   | dez 22, 2014 12:31 PM | Um serviço sempre muito bom   |
| 2   | dez 17, 2014 9:28 AM  | Muito eficaz, rápido e bom.   |
| 3   | dez 9, 2014 3:37 PM   | Fiquei muito agradada com o atendimento e eficácia deste serviço público.   |
| 4   | nov 17, 2014 2:46 PM  | Serviço rápido  |
| 5   | out 29, 2014 11:26 AM | Muito bem atendida, com competência e empenhamento.   |
| 6   | out 8, 2014 3:12 PM   | Fiquei muito bem impressionada com a qualidade do serviço   |
| 7   | set 27, 2014 3:49 AM  | Só hoje descobri o sitio, por mero acaso. Por esta mesma razão não tenho ainda uma opinião bem formada. Mas gostei do sitio. Acho-o muito útil. E será que me podem dar esta informação? Já que a minha mãe nunca soube de quem descendia, eu gostava de saber quem poderá ser a mãe da minha avó. Ela foi abandonada na roda em Vila Real, em 1800 e tal. Não sei absolutamente nadaSó sei que a minha avó foi levada da roda era ainda criança, por uma família para trabalhar em casa deles em Cerdeira de Jales, freguesia de Vreia Jales.Sei que está fora do contexto, e ainda por cima não tenho pista nenhuma. Se me poderem ajudar agradecia Alda Mendes |
| 8   | set 19, 2014 4:33 PM  | Bom serviço   |
| 9   | set 17, 2014 11:13 PM | Não consegui acessar o Registo de Passaportes do Arquivo Distrital de Vila Real hoje, 17-9-2014 e interrompi a busca no ano de 1909, vou tentar de novo amanhã, mas já pesquisei 4 anos com muito sucesso e de forma rápida. O serviço é muito bom.   |
| 10  | ago 26, 2014 10:45 PM | Todos os arquivos haviam de estar on line para consulta.  |
| 11  | ago 10, 2014 9:00 PM  | Desde o dia 8 de Agosto não consigo aceder aos livros paroquiais, pois deixa de aparecer o símbolo do Microsoft Office Picture Manager.   |
| 12  | ago 4, 2014 5:13 PM   | Parabéns pelo excelente site ao dispor do cidadão, até agora sem custo pelas consultas.Obrigado   |
| 13  | mai 7, 2014 10:38 AM  | Ótimo atendimento. Bom serviço público.   |
| 14  | abr 23, 2014 11:47    | Tudo bem organizado.  |



|   | AM                    |   |
|---|-----------------------|---|
| 15  | mar 31, 2014 3:12 PM  | Parabéns.   |
| 16  | mar 7, 2014 7:17 PM   | Actualizacao dos arquivos a partir do ano de 1903.  |
| 17  | mar 5, 2014 12:22 AM  | uma vez publicado na net, para os filhos da terra acima, seria recuar ao passado, e rever o lugar que descrevia o tal documento   |
| 18  | fev 17, 2014 5:25 PM  | Fiquei muito bem impressionada.   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu</b>      |                       |   |
| Número  | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1   | dez 29, 2014 9:31 PM  | Uma só forma de aceder a todos os arquivos distritais do país. Existem arquivos que já funcionam muito bem on-line, outros funcionam só de vez em quando e outros não funcionam. Como por exemplo o de Vila Real. Este está neste momento a funcionar bem.O de Viseu já esteve acessível e agora não está.  |
| 2   | dez 19, 2014 9:26 AM  | Faço muita pesquisa online sobre baptismos casamentos e óbitos anteriores a 1911, nem sempre o serviço responde à pesquisa dos documentos. Não são os únicos infelizmente. Existem arquivos mais rápidos em termos de busca Essa será a mais valia dos vossos serviços.   |
| 3   | nov 28, 2014 10:20 PM | O e-mail é utilizado em substituição à carta convencional pela rapidez e eficácia da entrega ao destinatário. Espera-se que um retorno do mesmo seja rápido pelo menos em 3 dias dando um parecer pelo recebimento do mesmo: `` Recebemos sua mensagem, entraremos em contato assim que localizarmos sua petição`` mesmo que todo o processo que o envolva esteja em andamento. Dessa maneira, o cliente ficará a par de que está sendo feita uma pesquisa e que logo obterá uma resposta.  |
| 4   | out 20, 2014 11:30 AM | Por que razão os registos que já perfizeram 100 anos após 1910 ainda não estão disponíveis? Nas digitalizações se falta somente uma meia dúzia de anos de algumas paróquias porque não as completam? Foi disponibilizado de início e agora meses a espera!!<br><br>Ex:dos livros em falta, paróquias Lisboa-Sacramento 12 bat./12 cas./12 obt. Paroq.Viseu-Vilar de Besteiros 4 bat./0 cas./2 obt. Paroq.Mosteiro de Fráguas 2bat./1 cas./2 obt. Paroq. Sabugosa 2 bat./ 1 cas./ 1 obt. Canas stª Maria 3 bat./ 2 cas./ 2 obt. etc... muitas outras paróquias que pesquiso, mais estão em falta livros mas podendo ser completados com os duplicados, se não tenho a informação completa, então não e informação. |
| 5   | set 7, 2014 1:38 AM   | meu pai nasceu em 1916 in cepoes e faleceu in Franca in 1964  |
| 6   | jun 12, 2014 7:13 AM  | Gostaria de sugerir que disponibilizassem, logo que possível, online, os assentos paroquiais em falta das Paróquias de Santa Comba Dão, Vimieiro e Pinheiro de Ázere. Segundo percebi, a digitalização já foi efectuada, mas há vários meses que aguardo que sejam disponibilizados os referidos assentos no vosso portal, o que me levou a uma deslocação física às vossas instalações. Foi uma visita agradável, mas implicou uma viagem cansativa de ida e volta no mesmo dia e ter de tirar um dia de férias. De resto, quero felicitar o vosso Arquivo pela competência e a eficiência com que fui atendido pelas respectivas funcionárias.  |
| 7   | mai 18, 2014 10:37 PM | Algumas paróquias de Viseu,Leomil e Ferreirim em Sernancelhe não funcionam dá me sempre erro.   |
| 8   | mai 7, 2014 6:46 PM   | W   |
| 9   | fev 21, 2014 12:39 PM | Estou há anos à espera que os RP que se encontram ou encontravam na CEL fiquem on-line. Gostaria que explicassem como é que é possível que os RP da CEL ainda lá se encontram, o que segundo a Lei tal não é permitido. Aina por cima os RP da CEL encontram-se numa cave, sem quaisquer condições para acondicionar Documentos tão importantes. Será que estamos no Reino da Loucura?  |
| 10  | jan 16, 2014 11:56 PM | O servico do ADV e' totalmente satisfatorio na minha opiniao. A unica coisa que eu gostaria de sugerir seria uma aceleracao na disponibilisacao eletronica de documentos paroquiais.  |
| 11  | jan 2, 2014 7:25 PM   | Instalações bastante deficientes e muito reduzidas.   |
| <b>Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo</b> |                       |   |
| Número  | Data de Resposta      | Comentário  |
| 1   | dez 27, 2014 4:49 PM  | Gostaria que em relação aos Registos Paroquiais, o Concelho de Vila Franca de Xira tivesse o Fundo Paroquial digitalizado, será dos poucos concelhos da região de Lisboa que ainda não o foi e é o que falta para terminar as minhas pesquisas.   |
| 2   | dez 22, 2014 1:26 AM  | Necessito saber se ..., brasileiro, esteve preso na prisão do Limoeiro em Portugal e em qual data.  |
| 3   | dez 18, 2014 8:47 PM  | Por me encontrar reformada, só agora tenho um pouco de tempo para me dedicar a estudar, o que anteriormente não era possível. Por querer saber mais sobre a   |

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
|    |                       | genealogia da família do meu neto, debato-me com muitos problemas: muitos registos não estão digitalizados, outros de impossível leitura, como microfílm, qualquer pedido de certidão e a sua entrega demoram muito tempo. Não posso deixar de referir que para conseguir o meu objectivo actual, os encargos monetários são grandes. Se quiser consultar um documento, por exemplo, que está num Arquivo fora da área da minha residência, os custos são para mim insuportáveis. É frustrante. Será que isto tem solução ?  |
