

Inquérito à Satisfação dos Clientes - 2020

RELATÓRIO GLOBAL

Ficha Técnica MIP:

Título: Inquérito à Satisfação dos Clientes, DGLAB 2020 – Relatório Final

Autor: Furtado, José Maria; Jaques, Sónia

Id.: DGLAB

Classificação: 150.40.500.02.2021000483

Descritores: Inquérito, clientes

Data / Hora: 2021-04-15

Formato de Dados: Texto, PDF

Estatuto de Utilização: Documento passível de acesso público

Relação: Versão 1

Localização: Disponível na DGLAB, Serviços Centrais

©DGLAB, 2021

Índice

1. Apontamento Metodológico.....	9
1.1 Estrutura do questionário.....	9
1.2 Método de recolha de dados.....	9
1.3 Ficha técnica e tratamento dos dados.....	10
2. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Globais.....	11
2.1 Satisfação com o pessoal dos serviços.....	11
2.2 Capacidade de resposta dos serviços às necessidades do cliente.....	11
Gráfico 01 – Nível de Satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos Serviços Dependentes da DGLAB e pelo seu pessoal de atendimento.....	12
Tabela 01 - Satisfação global. Quadro comparativo.....	13
3. Áreas Prioritárias para Melhoria: Análise dos Indicadores Globais.....	14
Tabela 02 - Áreas Prioritárias para melhoria.....	14
4. Análise Comparativa de Resultados: Contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global.....	15
Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global dos Serviços.....	16
5. Satisfação dos Clientes: Análise dos Indicadores Setoriais.....	17
5.1 Perceção da prestação do serviço / produto.....	17
5.2 Dimensões e componentes de serviços.....	17
Tabela 04 – Avaliação do Desempenho dos Serviços.....	18
6. Análise de Satisfação incidente sobre o produto: Instrumentos de Pesquisa Documental. Prioridades de melhoria.....	19
6.1 Instrumentos de pesquisa online.....	19
6.2 Instrumentos de pesquisa presenciais.....	21
6.3 Recomendações.....	23
7.1 Prioridade de intervenção de nível 1.....	23
7.2 Prioridade de intervenção de nível 2.....	24
7.3 Prioridade de intervenção de nível 3.....	24
7.4 Prioridade de intervenção de nível 4.....	24
7.5 Prioridade de intervenção de nível 5.....	25
7.6 Recomendações.....	25
APÊNDICE.....	27
RELATÓRIO INTEGRAL: INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 2020.....	27
INTERAÇÃO COM O ARQUIVO.....	28

Modo de Interação.....	28
<i>Tabela 01 – Experiência mais recente com os serviços do Arquivo.....</i>	<i>28</i>
ACESSIBILIDADE AOS ARQUIVOS.....	28
Primeiro contacto com os Serviços do Arquivo.....	28
<i>Tabela 02 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo.....</i>	<i>29</i>
<i>Gráfico 01 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo.....</i>	<i>29</i>
Frequência de utilização dos Serviços do Arquivo.....	29
<i>Tabela 03 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo.....</i>	<i>30</i>
<i>Gráfico 02 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo.....</i>	<i>31</i>
Motivo da Visita aos Serviços.....	31
<i>Tabela 04 – Motivo da visita aos serviços do arquivo.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabela 05 – Outros Motivos da visita ao site do Arquivo.....</i>	<i>34</i>
Avaliação do Site Institucional.....	34
<i>Tabela 07 – Alguma vez encontrou o site do arquivo indisponível?.....</i>	<i>34</i>
<i>Gráfico 04 – Indisponibilidade do site do arquivo.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabela 08 – Avaliação da qualidade do site do arquivo.....</i>	<i>35</i>
<i>Gráfico 05 – Nível de concordância com a afirmação - Globalmente o nível de qualidade do site é muito bom.....</i>	<i>35</i>
INSTRUMENTOS DE PESQUISA DOCUMENTAL.....	36
<i>Gráfico 06 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabela 10 – Arquivo (grupo de fundos / coleção documental) consultado.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabela 11 – Outro Arquivo (grupo de Fundos / Coleção documental) consultado (Utilizadores Online).....</i>	<i>39</i>
<i>Gráfico 07 – Tipo de instrumento de pesquisa acedidos.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabela 15 – Outro Instrumento de pesquisa eletrónico em base de dados.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabela 16 – Avaliação dos instrumentos de pesquisa documental online.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabela 17 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico.....</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 09 –.....</i>	<i>47</i>
<i>Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental eletrónico.....</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 10 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental presenciais...50</i>	<i>50</i>
<i>Tabela 20 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental online.....</i>	<i>51</i>
<i>Gráfico 11 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental online.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabela 21 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental presenciais.....</i>	<i>52</i>
<i>Gráfico 12 – Áreas de melhoria identificadas; Instrumentos de pesquisa documental presenciais.....</i>	<i>52</i>
Análise Comparativa de resultados. Grupo III: Índice de Satisfação relativo aos Instrumentos de Pesquisa Documental.....	53

<i>Tabela 22 – Índice de Satisfação. Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais: Resultados desagregados por unidade orgânica.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabela 23 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental presenciais.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabela 24 – Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online: Resultados desagregados por unidade orgânica.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabela 25 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Qualidade dos instrumentos de pesquisa documental online.....</i>	<i>57</i>
Prestação de outro tipo de Serviço / Informação.....	57
<i>Tabela 26 – Prestação de outro tipo de serviço / informação.....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 13 – Prestação de outro tipo de serviço / informação.....</i>	<i>57</i>
Identificação de outro Serviço / Informação solicitado.....	58
<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>58</i>
<i>Tabela 28 – "Outro" Serviço / Informação solicitado ou, quais os "Pedido múltiplos" solicitados.....</i>	<i>60</i>
Obtenção do Serviço / Informação requeridos.....	60
<i>Tabela 29 – Obtenção do serviço / informação requeridos.....</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 15 – Obtenção do serviço / informação requeridos.....</i>	<i>61</i>
Análise específica do desempenho dos serviços por área de atividade.....	61
<i>4.1 Conseguiu obter o serviço / informação que solicitou?.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabela 30 – Distribuição do desempenho dos serviços por área de atividade.....</i>	<i>62</i>
<i>4.2 Razão para a não prestação do serviço / informação requerido.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabela 31 – Razão pelo qual o serviço não lhe foi prestado ou apenas lhe foi prestado em parte.....</i>	<i>65</i>
<i>4.3 Tempo considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço / informação.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabela 32 – Tempo considerado aceitável para aguardar pela receção do serviço / informação.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabela 33 – Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço/ informação requerido.....</i>	<i>68</i>
5. Avaliação do Desempenho dos Serviços.....	68
<i>Tabela 34 – Avaliação do Desempenho dos Serviços: Distribuição percentual.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabela 35 – Avaliação do desempenho dos serviços.....</i>	<i>70</i>
<i>Gráfico 18 – Avaliação do desempenho dos serviços: Resultados globais obtidos.....</i>	<i>71</i>
Evolução comparativa: avaliação do desempenho dos serviços.....	71
<i>Tabela 36 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa.....</i>	<i>71</i>
Áreas de Melhoria Identificadas.....	71
<i>Gráfico 20 – Áreas de melhoria identificadas.....</i>	<i>72</i>
8. Análise Comparativa de resultados. Grupo IV: Índice de Satisfação relativo ao Desempenho dos Serviços.....	72

<i>Tabela 37 – Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços – Resultados desagregados por unidade orgânica.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabela 38 – Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação: Desempenho dos Serviços.....</i>	<i>74</i>
Análise do Nível de Concordância dos Clientes para com o Serviço Prestado.....	74
Competência do pessoal do serviço.....	74
Cortesia do pessoal do serviço.....	75
Capacidade para resolução de problemas pelo pessoal do serviço.....	75
Tempo de espera no atendimento.....	75
Capacidade de resposta às necessidades dos clientes.....	76
Satisfação com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo arquivo.....	76
Resultados no fim da visita ao serviço de arquivo.....	76
<i>Tabela 39 – Avaliação do global dos serviços: distribuição percentual.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabela 40 – Avaliação do global dos serviços.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabela 41 – Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo</i>	<i>78</i>
<i>Tabela 42 – Índice de satisfação DGLAB – Avaliação global dos Serviços: Resultados desagregados por unidade orgânica.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o índice de.....</i>	<i>80</i>
<i>satisfação global dos serviços.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabela 44 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Avaliação global dos serviços.....</i>	<i>82</i>
<i>Gráfico 21 – Áreas Prioritárias para melhoria - análise global.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabela 45 – Áreas de melhoria identificadas por prioritárias: Análise comparativa.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabela 46 – Género. Quadro comparativo 2019 /2020.....</i>	<i>84</i>
<i>Gráfico 22 – Sexo.....</i>	<i>84</i>
Idade.....	84
<i>Tabela 47 – Idade.....</i>	<i>85</i>
<i>Gráfico 23 – Idade.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabela 48 – Habilitação académica.....</i>	<i>86</i>
.....	86
<i>Gráfico 24 – Habilitação académica.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabela 49 – Outro tipo de habilitação académica.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabela 50 – Comentários, Críticas e Sugestões.....</i>	<i>99</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 2020.

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, Centro Português de Fotografia e Arquivo Histórico Ultramarino.

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 2020 e 31 de dezembro de 2020.

1.3 Ficha técnica e tratamento dos dados

O universo populacional é composto por cerca de 20.000 utilizadores, sendo a amostra constituída por 439 clientes da DGLAB (Arquivos de âmbito regional, Centro Português de Fotografia e Arquivo Nacional). Para um intervalo de confiança de 95%, 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 4,34 (86,7% na escala de 0 a 100).

Comparativamente aos resultados obtidos em 2019, constata-se um decréscimo no índice de satisfação dos nossos clientes na ordem dos 3,77 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: 4,58 (91,5 %)
- Competência do pessoal: 4,48 (89,6%)
- Flexibilização do pessoal: 4,26 (85,2%)

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 4,30 (86%), com igual valoração se situa o item - O nível de satisfação relativo à capacidade de resposta dos serviços às necessidades do Cliente foi de 4,25 (85,1%).

O grau de satisfação aferido ao nível da celeridade dos tempos de atendimento foi de 4,39 (87,9%).

Na globalidade, no final da sua visita os clientes afirmam terem conseguido obter dos serviços da DGLAB aquilo que procuravam, alcançando uma satisfação de 4,08 (81,6%.)

Relativamente ao ano de 2019, as três variáveis que obtiveram maior decréscimo no índice de satisfação, foram:

- i. Variável E. “Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.” -5,35%
- ii. Variável C. “Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.e. capaz de sugerir vias alternativas para a resolução dos problemas.” -5,12%
- iii. Variável D: “Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.” -4,77%

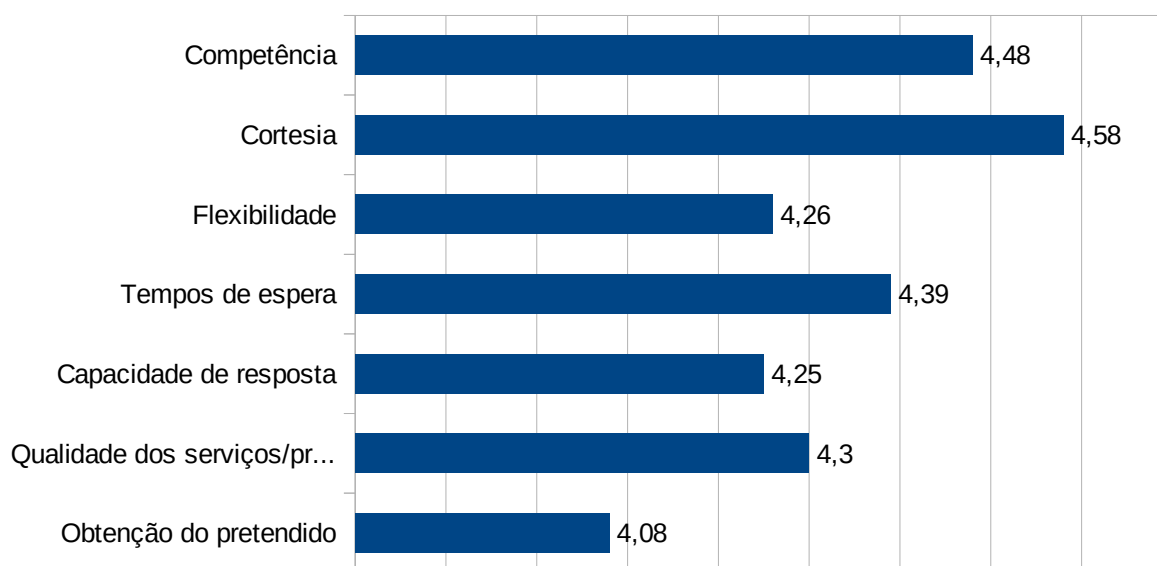


Gráfico 01 – Nível de Satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos Serviços Dependentes da DGLAB e pelo seu pessoal de atendimento

Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo 2019 /2020

Opções de Resposta	2019	2020	Tx. Variação (2019/2020)
A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.	4,63	4,48	-3,24
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.	4,72	4,58	-2,97
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	4,49	4,26	-5,12
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	4,61	3,39	-4,77
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	4,49	4,25	-5,35
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	4,47	4,30	-3,80
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo consegui obter o que necessitava.	4,18	4,08	-2,39
Média	4,51	4,34	3,77

Tabela 01 - Satisfação global. Quadro comparativo

3. Áreas Prioritárias para Melhoria: Análise dos Indicadores Globais

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).

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

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

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 $N=18$ (universo arquivos DGLAB), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optamos por agrupar diversas subamostras da seguinte forma:

$N=6$, com respondentes igual ou superior a 30: ponderar a amostra com o fator 5; $N=6$, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderar a amostra com o fator 3. $N=6$ 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 ≥ 30 , $< 30 \geq 10$ e < 10); somar os resultados de $N1$ a $N18$ 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, Viseu, Bragança, ANTT e Guarda contribuem, percentualmente, com os **valores mais elevados** para o resultado médio de satisfação de 4,34 (86,7% obtido no Grupo V (Avaliação Global dos Serviços). No cômputo dos arquivos que **menos contribuíram** para o resultado médio de satisfação temos CPF, Évora, Castelo Branco, Portalegre, Santarém e AHU.

Nas **posições intermédias** surge o Arquivo Distrital de Viana do Castelo, Setúbal, Aveiro, Faro, Porto e Beja.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
V.Real	4,77	23,85	0,103	10,25
Leiria	4,47	22,35	0,096	9,61
Viseu	4,23	21,15	0,091	9,06
Bragança	4,12	20,60	0,089	8,85
ANTT	4,05	20,25	0,087	8,70
Guarda	4,03	21,15	0,087	8,66
V.Castelo	4,67	14,01	0,060	6,02
Setúbal	4,57	13,71	0,059	5,89
Aveiro	4,53	13,59	0,058	5,84
Faro	4,32	12,96	0,056	5,57
Porto	4,06	12,18	0,052	5,24
Beja	3,45	10,35	0,044	4,45
CPF	4,95	4,95	0,021	2,13
Évora	4,85	4,85	0,021	2,08
C.Branco	4,69	4,69	0,020	2,02
Portalegre	4,67	4,67	0,020	2,01
Santarém	4,19	4,19	0,018	1,80
AHU	4,12	4,12	0,018	1,78

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.

Opções de Resposta	Média da avaliação	Frequência
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	4,39	244
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	4,33	244
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	4,43	236
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	4,21	236
E. O preço do serviço / produto é razoável.	4,00	231
Indique uma área que considere prioritária para ser alvo de melhorias	A - 15,7%, B - 14,9%, C - 20,2%, D - 10,9%.E - 38,3% Ns/Nr - 43,5%	
Questões respondidas		248
Respostas omissas		191

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 (25,7%) corresponde à variável D (dimensão: acessibilidade), que se refere à capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental.

O grau de satisfação desta variável é de 3,76 (75,1%).

6.1.2 Prioridade de intervenção 2

Imediatamente a seguir, relativamente à ordem de prioridade de intervenção equacionada por 25,1% 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 4,08 (81,5%).

6.1.3 Prioridade de intervenção 3

Em terceiro lugar surge a variável E (dimensão: comunicação), que diz respeito à informação de ajuda disponível no(s) site(s), considerada como intervenção prioritária para 24,4% dos respondentes.

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

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 16,2% dos clientes.

O grau de satisfação é de 3,98 (79,7%).

6.1.5 Prioridade de intervenção 5

Em último lugar na ordem de prioridade dos clientes, surge a variável B relativa à precisão dos resultados apresentados pelos instrumentos de pesquisa documental (dimensão: fiabilidade) – considerada prioritária para alvo de melhoria para 8,6% dos clientes.

O grau de satisfação é de 4,04 (80,8%).

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.	4,08 (81,5%)	291
B - Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	4,04 (80,8%)	285
C - O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	3,98 (79,7%)	286
D - O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.	3,76 (75,1%)	288
E - A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	3,63 (72,6%)	283
Indique uma área que considere prioritário para ser alvo de melhoria	A - 25,1%, B - 8,6%, C - 16,2%, D - 25,8%, E - 24,4%	
Questões respondidas		291
Respostas omissas		148

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 35,1%, surge a variável A que se reporta à rapidez na busca da informação – dimensão: capacidade de reação.

O grau de satisfação desta variável é de 3,81 (76,2%).

6.2.2 Prioridade de intervenção 2

Em segundo lugar na ordem de prioridade de intervenção surge a variável D que diz respeito à capacidade auto explicativa dos instrumentos de pesquisa documental – dimensão comunicação, considerada prioritária para alvo de melhoria por 27%

O grau de satisfação desta variável é de 3,31 (66,1%).

6.2.3 Prioridade de intervenção 3

Imediatamente a seguir surge a variável C, considerada prioritária para alvo de melhoria para 21,6% 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 3,84 (76,8%).

6.2.4 Prioridade de intervenção 4

Em último lugar na ordem de prioridade dos clientes aparece a variável B, que se reporta à dimensão fiabilidade – precisão dos instrumentos de pesquisa documental – considerada prioritária para alvo de melhoria por 16,2%.

O grau de satisfação desta variável é de 3,95 (78,9%).

Instrumentos de Pesquisa Documental presenciais

Afirmação	Grau de satisfação	Frequência
A - Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	3,81 (76,2%)	37
B - Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	3,95 (78,9%)	37
C - As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	3,84 (76,8%)	37
D - Os instrumentos de pesquisa documental são auto-explicativos.	3,31 (66,1%)	36
Indique uma área que considere prioritário para ser alvo de melhoria	A - 35,1%, B - 16,2%, C - 21,6%, D - 27%	
<i>Questões respondidas</i>		37
<i>Respostas omissas</i>		402

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 D: Capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental;
2. Variável A: Eficiência na procura da informação;
3. Variável E: Disponibilização de ajuda no site mais completa;
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 A: Rapidez no processo de recuperação de informação através dos instrumentos de pesquisa documental;
2. Variável D: Capacidade auto explicativa dos instrumentos de descrição documental;
3. Variável C: Adequabilidade das formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental;
4. Variável B: Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.

7. Análise do Desempenho dos Serviços

7.1 Prioridade de intervenção de nível 1

Atendendo aos resultados apurados, a **variável E** - “o preço do serviço / produto é razoável”, que se insere na dimensão Custo, surge com nível de intervenção prioritária 1, tendo sido apontado por 38,3% dos respondentes.

O grau de satisfação é de 4 (79,9%).

7.2 Prioridade de intervenção de nível 2

Em segundo lugar, surge a **variável C**, dimensão Acessibilidade, - “o serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação” obtém dos clientes indicação de intervenção de nível 2 (20,2%).

O nível de satisfação dos clientes é, de 4,43 (88,6%).

7.3 Prioridade de intervenção de nível 3

Em terceiro 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 15,7%,.

O nível de satisfação dos clientes é, de 4,39 (87,8%).

7.4 Prioridade de intervenção de nível 4

Em quarto lugar surge a dimensão fiabilidade (cerca de 14,9%), **variável B** - “o serviço / informação foi-me prestado de forma precisa”.

Apresenta um nível de satisfação de 86,6%, com uma média de 4,33.

7.5 Prioridade de intervenção de nível 5

Por último, surge a dimensão Comunicação, **variável D** - “as questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes”. A prioridade situa-se em torno dos 10,9%.

Apresenta um nível de satisfação de 84,2%, com uma média de 4,21.

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

Opções de Resposta	Média da avaliação	Frequência
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	4,39 (87,8%)	244
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	4,33 (86,6%,)	244
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	4,43 (88,6%)	23
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	4,21 (84,2%,)	236
E. O preço do serviço / produto é razoável.	4,00 (79,9%)	231
Indique uma área que considere prioritária para ser alvo de melhorias	A - 15,7%, B - 14,9%, C - 20,2%, D - 10,9%.E - 38,1% Ns/Nr - 43,5%	
Questões respondidas		248
Respostas omissas		191

Tabela 07 – Níveis de concordância – Desempenho dos Serviços

7.6 Recomendações

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

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

APÊNDICE

RELATÓRIO INTEGRAL: INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 2020

INTERAÇÃO COM O ARQUIVO

Modo de Interação

Questionados sobre o tipo de interação utilizada para contatar os serviços da DGLAB, constatamos que 11,4% dos respondentes se dirigiu presencialmente às instalações dos serviços do Arquivo, contrastando com uma percentagem de 88,6% 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	88,6%	389
B) Contacto presencial	11,4%	50
Questões respondidas		439
Respostas omissas		0

Tabela 01 – Experiência mais recente com os serviços do Arquivo

ACESSIBILIDADE AOS ARQUIVOS

Primeiro contacto com os Serviços do Arquivo

No que diz respeito à primeira utilização dos serviços online do Arquivo, verificamos que 66,3% utilizou pela primeira vez os serviços online do arquivo contra 48,1% dos respondentes que se deslocaram fisicamente ao Arquivo pela primeira vez.

Primeiro contacto com os serviços do arquivo.

Opções de Resposta	Serviços online		Serviços presenciais	
	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência
Sim	66,3%	258	48,1%	25
Não	33,7%	131	51,9%	27
Questões respondidas		389	52	
Respostas omissas		50	387	

Tabela 02 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo

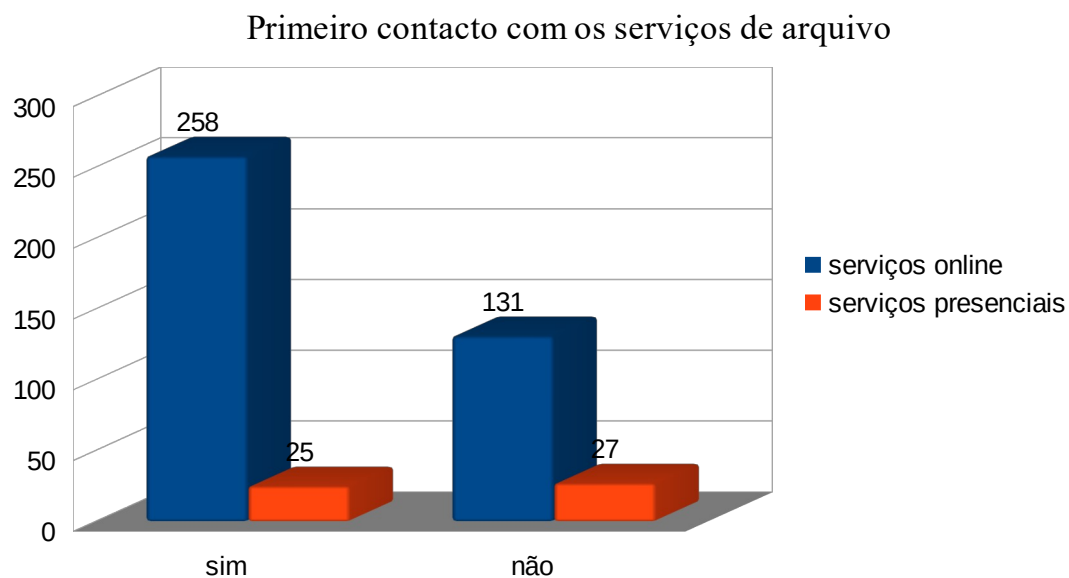


Gráfico 01 – Primeiro contacto com os serviços do arquivo

Frequência de utilização dos Serviços do Arquivo

No que diz respeito à frequência de utilização online dos serviços do Arquivo, 25,9% refere uma utilização pelo menos um vez de 6 em 6 meses sendo que 22,9% indica uma utilização de pelo menos uma vez por semana

Pelo menos com uma cadência de uma vez por mês 21,4% utilizam os serviços, sendo que, 13,7% refere uma utilização pelo menos uma vez por ano.

Pelo menos uma vez de 15 em 15 dias 13 % dos inquiridos utilizam os serviços online.

Do cômputo das respostas há a registar apenas 3,1 % dos respondentes cuja primeira frequência se concretizou na última semana antecedente à resposta ao questionário.

Relativamente aos clientes presenciais constata-se que 34,6% frequentam os serviços do Arquivo pelo menos uma vez por ano, 19,2% pelo menos uma vez de 6 em 6 meses, 15,4% pelo menos uma vez por mês.

Numa cadência de deslocação de 15 em 15 dias, quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana, encontramos 11,5% de clientes. Por último, apenas 7,7% 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. ^a vez na última semana.	3,1%	4	7,7%	2
Quase todos os dias ou pelo menos uma vez por semana.	22,9%	30	11,5%	3
Pelo menos uma vez de 15 em 15 dias.	13%	17	11,5%	3
Pelo menos uma vez por mês.	21,4%	28	15,4%	4
Pelo menos uma vez de 6 em 6 meses.	26%	34	19,2%	5
Pelo menos uma vez por ano.	13,7%	18	34,6%	9
Questões respondidas		131		26
Respostas omissas		308		413

Tabela 03 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo

Frequência na utilização dos serviços de arquivo



Gráfico 02 – Frequência na utilização dos serviços do arquivo

Motivo da Visita aos Serviços

Instados a apresentarem quais os motivos da visita ao site do Arquivo, a grande maioria (66,1%) refere a investigação genealógica como o principal motivo para visitar o site, seguindo razões relacionadas com fins legais (16,2%). Motivos relacionados com investigação histórica apresentam um resultado de 7,7%. Com 2,1% apuramos os fins institucionais como fator motivador. Para fins de trabalho acadêmico 1,5% e de publicação 0,8%

Quanto ao motivo da visita às instalações dos serviços do Arquivo, a grande maioria (31,4%) refere a investigação genealógica como o principal motivo para visitar o site, seguindo razões relacionadas com fins legais (27,5%). Os motivos relacionados com investigação histórica apresentam um resultado de 21,6%. Com 7,8% apuramos os fins institucionais como fator motivador. Para os fins de publicação e trabalho acadêmico ditaram a consulta de 5,9 % dos respondentes.

Qual o motivo da sua visita ao arquivo?

	Visita ao site		Serviços presenciais	
Opções de Resposta	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência
Fins legais	16,2%	63	27,5%	14
Investigação Histórica	7,7%	30	21,6%	11
Investigação Genealógica	66,1%	257	31,4%	16
Trabalho Acadêmico	1,5%	6	5,9%	3
Fins Institucionais	2,1%	8	7,8%	4
Fins Publicação	0,8%	3	5,9%	3
Outro	5,7%	22	0%	0
Questões respondidas		389		51
Respostas omissas		50		388

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 21 respostas com os seguintes conteúdos:

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leira		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 22 2020 03:55 PM	-
2	Sep 09 2020 05:00 PM	pedido de certidão
3	Aug 14 2020 10:56 AM	requer baptismo para fins de nacionalidade
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 12 2020 08:49 PM	copia de certidão casamento
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 11:32 AM	Pesquisa particular
2	Sep 03 2020 12:02 PM	Pedido de fotocópia de escrita de compra e venda
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Castelo Branco		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 16 2020 02:44 PM	Solicitação de certidões de nascimento dos meus avós superior a 100 anos.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 16 2020 01:16 PM	Certidão de batismo, para entrada no pedido de nacionalidade Portuguesa
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Porto		
Número	Data de Resposta	Comentário

1	Sep 11 2020 04:56 PM	SEMPRE QUE NECESSITO SÃO RÁPIDOS E ATENDIMENTO EXCELENTE.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 01 2020 08:32 PM	Cidadania
2	Nov 26 2020 11:01 AM	Retirada de documentos para cidadania
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 02:01 PM	Profissional
2	Sep 08 2020 04:48 PM	Cópia autenticada de uma escritura
3	Sep 03 2020 05:08 PM	Particular
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 02:29 PM	pedido de reprodução de um assento de nascido
2	Oct 20 2020 05:52 PM	Busca de certidão de nascimento
3	Sep 08 2020 04:56 PM	ORFANOLOGICO
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 20 2020 09:50 PM	Necessitava de uma escritura de compra/venda de propriedade
2	Oct 20 2020 06:19 PM	Documento necessário para escritura
3	Sep 03 2020 10:03 AM	Obtenção de cópia de uma escritura de compra de imóvel.
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 02 2020 04:57 PM	pesquisa documento bisavó
Questionário aos Clientes do Arquivo de Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 03 2020 07:09 PM	Requerimento de documento

Tabela 05 – Outros Motivos da visita ao site do Arquivo

Avaliação do Site Institucional

Relativamente à disponibilização imediata dos sites da rede DGLAB aquando da consulta, constata-se que 61,1% refere que Nunca encontrou o site que visitou indisponível, sendo que 25,2% Quase nunca encontrou o site que visitou indisponível. Uma percentagem de 10,7% refere que Algumas vezes encontrou o site indisponível, sendo que ninguém refere que Quase sempre encontrou o site indisponível, por fim, uma reduzida representatividade de 3,1% refere que Sempre que tentou consultar o site, este se apresentava indisponível.

Alguma vez encontrou o site do arquivo indisponível?

Opções de Resposta	Percentagem de Respostas	Frequência
Nunca	61,1%	80
Quase nunca	25,2%	33
Algumas vezes	10,7%	14
Quase sempre	0%	0

Sempre	3,1%	4
Questões respondidas		131
Respostas omissas		308

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 (83,3%) está satisfeito com o nível de qualidade do mesmo - 39,1% de respondentes concordam com a afirmação apresentada e 44,2% concordam inteiramente. Não discordam nem concordam 10% dos respondentes, sendo que 4,6% encontram razões bastantes para discordarem da qualidade dos sítios web da rede DGLAB e 1,8% 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 83,9% (4,20 na escala de Likert de 1 a 5).

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

	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns/Nr	Média da Avaliação
Globalmente, o nível de Qualidade do Site é Muito Bom	7	18	39	152	172	1	4,20
Percentagem de respostas	1,8%	4,6%	10%	39,1%	44,2%	0,3%	
Questões respondidas							389
Respostas omissas							50

Tabela 08 – Avaliação da qualidade do site do arquivo

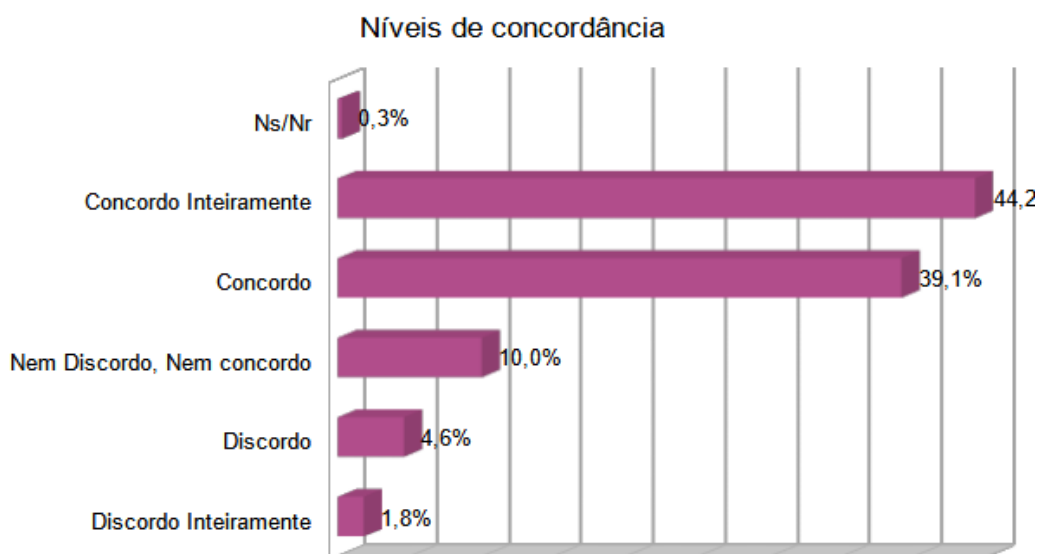


Gráfico 05 – Nível de concordância com a afirmação - Globalmente o nível de qualidade do site é muito bom

INSTRUMENTOS DE PESQUISA DOCUMENTAL

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

Relativamente à utilização dos instrumentos de pesquisa documental disponibilizados pelo Arquivo, (*Tabela 09 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no Arquivo*) constatamos que é aquando da visita presencial aos serviços de Arquivo que os utilizadores procedem a uma utilização mais intensiva dessas ferramentas (60,4%, contra 39,6% que não utilizaram ou não precisaram de utilizar o recurso).

Por outro lado, embora com incidência bastante significativa, 76,6% 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 23,4%.

Utilizou algum dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo?

Opções de Resposta	Serviços online		Serviços presenciais	
	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência
Sim	76,6%	298	60,4%	32
Não	23,4%	91	39,6%	21
Questões respondidas		389		53
Respostas omissas		50		386

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

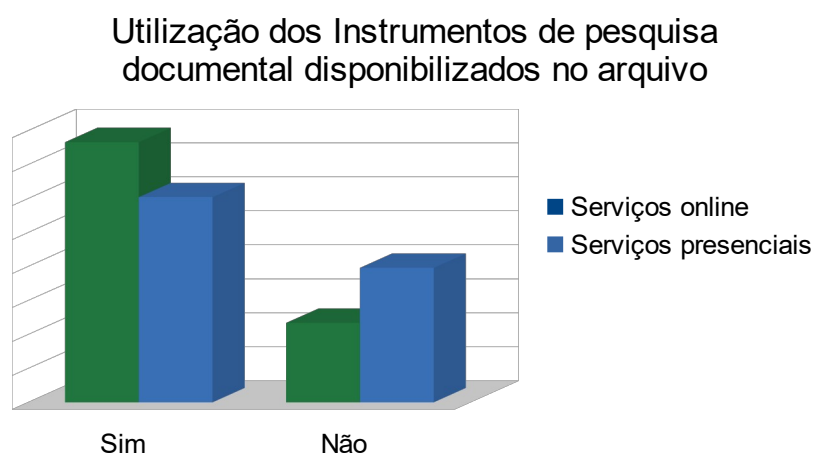


Gráfico 06 – Utilização dos Instrumentos de pesquisa documental disponibilizados no arquivo

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 72,9% de acessos. Note-se que 37,5% dos respondentes que se deslocaram fisicamente ao Arquivo realizaram pesquisa nesses fundos e 76,7% 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 15,6% contra os 10,3% 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 realizada “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 10,8% e 3%. Todos os restantes grupos de Fundos obtêm valores abaixo dos 3%, sendo que 5,1% 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)	76,7%	230	37,5%	12	72,9%	242
Cartórios Notariais	10,3%	31	15,6%	5	10,8%	36
Arquivos dos Tribunais	2,7%	8	6,3%	2	3,0%	10
Arquivos da Administração Central	2,0%	6	3,1%	1	2,1%	7
Arquivos da Administração Descentralizada	0,7%	2	6,3%	2	1,2%	4
Pide / DGS	0,0%	0	9,4%	3	0,9%	3

Chancelarias Régias	0,3%	1	0,0%	0	0,3%	1
Inquisição	1,0%	3	3,1%	1	1,2%	4
Ministério do Reino	0,0%	0	3,1%	1	0,3%	1
Desembargo do Paço	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Coleção Nacional de Fotografia	1,3%	4	0,0%	0	1,2%	4
Coleção António Pedro Vicente	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Conselho Ultramarino	0,7%	2	3,1%	1	0,9%	3
Outro	4,03%	13	12,5%	4	5,1%	17
Questões respondidas		300		32		332
Respostas omissas		139		407		546

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 Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 16 2020 06:59 PM	Governo Civil do Distrito de Viseu
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 10:24 PM	Coleção documental
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 14 2020 02:04 PM	certidão de nascimento
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Porto		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 04:09 PM	Nazis alemão em Portugal
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 03:25 PM	Direcção de urbanização de Viana do Castelo
2	Sep 03 2020 03:08 AM	Governo Civil de Viana do Castelo
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 02 2020 04:44 PM	camara
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 11:05 PM	IAN/TT – Provedoria de Setúbal
2	Nov 25 2020 03:16 PM	Nao lembro
3	Feb 22 2020 09:59 PM	Colegiadas e Cabidos
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 02 2020 09:37 PM	Monástico conventuais
2	Apr 30 2020 05:23 PM	Registo Civil

3	Jan 25 2020 05:55 PM	Fotografias do Ultramar (Moçambique)
---	----------------------	--------------------------------------

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 Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 22 2020 10:33 AM	Registos Paroquiais posteriores a 1911
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 11 2020 05:30 PM	Casa de recolhimento das Oblatas do menino Jesus da Mofreita
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 14 2020 02:44 PM	Fundo António Oliveira Salazar
2	Sep 02 2020 04:33 PM	Mesa da Consciência e Ordens

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

3. Tipo de Acesso aos Instrumentos de Pesquisa

No cômputo geral, 81,2% dos clientes fez a sua investigação com recurso às bases de dados DIGITARQ (CRAV), pese embora cerca de 11,6% ainda ter recorrido a outros instrumentos de pesquisa documental (em papel ou em PDF). Constata-se que 7,3% 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 85,6% desses o fizeram acedendo diretamente às páginas do DIGITARQ (CRAV); 7,1% desses clientes acederam a outro Instrumento de pesquisa documental eletrónico, e 7,4% 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 51,6 % 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 38,7% acedeu ao “Instrumento de pesquisa documental eletrônico: DIGITARQ (CRAV)”. Por fim, “Outro Instrumento de Pesquisa Documental eletrônico” foi consultado por 7,1%.

Selecione o tipo de Instrumento de pesquisa acedidos.

Opções de Resposta	Online		Presencial	
	Percentagem de Respostas	Frequência	Percentagem de Respostas	Frequência
Instrumento de pesquisa documental eletrônico: iDIGITARQ (CRAV).	85,6%	255	38,7%	12
Instrumento de pesquisa documental eletrônico: TT Online.	0,00%	0	0,00%	0
Outro Instrumento de pesquisa documental eletrônico.	7,1%	21	9,7%	3
Outros Instrumentos de pesquisa documental (em papel ou PDF).	7,4%	22	51,6%	16
Questões respondidas		298		31
Respostas omissas		141		408

Tabela 13 – Tipo de instrumentos de pesquisa acedidos

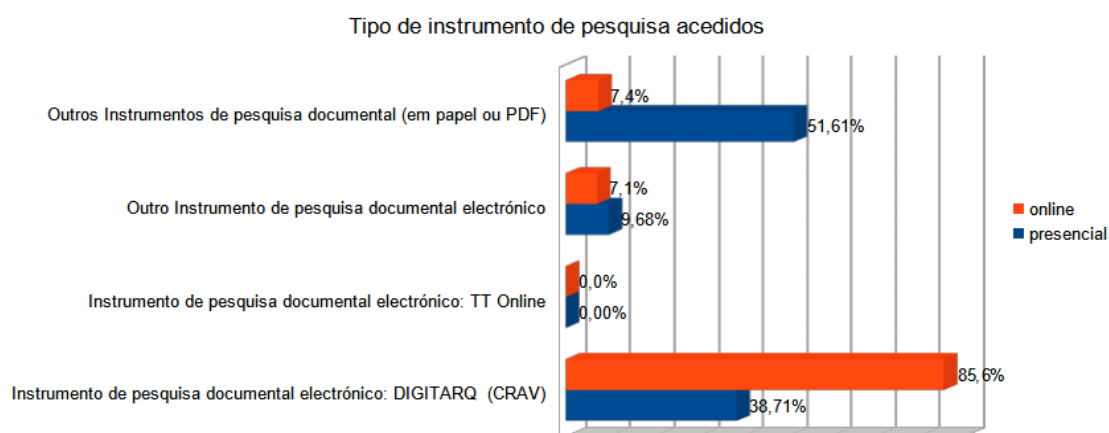


Gráfico 07 – Tipo de instrumento de pesquisa acedidos

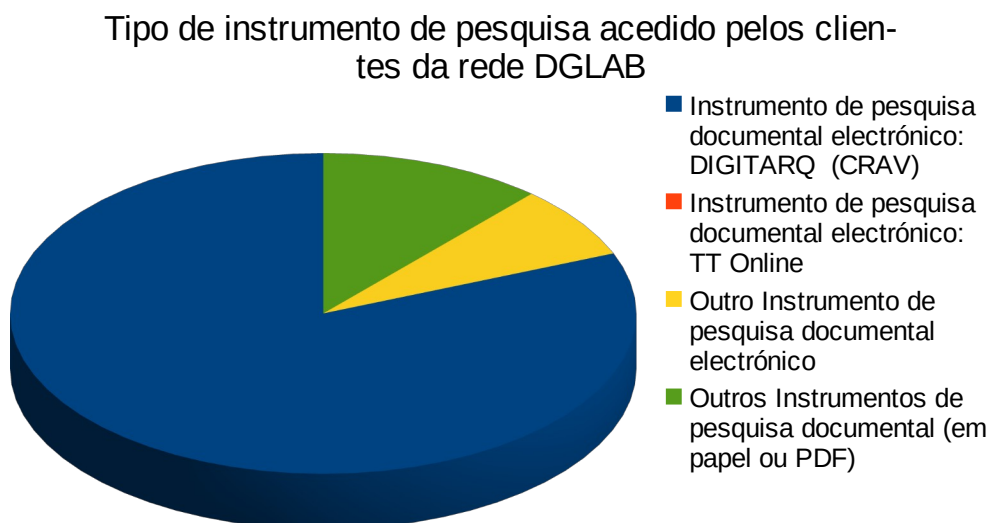


Gráfico 08 – Tipo de Instrumento de pesquisa acedido pelos clientes da rede DGLAB

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 25 2020 12:40 PM	registo de baptismos
2	Feb 26 2020 02:34 PM	Livros Registos Paroquiais
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 03 2020 07:51 PM	PDF
2	Sep 09 2020 04:07 PM	LIVROS DE BAPTISMO
3	Sep 05 2020 01:21 AM	TRANSCRIÇÃO DE CERTIDÃO DE NASCIMENTO ENVIADO PELO CORREIO
4	Sep 03 2020 09:33 PM	Pdf
5	May 26 2020 10:11 PM	??
6	Mar 28 2020 08:12 AM	nascimentos
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 16 2020 09:00 PM	Pedido de Reprodução
2	Sep 02 2020 09:29 PM	Registo de baptismo
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Castelo Branco		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 01:04 PM	Só o indicado
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora		
Número	Data de Resposta	Comentário

1	Nov 25 2020 03:10 PM	Catálogo
2	Sep 03 2020 09:23 AM	Certidão de nascimento
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 07:37 PM	Certidão de nascimento
2	Nov 25 2020 12:05 PM	Arquivo da JAE - Faro
3	Oct 27 2020 10:11 AM	Arquivo do Governo Civil
4	Sep 03 2020 05:09 PM	testamentos
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leira		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 11:49 AM	Escritura Pública
2	Nov 24 2020 06:54 PM	Fotografias históricas
3	Sep 22 2020 10:37 AM	Registos Paroquiais em falta on-line anteriores a 1911
4	Aug 01 2020 12:33 AM	Processo de inventário orfanológico
5	Feb 18 2020 01:30 PM	Registos Paroquiais
6	Jan 17 2020 07:32 PM	Nenhum
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 03 2020 05:19 PM	Papel
2	Sep 02 2020 04:44 PM	licenças
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 13 2020 05:38 AM	papel
2	Sep 02 2020 04:44 PM	certidao de nascimento
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 16 2020 11:36 AM	on-line
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 02:02 PM	Desconheço
2	Sep 23 2020 04:43 PM	Livros de averbamentos de escrituras
3	Sep 13 2020 10:56 PM	PDF
4	Sep 08 2020 08:32 PM	LIVRO DE REGISTROS
5	Sep 02 2020 05:46 PM	Credencial sobre Herança (partilhas)
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional da Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 01:08 PM	.
2	Aug 21 2020 01:48 AM	Eletrónico
3	May 15 2020 02:59 AM	não lembro
4	Feb 05 2020 04:31 PM	AOC
5	Jan 10 2020 11:49 AM	Pesquisa no Arquivo Nacional do Tombo

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

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

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Beja		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jun 06 2020 04:36 PM	DESCONHEÇO

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
	Dec 01 2020 08:34 PM	Certidão de assento em papel
	Sep 07 2020 11:35 AM	Microfilmes
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Castelo Branco		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 22 2020 07:26 PM	Registos de nascimento/baptismo
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 24 2020 02:37 PM	O que está disponível na página.
2	Oct 17 2020 03:28 PM	Disponível no site.
3	Oct 07 2020 05:51 PM	Do site
4	Sep 26 2020 03:27 PM	O que está disponível no sítio do Arquivo de Vila Real.
5	Sep 26 2020 03:21 PM	Base de dados disponível no site.
6	Sep 08 2020 04:46 PM	Tombo.pt
7	Aug 15 2020 03:11 PM	O que está disponível no sítio do Arquivo de Vila Real
8	May 09 2020 08:41 PM	Página do Arquivo
9	Apr 25 2020 05:09 PM	Base de dados disponível no site.
10	Apr 01 2020 04:40 PM	Site do ADVR
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 02 2020 04:39 PM	Assento de baptismo
2	Aug 14 2020 10:56 AM	Crc
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 26 2020 11:01 PM	não recorde
2	Nov 25 2020 02:12 PM	http://www.infogestnet.com/
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 02 2020 04:37 PM	na
2	Jul 09 2020 09:37 PM	...
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 03:17 PM	Nao lembro
2	Sep 03 2020 01:54 AM	Site Tombo.pt
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 02 2020 07:00 PM	S
Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 12 2020 10:03 AM	tiff

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”, 36,4% dos respondentes que utilizaram preferencialmente o acesso online concordam inteiramente e 46,1% concordam com a afirmação apresentada. Não discordam, nem concordam com esta afirmação ou discordam inteiramente 7,9%, A média na avaliação de satisfação desta variável é de 4,08 (81,5%), a média de avaliação *mais alta* no conjunto das afirmações apresentadas.