| 4  | dez 12, 2014 5:06 PM  | <p>Seria muito importante conseguir fazer algumas fotocópias no próprio momento. Quando há urgência num documento mais extenso, que se torna impossível estar a copiar à mão, o tempo de espera pela reprodução do mesmo é enorme. Ressalvo, no entanto, a disponibilidade e profissionalismo da senhora que trata do serviço de reproduções junto do público, considerando que estes espaços de comentário não são apenas para crítica, mas também para sublinhar o que funciona bem.</p> <p>Dentro do que funciona pior, está a capacidade para num primeiro momento nos darem orientação sobre aquilo que existe disponível, tendo eu obtido mesmo algumas informações erradas (exemplo: "sobre isso não temos cá nada", quando na verdade havia imenso material).</p> <p>A cortesia dos funcionários pode e deve, na minha modesta opinião, ser melhorada.</p> |
| 5  | dez 11, 2014 6:37 PM  | <p>Embora compreenda a necessidade dos procedimentos implementados, deveria ser facilitado o acesso à reprodução imediata de documentos consultados, evitando os excessivos requerimentos e tempos de espera descabidos. Quem vive no Porto, Coimbra ou Faro, e tem que se deslocar propositadamente a Lisboa para requisitar a consulta de documentos, visto que o site NÃO está em pleno funcionamento há muito tempo, não pode ficar refém dos tempos de espera nem ser obrigado a fazer viagens para poder ter acesso à consulta e depois não poder ter acesso imediato à reprodução dos documentos consultados. Talvez impondo um limite de páginas para reprodução imediata, de forma a não sobrecarregar serviços e funcionários, ou modernizando os serviços e meios.</p> <p>Agradeço a atenção.</p>   |
| 6  | dez 11, 2014 4:45 PM  | Tenho tido um atendimento acima das expectativas! Obrigado   |
| 7  | dez 11, 2014 12:39 PM | <p>Deve ser dada mais atenção ao que se passa na Sala de Leitura, e na disponibilização da leitura que apresenta atrasos significativos.</p> <p>Existe grande desarticulação entre os responsáveis da Sala de Leitura, e os funcionários do balcão e/ou depósitos. Neste âmbito, as coisas pioraram e muito.</p> <p>Quase que deixa transparecer algum biocote à informação.</p>   |
| 8  | dez 11, 2014 1:13 AM  | Apesar de ter utilizado uma única vez os serviços da Torre do Tombo, fiquei satisfeito no modo como fui atendido e, a facilidade com que encontrei o que pretendia.  |
| 9  | dez 10, 2014 9:31 PM  | Não sei se tal ocorre por excesso de trabalho dos funcionários do ANTT, mas fiquei meses esperando uma resposta a um pedido de digitalização em CD até que consegui encontrar outros documentos que pudessem responder às minhas indagações iniciais. Portanto, acabei desistindo das digitalizações tamanho foi o tempo de espera (desde fevereiro deste ano, e até hoje estou sem a resposta)  |
| 10 | dez 10, 2014 5:58 PM  | Aumentar a quantidade de documentos tratados e acessíveis por internet.  |
| 11 | dez 10, 2014 3:51 PM  | As minhas respostas foram dadas com base na experiência que tive na primeira e, até agora, única, vez que fui à Torre do Tombo, para consultar uma escritura pública.  |
| 12 | dez 10, 2014 12:53 PM | <p>Quando utilizo TT online para consulta arquivos paroquiais:</p> <p>1-faço de forma intensiva durante semanas, depois posso estar meses sem consultar; 2-actualmente para aceder à informação utilizo o site tombo.pt porque é muito mais simples e rápido para aceder ao pretendido!!!; 3-os livros paroquiais posteriores a 19xx deviam ser disponibilizados on-line com mais brevidade, assim que chegam das conservatórias; 4-se o arq. distr.de Lisboa tem muita informação online o mesmo já não se passa com outros, como por exemplo o de Santarém.</p>  |
| 13 | dez 10, 2014 11:24 AM | Esperar 40-45 minutos por documentos requisitados é por demais em tempo perdido e, isto por 3 documentos pedidos. Igualmente se demoram tanto tempo porque restringir a oferta a 3 documentos por pedido? Muito obrigado!  |
| 14 | dez 9, 2014 8:32 PM   | Temos um grupo no Facebook para pesquisadores sefarditas. Seria maravilhoso se um de seus colegas se juntaram, para que possamos ter um diálogo. Nós também estão pesquisando nos arquivos de Espanha, Amsterdam, Londres etc <a href="https://www.facebook.com/groups/TheSepardicDiaspora/">https://www.facebook.com/groups/TheSepardicDiaspora/</a>  |
| 15 | dez 9, 2014 7:54 PM   | Foi a primeira vez que entrei da TORRE DO TOMBO e agradou-me muito as suas   |



|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
|    |                      | magníficas, belas e amplas instalações, e ressaltar a cortesia e simpatia de todo o pessoal. Só senti falta de ajuda na busca de um registo do Brasão de Família referente a ... , em que podessemos verificar o DESCRITIVO E AS CORES do BRASÃO de família que se encontra no PORTAL do que é hoje o MUSEU ARQUEOLÓGICO DA CITÂNIA DE SANFINS:  |
| 16 | dez 9, 2014 7:51 PM  | A minha visita foi muito recente e, embora ainda não tenha recebido a informação que fui buscar, saí da instituição seguro de em breve a receber, se ainda existir, pois encontrei um orgulho funcional altamente meritório e que exige o empenho.   |
| 17 | dez 9, 2014 7:13 PM  | A minha experiência no ANTT foi excelente, tanto no setor de pesquisa quanto na consulta aos microfimes.   |
| 18 | dez 9, 2014 6:08 PM  | Seria fundamental a continuidade no esforço, que deve ser reconhecido, para a disponibilização em linha de documentos. Os instrumentos de pesquisa são muito pouco intuitivos.<br><br>A disponibilização de documentos "folio a folio" (um folio por ficheiro, não indexado) obriga a que se descarregue um enorme número de folios até se encontrar o desejado, num processo particularmente moroso.  |
| 19 | dez 9, 2014 4:46 PM  | Depois de ver q não existia informação num arquivo de cartório verificaram q só em microfilme. As datas tb não constavam e ficaram de me verem essas datas no original e me avisariam. Já passaram 2 meses e nada. É um pormenor importante mas q nada tem a ver com a receção e ajuda para a qual os técnicos além de competentes foram solícitos. Creio q ser bem-vindo com apoio é um dos pontos mais importantes para quem se dirige á Torre do Tombo<br><br>Obrigada  |
| 20 | dez 9, 2014 4:43 PM  | Em agosto do presente ano acedi aos Livros de contabilidade do Fundo Casa Palmela mas já não se encontram disponíveis:<br><a href="http://digitarq.dgarq.gov.pt/viewer?id=4161938">http://digitarq.dgarq.gov.pt/viewer?id=4161938</a> , o que dificulta a minha pesquisa relacionada com o Parque de Cascais no período de 1870 em diante.   |
| 21 | dez 9, 2014 3:56 PM  | Considero que seria útil, principalmente para quem não vive em Lisboa, que o serviço de cópias/ fotocópias funcionasse nos Sábados durante a manhã. Obrigada   |
| 22 | dez 9, 2014 3:11 PM  | Maior integração da TT com arq distritais para facilitar pesquisa.<br><br>Ex letras protestadas  |
| 23 | dez 9, 2014 1:34 PM  | Ultimamente desloquei-me ao Arquivo após alguns anos, tendo sido atendida com a simpatia a que me habituei ao longo dos anos. A principal falha que senti foi numa certa falta de clareza quanto aos instrumentos de pesquisa que já foram informatizados e aqueles que se continuam a requerer pesquisa manual. Os próprios funcionários não pareciam bem informados sobre a questão. No que respeita a pesquisa informática, a falta de cruzamento de informação entre os diversos fundos, obrigam o utilizador a conhecer muito bem a orgânica do arquivo e a estar pessoalmente atento a não deixar "escapar" qualquer hipótese, o que faz com que na maioria dos casos a informatização não represente uma melhoria significativa face aos antigos índices manuais. |
| 24 | dez 9, 2014 12:20 PM | Há enorme divergência entre os documentos que estão em microfilme e aqueles que não estão. No próprio site a informação está desatualizada   |
| 25 | dez 9, 2014 12:17 PM | Globalmente satisfeito.  |
| 26 | dez 9, 2014 11:12 AM | -  |
| 27 | nov 27, 2014 1:12 AM | Prezados Senhores,<br><br>Gostaria de obter orientações para procedimento de busca de informações a respeito da origem precisa, bem como a data de saída de Portugal, rumo ao Brasil, por volta das duas últimas décadas do século XIX, do senhor - então jovem - ... . O senhor em questão era meu bisavô. Sou brasileira e também cidadã suíça por matrimónio. As razões que motivam-me nesta busca são de fôro emocional. Ficaria imensamente contente em poder conhecer precisamente as origens do meu bisavô.<br><br>Muitíssimo grata por sua atenção.  |
| 28 | nov 11, 2014 6:22 PM | Adoro que os livros de baptismo, casamento, e obito estao on-line, mas gostava que tivesse mais informacao e explicao como usar o sistema.<br><br>Por exemplo, devia dizer "on-line no momento sao estao os anos xxxx ate xxxx. Para ver outros anos tem que xxxxxxxx,"  |
| 29 | nov 10, 2014 3:08 AM | sinto um pouco de dificuldade para ter acesso aos processo que busco. Penso que a forma de busca poderia facilitar mais nosso trabalho uma vez que não temo o  |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
|    |                       | tempo necessário a nosso favor.   |
| 30 | nov 9, 2014 5:03 PM   | Leitura: 20 valores; Referência: 15 valores.  |
| 31 | nov 9, 2014 4:41 PM   | Preços altos para o investigador comum  |
| 32 | nov 2, 2014 10:06 PM  | <p>O sistema de avaliação do estado de conservação dos documentos estão muito severos. Os documentos que apresentam pequenas imperfeições, tem levando um tempo excessivo de espera para um documento que deveria ser de no máximo de 48 h, já tive que esperar uma semana e já tive que voltar ao meu país sem ter podido pesquisar o documento. A atual política de análise de conservação tem impossibilitado o acesso aos documentos de forma muito radical, o mau estado sempre será um fator problemático para um arquivo deste porte, mas vetar o acesso não atende aos fins do arquivo em última estância que é gerar conhecimento, nem tão pouco transferir para os usuários os custos dos restauros de processos volumosos. Os preços de restauro são proibitivos para os consulentes normais .</p> <p>Por fim, o rodízio dos funcionários na sala de leitura não tem sido eficiente. Já faz mais de um ano que existe, e algumas funcionárias continuam atrapalhadas no processo de despacho dos pedidos dos documentos para consulta. O serviço ficou moroso e ineficiente depois disso. A despeito de todos os esforços da responsável pelo setor. Uma equipa fixa mais coesa e mais atenta com o serviço seria melhor para todos, do que esse rodízio diário da equipa que se traduz em caos, por vezes, porque alguns dos funcionários continuam ineficientes para o serviço.</p> <p>Ou se alarga o rodízio para os grupos se revezarem de 15 em 15 dias. O que ajudaria ao grupo a criar mais empatia com o trabalho e com os consulentes.</p>  |
| 33 | out 24, 2014 11:05 AM | <p>A microfilmagem é, em geral, de má qualidade, com páginas sobrepostas.</p> <p>Recomendo que a digitalização não seja feita a partir dos microfilmes (como me disseram que seria) mas sim a partir dos livros.</p>  |
| 34 | out 16, 2014 9:41 AM  | Tratamento excelente em todos os contactos que foi necessário.  |
| 35 | out 15, 2014 4:44 PM  | Para quem visita pela primeira vez o serviço em análise, fica com a sensação de que faz falta uma visita introdutória aos recursos disponíveis, com vista a ter uma ideia mais ampla sobre o que é possível encontrar e assim habilitar-se à escolha do recurso mais adequado ao objectivo .  |
| 36 | out 15, 2014 4:44 PM  | <p>Pontos a melhorar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- condições de leitura na sala: o ruído feito pelos funcionários que se encontram no balcão é muito prejudicial para os leitores; cria um ambiente muito pouco profissional e com difíceis condições de trabalho.</li> <li>- os funcionários contradizem-se em frente dos leitores, verificando-se a não existência de regras comuns, ou seja, são aplicadas de acordo com a relação mais ou menos amigável ou tensa do funcionário para com determinado leitor</li> <li>- infração das regras: alguns leitores infringem as regras de consulta, p. ex., fotografando documentos com o telemóvel, deveria haver mais controlo destas situações ou a permissão para que todos os leitores pudessem fotografar;</li> <li>- genericamente os funcionários, nomeadamente da sala de leitura, são rudes, inconvenientes e muito pouco profissionais com os leitores; respondem inoportunamente não tendo capacidade para identificar situações de excepção; são também inflexíveis para com os seus horários pessoais, não tendo em consideração as mesmas situações de excepção;</li> <li>- pouco número de leitores de microfilmes disponíveis e alguns permanentemente fora de serviço; situação mais grave, quando um leitor se dirige ao arquivo apenas para consultar microfilmes; se os leitores estão todos ocupados, fica sem saber quanto tempo terá que esperar para poder começar a trabalhar;</li> <li>- o novo regulamento de maus estados é excessivo; dever-se-ia pensar numa estratégia de preservar estes documentos definitivamente mas não limitando a consulta, que é a razão de ser do arquivo; ou seja, digitalizar ou microfilmar (em condições apropriadas, o que também nem sempre acontece) e possibilitar a consulta nesses novos suportes e não apenas, retirar da leitura o documento. Esta retirada é feita sem critério, não pensando nos problemas que podem ocorrer quando o leitor está a desenvolver uma investigação de grande fôlego, como por exemplo, para um doutoramento. Conservar por si só não é suficiente; para que serve um arquivo com documentação conservada mas onde não pode haver quem a consulte.</li> </ul> |

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
|    |                      | <p>- os leitores deveriam ser ouvidos e não tratados como "clientes" mas como parceiros. O arquivo e os leitores existem em relação; ou seja, não fazem sentido um sem o outro.</p> <p>Pontos positivos a destacar:</p> <p>- melhoria do atendimento na sala de referência: competência, gentileza, atenção ao leitor</p> <p>- facilidade de pedir reproduções via site</p>   |
| 37 | out 15, 2014 3:27 PM | Fiquei mais que satisfeito com a competência do pessoal e a qualidade dos serviços. Há no entanto, bastantes documentos a disponibilizar em linha (vivo noutro país, não tenho acesso aos micro-filmes)   |
| 38 | out 15, 2014 8:05 AM | Nenhum comentário   |
| 39 | out 15, 2014 2:40 AM | O problema que tive foi na parte da loja da livraria, na entrada, porque dependia de um prazo para que as revistas chegassem, e não foi possível trazê-las de um depósito onde estavam localizadas.   |
| 40 | out 14, 2014 9:58 PM | Apostar no restauro da documentação, para se poder fazer boa investigação.  |
| 41 | out 14, 2014 9:12 PM | <p>Deixo uma sugestão que percebo ser de difícil concretização:</p> <p>Excepto em períodos de férias, as minhas deslocações à TT ficam limitadas às manhãs de Sábado que, por diversas razões, raramente desfruto. Assim, a sugestão passa por, mesmo que pontualmente (quinzenalmente?, mensalmente?), existir um período mais alargado, por exemplo, até às 21 horas. Obrigado</p>  |
| 42 | out 14, 2014 7:50 PM | Satisfeito pela informação e explicação prestadas pelos funcionários do Arquivo.  |
| 43 | out 14, 2014 7:14 PM | Em particular em relação ao fundo consultado por mim (Companhia Geral de Pernambuco e Paraíba), ainda existem muitos documentos que não estão disponíveis para consulta. Gostaria que esta situação fosse resolvida, pois em breve tenho intenções de voltar ao arquivo para continuar a pesquisa.  |
| 44 | out 14, 2014 6:54 PM | <p>ACHEI MUITO BOM O ATENDIMENTO E A COLABORAÇÃO QUE ME FOI PRESTADA FACE À MINHA INEFICÁCIA NO USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS-</p> <p>MUITO BOM MESMO:</p>  |