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

Os Instrumentos de pesquisa documental são precisos para 37,1% dos clientes online, sendo que 8,5% concordam com a afirmação feita. Cerca de 13,4% não concordam nem discordam. Discordam desta afirmação 7,2% e discordam inteiramente 1,7%. A média no rating de satisfação desta variável é de 4,04 (80,8%).

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 36,1% concordam inteiramente, sendo que 38,1% concordam. Não discordam nem concordam 12,7% e discordam 8,9%. Discordam inteiramente 2,4%. Não sabem ou não respondem à questão 1,7% dos respondentes. A média na avaliação de satisfação desta variável é de 3,98 (79,7%).

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, 28,7% concordam inteiramente, sendo que 37% concordam com a afirmação proposta. Não concordam nem discordam 18,7%. Discordam 11,4% e discordam inteiramente 11%. Dos respondentes 0,4% não sabem ou não responderam à questão. A média no rating de satisfação desta variável é de 3,76 (72,6%).

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

Quanto ao recurso relativo à ajuda disponível no site, 24,4% concordam inteiramente com a afirmação prestada e uma elevada percentagem de respondentes, cerca de 32,7% concordam. Por outro lado, não discordam nem concordam 22,7%. Discordam 14,8% e discordam inteiramente 2,8%. Esta questão não foi tida em consideração por 2,8% dos respondentes. A média na avaliação de satisfação desta variável é de 3,63 (72,6%), 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 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.	5	23	23	134	106	0	4,08
B. Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	5	21	39	112	108	6	4,04
C. O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	7	26	37	111	105	5	3,98
D. O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.	11	33	54	107	83	1	3,76
E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	8	43	66	95	71	8	3,63
Questões respondidas							291
Respostas omissas							148

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: 37,1% considera o nível de qualidade muito bom; a grande maioria dos respondentes considera bom (44%); 13,8% considera o Instrumento de pesquisa documental nem bom nem mau; para 4,1% a qualidade é má e, por fim, para 1%, 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 4,12 (82,4%).

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

	Muito Mau	Mau	Nem Mau, nem Bom	Bom	Muito Bom	Média
Nível de Qualidade	3	12	40	128	108	4,12
Percentagem de respostas	1%	4,1%	13,8%	44%	37,1%	82,4%
<i>Questões respondidas</i>						291
<i>Respostas omissas</i>						148

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

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

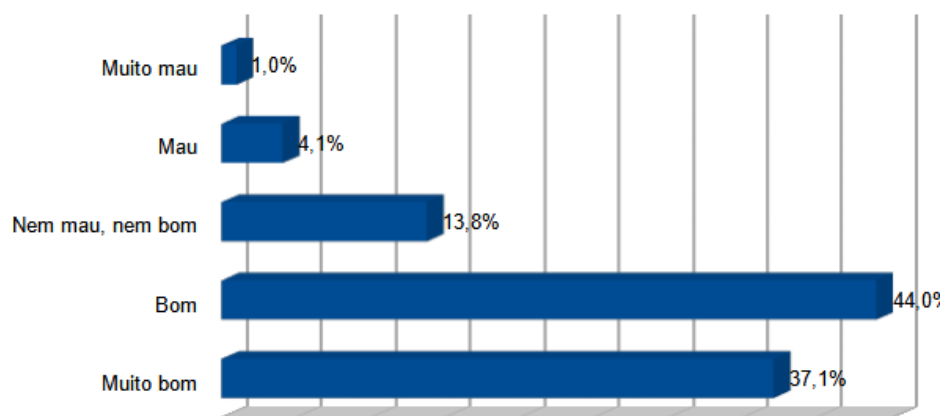


Gráfico 09 –

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 27% dos clientes presenciais concordam inteiramente com a afirmação proposta. 46% concorda. Não discorda nem concorda 10,8%. Cerca de 13,5% discorda, e discordam inteiramente 2,7% dos respondentes. No cômputo geral, a variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 3,81 (76,2%).

4.3.2B Os instrumentos de pesquisa documental são precisos

Os instrumentos de pesquisa documental são precisos para 35,1% que concordam inteiramente com a afirmação, sendo que também concordam 40,5%. Não obstante 10,8% dos clientes presenciais não concordam nem discordam, 10,8% discordam e 2,7% discordam inteiramente. Não sabem ou não querem responder 0,8%. Esta variável obtém uma média de satisfação de 3,95% (78,9%). No conjunto de afirmações apresentadas constitui a média de avaliação mais elevada.

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 27%, dos clientes presenciais concordam inteiramente, sendo que 43,2% concordam. Não concordam nem discordam 18,9%. Discordam 8,1% e discordam em absoluto apenas 2,7%. No cômputo geral, a variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 3,84 (76,8%).

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 3,31 (66,1%), a variável com uma média de satisfação mais baixa. Não obstante 13,5% concorda inteiramente com a afirmação sendo que 32,4% concordam. Não discordam nem concordam 29,7%. Discordam 13,5% e discordam inteiramente 8,1%. A variável obtém uma média de satisfação na ordem dos 3,31 (66,1%).

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

Opções de Resposta	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns/Nr	Média de Avaliação
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	1	5	4	17	10	10	3,81
B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	1	4	4	15	15	13	3,95
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	1	3	7	16	16	10	3,84
D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.	3	5	11	12	12	5	3,31
Questões respondidas							57
Respostas omissas							402

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 27% dos clientes presenciais com acesso aos instrumentos “in loco” avalia o item como Muito bom, sendo que 51,4% refere que o nível de qualidade é

bom. Considera como nem bom nem mau cerca de 13,5%, 5,4% aponta como mau e apenas 2,7% afirma que a qualidade é muito má.

A avaliação de qualidade deste item aferido pelos clientes presenciais obteve uma valoração de 3,95 (78,9%), consideravelmente superior à avaliação produzida pelos clientes online sobre o mesmo item, i.e. 4,12 (82,4%).

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

	Muito Mau	Mau	Nem Mau, nem Bom	Bom	Muito Bom	Média de avaliação
Nível de Qualidade	1	2	5	19	10	3,95
Percentagem de respostas	2,7%	5,4%	13,5%	51,4%	27%	78,9%
Questões respondidas						37
Respostas omissas						402

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

Tendo em consideração a sua experiência com o Instrumento de Pesquisa Documental, como avaliar a sua qualidade?

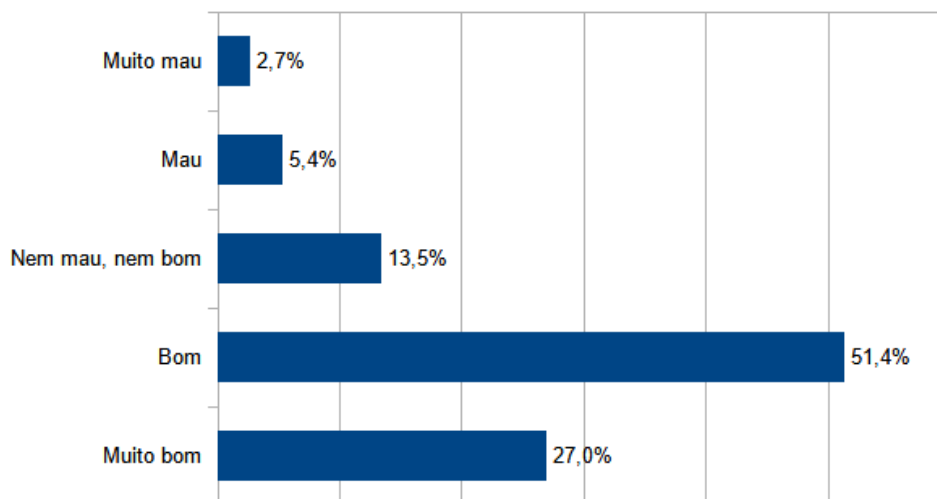


Gráfico 10 – Avaliação do nível de qualidade do instrumento de pesquisa documental presenciais

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 a área D o “Instrumento de pesquisa documental é intuitivo” com 25,8%, seguidamente a área A “O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação” com 25,1%. Para 24,4% “A informação de ajuda disponível no site é suficiente” (área E)

Cerca de 16,2% considera que o “O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação” (área C) Por fim, 8,6% considera que os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos (área B).

Níveis de concordância - instrumentos de pesquisa documental online

Afirmação	Percentagem de respostas	Frequência
A - O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.	25,1%	73
B - Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	8,6%	25
C - O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	16,2%	47
D - O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.	25,8%	75
E - A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	24,4%	71
Questões respondidas		291
Respostas omissas		148

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

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

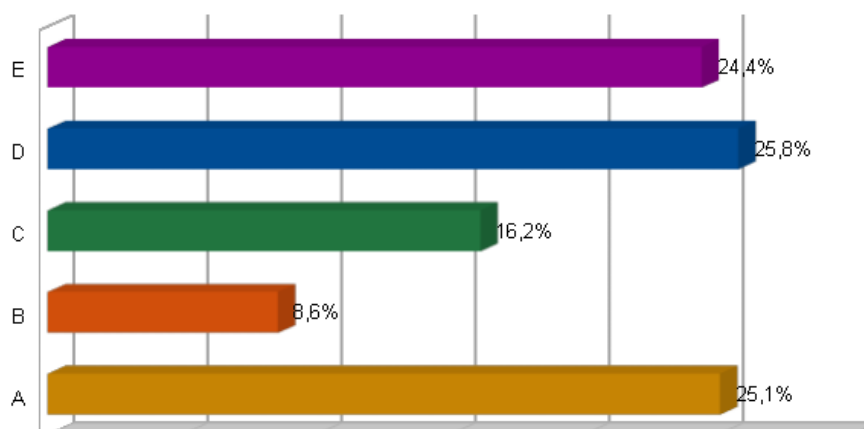


Gráfico 11 – Áreas de melhoria identificadas: Instrumentos de pesquisa documental online

Instrumentos de pesquisa documental presenciais

O inquérito revelou que 35,1% dos respondentes com experiência “in loco” considera como alvo prioritário de melhoria o item A, ou seja os aspetos ligados à rapidez na busca da informação. Para 27% indiciam o desejo de uma maior capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental. 21,6% aponta o item C a adequação no acesso aos instrumentos de pesquisa documental é também uma área a rever. Por último, os aspetos ligados à precisão os instrumentos de pesquisa documental, com 16,2%.

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.	35,1%	13
B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	16,2%	6
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	21,6%	8
D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.	27%	10
Questões respondidas		37
Respostas omissas		402

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

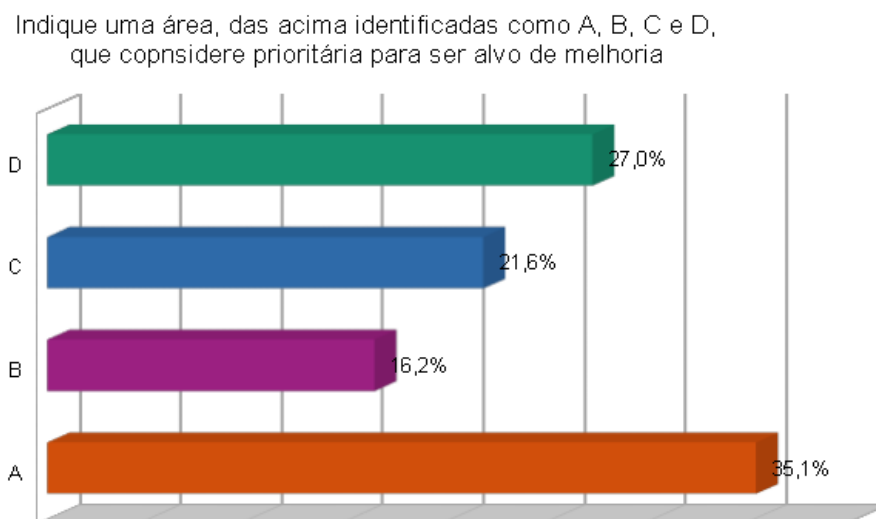


Gráfico 12 – Áreas de melhoria identificadas; Instrumentos de pesquisa documental presenciais

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

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

Em termos globais, o nível médio de satisfação dos clientes DGLAB para com os Instrumentos de Pesquisa Documental é de 3,82 (76,3%), sendo que os utilizadores que se deslocam presencialmente aos arquivos e interagem diretamente com os mesmos manifestam um índice médio de satisfação mais baixo 3,73 – 74,5% na escala de 0 a

¹ Assim, numa amostra de dados N=18 (universo arquivos DGLAB), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optamos por agrupar diversas subamostras da seguinte forma: N=6, com respondentes igual ou superior a 30: ponderar a amostra com o fator 5; N=6, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderar a amostra com o fator 3. N=6 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 =>30, < 30 >10 e < 10); somar os resultados de N1 a N18 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.

100 – do que aqueles outros que interagiram com ferramentas afim por via eletrónica 3,90 (77,9% na escala de 0 a 100).

5.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais

Interessa também aferir quais os arquivos que, individualmente, melhores índices de satisfação apresentam no 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 2019, obteve uma valoração média de 3,92 (78,4 %) contra 3,73 (74,5%) em 2020, o que representa uma diminuição de -4,85 pontos percentuais.

O Arquivo Distrital de Évora e de Aveiro ocupam a melhor valoração de entre as 18 unidades orgânicas da DGLAB.

	A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.		B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.		C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.		D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.		
Arquivos	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média
Évora	5,00	2	5,00	2	5,00	2	4,50	2	4,88
Aveiro	4,50	2	4,50	2	4,50	2	4,50	2	4,50
ANTT	4,20	5	4,20	5	4,00	5	3,80	5	4,05
V.Castelo	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00
C.Branco	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00
Leiria	4,20	5	4,20	5	4,00	5	3,25	4	3,91
Guarda	4,00	2	4,00	2	3,50	2	4,00	2	3,88
Viseu	4,00	5	3,60	5	4,00	5	3,20	5	3,70
V.Real	4,00	2	4,50	2	3,00	2	3,00	2	3,63
Bragança	3,33	6	4,00	6	4,00	4	3,17	6	3,63
Faro	2,50	4	2,75	4	3,25	4	1,75	4	2,56
Setúbal	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Santarém	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Porto	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Portalegre	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CPF	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Beja	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

AHU	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
-----	------	---	------	---	------	---	------	---	------

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, Leiria, Guarda e Viseu, contribuem, percentualmente, com os valores mais elevados para o resultado médio de satisfação de 3,92 no que se refere à qualidade dos Instrumentos de Pesquisa Documentais Presenciais.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
ANTT	4,05	20,25	0,130	12,98
Leiria	3,91	19,55	0,125	12,53
Guarda	3,88	19,40	0,124	12,43
Viseu	3,70	18,50	0,119	11,85
V.Real	3,63	18,15	0,116	11,63
Bragança	3,63	18,15	0,116	11,63
Aveiro	4,50	13,50	0,087	8,65
V.Castelo	4,00	12,00	0,077	7,69
Faro	2,56	7,68	0,049	4,92
Évora	4,88	4,88	0,031	3,13
C.Branco	4,00	4,00	0,026	2,56
Beja	0,00	0,00	0,000	0,00
Porto	0,00	0,00	0,000	0,00
Setúbal	0,00	0,00	0,000	0,00
CPF	0,00	0,00	0,000	0,00
AHU	0,00	0,00	0,000	0,00
Portalegre	0,00	0,00	0,000	0,00
Santarém	0,00	0,00	0,000	0,00

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

5.3 Instrumentos de pesquisa documental online

Tal como foi referido anteriormente, no ponto 9, o nível médio de satisfação dos clientes para com os Instrumentos de Pesquisa Documentais online situa-se na ordem dos 3,90 (77,9% 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
CPF	4,67	3	4,67	3	4,33	3	5,00	3	4,33	3	4,60
V.Real	4,48	29	4,24	29	4,45	29	4,07	29	4,00	28	4,25
Leiria	4,35	31	4,35	31	4,40	30	4,10	21	3,83	29	4,21
Évora	4,20	5	4,20	5	4,20	5	3,80	5	3,80	5	4,04
Aveiro	4,24	25	4,20	25	4,00	25	3,71	24	3,88	25	4,01
Portalegre	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00
Setúbal	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00
Santarém	4,00	6	4,00	6	3,67	6	4,17	6	3,67	6	3,90
Porto	3,90	10	3,89	9	3,90	10	3,80	10	3,60	10	3,82
Guarda	3,90	29	4,04	284,	3,75	28	3,81	27	3,59	27	3,82
Viseu	3,92	39	3,97	37	3,76	37	3,62	39	3,75	36	3,80
ANTT	3,89	36	4,00	35	3,89	35	3,64	36	3,56	36	3,80
Faro	4,00	12	3,83	12	4,17	12	3,75	12	3,17	12	3,78
V.Castelo	4,11	19	3,84	19	3,84	19	3,53	19	3,53	19	3,77
Bragança	4,08	24	3,75	24	3,75	24	3,67	24	3,46	24	3,74
Beja	3,25	8	3,71	7	3,50	8	3,13	8	3,00	24	3,32
AHU	3,50	2	3,50	2	3,50	2	2,50	2	3,00	2	3,20
C.Branco	3,33	3	3,67	3	3,33	3	3,00	3	2,67	3	3,20

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 3,90, são os Arquivos de Vila Real, Leiria, ANTT e Évora.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
V.Real	4,25	21,25	0,102	10,16
Leiria	4,21	21,05	0,101	10,07

Guarda	3,82	19,10	0,091	9,13
ANTT	3,80	13,00	0,091	9,08
Viseu	3,80	19,00	0,091	9,08
Bragança	3,74	18,70	0,089	8,94
Aveiro	4,01	12,03	0,058	5,75
Setúbal	4,00	12,00	0,057	5,74
Porto	3,82	11,46	0,055	5,48
Faro	3,78	11,34	0,054	5,42
V.Castelo	3,77	11,31	0,054	5,41
Beja	3,32	9,96	0,048	4,76
CPF	4,60	4,60	0,022	2,20
Évora	4,04	4,04	0,019	1,93
Portalegre	4,00	4,00	0,019	1,91
Santarém	3,90	3,90	0,019	1,86
AHU	3,20	3,20	0,015	1,53
C.Branco	3,20	3,20	0,015	1,53

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

I. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Prestação de outro tipo de Serviço / Informação

Do total de respondentes 56,5% afirma ter solicitado a prestação de um serviço/informação, contra 43,5% que não solicitaram qualquer informação adicional.

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

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Sim	56,5%	248
Não	43,5%	191
Questões respondidas		439
Respostas omissas		0

Tabela 26 – Prestação de outro tipo de serviço / informação

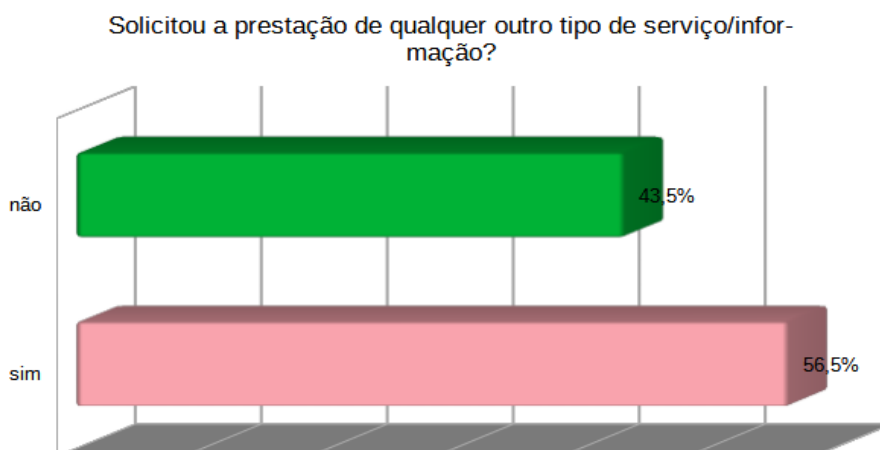


Gráfico 13 – Prestação de outro tipo de serviço / informação

Identificação de outro Serviço / Informação solicitado

Os pedidos para “reprodução de documentos a efetuar pelo Arquivo” representam 56,6%, e 18,5% de “pedidos de pesquisa a efetuar pelo Arquivo”. Para “requisição para consulta de documentos” temos cerca de 11,7%, e 11,5% correspondem a “Outro/Pedidos múltiplos”. Com uma representatividade de apenas 1,6% temos os pedidos para a “reserva de documentos para consulta no Arquivo”.

Que outro serviço / informação solicitou?