| 45 | out 14, 2014 6:49 PM | Caso não se preveja a restauração da documentação, esta deve vir à leitura. O facto de não vir prejudica muito a qualidade e representatividade dos estudos científicos.  |
| 46 | out 14, 2014 5:31 PM | Em todos os serviços a que acedi, presencialmente ou à distância, os técnicos demonstraram grande competência, profissionalismo e disponibilidade.  |
| 47 | out 14, 2014 4:54 PM | V. Exas. prestam ao cidadão um serviço de excelência. Bem haja!   |
| 48 | out 14, 2014 4:38 PM | <p>A única crítica que tenho a fazer é de facto na espera em obter os documentos solicitados para consulta.</p> <p>Seria de enorme valia, uma cada vez maior disponibilização de documentos digitalizados que se pudessem consultar online.</p>   |
| 49 | out 14, 2014 3:51 PM | A avaliação dos documentos que podem ou não ir à leitura, deve ser rapidamente revista e emendada, ou deixará de haver investigação.  |
| 50 | out 14, 2014 3:05 PM | Agradecia que fossem avaliadas/tomadas medidas para melhorar os instrumentos de pesquisa online, nomeadamente, questões de sobrecarga do servidor; apresentação dos documentos digitalizados num único documento, em vez de inúmeras imagens; desenvolvimento e continuidade no tratamento/apresentação da "informação não disponível".   |
| 51 | out 14, 2014 2:46 PM | A qualidade do serviço da Torre do Tombo tem vindo, nos últimos anos, a sofrer um decréscimo significativo, com graves prejuízos para os seus utilizadores. A estes é dada a opção de custear os trabalhos de conservação da própria documentação, quando esta, por algum motivo, deixa de vir à consulta. Esta situação é completamente insustentável considerando os montantes em causa, o vencimento dos próprios investigadores, o tempo necessário à intervenção de restauro e, ainda, o facto de ir contra o próprio conceito de "serviço público". A situação torna-se ainda mais grave considerando o número de investigadores estrangeiros que se encontram entre os utilizadores diários da Torre do Tombo. O presente estado dos acontecimentos compromete o pleno desenvolvimento da investigação histórica e arquivística ao nível internacional e em nada dignifica uma instituição que se quer como modelo para os restantes arquivos nacionais. |
| 52 | out 14, 2014 2:31 PM | O pessoal com quem tenho contactado desde há cerca de 20 anos é extremamente competente, flexível e cortês, o que tem permitido assegurar a qualidade dos serviços, vistas as inúmeras limitações que têm surgido nos últimos anos.   |
| 53 | out 14, 2014 2:23 PM | Dificuldade em definir e relacionar a actividade individual com as actividades  |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
|    |                       | colectivas, em ficheiros diferentes.  |
| 54 | out 14, 2014 1:12 PM  | Satisfeito com toda a atenção dispensada  |
| 55 | out 14, 2014 12:55 PM | Sugeria uma mais rápida digitalização dos documentos da Torre do Tombo. O site digitarq é um claro exemplo de (bom) serviço público, e, independentemente das questões de usabilidade do site, o maior problema é que muita da documentação (assentos, etc) ainda não se encontra digitalizada e disponível online.   |
| 56 | out 14, 2014 11:50 AM | Considero que o período em que o serviço se encontra aberto deveria ser mais alargado: tanto ao longo do dia, quanto nos meses de Verão, uma vez que muitos investigadores trabalham, nem todos são de Lisboa, e necessitam, por conseguinte, de horários mais flexíveis.   |
| 57 | out 14, 2014 11:43 AM | Os instrumentos de pesquisa em papel não devem ser substituídos, enquanto não houver garantias de que a sua substituição funciona plenamente  |
| 58 | out 14, 2014 11:29 AM | Agradeço a todos o ótimo serviço prestado pela TdT! mas a sinalética da Universidade é medíocre para quem não sabe quais são os edifícios.  |
| 59 | out 14, 2014 10:46 AM | <p>1. A TT deveria ter uma política de difusão de informação frequente que permitiria aos leitores saber que fundos estão a ser descritos ou digitalizados de forma exhaustiva enquanto projectos internos.</p> <p>2. As descrições na base de dados online padece de inúmeros erros ortográficos, deveria haver uma lista de autoridades (nomes próprios, terras) para evitar pesquisas infrutíferas.</p> <p>3. Os critérios de avaliação do estado de conservação deveriam ter sido tornados públicos no início da nova política de redução do acesso documental aos leitores e os instrumentos de recurso administrativo dessas decisões também.</p>   |
| 60 | out 14, 2014 10:44 AM | O horário de atendimento de pedidos é muito curto e mau, por fechar às 15.30h. Deveria fechar nunca antes das 18.00h.   |
| 61 | out 14, 2014 10:41 AM | A política dos maus estados está de forma brutal a condicionar a execução de trabalhos académicos, como teses de doutoramento e afins. Nota-se claramente que há "medo" nos funcionários quando preenchem os "semáforos" da classificação da documentação, uma vez que a direcção da TT privilegia o mau estado em detrimento da satisfação dos leitores (sim leitores, e não clientes como o V. inquérito nos chama). Esta política do utilizador-pagador é absurda. Quem devia tratar do restauro dos documentos era a TT e não os leitores. Entende-se, obviamente, que há documentos que não podem ser consultáveis, mas o que se nota é que há uma política excessiva de zelo. A investigação também é preservação e salvaguarda da documentação. Havendo documentos que precisam de especial cuidado de manuseamento, criem lugares na sala de leitura para que se possam consultar esses documentos sob vigilância. Além disso, o DIGITARQ carece de informação sobre a documentação em mau estado, por isso ou a pessoa faz um pedido prévio de avaliação ou está horas a fio (e dias) sem conseguir prever o que virá à consulta. Há desperdício de tempo e de recursos para todos. A rotatividade da sala de leitura também não faz sentido, porque há claramente falta de formação nos funcionários com desconhecimento dos modos de manusear a documentação. Vontade das pessoas há, isso sim, mas às vezes parece uma casa de doidos de gente à procura da documentação e das requisições, o que acontece por falta de hábito e continuação no serviço. Quanto à documentação que foi restaurada em 48 horas já me deparei com caixas onde as folhas foram retiradas de forma aleatória e depois do restauro foram colocadas a olho ali, sem voltarem ao local original. Quando se pensa que a casa-mãe dos arquivos, que é quem dita as regras, não faz destas coisas, afinal faz! Sem leitores a V. instituição não existe e com estas políticas não se vai a lado nenhum. Espero que de futuro consigam melhorar os vossos serviços que às vezes não vão a pior porque os funcionários fazem um esforço para ajudar. Mas quando as políticas são das hierarquias superiores nada há a fazer. Bom trabalho |
| 62 | out 14, 2014 10:39 AM | Melhorar profundamente os mecanismos de procura. Organizar essa informação em função do utilizador e não do arquivista. Facilidade de navegação na documentação em linha. Possibilidade de descarga de documento composto através de script ou webcrawler se não houver a possibilidade de descarregar o dito documento em pdf com qualidade razoável. O sistema tal como está é praticamente inútil e ineficaz   |
| 63 | out 14, 2014 10:33 AM | Gostaria que fosse possível requisitar previamente os documentos para a sala de leitura via internet sem ter que invocar uma situação de especial necessidade, assim evitando os tempos de espera no local.   |
| 64 | out 14, 2014 10:11 AM | Relativamente à qualidade do vosso serviço desde há alguns meses que tem vindo a diminuir substancialmente, no que toca ao acesso aos documentos. Contudo não se pode esperar muito quando se dá formação a assistentes operacionais com duração de 1 hora para avaliarem o estado de conservação dos documentos e  |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