Opções de Resposta	Porcentagem Respostas	Frequência
Requisição para consulta de documentos	11,7%	29
Reserva de documentos para consulta no Arquivo	1,6%	4
Reprodução de documentos a efetuar pelo Arquivo	56,6%	141
Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo	18,5%	46
Outro / Pedidos múltiplos	11,5%	29
Questões respondidas		249
Respostas omissas		190

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

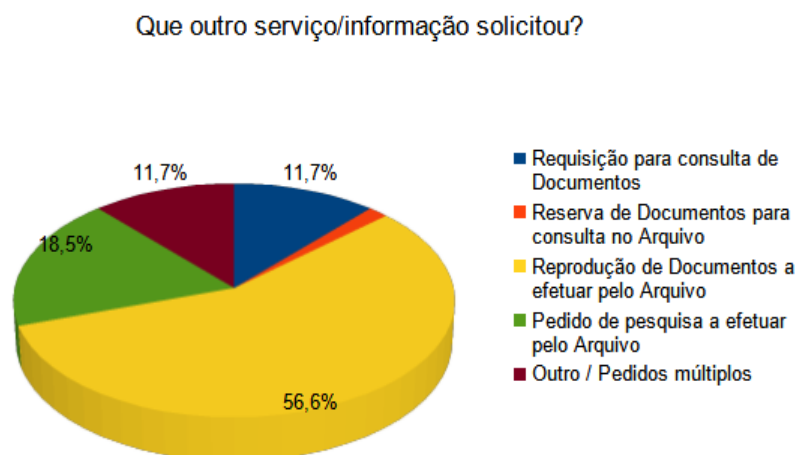


Gráfico 14 – Identificação da natureza de outro serviço / informação solicitado

Quanto aos pedidos apresentados 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	Sep 03 2020 07:31 PM	Pedido de certidão de nascimento
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 05 2020 01:25 AM	Pesquisa e reproducao de certidao de nascimento e envio pelo correio
2	Sep 03 2020 02:11 PM	Pedi informações sobre declaração de nome, pois há divergências no meu nome e meu filho não consegue a dupla cidadania. Não recebi qualquer resposta, há mais de 15 dias. Considero isso uma falta de respeito, educação por parte das pessoas que gerem esse departamento. Há possibilidades de alguém me dar resposta, como devo agir?
3	Jan 24 2020 04:16 PM	Consulta e reprodução a consultar pelo arquivo
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Porto		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 04:14 PM	Visitas , ajude de busca , photo's ,

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 03:09 PM	Esclarecimento sobre conteúdo do documento para avaliar da necessidade de cópia da sua totalidade ou parcial
2	Nov 25 2020 11:33 AM	Situação do pedido
3	Sep 03 2020 12:05 PM	Uma vez wue foi a primeira vez que fiz um pedido online solicitei a ajuda da funcionária que me ajudou de uma forma e exemplar
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 11 2020 11:17 AM	Pedidos de Pesquisa, Pedidos de Reprodução e Reserva de espaço para consulta no Arquivo
2	Nov 09 2020 08:44 AM	pesquisa, reprodução, orientação
3	Sep 09 2020 07:11 PM	
3	Sep 09 2020 05:01 PM	PEDIDO DE CERTIDÃO DE NASCIMENTO
4	Sep 08 2020 06:34 PM	n
5	Sep 03 2020 12:36 PM	Investigação, e emissão do Registro de Nascimento.
6	Sep 03 2020 12:36 PM	Espécies de reprodução e validade legal
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 20 2020 05:55 PM	Informação sobre obtenção de certidão de baptismo por ser insuficiente a que consta do site
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Feb 22 2020 11:33 AM	Serviço Histórico
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 01 2020 02:39 PM	informaram que o pedido não constava (assento obito 1900) e que tinha que remeter um email para a conservatoria do registo civil de vila nova de paiva. até à data (já passou meses) nada
2	Oct 20 2020 07:44 PM	Pedido de informação referente ao envio dos documentos
3	Oct 20 2020 06:34 PM	certidão
4	Sep 23 2020 04:45 PM	consulta de vários documentos
5	Sep 14 2020 06:28 PM	Pedido múltiplo
6	Sep 03 2020 04:52 AM	Pesquisa de Procurações existente em Pasta só de Procurações que sei existirem em Arquivo.
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 11:07 PM	Conservação e restauro
2	Sep 09 2020 08:05 PM	Certificação analógica de um inventário orfanológico de 1952
3	Sep 04 2020 12:44 PM	esclarecimento
4	Sep 02 2020 04:53 PM	Reprodução online
5	Feb 24 2020 01:11 AM	Apoio na pesquisa
6	Feb 05 2020 04:34 PM	Pedidos Múltiplos

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

Obtenção do Serviço / Informação requeridos

Globalmente, a obtenção do serviço/informação foi conseguida por 76,6% dos inquiridos, sendo que, 13,7% não conseguiram de todo obter o serviço/informação que pretendiam e 9,7% conseguiu obter apenas *em parte* a informação que pretendia.

Conseguiu obter o serviço / informação que solicitou?

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Sim	76,6%	190
Não	13,7%	34
Apenas em parte	9,7%	24
Questões respondidas		248
Respostas omissas		191

Tabela 29 – Obtenção do serviço / informação requeridos

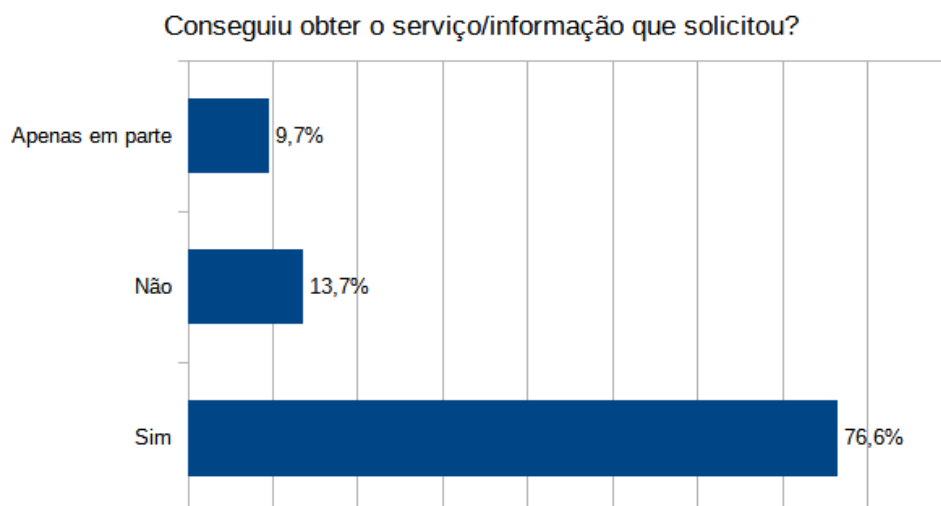


Gráfico 15 – Obtenção do serviço / informação requeridos

Análise específica do desempenho dos serviços por área de atividade

Para melhor e mais completa explicação dos valores obtidos na Tabela n.º 29 acima representada e mais clara compreensão dos valores apurados relativamente a cada um dos serviços, procedemos ao cruzamento das variáveis constantes da questão “Que outro serviço / informação solicitou?” com as variáveis constantes das questões a seguir 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 56,6% dos respondentes que assinalaram a variável “Reprodução de documentos a efetuar pelo arquivo”, 60,5% obtiveram resposta favorável e 41,2% não obtiveram resposta favorável, e 50% referiu que recebeu apenas em parte.

Quanto ao “Pedido de Pesquisa a efetuar pelo Arquivo” (18,5%), 14,2% obtiveram resposta favorável, 32,4% não obtiveram resposta favorável e 33,3% referem que a sua pretensão foi satisfeita apenas em parte.

Relativamente à componente de serviço “Requisição para consulta de Documentos” (11,7%) 11,6% afirmam ter conseguido o pretendido, 17,6% não obtiveram resposta favorável, sendo que a maior parte dos respondentes afirma ter recebido apenas em parte (4,2%).

Dos 11,7% inquiridos que centraram as suas respostas na componente de serviço / informação “Outro / Pedidos múltiplos”, 11,6% afirmam terem conseguido obter o pretendido; 8,8% referem não terem conseguido obter o serviço / informação e 12,5% afirmam terem conseguido obter “apenas em parte”.

Por último a componente de serviço / informação “Reserva de documentos para consulta no Arquivo” dos 1,6% que responderam à questão, 2,4% afirmam ter conseguido o que pretendiam.

	<u>Requisição para consulta de Documentos</u>	<u>Reserva de Documentos para consulta no</u>	<u>Reprodução de Documentos a efetuar pelo</u>	<u>Pedido de pesquisa a efetuar pelo</u>	<u>Outro / Pedidos múltiplos</u>	<u>Total de respostas</u>
-						

		Arquivo	Arquivo	Arquivo		
Sim	11,6%	2,1%	60,5%	14,2%	11,6%	76,6%
	22	4	115	27	22	190
Não	17,6%	0,0%	41,5%	32,4%	8,8%	13,7%
	6	0	14	11	3	34
Apenas em parte	4,2%	0,0%	50%	33,3%	12,5%	9,7%
	1	0	12	8	3	24
Total de respostas	29	4	141	46	28	248

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

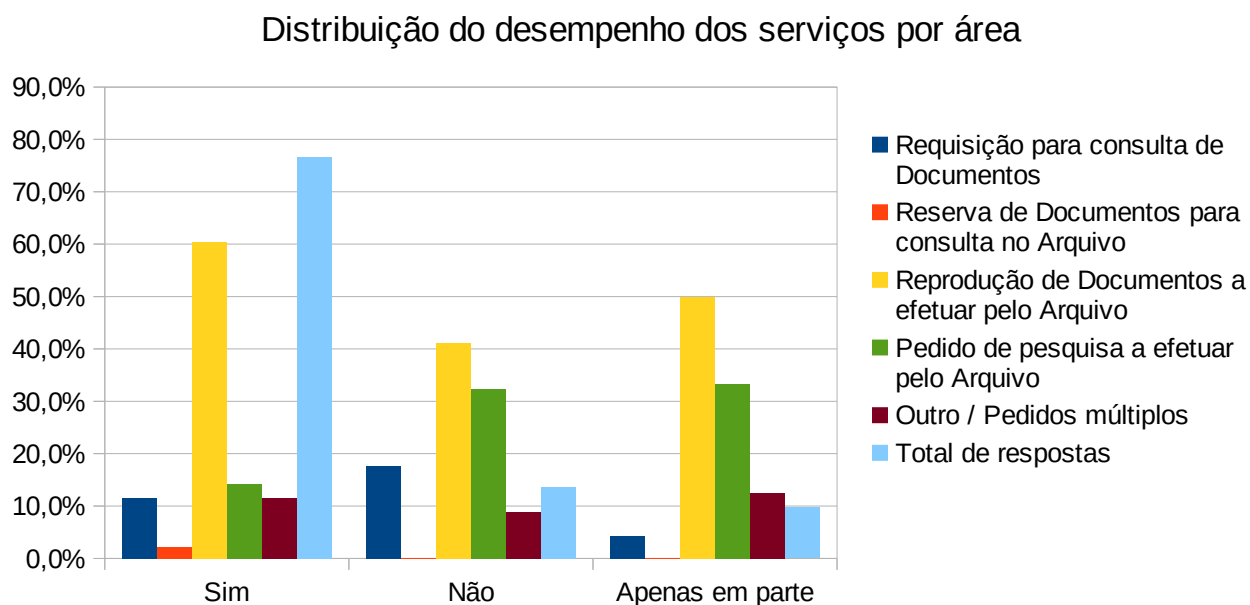


Gráfico 16 – Distribuição do desempenho dos serviços por área de atividade

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	Sep 03 2020 03:19 PM	Não efetivei o pedido por considerar demasiado oneroso.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Beja		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Jul 06 2020 05:37 PM	O maior problema do Arquivo Distrital de Beja na consulta de registos paroquiais on-line é o elevado numero de imagens que não abrem coisa que não se passa nos outros arquivosjá expus a situação varias vezes nunca me foi dada uma explicação plausível: apenas me disseram que os livros iam ser substituídos e até hoje o problema persiste O QUE SE PASSA AFINAL COM O SERVIÇO INFORMATICO OU DE DIGITALIZAÇÃO??
2	Jun 06 2020 04:51 PM	Não foi prestado o serviço solicitado, uma ação inclusivé grosseira, por parte da responsável da instituição, o que contrariou o disposto legal. Os serviços servem o publico. Não são o prolongamento da casa dos seus responsáveis nem o acervo lhes pertence.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 06 2020 06:09 PM	O pagamento com o cartão de crédito sempre acusava erro, não tendo nenhum meio de comunicação para dirimi-lo.
2	Nov 25 2020 01:13 PM	No registo paroquial (1879) consta nome, por exemplo, com 2 n (Anna) e na transcrição para registo civil (1959) consta com 1 n (Ana). Isso pode acarretar em impedimento no processo de naturalização. Arquivo não corrige, o que fazer?
3	Sep 22 2020 07:37 PM	Não sei, porque enviei um mail em 2018 e nunca obtive uma resposta ao meu pedido.
4	Sep 07 2020 11:39 AM	Talvez porque a funcionária não quis ter trabalho.
5	Sep 03 2020 09:36 PM	Nao consigo certidão de nascimento de portuguesa nascida e registrada em Luanda
6	Sep 03 2020 02:15 PM	Não sei qual a razão , não me deram resposta alguma , mandei e-mail , mas não responderam nada.
7	Feb 20 2020 03:36 PM	Falta de informações precisas sobre as pessoas procuradas
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 05:28 PM	SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTO PARA FINS DE RECONHECIMENTO DE CIDADANIA PORTUGUESA
2	Oct 22 2020 02:47 PM	Acredito que seja pelo pedido ter sido feito recente (+- 30 dias)
3	Sep 15 2020 01:57 AM	Apesar de saber a data e local exato para a pesquisa ela não foi localizada.
4	Sep 11 2020 05:32 PM	Tinham solicitado os elementos a consultar, mas não tinha sido notificado pela plataforma e não sabia. Após isso o que previamente me tinham indicado que era armazenado no arquivo, afinal estava na Biblioteca.
5	Sep 08 2020 06:54 PM	Foi rápido a responder, não encontrou o que eu precisava mas certamente o erro de definição do que eu queria fosse meu.
6	Sep 03 2020 06:55 PM	Não tive ainda resposta.
7	Sep 03 2020 02:03 PM	Solicitei reprodução em papel de assentos de baptismo, mas não me foram dados por motivos desconhecidos.
8	Sep 03 2020 12:13 PM	Me foi solicitada a data exata de nascimento, que não possuía. Assim, necessitava de uma busca ampla por 5 anos, que não foi realizada.
9	Sep 02 2020 05:13 PM	Não foi encontrado no arquivo o documento que procurava
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 07:39 PM	O registo não foi encontrado na base de dados.
2	Nov 25 2020 11:40AM	por ainda estar dentro do prazo dos 30 dias
3	Sep 02 2020 09:39 PM	Paguei e ainda não recebi a documentação há mais de um mês.
4	Apr 30 2020 05:26 PM	Porque devido ao teletrabalho, os serviços demoram muito mais tempo a
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 27 2020 04:22 PM	No primeiro pedido que fiz, pagiei 3 vezes o valor. O valor original era de €1,50 e acabei pagando €4,50. No segundo pedido, o site recusou o meu pagamento, com o cartão de crédito, é estou aguardando a 3 dias úteis que me dêem a possibilidade de compensação dos valores que paguei a maior ou coloquem novamente o pedido em linha para que possa efetuar o pagamento. Hj, 27/10/2020, dupliquei o pedido para ver se agilizam esse documento...
2	Sep 22 2020 10:42 AM	Alegaram falta de elementos
3	Sep 03 2020 07:06 PM	A reprodução non foi localizada
4	Sep 02 2020 11:21 PM	Falta de dados.

5	Sep 02 2020 03:33 PM	Fiz um pedido e não aceitei o valor, ai finalizou o pedido, fiz outro pedido e finalizaram pois havia um pedido igual, e não consigo fazer meu pedido. Ai fiz um pedido de informação, pediram pra eu informar o motivo do novo pedido, mas não tem lugar para eu informar o motivo do novo pedido.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Porto		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 04:18 PM	paginas mal copiada ,
2	Sep 22 2020 11:00 AM	Quase, sistematicamente, enviam para as conservatórias
3	Sep 12 2020 12:35 AM	Os documentos que pretendia não estavam no arquivo
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 26 2020 04:46AM	Infelizmente, por erro meu, acreditei que a cidade de Fátima correspondia à cidade de Nossa Senhora Aparecida. Não foi um problema do serviço.
2	Sep 08 2020 10:48 PM	Os documentos necessários à localização do registo pretendido ainda são detidos pela Conservatória do Registo Civil à qual deve apresentar pedido de localização/emissão de certidão.
3	Jun 14 2020 02:08 PM	informacao incompleta
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal		
Número	Data de Resposta	Número
	Sep 02 2020 04:46 PM	contigência - pandemia
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 04 2020 05:17 PM	Depois de colocado para minha confirmação e aceitação do orçamento, ao contrário de situações anteriores, não consegui dar seguimento e consequentemente não recebi o solicitado. Não encontrei forma de dar o meu OK e não consegui contactar via telefone.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana de Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 18 2020 10:24 PM	Não foi possível obter o documento pretendido porque no momento não estava disponível, Fui prontamente contactada, Lamento que a informação existente no Family Search não esteja disponível online, principalmente nesta altura com os constrangimentos do Covid 19 e o confinamento que poderia ser aproveitado para fazer pesquisa genealógica.
2	Sep 20 2020 05:50 PM	Por não existir
3	Sep 14 2020 02:25 PM	estou aguardando ser disponibilizado no site pois esse arquivo ainda não foi tratado (scaneado)
Questionário aos Clientes do Arquivo Histórico Ultramarino		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 02 2020 05:44 PM	Muito embora registo do pai, mãe, irmão mais velho e irmã caçula tenham sido localizados, o arquivo da pessoa pesquisada (nascimento em 1884) não o foi !
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 11:54 AM	Ola, Na verdade entrei em contato solicitando uma pesquisa para busca de assento de batismo de 1886 que nao encontrei nos arquivos distritais de aveiro. Me foi informado que para essa data, nao ha o que fazer. Se realmente houver possibilidade de apoio de pesquisa quero muito esse servico mat.poa@gmail.com Obrigado
2	Oct 25 2020 10:37 PM	Requisei Certidão de Teor à Biblioteca Pública de Ponta Delgada em 13/10/2020, encaminhei comprovante de pagamento na mesma data, até hoje não me responderam.
3	Oct 16 2020 02:00 PM	tenho um serviço pendente mas quando vou as tarefas diz que não tenho tarefas
4	Oct 08 2020 11:39 AM	O requerimento não era passível de ser efetuado online, e mesmo após horas de tentativa de contacto via telefone, não obtive qualquer tipo de resposta.
5	Sep 05 2020 04:12 PM	Conclusão ou interrupção ateavez do civd 19
6	Sep 04 2020 12:47 PM	Por falta de informação da minha parte. Eu precisava de orientação, que acabei por não obter.
7	Sep 03 2020 09:45 AM	Não se conseguiu localizar uma certidão de nascimento de 14/06/1908.

8	Sep 02 2020 07:25 PM	Pois eu apenas tenho que a requerente foi registada em Lisboa, nao falando em qual paróquia. Assim, impossibilitou minha busca, mesmo tendo todos os dados filiacao, data de nascimento e local.
9	Sep 02 2020 04:51 PM	Os arquivos posteriores a 1911 não estão disponíveis no arquivo tombo, mas sendo de data superior ao centenário, não podem ser obtidos online...
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 01 2020 02:40 PM	tento ligar para a conservatoria telefonicamente e nada
2	Nov 27 2020 05:48 PM	Porque não considerava o resultado da pesquisa e conteúdo suficiente para as minhas necessidades e não possuía de meios on-line para certificar-me.
3	Sep 14 2020 06:29 PM	Solicitei por e-mail e nunca obtive resposta
4	Sep 09 2020 07:08 AM	Talvez porque somente exista essa informação.
5	Sep 08 2020 07:32 PM	Precisava que as últimas certidões que solicitei viessem com Apostilha de Haia, ocorre que me disseram que o arquivo não é competente para apostilhar documentos. Estou no Brasil, o Arquivo enviou as certidões aqui para o Brasil e eu tive que remetê-las a Portugal novamente, desse modo eu tive um custo maior e perdi muito tempo. Acredito que não custava nada o arquivo mandar as certidões para a Procuradoria para que fossem apostilhadas e a procuradoria remetesse para mim no Brasil. Mas não houve boa vontade por parte do arquivo o que me deixou imensamente triste pois estou trabalhando.
6	Sep 08 2020 06:57 PM	N chegou
7	Sep 03 2020 04:57 AM	Como já dito anteriormente, são Procurações que sei existirem em Arquivo. Tudo o resto têm sido acessíveis.
8	Sep 02 2020 05:04 PM	Não ha informações da busca que fiz no site, nem recebi o email da solicitação que fiz de meus acendentes
9	Sep 02 2020 04:47 PM	Os livros que eu preciso pesquisar não se encontram digitalizados, a freguesia de vila nova de paiva não enviou os livros para a digitarc de viseu

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 44,8% dos inquiridos considera razoável uma resposta em “menos de 7 dias” (a grande maioria respondentes que solicitaram – requisição para consulta de documentação). Em “menos de 24 horas” 31% consideram aceitável aguardar pelo pedido. 8,6% consideram que é aceitável esperar “menos de 15 minutos”, 5,2% em “menos de 1 mês”.

Com igual valor temos uma tolerância de “menos 15 dias”, “menos de 30 minutos e “menos de 1 hora” com 5,1% e por último nenhum cliente registou a tolerância de um período de espera de vários meses.

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

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
---------------------------	------------------------------	-------------------

Menos de 15 minutos	3.5%	2
Menos de 30 minutos	3.5%	2
Menos de 1 hora	3.5%	2
Menos de 24 horas	31%	18
Menos de 7 dias	44.8%	26
Menos de 15 dias	8.6%	5
Menos de 1 mês	5,2%	3
Vários meses	0,0%	0
Questões respondidas		58
Respostas omissas		381

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

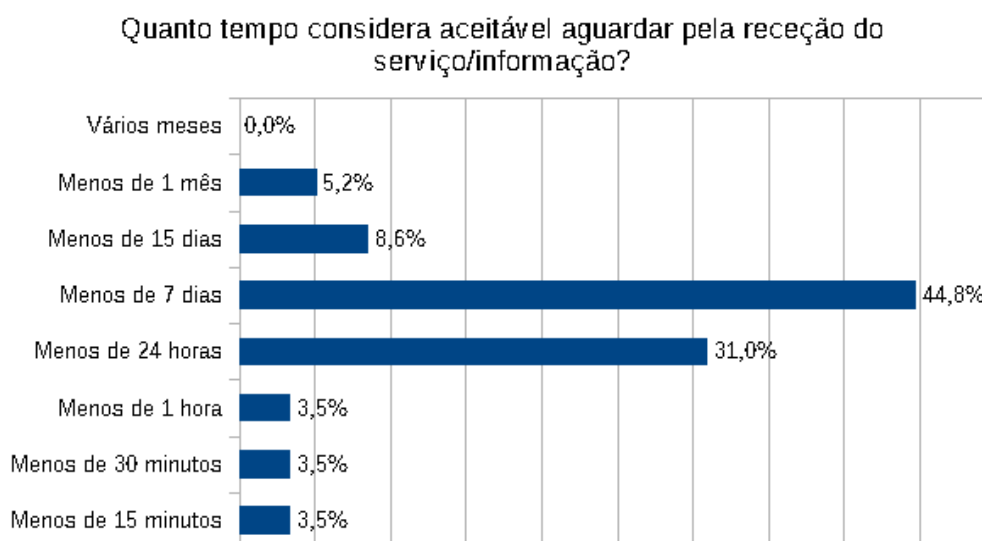


Gráfico 17 – Tempo de espera considerado aceitável aguardar para a prestação do serviço / informação requerido

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

Assim, dos 56,6% respondentes que procederam a uma “Reprodução de documentos a efetuar pelo Arquivo” 53,8% afirmam que a mesma deveria ser satisfeita em “menos de 7 dias”, 40% em “menos de 33,3% em “menos de 24 horas”

Relativamente ao “Pedido de pesquisa a efetuar pelo Arquivo”, dos 18,5% respondentes a este item, cerca de 50% consideram aceitável que o mesmo seja respondido em “menos de 1 hora”, 40% em “menos de 15 dias”, e 38,5% “em menos de 10 dias” 27,8% consideram expectável receber o pretendido em “menos de 24 horas” e 3,3% “ em menos de 1 mês”.

“Requisição para consulta de documentos”, 50% que consideram aceitável esperar que o serviço seja prestado em “menos de 1 hora”, 33,3% afirmam que a mesma deveria ser satisfeita num período inferior a “menos de 1 mês” e 22,2% em “menos de 24 horas”.

Relativamente à “Reserva de Documentos para consulta no Arquivo”, não foi registada nenhuma resposta.

Quanto aos outros/pedidos múltiplos dos 11,6% respondentes, cerca de 50% consideram aceitável que o mesmo seja respondido em “menos de 15 minutos”, 16,7 % em “menos de 24 horas”, e 7,7% “em menos de 7 dias” .

	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	0,0%	0,0%	50%	0,0%	50%	3,4% 2
	0	0	1	0	1	
Menos de 30 minutos	0,0%	0,0%	100%	0,0%	15%	3,4% 2
	0	0	2	0	3	
Menos de 1 hora	50%	0,0%	00,0%	50%	00,0%	3,4% 2
	1	0	0	1	0	
Menos de 24 horas	22,2%	0,0%	33,3%	27,8%	16,7%	31% 18
	4	0	6	5	3	
Menos de 7 dias	0,0%	0,0%	53,8%	38,5%	7,7%	44,8% 26
	0	0	14	10	2	
Menos de 15 dias	20,0%	0,0%	40%	40%	0,0%	8,6% 5
	1	0	2	2	0	
Menos de 1 mês	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	5,2% 3
	1	0	1	1	0	
Vários meses	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0% 0
	0	0	0	0	0	
Total de respostas	7	0	26	19	6	58

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 59,9% dos clientes inquiridos, que concordam inteiramente; 28,7% concorda e 2,4% nem concorda nem discorda com a afirmação proferida. Por outro lado, 4,1% discordam com a afirmação e 3,6% discorda inteiramente, considerando que o tempo de espera pelo serviço/informação é demasiado moroso. Não sabem ou não respondem à questão, 1,2% dos inquiridos. O índice de satisfação da presente variável é de 4,39 (87,8%). Observamos um posicionamento negativo com uma taxa de variação de -6,00 relativamente aos valores obtidos em 2019, onde obteve uma valorização de 4,67 (93,4%).

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

Quanto à precisão do serviço/informação prestado, 59,9% dos clientes afirmam que o mesmo é inteiramente preciso e 28,7% manifestam concordância com a afirmação. Não concordam nem discordam com a afirmação, 2.4 % dos inquiridos, e discordam 4.1%, e 3.6 % que discorda inteiramente com a afirmação. A questão não foi respondida por 1.2% dos inquiridos. O índice de satisfação obtido é de 4,33 (86,6%). No ano de 2019 esta variável obteve uma valoração de 4,61 (92,2%).

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, 58,3% concordam inteiramente, ou seja, concluem que o serviço oferece formas de acesso suficientes ao produto/informação; 25,5% concorda igualmente com esta afirmação e 7,3% afirma não concordar nem discordar com a afirmação. Discordam desta ideia 3,2% dos clientes e 1,2% discorda inteiramente. A questão não foi respondida por 4,5 % dos inquiridos. O índice de satisfação obtido é de 4,43 (88,6%). No ano de 2019 esta variável obteve uma valoração de 4,51 (90,2%), que representa uma variação percentual negativa de -1,77%.

5.4 D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes

O inquérito revela que 58,8% dos inquiridos obtiveram respostas muito consistentes no tocante às questões que colocaram aos serviços (concordam inteiramente com a afirmação); 16,3% de forma consistente (concordam) e 8,6% de forma relativamente consistente (nem concordam nem discordam). 8,2% discordam, visto não terem conseguido obter por parte dos serviços respostas consistentes ao solicitado e discordam inteiramente com a afirmação 4,5% (não obtiveram respostas consistentes). A questão não foi respondida por 3,7% dos inquiridos. O índice de satisfação obtido é de 4,21 (84,2%). Em 2019 esta variável obteve uma valoração 4,49 o que representa uma variação percentual negativa -6,14.

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), 40,1% dos clientes concordam inteiramente com os preços praticados 27,1% concorda com o preço; e 14,2% tem uma posição relativamente neutral. São contestados, por considerarem-nos elevados ou muito elevados, respetivamente, 8,9% e 2,8% dos inquiridos. A questão não foi respondida por 6,5% dos inquiridos. O índice de satisfação obtido é de 4 (79,9%). Em 2019 esta variável obteve uma valoração de 3,96 (79,2%).

	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns/Nr
A	3,6%	4,1%	2,4%	28,7%	59,9%	1,2%

B	3,6%	6,9%	5,7%	19,4%	63,2%	1,2%
C	1,2%	3,2%	7,3%	25,5%	58,3%	4,5%
D	4,5%	8,2%	8,6%	16,3%	58,8%	3,7%
E	2,8%	8,9%	14,2%	27,5%	40,1%	6,5%

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

Avaliação do desempenho dos serviços

Opções de Resposta	Discordo Inteira-mente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteira-mente	Ns/Nr	Média da Avaliação	Frequência
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	9	10	6	71	148	3	4,39	244
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	9	17	14	48	156	3	4,33	244
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	3	8	18	63	144	11	4,43	236
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	11	20	21	40	144	9	4,21	236
E. O preço do serviço / produto é razoável.	7	22	35	68	99	16	4,00	231
Questões respondidas								248
Questões omissas								191

Tabela 35 – Avaliação do desempenho dos serviços

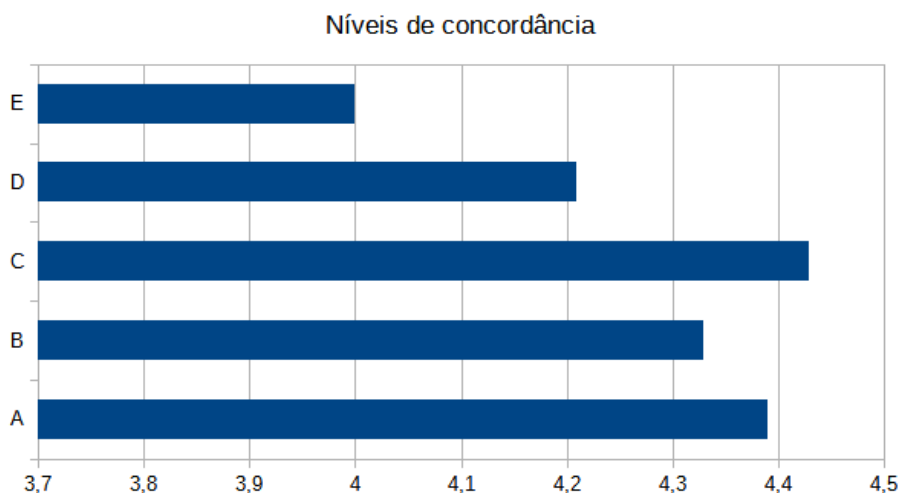


Gráfico 18 - Avaliação do desempenho dos serviços: Resultados globais obtidos

Evolução comparativa: avaliação do desempenho dos serviços

Quanto aos índices de satisfação relativos ao desempenho dos serviços verificámos que as todas as variáveis apresentam um decréscimo face ao registado em 2019. Globalmente o índice de satisfação face ao desempenho dos serviços foi, em 2020, inferior ao registado no ano de 2019, pautando-se por uma taxa de variação negativa de – 4,14.

Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa.

Opções de Resposta	2019	2020	Tx.Variação
A. O tempo decorrido para a prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto.	4,67	4,39	-6,00
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	4,61	4,33	-6,07
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	4,51	4,43	-1,77
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	4,49	4,21	-6,24
E. O preço do serviço / produto é razoável.	3,96	4,00	-1,01

Média global	4,45	4,27	-3,96
---------------------	------	------	-------

Tabela 36 – Avaliação do desempenho dos serviços: evolução comparativa

Áreas de Melhoria Identificadas

Quando questionados sobre que áreas consideram poder ser alvo prioritário de melhoria, a maior percentagem (38,3%) direciona-se para a questão da razoabilidade do preço (variável E). Outra área apontada como alvo prioritário de melhoria por 20,2% tem a ver com questões relacionadas com “são as formas de acesso ao produto/informação” com cerca de 20,2% (variável C).

Surgem como áreas consideradas menos prioritárias as questões relacionadas com o tempo decorrido na prestação do serviço / informação foi razoavelmente curto” (variável A), com 15,7%. Por último as variáveis B – “O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa” com 14,9%, e a variável D – “As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes” também com 10,9%.

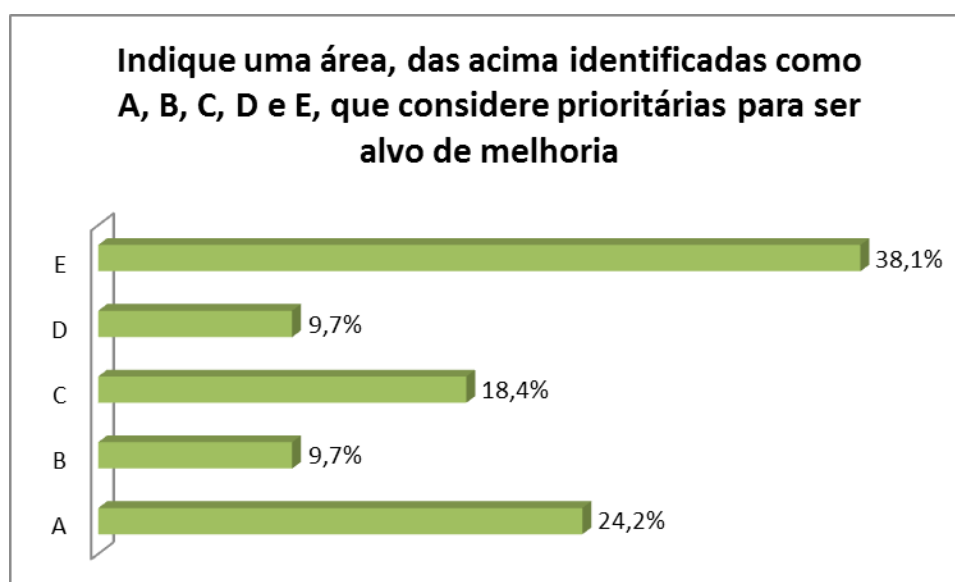


Gráfico 20 – Áreas de melhoria identificadas

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

Conforme acima já vimos, o nível médio de satisfação relativo à avaliação do desempenho dos serviços foi de 4,27 (85,4 %).

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
C.Branco	4,75	4	5,00	4	4,75	4	5,00	4	4,50	4	4,80
CPF	4,50	2	5,00	2	5,00	2	5,00	2	4,00	2	4,70
V.Castelo	4,68	19	4,78	18	4,76	17	4,94	18	4,13	15	4,66
Évora	5,00	2	5,00	5	4,50	2	4,50	2	4,00	2	4,60
Aveiro	4,69	13	4,92	12	4,50	12	4,64	11	4,08	13	4,57
V.Real	4,78	27	4,71	28	4,78	27	4,54	26	4,00	27	4,56
Leiria	4,31	32	4,50	32	4,63	32	4,34	32	4,42	31	4,44
Portalegre	4,33	3	4,33	3	4,67	3	4,67	3	3,67	3	4,33
Porto	4,17	6	3,83	6	4,67	6	3,80	5	5,00	5	4,29
Setúbal	4,38	8	4,50	8	4,00	8	4,50	3	3,75	8	4,23
Faro	3,80	15	4,53	15	4,57	14	4,31	16	3,67	15	4,18
Santarém	4,33	6	4,00	6	4,33	6	4,17	6	4,00	6	4,17
Bragança	4,28	29	4,14	29	4,10	29	3,83	29	4,00	26	4,07
Guarda	4,29	24	4,04	23	4,30	23	3,65	20	3,80	20	4,02
Viseu	4,26	23	3,83	24	3,91	23	3,70	23	3,46	24	3,83
Beja	3,75	4	3,25	4	3,33	3	3,50	4	3,50	4	3,47
AHU	5,00	1	3,00	1	3,00	1	0,00	0	5,00	1	3,20
ANTT	2,12	26	1,89	27	1,92	24	1,63	27	2,32	25	1,98

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 Viseu, Vila Real, Leiria, Bragança, Guarda, e Viana do Castelo, 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, Castelo Branco, CPF, Évora, Portalegre, Santarém e AHU. A meio da tabela encontra-se Aveiro, Porto, Setúbal, Faro, Beja e AN/TT.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Viseu	4,83	24,15	0,109	10,90
V.Real	4,56	22,80	0,103	10,29
Leiria	4,44	22,20	0,100	10,02
Bragança	4,07	20,35	0,092	9,19
Guarda	4,02	20,10	0,091	9,07
V.Castelo	4,66	13,98	0,063	6,31
Aveiro	4,57	13,71	0,062	6,19
Porto	4,29	12,87	0,058	5,81
Setúbal	4,23	12,69	0,057	5,73
Faro	4,18	12,54	0,057	5,66
Beja	3,47	10,41	0,047	4,70
ANTT	1,98	9,90	0,045	4,47
C.Branco	4,80	4,80	0,022	2,17
CPF	4,70	4,70	0,021	2,12
Évora	4,60	4,60	0,021	2,08
Portalegre	4,33	4,33	0,020	1,95
Santarém	4,17	4,17	0,019	1,88
AHU	3,20	3,20	0,014	1,44

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

II. AVALIAÇÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS

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

- A média global de satisfação atingida é de 4,34 (86,7%).

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

Competência do pessoal do serviço

Globalmente, os clientes inquiridos consideraram que o pessoal do serviço foi competente (concordam inteiramente -57% - e concordam - 21,2%). Classificaram a competência dos funcionários de forma relativamente neutra 5,2% dos respondentes, 2,5% considerou que o pessoal não foi totalmente competente e apenas 1,6% discordam inteiramente com a afirmação, considerando que o pessoal foi muito incompetente. Não souberam ou não quiseram responder a esta questão 12,5% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado nesta variável foi de 4,48 (89,6%). No ano de 2019 esta variável obteve uma valoração de 4,63 (92,6%), que representa uma variação percentual negativa de -3,24 pontos percentuais.

Cortesia do pessoal do serviço

A cortesia dos funcionários também foi um vetor de análise. Temos assim que, 60% dos inquiridos concordam inteiramente ou concordam (17,6%) que o pessoal foi muito cortês. A cortesia foi entendida com grau de relatividade neutra para 4,1%. Opinião menos favorável encontra-se plasmada em 1,1%, que discordam que o pessoal tenha sido cortês, igual valor (1,6%) para os que pensam que o pessoal não foi, de todo, cortês. Não responderam à questão 15,6% dos inquiridos. O índice de satisfação foi de 4,58 (91,5%), a média da avaliação mais elevada no conjunto de afirmações propostas. No ano de 2019 esta variável obteve uma valoração de 4,72 (94,4%), registando uma variação percentual negativa de -2,97 pontos percentuais.

Capacidade para resolução de problemas pelo pessoal do serviço

Para 46,3% dos inquiridos, o pessoal dos serviços é tido por muito flexíveis e capazes de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas, bem como para 16,3% de clientes que concorda com esta perspetiva. 9,4% não concordam nem discordam da capacidade dos funcionários poderem ser suficientemente flexíveis na resolução de problemas, e 3,4% acham-nos inflexíveis ou mesmo muito inflexíveis (3,2%). Não responderam à questão 21,3%. O índice de satisfação é de 4,26 (85,2%). No ano de 2019 registou-se uma valoração de 4,49 (89,8%), o que representa uma variação percentual negativa de -5,12 pontos percentuais.

Tempo de espera no atendimento

Globalmente, os tempos de espera para atendimento aos clientes, por parte dos serviços de atendimento da DGLAB apresentam valores de resposta positivos. De acordo com os dados apurados, 53,4% dos respondentes à questão concordam inteiramente ou concordam (25,8%) com a afirmação. De forma relativamente neutral responderam 4,6%, sendo também de salientar que ficaram descontentes com os tempos de atendimento 2,7% de clientes que esperaram algum tempo e 2,7% que esperaram muito tempo. A questão não foi respondida por 10,7% de clientes. A Média da avaliação de satisfação é de 4,39 (87,9%). No ano de 2019 registou-se uma valoração de 4,61 (92,2%), o que significa uma valoração percentual negativa significativa de -4,77 pontos percentuais.

Capacidade de resposta às necessidades dos clientes

Os inquiridos consideraram ainda que os serviços da DGLAB, globalmente entendidos, demonstraram total capacidade de resposta às suas necessidades (54,9%) e 20,6% concordam que houve capacidade de resposta aos seus propósitos. De forma relativamente neutral, não concordando nem discordando, responderam a esta questão 8% dos inquiridos, sendo que 6,4% não concordaram com os níveis de capacidade de resposta. Discordam inteiramente com a afirmação 3,4% dos inquiridos. Não responderam à questão 6,6% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,25 (85,1%). No ano de 2019 registou-se uma valoração de 4,29 (89,8%), o que representa uma variação percentual negativa de -5,35 pontos percentuais.

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

De forma global, 54,5% dos inquiridos concordam inteiramente ou concordam (26,1%) com o nível de qualidade dos serviços da DGLAB. Nem discordam nem concordam cerca de 6,9%, discordam 5% e discordam inteiramente 3%. Não responderam à questão 4,6% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,30 (86%). No ano de 2019 registou-se uma valoração de 4,47 (89,4%), registando com efeito uma variação percentual negativa de -3,80 pontos percentuais.

Resultados no fim da visita ao serviço de arquivo

No final da visita, 72,5% do total dos clientes refere ter conseguido obter inteiramente tudo o que necessitava (concordam inteiramente 53,9% e concordam 18,6%); 6% dos inquiridos refere ter conseguido obter em parte aquilo de que necessitava. Por outro lado, 10,1% dos respondentes refere não ter conseguido obter aquilo de que necessitava dos serviços da DGLAB e os restantes 6,7% viram inteiramente frustradas as suas expectativas. A questão não foi respondida por 4,8% dos inquiridos. O índice de satisfação apurado na avaliação é de 4,08 (81,6%), a mais baixa no conjunto de afirmações apresentadas, registando no entanto, comparativamente ao ano de 2019 uma variação percentual negativa de -2,39 pontos percentuais.

	Discordo Inteiramente	Discordo	Nem Discordo, Nem Concordo	Concordo	Concordo Inteiramente	Ns/Nr
A	1,6%	2,5%	5,2%	21,2%	57%	12,5%
B	1,6%	1,1%	4,1%	17,6%	60%	15,6%
C	3,2%	3,4%	9,4%	16,3%	46,3%	21,3%
D	2,7%	2,7%	4,6%	25,8%	53,4%	10,7%
E	3,4%	6,4%	8%	20,6%	54,9%	6,6%
F	3%	5%	6,9%	26,1%	54,5%	4,6%
G	6,7%	10,1%	6%	18,6%	53,9%	4,8%

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 Inteira- mente	Discordo	Nem Discordo , Nem	Concordo	Concordo Inteira- mente	Ns/Nr	Média da Avaliação	Frequência
A. Globalmente, o pessoal do serviço foi Competente.	7	11	23	93	250	55	4,48	439
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi Cortês.	7	5	18	77	262	68	4,58	437
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi Flexível (i.e. capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	14	15	41	71	202	93	4,26	436
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	12	12	20	113	234	47	4,39	438
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	15	28	35	90	240	29	4,25	437
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	13	22	30	114	238	20	4,30	437
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.	29	44	26	81	235	21	4,08	436
Questões respondidas								439
Questões omissas								0

Tabela 40 – Avaliação do global dos serviços

Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo 2019 / 2020

Opções de Resposta	2019	2020	Tx. Variação (2019/2020)
A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.	4,63	4,48	-3,24
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.	4,72	4,58	-2,97
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.e. capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	4,49	4,26	-5,12
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	4,61	4,39	-4,77
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	4,49	4,25	-5,35
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	4,47	4,30	-3,80
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.	4,18	4,08	-2,39
Média	4,51	4,34	-3,77

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

1. Análise Comparativa de Resultados

Conforme já foi referido, o nível médio de satisfação dos clientes DGLAB com os serviços prestados, em 2020, é de 4,34 (86,7%).