|    |                       | obrigarem os mesmos a fazerem sala de leitura. Quanto ao serviço de referência deixou de existir a partir do momento em que os funcionários simplesmente assinam as requisições, desconhecendo o que estão a validar. Em suma, a situação é deveras grave e não parece preocupar a direcção.  |
| 65 | out 14, 2014 10:09 AM | <p>Que o arquivo não seja nem os seus funcionários se comportem como inimigos dos leitores. A política de hostilização dos leitores e de profundo fundamentalismo nas restrições de acesso à leitura - de arrogância e de desprezo pelo trabalho dos leitores e pela sua própria condição - colocam este arquivo nacional nos antípodas dos arquivos nacionais do mundo civilizado. Conheço e frequento vários. Se a documentação que tem à sua guarda não pode ser consultada, então esta de nada serve. E se tudo não é feito para se seja disponibilizada aos leitores, então também de nada serve o arquivo - feche-se.</p> <p>A propósito da preservação/restauro documental. No meu entender, a política a seguir deveria ser fundo a fundo. Com alguns meses de antecedência, para não apanhar os leitores desprevenidos e não comprometer o seu trabalho (que obedece a prazos e a compromissos), os serviços deveriam apresentar o calendário e os fundos que seriam alvo de intervenção e, portanto, retirados da leitura, para organização, inventariação, descrição e restauro. Ficando vedado o acesso à leitura, seria salvaguardado que durante esse período os leitores teriam possibilidade de consultar o fundo em suporte digital ou microfilme. Para evitar custos acrescidos, esta medida seria aplicada nos casos em que se previsse a retirada do acesso à leitura por mais de três meses.</p> <p>Uma vez tratado um fundo, este seria então digitalizado (e não à espera que os leitores peçam a reprodução pontual de docs para esse processo de digitalização ir sendo feito sem critério e às expensas dos leitores), colocado depois na plataforma de consulta MAS com sumários descritivos devidamente elaborados e revistos por uma equipa que envolva a colaboração de arquivísticas, claro está, mas também de historiadores experientes, que saibam ler a documentação e a saibam editar criticamente. De outra forma para que serve? Para os leitores estarem horas e dias a verem/lerem documento a documento e assim inflacionarem as estatísticas de consulta online para deleite institucional? É fundamental que existam instrumentos de descrição competentes. Os que existem são obsoletos e incompetentes, sem préstimo algum. Obrigando o leitor a solicitar a consulta dos documentos quando essa consulta poderia ser evitada através da elaboração de sumários descritivos competentes. Criem-se equipas de historiadores experientes em edição documental e faça-se um trabalho de organização, restauro, digitalização e acondicionamento fundo a fundo (com critério) complementado com a elaboração de instrumentos de descrição validados por profissionais experientes.</p> <p>Mão de obra há, dinheiro não é preciso muito, falta é vontade para colocar em prática.</p> |
| 66 | out 14, 2014 10:07 AM | O sistema de pedidos de consulta da documentação dita "em mau-estado" é extremamente deficiente. O tempo de demora nas respostas e a ineficácia em responder às necessidades dos investigadores tem inviabilizado o trabalho de muitos doutorandos e de investigadores estrangeiros que se deslocam a Portugal por estadias de curta duração. Destaco igualmente pela negativa a falta de capacidade de diálogo e de procura de soluções alternativas protagonizada pela Chefe de Divisão da DDPD, claro e lamentável exemplo de mau serviço público. A direcção da Torre do Tombo, a DGLAB e a Secretaria de Estado da Cultura deveriam ter presente que, embora seja indiscutível a necessidade de conservação do património documental português, é fundamental oferecer as condições de trabalho adequadas para aqueles que se dedicam ao estudo desse mesmo património, permitindo às futuras gerações o acesso ao conhecimento correcto do passado e, conseqüentemente, a uma consciência crítica sobre a identidade nacional presente.   |
| 67 | out 14, 2014 9:57 AM  | <p>No meu caso, pedi uma certidão de batismo do meu avô materno, ..., nascido em Lisboa no ano de 1907, na freguesia de S. Vicente, e não foi encontrado.</p> <p>Sei que o documento existe porque, sendo eu e os meus irmão naturais de Cabo Verde, obtivemos a nacionalidade portuguesa por ter um avô português. O nosso processo de pedido de nacionalidade encontra-se nos Registos Centrais de Lisboa. Porque é que não consigo obter uma cópia do registo de batismo do meu avô?</p> <p>Atentamente</p>  |
| 68 | out 14, 2014 9:51 AM  | Os registos paroquiais antigos estão fotografados em rolos, seria facilimo e rápido digitalizá-los e disponibilizá-los via internet, à semelhança do que foi feito com os   |



|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
|    |                       | mais recentes.  |
| 69 | out 14, 2014 9:50 AM  | A Torre do Tombo carece de definição clara sobre o objectivo do arquivo enquanto instituição de salvaguarda e de divulgação de documentos à comunidade. Não é lícito que nos últimos anos a categorização de "mau estado" se tenha hiperbolizado a tal modo que ponha em causa o trabalho dos investigadores e mesmo o próprio financiamento que foi dado a esses projectos. Das duas uma: ou a crise levou ao desleixo para com as condições de armazenamento da documentação ou então estamos a assistir à patrimonialização dos documentos por parte das estruturas da TT. Não é também lógico que os preços de reprodução dos documentos para fins de investigação estejam nos montantes astronómicos actuais, nomeadamente os emolumentos relacionados com custos de restauro que passaram a ser prerrogativa do investigador ao invés de responsabilidade da "casa" que os armazena. Enfim, é urgente redefinir claramente esta política que atenta contra a investigação e no fim contra o próprio propósito da TT enquanto principal arquivo do país. A continuar assim a Torre do Tombo perde a lógica de funcionamento que a tornou um símbolo de referência na investigação nacional e internacional. É pois fundamental disponibilizar os documentos ao investigador, trabalhar em conjunto na sua salvaguarda e divulgação, e abrir as portas do arquivo à comunidade e não encerrar-se num mutismo inútil e inócuo. |
| 70 | out 14, 2014 9:49 AM  | Que haja padrões coerentes na avaliação da documentação em mal estado.  |
| 71 | out 2, 2014 7:12 PM   | No caso de pedidos fe fotocópias, se em pequena quantidade, digamos <10, podiam ser entregues logo directamente ao interessado, no caso de visita presencial. Na visita presencial, não se justifica que ospedidos tenham de ser feitos online com a pessoa lá presente.  |
| 72 | set 23, 2014 11:12 PM | A informação obtida online, creio que será mais útil, principalmente a informação das genealogias dos respectivos familiares, também a informação histórica.  |
| 73 | set 18, 2014 5:15 PM  | Apenas lamento a divergência entre a informação gentilmente dada sobre como fazer a requisição on line (por um serviço) e a exigência feita pelo serviço responsável. E a burocracia existente na circulação das requisições de consulta: fundamental obter inteligibilidade e "racionalidade" por parte do utente relativamente às exigências (por ventura justificadas).  |
| 74 | set 12, 2014 1:41 PM  | A qualidade de serviço é muito boa e em geral os empregados são muito prestáveis con a excepção de 1 na minha experiência. Também achei que seria mais conveniente se os empregados de todas as secções dos arquivos podessem indicarnos onde inserir os códigos nos computadores/instrumentos para requisitar copias dos documentos consultados nos livros.  |