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

	A. Globalmente, o pessoal do serviço foi Competente		B. Globalmente, o pessoal do serviço foi Cortês		C. Globalmente, o pessoal do serviço foi Flexível		D. Globalmente, o tempo de espera para ser atendido foi razoavelmente curto.		E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.		F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo		G. No fim da minha visita ao [...], consegui obter o que necessitava.		
Arquivos	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média Rating	Frequência	Média
CPF	5,00	4	5,00	4	4,67	3	5,00	4	5,00	4	5,00	4	5,00	4	4,95
Évora	5,00	7	4,00	7	4,83	6	4,29	7	4,86	7	5,00	7	5,00	7	4,85
V.Real	4,85	40	4,85	39	4,80	35	4,75	40	4,83	40	4,70	43	4,60	43	4,77
C.Branco	4,86	7	5,00	6	4,00	4	4,83	6	7,86	7	4,75	8	4,50	8	4,69
Portalegre	4,67	3	4,67	3	4,67	3	4,67	3	4,67	3	4,67	3	4,67	3	4,67
V.Castelo	4,66	29	4,93	27	4,62	26	4,63	27	4,69	29	4,62	29	4,54	28	4,67
Setúbal	4,76	17	4,82	47	4,33	15	4,71	17	4,53	19	4,53	19	4,32	19	4,57
Aveiro	4,57	23	4,73	22	4,55	22	4,46	24	4,46	26	4,59	27	4,36	28	4,53
Leiria	4,64	45	4,73	44	4,55	42	4,42	48	4,33	48	4,40	47	4,25	48	4,47
Faro	4,65	23	4,70	23	4,21	19	4,26	23	4,26	23	4,21	24	3,96	23	4,32
Viseu	4,36	42	4,56	39	3,94	36	4,40	43	4,21	43	4,26	47	3,91	47	4,23
Santarém	4,33	6	4,33	6	4,33	6	4,43	7	4,13	8	4,13	8	4,13	8	4,19
AHU	4,50	2	5,00	2	4,00	2	5,00	2	3,33	3	3,67	3	3,50	2	4,14
Bragança	4,30	37	4,30	37	4,03	34	4,18	38	4,08	40	4,15	40	3,78	40	4,12
Porto	4,22	9	4,44	9	4,38	8	4,00	9	3,67	12	4,00	12	3,70	10	4,06
ANTT	4,27	45	4,23	43	3,95	23	4,24	45	3,89	46	4,04	47	3,74	47	4,05
Guarda	4,13	32	4,45	29	3,89	28	4,25	36	3,81	37	3,97	36	3,73	37	4,03
Beja	3,62	13	3,50	12	3,36	11	3,67	12	3,54	13	3,15	13	3,31	13	3,45

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, Viseu, Bragança, ANTT e Guarda contribuem, percentualmente, com os **valores mais elevados** para o resultado médio de satisfação de 4,34 (86,7% obtido no Grupo V - Avaliação Global dos Serviços). Nas **posições intermédias** surgem o Arquivo Distrital de Setúbal, Aveiro, Faro, Porto e Beja.

No cômputo dos arquivos que **menos contribuíram** para o resultado médio de satisfação temos CPF, o Arquivo Distrital de Évora, Castelo Branco, Portalegre, Santarém e AHU.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
V.Real	4,77	23,85	0,103	10,25
Leiria	4,47	22,35	0,096	9,61
Viseu	4,23	21,15	0,091	9,06
Bragança	4,12	20,60	0,089	8,85
ANTT	4,05	20,25	0,087	8,70
Guarda	4,03	21,15	0,087	8,66
V.Castelo	4,67	14,01	0,060	6,02
Setúbal	4,57	13,71	0,059	5,89
Aveiro	4,53	13,59	0,058	5,84
Faro	4,32	12,96	0,056	5,57
Porto	4,06	12,18	0,052	5,24
Beja	3,45	10,35	0,044	4,45
CPF	4,95	4,95	0,021	2,13
Évora	4,85	4,85	0,021	2,08
C.Branco	4,69	4,69	0,020	2,02
Portalegre	4,67	4,67	0,020	2,01
Santarém	4,19	4,19	0,018	1,80
AHU	4,12	4,12	0,018	1,78

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

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

Foi pedido aos clientes que 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. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental;
2. Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via internet, correio eletrónico, fax...);
3. Capacidade auto-explicativa 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. Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental
2. Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos
3. Razoabilidade dos preços;
4. Competência do pessoal dos serviços

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

1. Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta
2. Cortesia do pessoal dos serviços
3. Consistência e pertinência da informação

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...).	37	37	32	106
Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta.	17	24	24	65
Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.	61	56	26	143
Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental.	25	27	22	74
Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental.	55	46	40	141
Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via internet, correio eletrônico, fax...).	39	25	32	96
Cortesia do pessoal dos serviços.	6	9	12	27
Competência do pessoal dos serviços.	10	8	15	33
Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos.	36	34	42	112
Consistência e pertinência da informação.	14	34	20	68
Razoabilidade dos preços.	51	46	68	165
Questões respondidas				439
Questões omissas				0

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

Áreas prioritárias para melhoria

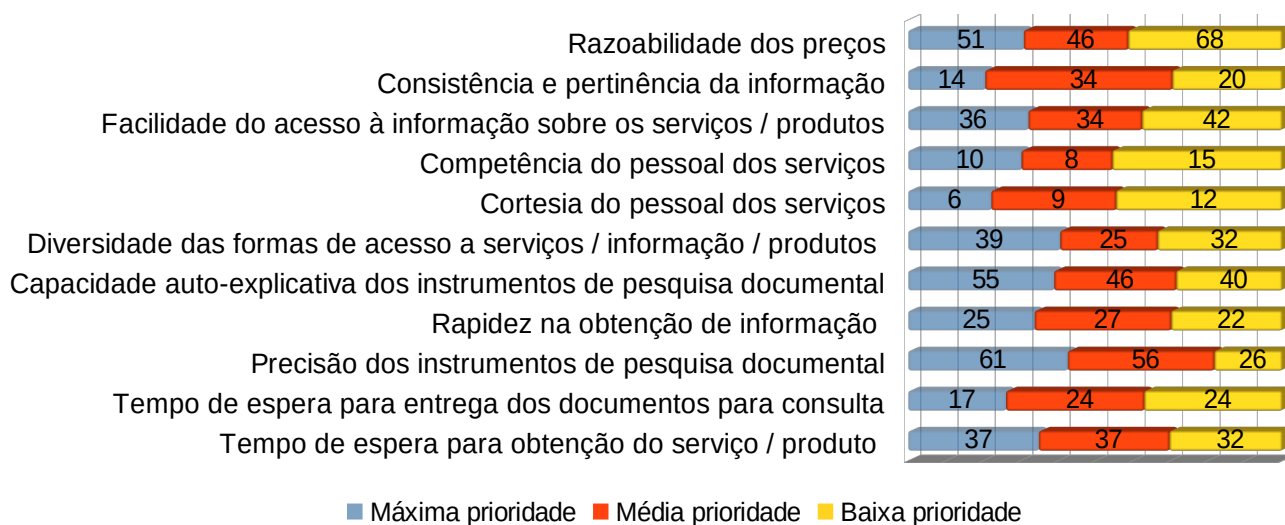


Gráfico 21 – Áreas Prioritárias para melhoria - análise global

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 eletrônico, fax...);
7. Cortesia do pessoal dos serviços;
8. Competência do pessoal dos serviços;
9. Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos;
10. Consistência e pertinência da informação;
11. Razoabilidade dos preços.

Inquérito à Satisfação dos Clientes DGLAB 2019	Inquérito à Satisfação dos Clientes_DGLAB 2020
Prioridade de intervenção máxima (grau 1) <ul style="list-style-type: none"> • Precisão dos instrumentos de pesquisa documental • Capacidade auto-explicativa dos instrumentos de pesquisa documental • Razoabilidade dos preços • Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio electrónico, Fax...) 	Prioridade de intervenção máxima (grau 1) <ul style="list-style-type: none"> • Precisão dos instrumentos de pesquisa documental • Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio electrónico, Fax...) • Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental • Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)
Prioridade de intervenção média (grau 2) <ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...) • Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos • Consistência e pertinência da informação • Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta 	Prioridade de intervenção média (grau 2) <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental • Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos • Razoabilidade dos preços • Competência do pessoal dos serviços
Prioridade de intervenção mínima (grau 3) <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental • Competência do pessoal dos serviços • Cortesia do pessoal dos serviços 	Prioridade de intervenção mínima (grau 3) <ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta • Cortesia do pessoal dos serviços • Consistência e pertinência da informação

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

III. INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA E COMENTÁRIOS

1. Sexo

De acordo com os resultados obtidos, os do sexo masculino representam 57% dos inquiridos, enquanto os do sexo feminino representam 43,1%.

Sexo. Quadro comparativo 2019/2020

	2019		2020		Tx. variação
	Percentagem Respostas	Frequência	Percentagem Respostas	Frequência	
Feminino	40%	68	43,1%	189	7,75
Masculino	60%	102	57%	250	-5,00
Questões respondidas				439	
Respostas omissas				0	

Tabela 46 – Género. Quadro comparativo 2019 /2020

Comparativamente ao ano de 2019, há a registar um crescimento da frequência do sexo feminino em 7,75 pontos percentuais, e um decréscimo de -5,00 pontos percentuais para os utilizadores do sexo masculino.

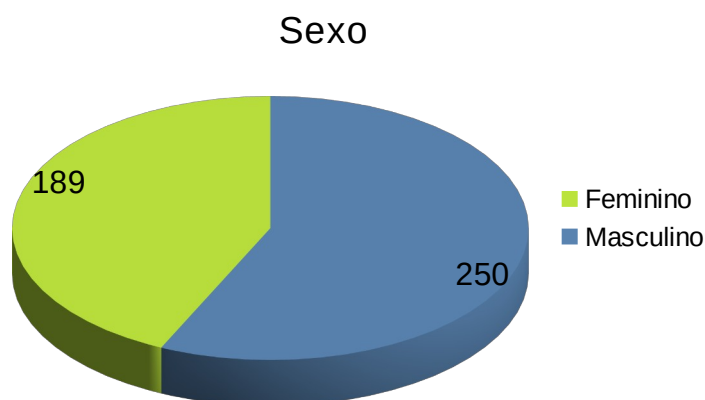


Gráfico 22 – Sexo

Idade

Quanto ao perfil etário dos clientes dos serviços do Arquivo, observamos que a maior percentagem de utilizadores se encontra na faixa etária entre os 53 e os 57 anos e os 58 a 62 (ambos com 13,1% - 58 respondentes cada), seguido do escalão [38-42] e [43-47] anos (ambos com 11,9% - 52 respondentes cada).

O escalão [33-37] com 8,9% e [63-67] representado por 8,7%, seguido dos indivíduos com [28-32] com 6,6%, e 3,9% para o escalão [23-27], e 2,5% para o escalão [73-77].

O escalão de idade entre os [18-22], com 2,3%, seguido dos escalões de pessoas com idades compreendidas entre os [78-82] e com mais de 83, ambos com 0,2%.

A mediana da idade é de 40 anos.

Idade

Opções de Resposta	Porcentagem Respostas	Frequência
18-22	1,9%	10
23-27	5,8%	17
28-32	7,7%	29
33-37	11,0%	39
38-42	12,9%	52
43-47	11,0%	52
48-52	11,2%	46
53-57	11,2%	58
58-62	7,3%	58
63-67	9,6%	38
68-72	6,1%	27
73-77	2,8%	11
78-82	0,9%	1
mais de 83	0,5%	1
Questões respondidas		439
Respostas omissas		0

Tabela 47 – Idade

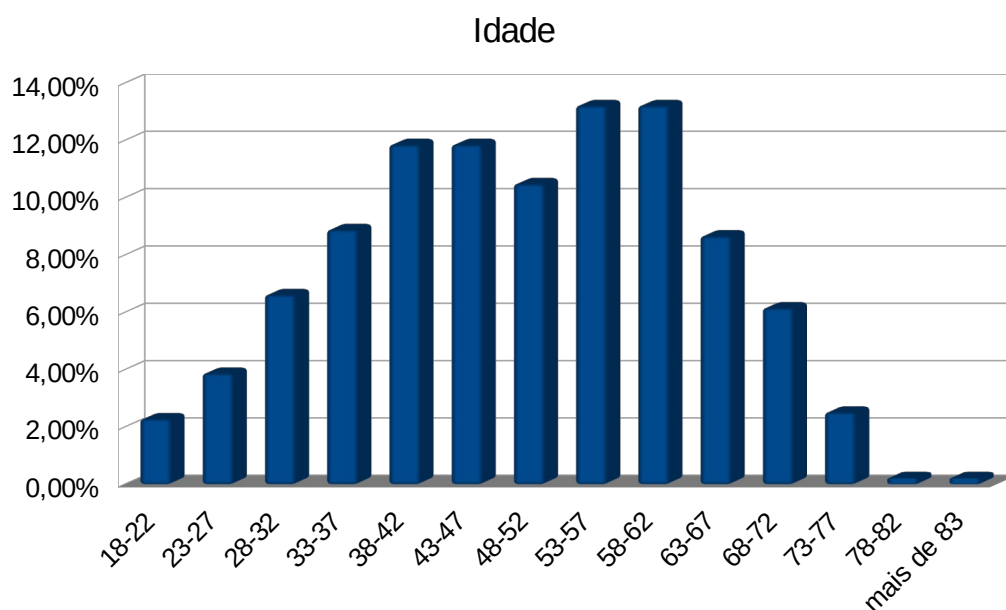


Gráfico 23 – Idade

2. Habilitação acadêmica

O perfil académico dos utilizadores dos serviços do Arquivo é caracterizado, na sua maior parte, por Licenciados (39,4%), seguido de clientes com Pós-Graduação (21,8%). 16,2% com ensino secundário completo. Com mestrado representam cerca de 14,4% e 7,2% detentores de Doutoramento. Dos respondentes e clientes com nível habitacional ao nível do ensino primário representam, 1,2% do universo.

Qual a sua habilitação académica?

Opções de Resposta	Percentagem Respostas	Frequência
Ensino primário	1,2%	5
Ensino secundário completo	16,2%	70
Licenciatura	39,4 %	170
Pós-Graduação	21,8%	94
Mestrado	14,4%	62
Doutoramento	7,2%	31
Outra (especifique)		33
Questões respondidas		432
Respostas omissas		7

Tabela 48 – Habilitação académica

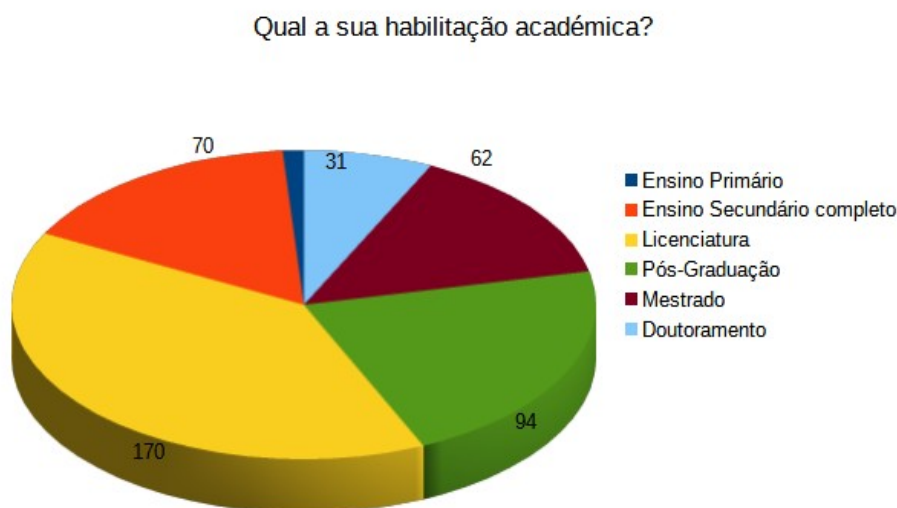


Gráfico 24 – Habilitação académica

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

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 26 2020 11:06 AM	BIOMEDICINA/PEDAGOGIA
2	Nov 25 2020 10:27 PM	Bacharelado Direito
3	Oct 21 2020 02:59 PM	12º ano de escolaridade
4	Oct 16 2020 04:17 PM	Mestrado incompleto
5	Sep 12 2020 01:34 PM	Mestrado incompleto
6	Sep 03 2020 09:40 PM	Odontologa
7	Sep 03 2020 02:24 PM	sou instrutor técnico da industria vidreira.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 22 2020 10:48 AM	Bacharelato
2	Sep 03 2020 07:08 PM	ARQUITECTO
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital do Porto		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 04:34 PM	Eng. Naval , Superintendente.
2	Sep 22 2020 11:05 AM	Bacharelato
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 08 2020 10:51 PM	Bacharelato
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 20 2020 06:00 PM	Advogada
2	Sep 03 2020 05:34 PM	Curso BAD - UC. e Inst. Heráldica e Genealogia
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 02:36 PM	Advogado
2	Sep 02 2020 09:42 PM	Doutoranda
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 03 2020 09:25 PM	Marketing
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 10 2020 03:43 PM	2 ano Geografia
2	Feb 22 2020 11:39 AM	9º ano
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 14 2020 06:27 PM	Faltou um semestre para Lic. Engenharia
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Oct 20 2020 06:38 PM	Advogado
2	Sep 14 2020 01:42 PM	Direito
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Castelo Branco		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 03 2020 05:59 PM	várias formações
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 16 2020 06:02 PM	Curso Tecnológico nível 5
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 12:27 PM	Graduação em Engenharia
2	Sep 03 2020 09:47 AM	Especialização
3	Sep 03 2020 02:02 AM	Bachelor of Arts
4	Sep 02 2020 11:15 PM	Certificação Internacional em Facility Management
5	Jan 10 2020 12:02 PM	ADM/PEDAGOGIA

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 05:33 PM	RELAÇÕES INTERNACIONAIS
2	Sep 15 2020 02:04 AM	Fiz Faculdade de História na PUC São Paulo.
3	Sep 11 2020 07:47 PM	Não vivo em Portugal

Tabela 49 – Outro tipo de habilitação académica

3. Comentários, Críticas e Sugestões²

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Aveiro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 28 2020 05:01 AM	Overall, services provided to me were excellent! Thank you!
2	Nov 26 2020 10:26 PM	Pequeno aparte. Eu optei pelo serviço de Aveiro por ser onde tenho maior experiência de busca. O serviço do Porto em que requeri assistência foram os excepcionais. A meu ver o sistema de busca dos arquivos originais deveriam se possível ter opções de busca mais simplificados. Um exemplo, procuro o original de um indivíduo nascido em Gouveia. Nunca esperei que Gouveia tivesse tantos conselhos e freguesias com um elevado número de igrejas e apesar de ter os dados de nascimento da pessoa, não consigo encontrar a igreja em que foi registado em 1882. Para ajudar a festa o mapa dos conselhos e freguesias atual e completamente diferente a época do registo. Daí o sugerir um método simplificado. De qualquer modo acho fantástico o terem aberto estes registos ao público e ao nível geral de qualidade que tem. Os meus parabéns e agradecimentos.
3	Nov 25 2020 01:28 PM	Separar os tipos de documentos de maneira mais específica
4	Nov 19 2020 04:34 PM	Quero parabenizar os funcionários do Arquivo Distrital de Aveiros, pelo excelente trabalho desenvolvido, com muita competência e dinamismo
5	Nov 16 2020 01:21 PM	Ótimo atendimento e rapidez...
6	Sep 15 2020 11:05 AM	QUERO DAR O MEU TESTEMUNHO A UMA PROFISSIONAL DE EXCELÊNCIA, PELA SUA SIMPATIA, CONHECIMENTO, ESPIRITO DE AJUDA E DISPONIBILIDADE SEU NOME INEIDA. PROFISSIONAIS ASSIM DEVERIAM SER RECONHECIDOS E DADOS COMO EXEMPLO PARA TODOS. UM GRANDE BEM HAJA.
7	Sep 10 2020 02:38 AM	O processo do pedido de documentação deve ser simplificado e objetivado. Assim como no civil online.
8	Sep 04 2020 12:32 AM	Em relação a este Arquivo Distrital, apesar das dificuldades pertinentes ao desgaste temporal do documento, o simples fato dos Livros de Registros de Baptismo estarem disponíveis à consulta on line, foi determinante para eu encontrar, com certa facilidade até, pois eu pude ter acesso aos documentos e em qualquer horário, do Registro de Baptismo do meu avô materno e, com isso, minimizar o tempo de consecução documental, certificação e envio deste, com os devidos reconhecimentos Distritais. Em minha opinião, todos os Arquivos Distritais deveriam adotar esta modalidade, pois facilitaria a busca, a emissão e o envio dos documentos a seus requisitantes e disponibilizaria seus funcionários para outras atividades pertinentes, trazendo mais rapidez ao fluxo dos atendimentos. Agradeço por permitirem-me expor minha experiência com a documentação neste Arquivo Distrital, porque em outros Arquivos Distritais e por não haver a flexibilidade e facilidade que aqui encontrei, não logrei êxito em achar o Registro de Baptismo de meus outros familiares portugueses.
9	Sep 03 2020 01:44 PM	Encontrei algumas discrepâncias nos registos, que consigo provar que estão erradas, mas não sei como comunicar isso para que haja correção
10	Sep 03 2020 12:56 AM	Apesar parabenizá-los!
11	Sep 02 2020 09:02 PM	O sistema de pagamento ainda é um bocado complicado. Bastaria emitirem um código da entidade, referência e montante
12	Sep 02 2020 04:59 PM	Penso que o preço exigido pela reprodução digital dos documentos é muito elevado e deveria ser reduzido, pois a reprodução digital não acarreta definitivamente custos de 0,25 euros por página

² Foram retirados os nomes e contactos pessoais.