| 75 | set 9, 2014 10:33 AM  | De uma forma geral, fui sempre muito bem atendido, desde a entrada até ao final do que me levou a ir ao local. Realço a educação e o profissionalismo dos funcionários assim como a facilidade de conseguir o pretendido! Esta minha opinião é fundamentada na forma como sempre fui recebido e aconselhado!!!...   |
| 76 | set 7, 2014 6:51 PM   | Não se percebe como é que o serviço TT online está indisponível há tanto tempo!!! Talvez devessem dar alguma outra explicação mais simpática ou educada além do parco"em breve..." Uma data prevista? Solicitar email do utilizador para informar a reactivação do serviço?   |
| 77 | ago 25, 2014 2:38 PM  | É preciso buscar recursos para restaurar os documentos em mau estado. O leitor não tem condições de arcar com as despesas de reprodução e ainda de restauração.   |
| 78 | ago 21, 2014 2:38 PM  | A sala de leitura é barulhenta, os funcionários falam permanentemente, precisam de ser treinados no "voto" do silêncio e respeitar os leitores. Custa-me a acreditar que com o simples olhar não comuniquem entre si, dado que as rotinas já devem ser bem antigas. Qualquer pedido de um leitor é motivo para falarem com colega, mas antes mandam beijinhos, perguntam pela sogra do outro, e antes de desligarem o telefone mandam outra vez mais beijinhos e desejam as melhoras. Mas eu tenho que estar a ouvir isto ? Bastam gestos para comunicar e cada um saber o seu trabalho.  |
| 79 | ago 20, 2014 5:14 PM  | Por falta de tempo não pude concluir pesquisa, espero ter possibilidade de voltar um dia.   |
| 80 | ago 19, 2014 6:43 PM  | A grande crítica que faço quanto ao serviço disponibilizado pela Torre do Tombo, que de facto merece uma maior atenção quanto a mim, é a disponibilização de toda a informação quanto a todo o seu acervo, no sitio da Internet da instituição, para uma melhor, eficaz e rápida pesquisa e deste modo quando for necessário fazer uma investigação ser possível de forma expedita encontrar a documentação necessária e assim rapidamente recorrer aos serviços da Torre do Tombo para a sua consulta. Poupara-se muito tempo aos utilizadores e aos funcionários.   |
| 81 | ago 14, 2014 11:14 AM | A rotatividade de equipas na Sala de Leitura é um método que entendo em termos teóricos, mas na prática não funciona da melhor forma. Há muitos aspectos que devem ser revistos, nomeadamente a normalização das práticas utilizadas pelos diversos funcionários/equipas em rotatividade, uma vez que perdi muito tempo à espera de documentação que estava reservada e só não me faziam chegar a mesma   |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
|    |                       | <p>porque não sabiam onde estava a documentação, as fichas desapareciam, não tinha informação correta da parte dos funcionários do 'turno' anterior, entre outros episódios.</p> <p>Sugiro que a consulta de documentação em mau estado que, após avaliação, pode ser consultada (mediante condições especiais) seja feita num local apropriado (gabinete, sala, mesa (s) para o efeito na Sala de Leitura, outro), de forma a evitar a sua consulta de pé, no balcão de atendimento.</p>   |
| 82 | ago 13, 2014 8:42 PM  | Parabenizar os funcionários que me atenderam, quando lá estive. Espero voltar em breve para novas pesquisas.  |
| 83 | ago 13, 2014 9:35 AM  | Por vezes não é possível descarregar alguns documentos através do DIGITARQ  |
| 84 | ago 12, 2014 10:49 AM | Os serviços da Torre do Tombo são globalmente excelentes e o pessoal é de uma simpatia inexcelável. Um reparo: o preço das fotocópias, que compreendo, até como medida de protecção dos documentos, mas que se torna muito caro para os investigadores pobres   |
| 85 | ago 11, 2014 1:15 AM  | Há registos paroquiais de cidades pertencentes ao Arquivo Distrital de Vila Real e que, sem se saber, estão na Torre do Tombo, esquecidos, sem serem colocados na Web, como os outros daquele arquivo.  |
| 86 | ago 10, 2014 11:36 PM | <p>Não compreendo a postura autoritária, arrogante e descoordenada que os serviços do ANTT assumiram recentemente quando nós leitores procuramos obter informação relativa à documentação referenciada em "mau estado" pois os critérios mudam consoante a disposição dos técnicos. Hoje a documentação está disponível e no dia seguinte fica interdita!</p> <p>É revoltante saber que existe documentação FUNDAMENTAL aos nossos trabalhos de investigação em doutoramento e não nos é impossível aceder ou sequer obter uma informação mínima ou condigna para que possamos definir ou redirecionar a nossa investigação.</p> <p>Se a documentação está de facto em mau estado a responsabilidade recai inteiramente sobre a instituição que a alberga! Actualmente procura-se evitar a consulta de documentação antiga, em mau estado, sem apresentar qualquer tipo de medida preventiva junto dos leitores para a documentação em bom estado.. Dentro de alguns anos nós investigadores seremos novamente confrontados com esta situação!</p> <p>Como foi possível uma instituição prestigiada como o ANTT chegar a esta situação?</p> |
| 87 | ago 10, 2014 9:34 PM  | A disponibilidade e simpatia por parte do pessoal da Torre do Tombo com quem tive o prazer de contactar merece uma referência positiva à parte.   |
| 88 | ago 9, 2014 9:46 PM   | Relativamente aos microfilmes, devia poder ter acesso aos livros originais porque às vezes é elegível algumas paginas dos respectivos microfilmes. Assim, lendo nos originais podia dissipar algumas duvidas. Sei que estamos em tempo de crise que afecta todos nós, mas podiam adquirir mais 2 ou 3 maquinas de leitura dos microfilmes e reparar as que estão avariadas. Os funcionários que se encontram nesta sala e na recepção são muito atenciosos e competentes.   |
| 89 | ago 9, 2014 12:00 AM  | Nas visitas que efectuei à torre do Tombo para pesquisa do pretendido, sem ter conhecimento de como funcionavam os serviços e como estavam feitos os respectivos arquivos, só tenho a dizer com toda a clareza e sinceridade, que fiquei bastante satisfeito com o que encontrei. Foi um trabalho efectuado com bastante importância para qualquer Cidadão poder encontrar o pretendido. Só é pena, haver alguns registos já com as palavras muito sumidas devido a humidade, isto devido às condições onde estavam arquivados, antes de serem microfilmados. Os meus parabéns. Com os melhores cumprimentos.   |
| 90 | ago 8, 2014 10:42 AM  | A consulta de documentos extensos em formato digital é muito mais difícil, cansativa e morosa do que a consulta em papel. Não havendo problemas de conservação, o formato em papel deveria ser disponibilizado aos utentes, ainda que a versão digital já esteja disponível. Ou seja, o utente deveria poder escolher como prefere consultar os documentos, escolha essa que não é de momento facultada pelo Arquivo — quando os documentos existem em formato digital, os utentes são encaminhados para essa via, que na realidade está disponível, e bem, na internet, e logo para esse tipo de consulta não era necessário deslocarmo-nos ao Arquivo. Se um utente conhecedor do Arquivo e esclarecido sobre o seu site se desloca ao Arquivo físico, uma das razões pode ser querer consultar os documentos em papel, e essa opção devia ser-lhe facultada.   |
| 91 | ago 8, 2014 9:09 AM   | Dos vários grupos de documentos, ainda existem documentos que não estão registados no sistema! É necessário informatizar os restantes documentos de modo  |

|     |                      |   |
|-----|----------------------|---|
|     |                      | a que a pesquisa e reprodução dos mesmos seja mais rápida!  |
| 92  | ago 7, 2014 10:12 PM | Num pedido de informação, com resposta negativa, deveria ser sugerido novos dados ou informações complementares ao utente.  |
| 93  | ago 7, 2014 4:22 PM  | Desloquei-me ao Arquivo do Tombo na expectativa de encontrar um documento de grande valor sentimental, e saí desiludido, pois a pesquisa dos documentos é bastante problemática. Com as novas tecnologias que dispomos, tem de ser possível fazer essa pesquisa com maior rapidez e precisão. Faz parte da nossa identidade esse património que dispõem. Fico a aguardar soluções da vossa parte.   |
| 94  | ago 7, 2014 4:06 PM  | Na sequência de um pedido de reprodução de documentos (registos paroquiais em concreto), recebe-se uma mensagem com indicação do N° de Requisição atribuído ao pedido. Era positivo que, em simultâneo, fosse indicado o espaço de tempo previsto para a satisfação do pedido.  |
| 95  | ago 6, 2014 10:20 PM | Como primeira experiência da minha parte, posso salientar com agrado, que o serviço foi impecável.  |
| 96  | ago 6, 2014 9:16 PM  | Dentro da sala de leitura/consulta estão algumas pessoas que não gostam de estar ali, isto é, falta-lhes perceber o que é um "Serviço", que estão num "Serviço", e como tal estão ali para servir, exactamente para servir o público, com eficiência e afabilidade que se veja e se sintam, têm que assimilar isto sem complexos, eu que não sou menos que aqueles, no meu "Serviço" também sirvo o público que é quem me paga. Um ou outra dão efectivamente aspecto de não gostarem do que fazem já que os pequenos gestos e a desatenção no que fazem saem-lhes com falhas.  |
| 97  | ago 6, 2014 5:40 PM  | O Pessoal é extremamente simpático, acessível e sempre ao dispor das pessoas que vão fazer pesquisa.  |
| 98  | ago 6, 2014 4:27 PM  | O tempo decorrido entre o pedido da reprodução e a sua execução poderia ser encurtado. Encanta-me a simpatia dos recursos humanos.  |
| 99  | ago 6, 2014 4:19 PM  | Não tenho comentários a fazer. Não podia ser melhor tratada quando necessitei dos vossos serviços.,Pessoal impecável. Como costumamos dizer 5 estrelas.   |
| 100 | ago 6, 2014 4:19 PM  | O ANTT tem de ser repensado dos pés à cabeça. Não a sua existência, que nada indica que a sua supra importância venha a desaparecer, mas o seu funcionamento. Se não for o porteiro, entra-se e fica-se meio perdido. As funcionárias da requisição estão com tanta vontade de trabalhar como uma pessoa a caminho da força. O sistema de requisição e de reprodução quase exige uma manual, de complicado que é. Para reproduzir documentos digitalmente, em 2014, pedem CD. A maioria dos computadores, em 2014, saem das fábricas já ser leitores de CD... O ANTT parece um Museu da investigação, tudo aquilo que se fazia e já não se faz, por haver formas melhores e mais eficientes de o fazer, o ANTT continua a fazer. Não vale de nada terem o espólio que têm e no espaço arquitetónico ótimo que possuem, se depois tudo o resto não contribui para agilizar a visita, seja de um aluno de licenciatura curioso, seja do professor catedrático. O ANTT é visto, hoje, na comunidade académica, como o último patamar a que se vai, pela simples razão de ser custoso, moroso e pouco agradável passar por todos os patamares até ter um determinado documento à frente. Isto é, invalida-se qualquer pretensão própria de contribuir como força motriz de novo conhecimento. |
| 101 | ago 6, 2014 4:17 PM  | Genericamente bom; importante que a utilização da Internet na comunicação - correio electrónico - implique sempre resposta ao cliente/utilizador em caso de dúvidas ou esclarecimentos pedidos.   |
| 102 | ago 6, 2014 11:18 AM | O serviço de cafetaria com o horário que tem de abrir durante meia hora é muito pouco razoável para quem passa horas de pesquisa na torre do tomo.  |
| 103 | ago 6, 2014 10:37 AM | Posso partilhar a minha experiência. Observei competência, esforço e dedicação dos técnicos arquivistas na minha ida ao ANTT para além das suas obrigações legais, para melhor servirem ao utentes. Verifiquei agradavelmente que o ANTT possui capacidade de resposta online para pesquisa e solicitação de informação. Parabéns Nuno Olaio  |
| 104 | ago 6, 2014 7:50 AM  | Maior acesso ao fundo documental da acção da PIDE nas ex colónias portuguesas   |
| 105 | ago 5, 2014 11:21 PM | Foi a 1ª vez que utilizei estes Serviços, por conseguinte, não encontrei problemas.   |
| 106 | ago 5, 2014 10:43 PM | Agradeço imenso a vossa generosidade e atenção, desejo integrar neste processo avaliativo também o pessoal de vigilância e recepção, excelentes na atenção, qualidade humana para receber e informar. Parabéns. Eu fiquei muito contente com a vossa atenção e agiidade com que fui atendido e presteza mesmo das fotocópias que encarreguei. Obrigado  |
| 107 | ago 5, 2014 9:25 PM  | Fiquei com uma investigação a meio (e com a respectiva publicação inviabilizada) pela alteração de critérios de disponibilização dos documentos para leitura. Compreendo que se ze pelo estado de conservação dos documentos, mas para isso há que criar alternativas de consulta. A informação de nada vale se não puder ser partilhada. Para além disso, sendo eu de fora de Lisboa, fazer a pesquisa na internet e localizar as cotas a consultar é fundamental; pena é q depois chegue ao arquivo e não consiga consulta-los! Pelo menos actualizem a informação no   |



|     |                      |   |
|-----|----------------------|---|
|     |                      | <p>digitarq! Houve um dia que pedi 12 documentos e veio um à leitura!</p> <p>A consulta no digitarq, apesar de precisa e intuitiva, é de uma morosidade insustentável! E está indisponível com uma regularidade tal, que acrescenta ao trabalho dos investigadores a componente sorte!</p>  |
| 108 | ago 5, 2014 9:00 PM  | O número de máquinas de leitura de micro-filmes é, por vezes, insuficiente, pelo que já estive algumas vezes à espera de "vaga".  |
| 109 | ago 5, 2014 8:54 PM  | Que a Torre do Tombo tenha acesso a todos os documentos de todos os arquivos distritais e que os arquivos distritais tenham mais documentos com possibilidade de acesso através do Digitarq   |
| 110 | ago 5, 2014 8:08 PM  | Considero o Arquivo Nacional da Torre do Tombo um dos melhores, em termos de condições gerais, para a realização de pesquisas.  |
| 111 | ago 5, 2014 7:11 PM  | Parabenizo a assistência impecável de todos os funcionários do Arquivo.   |
| 112 | ago 5, 2014 6:49 PM  | O sistema rotativo adoptado na sala de leitura à mais de um ano parece não contribuir para a melhoria do atendimento ao leitor. Pelo contrário. A estabilidade de pessoal, neste tipo de serviços, como vigorava anteriormente, afigura-se muito mais eficaz, segundo a óptica de leitor. Isto porque a rotina agiliza o funcionamento, dado o funcionário, conhecedor dos processos em andamento, estar habilitado a responder rapidamente a qualquer situação nova. Por exemplo, como no serviço de reprodução de documentos, exemplarmente desempenhado pela funcionária responsável, aquando da última consulta efectuada em Abril passado. |
| 113 | ago 5, 2014 6:34 PM  | The site of Torre do Tombo Archive does not include any information on access (qualification, identification, fees and others).   |
| 114 | ago 5, 2014 6:24 PM  | Entre o pedido de reprodução de documentos, até à sua localização, pedido de pagamento e envio pelos CTT, decorre um tempo demasiado longo. Urge pois, melhorar estes prazos. Obrigado !  |
| 115 | ago 5, 2014 5:11 PM  | Alguns arquivos distritais não oferecem acesso "on line" a determinados documentos.   |
| 116 | ago 5, 2014 4:27 PM  | <p>Quando pedi a minha certidão, não gostei da maneira como responderam às minhas perguntas: nível de instrução primária.</p> <p>Quando fui buscar a certidão tive que ir chamar as senhoras que estavam lá dentro á conversa, para lá da hora de abertura do balcão.</p>   |