13	Sep 02 2020 04:43 PM	Maior rapidez nas buscas.
14	Jul 06 2020 09:36 AM	Já tive a oportunidade de expressar, via site, da minha satisfação quanto ao atendimento presencial que recebi.
15	May 20 2020 09:45 PM	Ha 3 anos atrás fomos a este Arquivo Distrital de Aveiro, procurar pela certidão de Batismo de meu avô. Fomos atendidos pelas senhoras Eneida e Carla. Elas foram extremamente competentes, gentis e prestativas. Muito obrigada. (...) residente no Brasil.
16	Feb 26 2020 02:37 PM	Sra Eneida foi super prestativa e nos ajudou com todas as questões e necessidades colocadas. Que tenham mais funcionários com a disponibilidade, educação e carinho com que atende as pessoas que a demandam.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Beja		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 07 2020 01:28 PM	O atendimento foi célere e preciso, não tenho nenhuma reclamação. Só tive dificuldade para encontrar o documento no portal, mas tudo terminou bem.
2	Sep 19 2020 09:34 PM	falta de competência e excesso de prepotência de quem chefia o serviço. o pessoal ao serviço/colaboradoras, parecem marionetas, não tem autonomia para nada!!!
3	Sep 02 2020 06:54 PM	Relativamente ao acesso electrónico via internet dos livros de registos de paróquias (baptizados, óbitos e casamentos), na página de pesquisa e consulta do Arquivo Distrital de Beja existem várias páginas de bastantes livros que (porventura por motivos de erro técnico) cuja visualização da imagem digital não se consegue aceder. segue exemplo de entre muitos: PRQ/AJT01 Paróquia de Aljustrel 1646/1911 001 Registos de batismos 1646-11-05/1911-03-31 0024 Batismos 1873-01-01/1873-12-28 PT-ADBJA-PRQ-AJT01-001-B024_m0011.tif Seria muito importante que esta situação fosse revista/corrigida.
4	Jul 06 2020 05:46 PM	Relativamente à pesquisa on-line dos livros paroquiais do ADBJA o número de imagens que não abrem é tão elevado que prejudica qualquer investigação...o mesmo não se passa nos outros arquivos distritais e nos documentos digitalizados pela torre do tombo...Alguém com conhecimento deve tentar resolver o problema que persiste há muito tempo e sem solução
5	Jun 06 2020 04:59 PM	A competência dos recursos humanos nos serviços, já ajudava!
6	May 18 2020 02:17 PM	O cidadão tem de ser exigente na relação com a administração pública. É para isso que o cidadão é contribuinte, para que os serviços públicos prestem um serviço com eficiência e com qualidade. Não é o caso, os profissionais executam as indicações da responsável da instituição, que mais parece estar no quintal de sua casa, falta de formação pessoal, a roçar a arrogância grosseira, a forma como se dirige às colaboradoras, em particular...e o público não deveria ser uma maçada.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Bragança		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 06 2020 06:12 PM	Em geral o serviço é muito bom, mas não consegui pagar e obter o que precisava. O sistema de pagamento, este sim, não é bom.
2	Dec 03 2020 08:05 PM	QUERO AGRADECER A ATENCAO E AJUDA DE TODOS QUANDO UTILIZEI O SEVICO. MUITO OBRIGADO.
3	Dec 01 2020 08:39 PM	Solicitei o assento de nascimento no dia 29/10 e ainda não recebi, enviei e-mail e não responderam
4	Nov 27 2020 04:43 AM	Gostaria de parabenizar o trabalho realizado pelos funcionários do Arquivo Distrital de Bragança, que sempre me foram muito corteses e solícitos!
5	Nov 27 2020 02:02 AM	Excelente atendimento inclusive por e-mail, pessoas gentis, corteses e com informações precisas, parabéns, fiquei feliz e satisfeita pois encontrei as certidões de meus avós portugueses. Muito obrigada.
6	Nov 26 2020 10:36 PM	De modo geral foi um bom atendimento.
7	Nov 26 2020 11:06 AM	Quero agradecer ao serviço a mim prestado, fiquei encantada com a presteza dos funcionários que me atenderam. Vocês apresentam um serviço de excelência.
8	Nov 25 2020 01:23 PM	Existem inconsistências entre as fontes originais dos registos civis (que são os registos eclesiásticos) e as transcrições feitas para o registo oficial (civil) que são esses últimos acreditados pelas Conservatórias. Erros como trocas de letras Manuel Manoel, Anna Ana, é preciso haver consenso geral e oficial de essas coisas ocorrem e são certas, e não deixar para a interpretação de cada responsável por analisar processos.
9	Oct 26 2020 12:24 AM	Considero importante e prioritário disponibilizar o acesso digital de todos os arquivos.
10	Oct 21 2020 02:59 PM	Os serviços foram eficientes, mas foi muito complicado até chegar ao que

		pretendia. Acho muito complicado entender a plataforma, devia ser melhorada a sua consulta.
11	Oct 21 2020 11:10 AM	Parabéns pela excelência do serviço. Não tenho grandes observações a fazer, mas se for necessário "cavar" uma crítica, esta dirá respeito à parte tutorial do site. Talvez melhorar o conteúdo da Ajuda para que a busca seja facilitada. Mas realmente, é uma crítica forçada, pois o serviço é extremamente rápido, eficiente, excelente.
12	Oct 16 2020 04:17 PM	Estou ciente do grande volume de documentos - ter acesso aos mesmos eletronicamente é excelente. Espero que o arquivo consiga aumentar esse volume que já é muito útil, especialmente com o impacto da pandemia. Obrigada pelo excelente serviço. E Parabéns a equipe.
13	Sep 22 2020 07:46 PM	Não prestaram qualquer serviço, nem tiveram a delicadeza de darem qualquer resposta a um mail enviado em 2018.
14	Sep 12 2020 01:34 PM	Quando do momento do pagamento dos emolumentos, deveria ter a opção de vale postal internacional, pois facilitaria àqueles que não possuem contas a ordem em Portugal.
15	Sep 11 2020 04:50 PM	Seria útil uma mais fácil leitura dos ficheiros com zoom imediato de ficheiro completo.
16	Sep 09 2020 04:13 PM	EQUIPE MUITO SOLICITA E COMPETENTE. ESTAO DE PARABENS EM BRAGANÇA.
17	Sep 07 2020 11:45 AM	A limitação que existe no número de documentos a consultar diariamente não faz qualquer sentido. No meu caso, desloquei-me de propósito a Bragança para ir ao Arquivo Distrital e acabou por ser uma tremenda perda de tempo e de dinheiro.
18	Sep 03 2020 09:40 PM	Não consigo achar certidão de nascimento de cidadão português nascido em Luanda quando colônia(1907)
19	Sep 03 2020 02:24 PM	não me foi prestado serviço algum, mandei e-mail expondo minha situação , não obtive qualquer resposta. por conta do descaso a que me expuseram , não consigo avaliar a qualidade do serviço a ser prestado. Fui decepcionante. Volto a perguntar; Como posso resolver a divergência que á na minha documentação emitida no Brasil tem com o meu registro de nascimento?. Ode recorro,?
20	Sep 03 2020 12:29 PM	Tive muito boa experiência com os serviços que recebi.
21	Aug 04 2020 09:46 PM	Alguns documentos que procurava só consegui ter acesso diretamente no local pois sequer aparecem no sistema informatizado (por exemplo, certidões de batismo de Vinhais entre 1907 e 1911, códigos PT/ADBGC/PRQ/VNH35/001/00073 até 00077).
22	Jul 18 2020 01:50 AM	Sou brasileira. Considero o atendimento e o serviço oferecidos excelentes: pontual, eficiente, rápido, tratamento cordial e com um custo acessível. Um exemplo a ser seguido por outros países. Foi o primeiro contato que tive com busca de documentos ligados a genealogia e amei a experiência de pesquisa. Obrigada, parabéns e sucesso!
23	Jun 24 2020 04:07 PM	Parabéns a Diretora Elia, competente e transpira paixão pelo que faz.
24	Jun 16 2020 05:14 PM	Dra. Elia Correia, excelente atendimento.
25	Jan 24 2020 04:21 PM	Minha experiência de pesquisa com o Arquivo Distrital de Bragança foi extremamente satisfatória. Atendimento impecável. A Élia sempre, com muita paciência, sanou todas minhas dúvidas e me ajudou do início ao fim. Sem a ajuda e presteza dela, não teria conseguido. Ou talvez teria solicitado um documento que não teria validade para o que preciso, e perderia dinheiro e tempo. Trabalho incrível, atendimento cortês, e muita agilidade!!!! Estou muito feliz e satisfeita! Parabéns a todos! Meus mais sinceros agradecimentos!
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Castelo Branco		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 03:40 PM	O serviço prestado denota uma grande eficiência do pessoal do arquivo - A grande dificuldade está no acesso/identificação dos documentos pretendidos - A linguagem usada na plataforma é demasiado "arquivística"
2	Nov 16 2020 02:49 PM	No meu caso nada a apontar. Extremante satisfeito com todo o serviço desde o atendimento até á resolução do meu pedido. Muito Bom.
3	Oct 22 2020 07:30 PM	Seria conveniente a disponibilização de um maior número de documentos de forma online, de modo a facilitar as pesquisas
4	Sep 04 2020 11:39 PM	O Sistema não mostra o código de rastreamento dos correios.
5	Sep 03 2020 05:59 PM	Liguei para o Arquivo fui atendida por um Senhor, foi extremamente competente, excelente profissional, atencioso, muito eficiente.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Évora		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 03:26 PM	O Arquivo Distrital de Évora é um arquivo de excelência, tanto em termos funcionais como pessoais.

Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Faro		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 07:42 PM	Acredito que poderiam aceitar apenas uma solicitação de pesquisa em todas as freguesias de um concelho. Só me foi permitida a busca em uma freguesia por consulta.
2	Nov 25 2020 12:16 PM	Não vejo necessidade de limitar o horário de funcionamento e a marcação prévia de consulta no Arquivo de Faro, pela diminuta procura que me pareceu ter nos três dias que lá fui. Isso implicou que tivesse que ir na primeira vez fazer 35 Kms em vão, para depois ter que vir noutra dia e esperar uma hora no dia marcado (entre as 9 e as 10 horas), para a abertura dos serviços.Quanto ao resto, na parte do atendimento, tudo bem!
3	Nov 25 2020 11:42 AM	Apenas para reiterar que os preços são muito elevados. Porém o Serviço de que tenho experiência, o Arquivo Distrital de Faro, é um modelo de eficácia e de prestabilidade que não é demais realçar porque é extremamente meritório e distingue todos o que aí trabalham. O meu agradecimento
4	Oct 20 2020 09:53 PM	Atualizar os meios de pagamento (p.ex. referência MB) ou permitir o envio por mail de comprovativo de pagamento dos serviços
5	Sep 09 2020 09:43 AM	Bom dia Prezados, Pelo presente, informa que o motor de busca é eficiente, mas tem alguns aspectos que devem-se ter em consideração, quando um requerente solicita um auxílio devem explorar o máximo possível. No meu caso sou cidadão angolano e bisneto de um cidadão Português de origem portuguesa, o bisavô foi destacado em uma das colónias portuguesas, nestes contexto Angola localidade de Duque de Bragança, criada a 10 de Março de 1957, pelo então governador-geral de Angola, Coelho do Amaral. Todavia o Bisavô em questão de nacionalidade portuguesa chamou-se (...), natural de Lagos, distrito de Faro filho (...). Penso ser dados suficiente para aprofundarem na pesquisa. Atenciosamente (...)
6	Sep 08 2020 11:52 PM	Gostei muito da atenção ao usuário e do serviço prestado.
7	Sep 03 2020 12:18 PM	Uma vez que foi a primeira vez que silicitei um documento ao Arquivo Distrital tive alguma dificuldade em registar-me mas a funcionária que me atendeu foi exemplar e ajudou-me de uma forma totalmente clara, foi uma funcionária que para mim merece a nota máxima.
8	Sep 02 2020 09:42 PM	Estou há mais de um mês há espera de um documento de poucas páginas. Nunca me aconteceu em nenhum arquivo.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital da Guarda		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 27 2020 06:25 PM	Consultei os arquivos em 2015 e obtive rapidamente a resposta que procurava. Não consegui obter nenhum resultado agora.
2	Nov 27 2020 12:11 PM	Acho muito importante a presteza de vcs para atender nossas solicitações
3	Nov 25 2020 05:33 PM	OBTIVE DE FORMA PARCIAL UM DOCUMENTO NECESÁRIO PARA RECONHECIMENTO DA CIDADANIA PORTUGUESA. SOMENTE EM PDF. É NECESSÁRIO O ENVIO DO MESMO NA FORMA IMPRESSA. DE QUALQUER MANEIRA, O ATENDIMENTO FOI CORTÊS E EFICIENTE.
4	Nov 25 2020 04:31 PM	É urgente alargar o campo de consulta pela internet ao maior número possível de assentos paroquiais.
5	Oct 22 2020 03:00 PM	Pedido feito a 30 dias e ate o momento não recebemos resposta dos serviços solicitados. Tambem não localizamos um canal para pedir informação sobre o porque da demora
6	Sep 15 2020 02:04 AM	Eu achei o trabalho de vocês excelente. O que falta, é a digitalização de mais Livros Paroquiais para a pesquisa pudesse fluir
7	Sep 11 2020 07:47 PM	Gostaria de ter ajuda para decifrar a ortografia dos documentos
8	Sep 08 2020 07:03 PM	É difícil saber como identificar a pesquisa, por ex, Baptismos, Paroquiais, etc. Só para quem sabe. Tem de se andar a inventar identificativos, a resposta é a maioria das vezes que não foram encontrados registos. Também a passagem das páginas dos registos paroquiais é dura e morosa, felizmente que existe a tombo.pt que melhora o acesso mas penso que é um site privado e até pago.
9	Sep 03 2020 11:12 PM	Meu endereço no site foi registrado com erro e não consegui alterar no site. Mandeí email solicitando alteração e não foi mudado. Tive que rastrear a entrega pelo correio para receber o documento

10	Sep 03 2020 11:50 AM	Minhas sugestões seriam a possibilidade de retomar um pedido encerrado há poucos dias (por exemplo, no meu caso, o e-mail solicitando providências foi remetido para a caixa de spam, e quando o vi, já havia sido encerrado o pedido e foi necessário dar início novamente). Também entendo que seria oportuno poder fazer outras interações que não apenas a resposta.
11	Sep 02 2020 05:15 PM	O atendimento telefônico é ótimo, porém o serviço de correios é péssimo muito demorado
12	Sep 02 2020 04:52 PM	Sugiro que sejam digitalizados mais documentos para facilitar a obtenção das informações básicas de forma remota.
13	Sep 02 2020 04:49 PM	O arquivo já poderia estar digitalizado. Mas o serviço prestado foi excelente. Parabéns!!
14	May 30 2020 12:00 PM	Quero dizer muito obrigada para os arquivos online que são excelentes! Também quero dizer muito obrigada pelos arquivos mais antigos da Torre do Tombo que agora também podem ser consultados diretamente na internet!!! Acho que uma possível área de melhoria seria uma ferramenta de modificação do contraste, do brilho... para as imagens, isto para facilitar a leitura, porque, às vezes, os arquivos antigos têm manchas de tinta e é difícil decifrar os caracteres.
15	Feb 19 2020 12:40 AM	Sou francês, neto de (...). Gostaria de ter informações genealógicas.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Leiria		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 22 2020 03:58 PM	-
2	Dec 14 2020 04:04 PM	Neste momento não tem mãos a medir para tantas solicitações, à dois anos fiz um pedido e aí penso que estavam ajustados os recursos humanos, hoje em dia não me parece. maio 2018- pedido 2379 maio 2020 -pedido 367546. Quando for possível gostaria que também estivessem disponíveis em formato digital os registos dos anos de 1899 a 1910 das freguesias de: Pedrógão Grande, Graça e Vila Facaia. Não encontrei os bilhetes de identidade em Leiria como acontece com Portalegre https://digitarq.adptg.arquivos.pt/details?id=1146880 BOAS FESTAS e muita SAÚDE
3		Estou muito grata pelo serviço prestado.
4		Fiz outros pedidos em Concelhos diferentes e fui muito bem atendida. Agradeço
5		Estou muito encantada com o serviço do arquivo distrital de Leiria. Nunca vi um serviço tão eficiente como este. O meu encantamento vai desde o pessoal até o sítio e tudo o que podemos fazer com ele. Parabéns. Continuem assim!
6		Os meus parabéns pela constante actualização dos documentos já digitalizados e disponíveis online. Continuem o bom trabalho
7		Boa tarde... quando solicitei o documento da minha avó. Paguei 3 vezes pelo serviço. Mesmo mandando comprovante do pagamento a resposta que tive era que tinha que pagar novamente. Mesmo pagando, continuava pagamento pendente. Pedi ajuda e mostrei comprovante de pagamento e a orientação era que eu tinha que pagar novamente e assim paguei 3 vezes pelo serviço de uma certidão. Pedi novamente outra certidão, a do meu avó. Na sexta andou bem rápido. Eu recebia a tarefa e já fazia. Quando fui fazer o pagamento com o cartão, tive que esperar o banco mandar o token, quando recebi o token o site recusou o pagamento e apareceu como se tivesse pago, o que não aconteceu. Solicito nova possibilidade de pagamento ou compensação do valor que paguei a maior e até agora (27/10/2020) sem resposta. Espero poder ajudar para melhorias do serviço...
8		O site está desenvolvido com vocabulário complexo. Uma cidadã comum, como eu, terá dificuldade em identificar o que se pretende com alguns dos termos.
9		O site está desenvolvido com vocabulário complexo. Uma cidadã comum, como eu, terá dificuldade em identificar o que se pretende com alguns dos termos.
10		Excelente!
11		Em Janeiro de 2020 solicitei e paguei umas cópias que me foram enviadas com mal qualidade fora do sistema. Tive um problema informático e precisei de repor o que me foi enviado em Janeiro Não está disponível solicitei aos serviços e fui informado que só pedindo novamente então no sistema está disponível pelo menos 1 Ano e agora? Obrigado (...)
12		Por favor. Não respondam de supetão "não encontrado". Expliquem porquê. Acontece, com frequência, à margem de uma certidão constar o número de um outro assento, solicito esse documento e respondem que não foi encontrado

13		O serviço todo é excelente. Pessoal muito simpático e prestativo o tempo todo. Terrível a necessidade de ter que se confirmar o ACEITE do pagamento pelo sistema CRAV!!! Muito confuso!!! Única crítica minha!!! O mais, tudo excelente!!! Parabéns pelo seu Staff!!!
14		Foi a primeira vez que tive necessidade de recorrer ao Arquivo Histórico de Leiria e fiquei agradavelmente surpreendida não só pela rapidez da resposta, uma vez que necessitava de máxima urgência, bem como pela delicadeza e eficiência do atendimento prestado. Fico satisfeita de ter oportunidade de através deste inquérito valorizar os nossos serviços, embora ciente de que é um "dever" ser bem atendido, é igualmente um dever do público manifestar agrado e agradecimento pelo profissionalismo dos serviços. No meu caso foi de excelente qualidade e eficácia mas sobretudo o que mais apreciei foi a delicadeza e forma atenciosa e "humana" com que fui agraciada. Faz-me acreditar que ainda há humanismo.
15		Pessoal altamente qualificado e prestável. Penso que a rapidez do site poderia ser melhorada.
16		Trabalho com muitos arquivos ao longo do país e até da europa. O arquivo de Leiria foi rápido, eficaz e competente. Gostaria só os documentos fossem digitalizados, assim seria mais fácil para nós historiadores e investigadores. Grata pelo vosso excelente serviço.
17		excelente atendimento do arquivo pela Senhora Graça Evangelista, Fátima e Elsa. Cortes, educadas e prestativas.
18		Foi bom no serviço prestado
19		Parabéns à todos envolvidos no Arquivo de Leiria... muito bem atendido por todos.
20		Convém assinalar a competência e assertividade da equipa do Arquivo Distrital de Leiria, notadamente na prestação de todas as informações requeridas pelo utente e execução dos pedidos. Parabéns ao Arquivo pela altíssima qualidade do pessoal e do serviço. Obrigado por proporcionar a nossa aproximação com a memória sagrada dos nossos amados antepassados. (...)
21		Não encontrei ainda suportes de registos de nascimento, por talvez ainda não estarem digitalizados, referentes ao concelho de Pombal.
22		Relativamente aos arquivos da Amoreira, Óbidos, existem muitas faltas de anos disponibilizados online até 1911. Não sei porquê, porque sei que os arquivos existem.
23		o sistema precisa de aprimoramento, pois um pedido finalizado e não pago por discordância de um valor, o novo pedido deveria ter relação com esse pedido finalizado e sem pagamento, deixando dessa forma fazer novo pedido e não finalizar o novo pedido por já haver um pedido igual.
24		Digitalização dos documentos poderia ter mais qualidade - usando software como o wetransfer possibilitaria o envio de documentos digitalizados com a máxima resolução. O documento em pdf não permite uma leitura fácil. Obrigado!
25		A Sra, Maria de Fatima foi de extrema delicadeza, prestativa e cortês. Parabens.
26		e frustrado quando necessito de informação que existe quando deveria estar na internet.nao se explica quando procuro o ano 1906 arquivo distrital e não hexiste mas o ano 1910 hexiste
27		o website é muito complicado.certificado de nascimento, casamento ou óbitos antes de 1911 nos arquivos distritais de leiria.não consegui nada e não vou insistir mais.parei com a investigação genealogia dos meus antepassados.tem a tabela de preços mas nao tem espaço para indicar os nomes ou a materia que quero. seria mais fácil website tipo como conservatória de registo civil.
28		De referir a extrema rapidez e eficácia na resposta prestada pelo Arquivo D. de Leiria. Obrigado.
29		1 - Penso que, no tocante a Leiria, a possibilidade de consulta na internet é muito reduzida; 3 - Não compreendo a diferença de possibilidades de consulta existente entre Leiria, Viana, Faro e Setúbal, por um lado; e por outro a oferta relativa a Lisboa e Porto; 4 - Se se pratica um critério diferenciador entre distritos, ele deveria basear-se no número de habitantes -- não em outro qualquer.
30		Não sabia que existia o serviço de consulta online nos arquivos, como tive uma pessoa amiga que me informou que apenas tinha que criar uma conta assim o fiz no Arquivo Distrital de Leiria onde acerca de duas semanas tenho ido pedindo documentos e estou satisfeitíssimo com o serviço que me têm prestado, até agora quase tudo o que tenho pedido me tem sido facultado e quando não é possível há sempre uma resposta a explicar o porquê de não poder ser executado. Os meus

		agradecimentos pelo serviço que me têm prestado que tem sido de 5 estrelas..
31		O serviço é excelente. Não encontrei nada, na minha necessidade, que precise de melhoria. Assinalei alguns itens, por serem obrigatórios.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Portalegre		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 17 2020 03:28 PM	Serviço rápido, eficaz e conciso. Profissionalismo imediato. Como observação construtiva sugiro apenas, melhoria na plataforma, para um preenchimento mais célere e intuitivo, para quem pretenda solicitar documentos, não tenha dúvidas.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Porto		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 04 2020 06:44 PM	A Srª Sonia é uma excelente funcionária. Atenciosa, competente e atende muito bem.
2	Nov 25 2020 04:34 PM	Todos arquivos ; Vila Real , Porto , Braga , CPF Porto , etc , muito rápido , menos 1 semana para digitalizar , falta Torre do Tombo , TdT e muito lenta , já 3 semanas por digitalizar 28 paginas de 1 documento , obrigado , (...) , nacionalidade Holandesa.
3	Nov 25 2020 04:17 PM	Eu sei que isto que vou mencionar é no mínimo difícil, se não mesmo impossível, mas se existisse uma forma, algum mecanismo automático que percorresse os documentos e conseguisse "ler" a palavra ou conjunto de palavras pelas quais estamos a pesquisar... seria a cereja no topo do bolo :-)
4	Sep 22 2020 11:05 AM	Sem qualquer exagero, há perto de dois anos que necessito de uma certidão de óbito, com data e local precisos e não é encontrada. Então todo o relacionado com a área de Matosinhos é um autêntico caos. Chego a pensar que não querem dar os documentos
5	Sep 12 2020 12:39 AM	Escolhi algumas opções por ter de responder. De facto, gostei muito do serviço e das opções que existem e pretendo voltar a usar. Penso que o que mais desejava ser melhorado é a diversidade de documentos disponíveis ou, pelo menos, um índice dos arquivos que existem mesmo que ainda não estejam digitalizados. Obrigada
6	Sep 11 2020 05:07 PM	ATENDIDA POR SÔNIA GOMES NESSE ARQUIVO DISTRITAL QUE FOI SIMPLEMENTE RÁPIDA E COMPETENTE NOS SERVIÇOS NO QUAL DEU RESPOSTA RÁPIDA E SOLUCIONOU O PROBLEMA. MEUS PARABÉNS !
7	Sep 04 2020 01:58 AM	Comparada com a plataforma digital das outros arquivos distritais de Portugal, a do Porto é simplesmente enigmática. Se adotar as plataformas dos outros, fica perfeito.
8	Sep 03 2020 05:32 PM	Continuem a digitalizar os documentos que agradecemos
9	Sep 03 2020 02:42 AM	Foi para além de qualquer expectativa. O processo foi simples, rapido e gratis. A cortesia dos emails nao poderia ter sido melhor. Se me permitem na busca de baptismos, o meu caso, se pode-se ser mais preciso, seria melhor, no entanto entendo que ainda a muitos dados para digital usar e que daqui a cinco anos nem será necessário procurar os registos originais.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Santarém		
N.º	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 26 2020 09:11 AM	Na pesquisa dos livros paroquiais de batizados, casamentos, etc, seria significativamente facilitada a pesquisa se alguém fizesse um indice (digital) dos nomes que contem o livro
2	Sep 03 2020 02:48 PM	Iniciei o processo através de contacto telefónico tendo conseguido solicitar e, por fim, receber, o documento pretendido através da ajuda do funcionário que me atendeu, que me auxiliou em todos os passos a diligenciar. Muito satisfeita
3	Aug 19 2020 06:55 PM	Há alguns anos atrás tentei fazer a árvore genealógica da minha família e do meu marido, mas deparei com dificuldades que não consegui ultrapassar. Somos ambos da mesma freguesia do concelho de Santarém e soube entretanto que uma conterrânea nossa, depois de muita insistência, conseguiu obter todas as informações que lhe faltavam. Eu hoje não encontrei os dados que me faltam, só que eu não desisto com facilidade... Muito obrigada aos serviços pela oportunidade que me deram. (...)
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Setúbal		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 03:48 PM	Os serviços foram prestados de forma francamente boa.
2	Nov 25 2020 02:01 PM	O tarifario para reproducao digital e' simplesmente ridiculo. Ha pessoas, como eu que nao tem bolsas para sustententar a digitalizacao de varios documentos necessarios devido ao preco.
3	Oct 21 2020 04:01 AM	Sinalização: No acesso exterior:

		<p>- não existe sinalização informativa rodoviário de acesso ao edifício a partir da via de acesso à Mitrena, via essa que nasce no entroncamento com uma rotunda da EN1 (essa informação é importante em virtude de o edifício do Arquivo Distrital estar localizado na periferia afastada do centro da cidade de Setúbal, o que implica, em geral, ao recurso a deslocação em viatura própria, como é o meu caso;</p> <p>- o edifício não dispõe de dístico de escala identificativo o qual permitiria distingui-lo facilmente à distância, a partir das estradas de acesso (tanto municipal como nacional).</p> <p>Acessos no interior do edifício:</p> <p>- já no interior, não existe sinalização informativa com indicação do trajecto pedonal de acesso à porta principal do edifício (o que dificulta a identificação do acesso a este, dado que a porta de entrada está recuada no interior de uma massa de construção com configuração em U;</p> <p>- Não há sinalização relativa a estacionamento automóvel.</p>
4	Oct 20 2020 06:29 PM	Pessoal do atendimento cinco estrelas, muito simpático e muito prestável.
5	Sep 08 2020 05:04 PM	<p>Sugiro estabelecer uma referência cruzada entre os documentos, por exemplo, Certidão de Nascimento com Certidão de Casamento e Batismo. Isso facilitaria muito.</p> <p>Aproveito para parabenizar por este excelente arquivo. Nunca vi nada similar e a cortesia, o tempo de resposta, a facilidade do site e a qualidade das cópias são de elevada qualidade. Portugal: PARABÉNS PELA ORGANIZAÇÃO DE SEUS DOCUMENTOS</p>
6	Sep 03 2020 05:34 PM	Falta de pessoal para atualizar os Registos Paroquiais disponíveis na Internet, a partir de 1911.
7	Sep 02 2020 05:24 PM	Muito obrigado D Fatima e abraços a D Vitalina.
8	Sep 02 2020 04:51 PM	<p>Acedi a responder a este inquérito, mas até o inquérito à semelhança do funcionamento do site é tão complexo e confuso que obsta a uma boa utilização. a forma como o site apresenta as opções e formas de pesquisa é tão técnica e profundamente complexa que impede a sua utilização prática e sucesso .</p> <p>Necessidade urgente de outra sistematização e tornar o mesmo mais fácil e intuitivo permitindo a sua utilidade; nem se entende o que se tem de pagar e o que é gratuito ou como fazer para consultar, etc muito pouco útil.</p>
9	Jun 30 2020 12:08 AM	obrigado
10	Jan 19 2020 01:21 PM	O contacto foi muito gratificante et agradeço a disponibilidade do meu correspondente na ajuda do pagamento Online...
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viana do Castelo		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 11:46 AM	Apesar da pesquisa na plataforma não ter sido útil, a amabilidade, cortesia, simpatia e celeridade com que a Sra. Funcionária disponibilizou a informação pretendida merece ser valorizada.
2	Nov 18 2020 10:32 PM	Como referido anteriormente, e reportando-me à pesquisa genealógica, deveriam os arquivos autorizar a informação online que o site da Family Search já possui, ou em alternativa, disponibilizar mais livros de registos paroquiais.
3	Oct 22 2020 09:17 PM	Fui muito bem atendido.
4	Sep 11 2020 06:16 PM	Sugere-se a implementação da possibilidade de pagamento por multibanco e/ou MBWay
5	Sep 04 2020 11:04 AM	O serviço esta muito bom, apenas houve um erro no recibo, referente a data de nascimento do meu antepassado , mas na certidão estava tudo correto. Não pedi a correção para não perder o prazo da exigência q eu precisava cumprir. Obrigada pela cordialidade e a atenção
6	Sep 04 2020 10:52 AM	A data de nascimento do meu antepassado no recibo veio errada Ainda bem q foi no recibo, porque se fosse na certidão teria q ser refeita e eu perderia o prazo no processo.
7	Sep 03 2020 07:16 PM	Melhorar o acesso ao site, pois apresenta falhas em determinados momentos.
8	Sep 03 2020 03:15 AM	O serviço em geral é ótimo, no entanto, os instrumentos de pesquisa carecem de maior clareza, pois ao exemplo do fundo em que realizei consulta "Registros de Passaporte", emitidos pelo Governo Civil, tive dificuldade inicial para entender o mecanismo de funcionamento da pesquisa, para assim localizar a informação.
9	Sep 02 2020 08:30 PM	agradeceria se mais arquivos fossem disponibilizados para consulta via web
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Vila Real		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 05:46 PM	A ideia da digitalização é extremamente positiva, mas a dificuldade em efetuar as busca a partir dos instrumentos disponibilizados faz com que haja desistência.
2	Nov 25 2020 02:34 PM	Portugal é um País de gentes maravilhosas!!!

		Espero, com o coração, me tornar logo uma cidadã portuguesa!!!
3	Oct 24 2020 02:40 PM	Ótimo serviço público.
4	Oct 22 2020 01:34 AM	Parabenizo e agradeço a competência e agilidade na condução do serviço. Muitíssimo satisfeita ! Obrigada!
5	Oct 20 2020 06:13 PM	Ao finalizar o fluxo de reprodução, é de bom tom, se for realizado a entrega dos documentos de forma postal, que já disponibilize o código de rastreio do CTT. Toda vez que utilizo o serviço tenho que abrir um Pedido de Informação para solicitar tal código.
6	Sep 26 2020 03:25 PM	Serviço público de excelência!
7	Sep 15 2020 02:46 PM	Prestação de serviço muito boa.
8	Sep 12 2020 02:04 AM	Muito Bom o atendimento!!! Nota 10!
9	Sep 09 2020 05:23 PM	Liberar acesso on line aos registros de batismos pelo menos até 1960
10	Sep 04 2020 05:22 PM	O meu único problema foi não conseguir finalizar o processo, aceitando o orçamento e pagando. Ao contrário de outras situações não consegui dar a minha concordância o sistema pura e simplesmente não aceitava o meu OK.
11	Sep 03 2020 03:50 PM	Acredito que os instrumentos de pesquisa e organização dos arquivos eletrônicos tem uma apresentação de difícil compreensão à primeira vista, devido ao uso de siglas e números. A consulta ao arquivo também poderia ser melhorada por meio de campos de busca que permitissem ao utente selecionar a categoria desejada e ter acesso direto ao arquivo/acervo respectivo, por exemplo "paróquia", "concelho", "freguesia", ou ainda "distrito". Por fim, a identidade visual do sítio poderia ser reformulada, adotando um critério mais "limpo" e "amigável" conforme o padrão já adotado no sítio principal do governo português, por exemplo. Obrigado.
12	Sep 02 2020 05:42 PM	Meu caso foi complexo: resido no Brasil e solicitei envio do documento para a França. Tive dificuldade em encontrar as informações bancárias para pagamento das custas. Isso explica alguma demora no processo. O Senhor Diretor foi extremamente atencioso. Destaco a fluência em inglês do Diretor e funcionários..NÃO TENHO CRÍTICAS.
13	Aug 15 2020 03:15 PM	Serviço público de qualidade!
14	May 09 2020 08:43 PM	Sempre disponíveis para prestar informações, mesmo nesta altura. Presencialmente, também sempre bem.
15	Apr 25 2020 05:12 PM	Parabéns. Ótimo serviço.
16	Apr 01 2020 04:41 PM	Contactos telefónicos prévios muito positivos.
17	Feb 22 2020 11:39 AM	O arquivo distritalde Vila Real poderias fazer mais actividades culturais no auditório do Arquivo assim por exemplo Colóquios sobre Autismo sobre história, várias coisas.
Questionário aos Clientes do Arquivo Distrital de Viseu		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Dec 01 2020 02:45 PM	ao utilizar o serviço e o mesmo indicar que devesse contactar com (por exemplo uma conservatoria do registo civil) deviam acompanhar até ao fim o pedido que foi encaminhado pelos vossos serviços
2	Nov 27 2020 05:58 PM	O acesso on-line com exceção dos paroquiais é limitado e não permite ao usuário certificar-se que as imagens não digitalizadas correspondem às necessidades. Em outras palavras se o resultado de uma pesquisa simples retorna centenas de registros, não se torna pratico e ademais oneroso o pedido de produção de cópias digitais. A minha recomendação seria de aprimorar as capacidades de 'search engine' e quem sabe fornecer um 'preview' do produto final. Sem essas convicções de minha parte não posso confiar que o resultado final irão corresponder às minhas necessidades de pesquisador.
3	Nov 25 2020 02:38 PM	Penso que o serviço de consulta poderia ser muito mais intuitivo e de fácil utilização, pensando em pessoas que não têm experiência com arquivos.
4	Nov 25 2020 12:11 PM	Serviço muito bom e gratuito, ajuda muito a encontrar registro de parentes para solicitação de Nacionalidade Portuguesa.
5	Oct 20 2020 07:53 PM	Excelente atendimento da equipa de Viseu. Quanto a melhorias, acredito que, de longe, o sistema de procura deva ter seu algoritmo aprimorado. Parece-me que quanto mais informação se fornece, de forma contra-intuitiva, menos se encontra. Ao pesquisar "batismos mões", nada é encontrado. Foi necessário procurar pela "paróquia de mões", sendo que o mecanismo retorna diversas paróquias não relacionadas, até encontrar o ficheiro de batismos.
6	Sep 28 2020 07:52 PM	Agradeço a este acervo pelas informações obtidas.
7	Sep 14 2020 05:40 PM	Somente concluir o serviço de reprodução certificada após a incluir do código dos Correios, para permitir o rastreamento da documentação solicitada.
8	Sep 12 2020 11:10 PM	digitalizar mais registros paroquiais de Viseu; em relação com outros distritos

		portugueses ainda está bem atrasado
9	Sep 11 2020 05:40 PM	Na verdade fiquei surpreso com a quantidade e qualidade de material disponível e que se pode obter daqui do Brasil. Apesar de não ter encontrado os documentos que buscava, de meu avô, encontrei os do irmão dele. Fiquei maravilhado. E voltarei a procurar mais documentos. Muito obrigado.
10	Sep 08 2020 10:26 PM	Seria fundamental que, por exemplo, relativamente aos assentos paroquiais/registo civil, já estivessem entregues no arquivo distrital, e disponibilizados online, todos os livros que tenham já alcançado as datas limite legalmente estabelecidas
11	Sep 08 2020 07:37 PM	O Arquivo Distrital de Viseu de modo geral presta um excelente serviço, principalmente o funcionário Pedro Rodrigues, ele é sempre ágil e muito prestativo. A minha última experiência com o arquivo não foi muito boa e acabou atrasando demais meu trabalho mas acredito que a culpa não tenha sido do Sr Pedro. Desejo que Deus abençoe muito o trabalho dele e que ele continue sendo gentil e educado como sempre foi comigo.
12	Sep 08 2020 05:44 PM	A qualidade do serviço não me deixou insatisfeito. O único ponto crítico é o fato do documento solicitado não ter sido emitido em cópia digitalizada. O documento ao qual me refiro é uma certidão de nascimento de um cidadão português de 1885 e por seu tempo, não teve seu registro digitalizado. Como o documento foi emitido, somente, em cópia certificada em papel, fico refém da demora dos serviços de entrega, fundamentalmente no Brasil. Embora, creio eu, seja uma questão legal e não de simples escolha, acredito ser válido o registro digital das reproduções solicitadas de datas anteriores à 1911, para que possíveis problemas com a entrega sejam mitigados.
13	Sep 03 2020 04:56 PM	Parabéns!!!
14	Sep 03 2020 05:15 AM	Salas de leitura muito pequenas, muita espera para consultar os livros, informações evasivas de não existência em Arquivo de determinados documentos, quando sei da sua existência em Arquivo. Por outro lado. Não compreendo porque não se encontram nos Arquivos Nacionais Livros de Assentos de Nascimento, Casamentos, Óbitos e Mistos que já têm mais de 100 Anos e ainda se encontram nas Conservatórias, o que dificulta e impossibilita o Cidadão a ceder aos mesmos.
15	Sep 02 2020 08:51 PM	Começando pelo fim, todo atendimento do Corpo Técnico do Arquivo é primoroso. Já o sistema de buscas, é bom mas poderia ser melhor. Entendo as limitações e desafios de procurar documentos antigos, mesmo levando em conta que os Arquivos de Portugal ocupam a dianteira nesse assunto, mas as ferramentas de busca são limitadas, acabando por nos exigir uma busca "folha-por-folha", mas repito, como está hoje nem se compara com outros sistemas em outros países europeus e no meu país de origem, o Brasil. Levando em conta tudo isso, a sugestão mais produtiva que gostaria de dar, e que não envolve uma catalogação palavra por palavra, é na verdade aprimorar as ferramentas já disponíveis. Explico melhor: nos campos de busca, poderia ter buscas aproximadas onde uma grafia ambígua poderia ser vencida apenas implantando no próprio sistema um botão que busca grafias semelhantes. Exemplo: ao procurar pelo sobrenome Paes, este botão poderia oferecer resultados para Paez, País, Paiz, etc, apenas quando assinalado. Outra sugestão produtiva é o sistema de visualização final dos documentos: ele é carregado e cada vez que clica numa página seguinte, a lista da lateral esquerda pula para cima. Vejam o trabalho que a Universidade do Minho e o Arquivo de Braga fizeram no sistema deles: quando você clica para ver as imagens digitais dos livros digitalizados, você tem uma interface muito dinâmica que faz ganhar muito tempo. Espero ter sido construtivo, um grande abraço. (...) - Universidade de São Paulo.
16	Sep 02 2020 05:56 PM	Para quem se deslocou de Lisboa a Viseu, a recepção, foi pouco cuidada. O "Covid", foi a desculpa. Lamento!
17	Sep 02 2020 04:52 PM	Gostaria de saber porque alguns livros anteriores a 1911 ainda se encontram nas freguesias correspondentes, e ainda não foram entregues as digitars pra serem digitalizados, ex, vila nova de paiva e suas freguesias
18	Jul 09 2020 09:59 PM	Boa noite, gostaria de dar os parabéns por disponibilizarem esta informação on line, por outro lado, é lamentável a marca de agua nos assentos de nascimento óbitos etc , por ex. https://cloud.archive.pt/storageimage/?proto=vault&id=THUMB/F0003B83FE863C1CDF2B87640C740202 e outros, para quê tanto trabalho a digitalizar para depois gerar frustração em quem consulta, pois maior parte não é perceptível, quer pela marca de água, quer pela falta de definição da imagem, aqui aplica-se o velho proverbio, porque fazer um trabalho que não serve para nada pela falta de qualidade.

		<p>Sinceramente estamos no sec. 21 onde existem softwares de melhoria de imagem de definição etc e mesmo sem isto, outros arquivos que consulto, são muito mais fáceis de consultar; aqui, acima de tudo nota-se falta de rigor e profissionalismo. Quem faz este trabalho deveria tentar ler estes assentos que já por si são difíceis de ler quanto mais desfocados e com sobreposições de marcas de água que comprometem a sua leitura.</p> <p>Sinceramente, é necessário promover uma acção de melhoria? onde está o controlo de qualidade??? ninguém vê que é quase impossível ler maior parte das digitalizações!!!</p> <p>Tal como as desculpas evitam-se, a falta de qualidade também se evita.</p>
19	Jul 02 2020 02:15 AM	<p>Estou muito satisfeita com os serviços prestados pelo Arquivo Distrital de Viseu, sempre que faço uma solicitação sou atendida com muita agilidade e cordialidade. Gostaria de parabenizar o atendimento de Maria das Dores Almeida Henriques, pois me atende sempre muito bem e é muito cordial e muito educada.</p>
Questionário aos Clientes do Arquivo Nacional Torre do Tombo		
N.º	Data de Resposta	Comentário
1	Nov 25 2020 06:38 PM	Excelente serviço, só tenho elogios e agradecimentos
2	Nov 25 2020 03:21 PM	Gostaria de obter ajuda
3	Nov 25 2020 01:10 PM	
4	Nov 25 2020 12:27 PM	Sem comentários.
5	Nov 25 2020 11:56 AM	<p>Gostaria que me fosse dado em minha solicitacao de pesquisa pelo assento de batismo do avo do meu pai, 1886.</p> <p>Me foi informado que para essa data deve fazer uma pesquisa por conta no acerto distrital.</p>
6	Oct 25 2020 10:46 PM	<p>Gostaria de receber a certidão de teor que requeri à Biblioteca Pública de Ponta Delgada.</p> <p>_____</p> <p>(...)</p>
7	Oct 14 2020 02:49 PM	Apenas fazer um elogio a toda a equipa que trabalha na torre do tombo, sempre atentos e disponíveis para ajudar, muito competentes e atentos.
8	Oct 08 2020 11:42 AM	Quanto à organização da base de dados e ao acesso a documentação já tratada, o site da Torre do Tombo, bem como o Digitarq, funciona impecavelmente. Contudo, no que toca a contactos pessoais, a equipa deixa muito a desejar. Horas e horas de espera em chamadas telefónicas, já para não falar das vezes em que terminaram a chamada sem sequer atender. Em formato informático, um 9/10; a nível de atendimento ao cliente, pela minha experiência, um mísero 1/10.
9	Sep 09 2020 08:08 PM	Enviei email a propor louvor por serviços prestados
10	Sep 06 2020 11:24 AM	Algo confuso, pouco intuitivo, custos elevados.
11	Sep 05 2020 04:14 PM	N/A
12	Sep 03 2020 08:31 PM	Trabalhar em Arquivo é muito bom
13	Sep 03 2020 01:36 PM	Eu acredito que a ferramenta de pesquisa deveria ser melhorada, de forma a ficar mais intuitiva. Eu mesma tive dificuldades na minha pesquisa, principalmente sobre os arquivos paroquiais.
14	Sep 03 2020 01:34 PM	Os mecanismos de busca/pesquisa nos bancos de dados necessitam mais investimento. Os formulários de pesquisa precisam oferecer mais campos de busca, pois como está, a grande maioria faz buscas genéricas, o que sobrecarrega o banco de dados e resulta em listas grandes e imprecisas de dados.
15	Sep 03 2020 02:02 AM	O site é difícil de navegar para quem não tem muita experiência com sites portugueses governamentais.
16	Sep 02 2020 04:54 PM	Por favor digitalizem os documentos do registo Civil, após 1911. Perde -se muito tempo e dinheiro a tentar obtê-los.
17	Sep 02 2020 04:50 PM	O sistema de busca ainda é um pouco difícil de compreender, pois já houve casos em que eu sabia que o Arquivo tinha o documento, mas não aparecia como resultado de busca. O atendimento, seja de forma remota ou presencial, é muito bom, sempre tive ajuda para sanar minhas dúvidas.
18	Aug 21 2020 01:54 AM	Sugiro que simplifiquem o cadastro para consulta
19	May 15 2020 03:04 AM	ter acesso mais aberto a informações principalmente pra que esta fora do país
20	Feb 05 2020 04:39 PM	Continuem o vosso trabalho!
21	Jan 10 2020 12:02 PM	Consegui achar 5(cinco) nomes iguais! Teria que ter a filiação, mas não tenho! Preciso saber em que freguesia meu avô nasceu e não consigo!
Questionário aos Clientes do Centro Português de Fotografia		

Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 12 2020 10:05 AM	Excelente serviço.
2	Sep 02 2020 06:12 PM	Este arquivo presta um excelente serviço!
Arquivo Histórico Ultramarino		
Número	Data de Resposta	Comentário
1	Sep 02 2020 05:47 PM	Efetiva localização de registos e assentos mais antigos (século XIX)

Tabela 50 – Comentários, Críticas e Sugestões