| 117 | ago 5, 2014 4:17 PM  | Penso ser de grande interesse que se faculte o acesso a documentos por via informática. Calculo que este objectivo não é fácil de atingir mas há que fazer o possível para que o valiosíssimo acervo do ANTT contribua para mais aprofundado conhecimento do maior número de pessoas, nacionais e estrangeiros, conduzindo a que o nosso País seja melhor conhecido e respeitado na sua verdadeira dimensão.  |
| 118 | ago 5, 2014 4:08 PM  | Apologies for replying in English but it would help my genealogical searches if all the parish registers (e.g. those of Igreja Nova in Mafra District - where my wife's mother's family came from) were available in ELECTRONIC form not just microfilm registers. We have an apartment within walking distance of the Torre de Tombo but I only come to Portugal every few months.   |
| 119 | ago 5, 2014 3:46 PM  | Considero que seria de extrema utilidade se os funcionários que estão na sala de leitura fossem sempre os mesmos, ou fosse esse o seu local de trabalho. O método utilizado de rotação de pessoal que poucas vezes está na sala dificulta a distribuição dos documentos e leva ao aumento do tempo de espera.   |
| 120 | ago 5, 2014 3:22 PM  | <p>Resposta ao pedidos de digitalização de documento enviada por email. Embora esteja anunciada e tenha solicitado esse serviço mandaram-me CD pelo correio, o que tem um custo muito caro.</p> <p>Quando requisito uma digitalização, colocam-na tb no site acessível gratuitamente, a toda a gente. Por muito altruísta que seja, devia beneficiar de um período de carência. Alguém mais rápido do que eu a escrever, pode beneficiar gratuitamente do que eu tive que pagar.</p> <p>A meu ver, devia-se digitalizar todos os documento da série Documentos Medievais Portugueses .... E toda a Leitura Nova.</p>                            |
| 121 | ago 5, 2014 2:19 PM  | Melhorar os prazos de disponibilização de documentos solicitados  |
| 122 | ago 5, 2014 2:06 PM  | Um sistema de requisição que não seja manual, dado o tempo a que obriga o seu preenchimento, no caso de determinados tipos de consulta (e.g. procurar determinada informação em caixas de correspondência obriga a preencher dezenas de fichas para as inúmeras caixas onde o documento pretendido pode estar guardado)   |
| 123 | jul 16, 2014 5:47 PM | Mais explicações on-line seria útil, especialmente para usuários estrangeiros. Talvez uma explicação em ingles?   |
| 124 | jun 20, 2014 9:59 PM | Gostaria que colocassem "on-line" os arquivos paroquiais de Mértola. Muito  |

|  |                         |  |
|--|-------------------------|--|
|  |                         | obrigado!  |
| 125  | abr 23, 2014 11:50 AM   | Admiro a competência e excepcional cortezia das pessoas que tenho contactado, que sugerem terem gosto pelo seu trabalho, mesmo nas condições tão difíceis a que a função pública está sujeita.<br><br>Aproveito para felicitar a administração por dispor desta mão de obra tão qualificada, disponível, atenciosa e prestável leitor permanente não identificado  |
| 126  | abr 14, 2014 12:30 PM   | O site está muito desactualizado e as possibilidades busca de informação é deficiente. As categorias estão dispersas e muitas vezes os links dão erro. Na microfilmagem, apesar de esta estar correcta na sua maior parte, há páginas repetidas e as imagens são pesadas demais. Não obstante, o site e os documentos que exhibe - quando se consegue encontrá-los - são de inegável riqueza e utilidade.  |
| 127  | mar 16, 2014 8:07 PM    | Não sei o que se passa na Torre do Tombo, mas de há cerca de um ano para cá que o serviço na sala de leitura tem piorado muito. O facto de terem mudado todos os funcionários que estavam na sala de leitura (ou os mais experientes) tem sido desastroso, pois parecem perceber pouco do assunto. E o novo sistema de avaliação do estado dos documentos para estes poderem vir à sala de leitura tem feito desesperar um grande nº de leitores, pois estamos imenso tempo à espera (mais de uma hora) dos três documentos pedidos e, depois dessa espera, ainda nos trazem a resposta: todos, ou pelo menos dois, em mau estado (excesso de zelo?). Pelo menos em alguns casos poderiam deixar pedir mais de três documentos (habilitações do SO são um exemplo, por serem docs "avulsos", de "pequena dimensão", mas haverá outros). Já pensei pedir o livro de reclamações, só ainda não o fiz pela grande consideração que tenho pela Torre e por quem aí trabalha. |
| 128  | fev 12, 2014 8:47 PM    | Nunca consigo identificar o que pretendo no TT on line baseado em bibliografia incluída em livros. Exemplo: Arquivo Histórico do Ministério das Finanças, Casa Real, Manuscritos da Livraria. E o que aparece diz: doc. não tratada arquivisticamente.   |
| 129  | fev 9, 2014 9:06 PM     | Tenho conseguido aceder aos registos paroquiais das freguesias de Turcifal, Santiago, S.Miguel e S Pedro de Torres Vedras mas só algumas vezes, poucas. Recorri inicialmente aos arquivos de Torres Vedras mas por um dia ou dois, depois, nunca mais aceder. Passei a recorrer ao ETombo, mas só por uns dias, nem uma semana. Será que tenho de pagar pelo acesso simples? Em Torres Vedras disseram-me que era grátis. Afinal é ou não? De qualquer modo, neste momento não tenho acesso, grátis ou pago. Gostaria que me indicassem o modo correcto de aceder aos registos paroquiais de Torres Vedras e suas freguesias e não só. Terei de pagar? Muito obrigada.   |
| 130  | fev 1, 2014 11:51 AM    | Considero a Torre do Tombo uma instituição exemplar onde os serviços prestados são de excelente qualidade.   |
| 131  | jan 20, 2014 5:00 PM    | Não consegui aceder a qualquer informação. Estive imenso tempo à espera mas os vossos serviços não deram qualquer informação nem permitiram o acesso aos documentos que queria consultar.  |
| 132  | jan 2, 2014 8:54 PM     | Realizei um pedido a atendente e, 40 minutos depois, fui perguntar a mesma o motivo da demora. A atendente havia se esquecido da minha solicitação. Assim mesmo, fiquei encantada com a documentação.  |
| 133  | fev 20, 2013 9:24 PM    | Trabalhem mais e ponham gente com competências a liderar.  |
| <b>Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia</b> |                         |  |
| <b>Número</b>  | <b>Data de Resposta</b> | <b>Comentário</b>  |
| 1  | dez 19, 2014 11:37 AM   | Gostaria de conhecer os dados obtidos com este questionário  |
| 2  | dez 19, 2014 11:08 AM   | A investigação fotográfica correu muito bem mas, gostaria que em termos gerais, todas as bibliotecas nacionais integrassem o projecto Google Books e que a pesquisa por palavra chave se tornasse assim mais ágil bem como potenciada por uma OCR e Dicionários mais versáteis, aumentando assim a quantidade de resultados pertinentes. Fiz recentemente um trabalho de investigação e foi muitíssimo mais fácil lidar com os manuscritos portugueses inscritos em bibliotecas de universidades dos Estados Unidos que tinham aderido ao Google Books do que lidar com o arquivo nacional da Torre do Tombo.... fica a sugestão de diminuição de custos e aumento de eficiência.  |
| 3  | dez 19, 2014 9:25 AM    | No caso do Centro Português de Fotografia, as fotografias deveriam estar disponíveis on-line, como uma marca de água para facilitar a consulta prévia.   |
| 4  | dez 18, 2014 8:33 PM    | Felicitó al Centro Portugués de Fotografía por su excelente trabajo. Sugiero que se difundan sus tareas  |
| 5  | abr 16, 2014 4:28 PM    | Sugiro que coloquem microfones para que se consiga ouvir os discursos na inauguração das exposições, principalmente quando estas têm muita afluência, pois não se consegue ouvir nada (ex: a exposição fotográfica "Os rapazes dos tanques")   |

*Tabela 50 –* **Comentários, Críticas e Sugestões**